

**Título:** "Implantação do Acolhimento - estratégia para superar os desafios do agendamento odontológico na UBS Jardim Alvorada no município de Nova Odessa- SP".

Aluna: Patrícia Costa Andrade Faciulli

Orientadora: Vanessa Baliego de Andrade Barbosa

## **Introdução**

O tema Acolhimento tem sido abordado frequentemente, como uma diretriz ética/estética/política, constitutiva dos modos de produção de saúde, que favorece o acesso e cuidado do usuário nos serviços de saúde e, como ferramenta tecnológica de intervenção na qualificação de escuta, construção de vínculo, garantia de acesso com responsabilização e resolutividade nos serviços de saúde (BRASIL,2004). Surge da organização do serviço mais acolhedor, humanizado, resolutivo, formador de vínculo e que valoriza a subjetividade dos usuários (COIMBRA,2003).

Objetivando a organização do processo de trabalho nos serviços de saúde, a construção de uma agenda de forma a organizar os serviços sem ferir o princípio da garantia dos direitos dos usuários à saúde, torna-se fundamental (SPINK, 2007).

O presente PI surgiu a partir do diagnóstico situacional sobre o agendamento odontológico, na UBS Jardim Alvorada no município de Nova Odessa. A demanda espontânea excessiva por atendimento odontológico, levava os usuários a chegarem à UBS pela madrugada, formando longas filas de espera, sem garantia de atendimento e acolhimento, provocando insatisfação à usuários, funcionários da recepção e profissionais.

A partir de então, foi elaborado um plano de ação para facilitar o acesso e acolhimento dos usuários com reorganização do agendamento.

## **Objetivos**

Geral: Propor ações de melhoria na organização do processo do atendimento da demanda espontânea para consulta odontológica. Acesso do usuário ao agendamento odontológico.

Específicos:

1. Implantar mecanismos de escuta qualificada do usuário que procura atendimento odontológico garantindo atendimento humanizado e de maior agilidade.
2. Classificar as queixas dos usuários que demandam os serviços odontológicos, visando identificar necessidades mediatas e imediatas.
3. Elaborar agendamento que acolha e direcione a demanda espontânea e programática.

## **Método**

Local: UBS Jardim Alvorada, município de Nova Odessa.

Público alvo: população adscrita à UBS Jardim Alvorada. Participantes: ASB, cirurgiãs- dentistas, funcionárias da recepção da UBS.

Ações:

- 1- Capacitação da equipe para realizar o acolhimento: será realizado treinamento para toda a equipe envolvida, para que haja a compreensão da importância de acolher a população e facilitar o acesso ao tratamento odontológico.
- 2- Implantação da Sala de Identificação de Necessidades: essa ação proporcionará o direcionamento e a classificação da demanda em demanda imediata e mediata, pressupondo assim, maior agilidade no atendimento. Funcionará semanalmente e será feita pelos dentistas e ASB (auxiliar de saúde bucal)
- 3- Organização de grupos de saúde bucal: serão atividades educativas, elaboradas como forma de acesso ao tratamento odontológico, e, acontecerá concomitante à sala de identificação de necessidades.
- 4- Elaboração do agendamento: os agendamentos serão realizados em horários fixos semanais, sendo feitos pela ASB. As consultas serão divididas por categorias, sendo 6 consultas diárias agendadas por período (4 para paciente em tratamento e 2 para primeira consulta), e, consultas de urgência/emergência se quantidade fixa. Serão disponibilizadas ao usuários

senhas para organizar a ordem de chegada dos mesmos, visando organizar o serviço e aumentar o grau de satisfação do usuário.

Avaliação e monitoramento: Será realizada uma pesquisa de satisfação com os usuários, através de questionário simples e sem identificação, que após respondido será depositado numa caixa de sugestões que ficará na recepção.

### **Resultados Esperados**

Espera-se que com o PI, todos os usuários tenham uma escuta qualificada e sejam encaminhados de acordo com suas necessidades, com maior resolutividade, agilidade, gerando assim, o fim das filas da madrugada.

### **Referências**

- BRASIL. Ministério da Saúde. PNH. Cartilha da PNH: Acolhimento com classificação de risco. Brasília, DF, 2004b
- BRASIL. Ministério da Saúde. Acolhimento nas Práticas de Produção de Saúde. Brasília, DF, 2008
- COIMBRA, V.C.C. "Acolhimento num Centro de Atenção Psicossocial". 2003
- Protocolo de Atenção em Saúde Bucal de Porto Alegre - Organização da Rede e Fluxo de Atendimento.
- SPINK, M.J.P. Sobre a possibilidade de Conciliação do Ideal da Integralidade nos Cuidados à Saúde e a Cacofonia da Demanda. Saúde e Sociedade, v 16, n 1, p 18-27, jan-abr 2007