

*Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde*

## **INDICADORES DO ATENDIMENTO DE ODONTOLOGIA: AÇÃO PROTAGONIZADA PELO CENTRO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS NO DISTRITO DE SÃO MATEUS, SÃO PAULO.**

Luís Roberto Coutinho 1, Adriana Simplício Simplício 1, Tatiana Steinhauser Generoso 1  
1 Pmsp/Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo - Pmsp/Secretaria Municipal De Saúde De São Paulo

### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

Os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) estão preparados para realizar diversos tratamentos odontológicos especializados. Foi detectado que o maior problema para melhora do acolhimento do usuário estava na Contra Referência (pacientes enviados ao CEO), ou seja, os usuários se dirigiam ao CEO sem estarem aptos para realização dos procedimentos. Dessa forma, são necessárias mudanças organizacionais nos processos de trabalho. O estudo foi composto por reuniões com o corpo técnico e administrativo e foi realizado um plano de ação e atualização dos protocolos por especialidades. Com a obtenção destes dados e protocolos foi realizada uma palestra para todas as Unidades Básicas de Saúde do distrito de São Mateus. A partir deste trabalho, foi possível verificar um aumento no fluxo da entrada de usuários CEO, as consultas nas especialidades tornaram-se mais resolutivas, usuário passou a ter consultas de retornos mais rápidas para a UBS e mostrou-se mais satisfeito com o serviço.

Considerando que, além da qualificação técnica, é necessário que os profissionais tenham acesso a saberes capazes de auxiliá-los no acolhimento das necessidades de saúde da população, tal fato possibilita a interação trabalhador-usuário, em uma relação pautada pela responsabilização mútua e construção de autonomia. A Educação Permanente é identificada como estratégia importante para a formação de profissionais para o Sistema Único de Saúde, o que exige posturas inovadoras com relação às formas de intervenção no processo saúde-doença-cuidado. Com este intuito, a Secretaria Municipal da Saúde está oferecendo a oportunidade aos trabalhadores de vários setores das Unidades Básicas de Saúde de participar de um curso de Fortalecimento da Atenção Básica. A realização do Curso, como parte integrante do Plano de Educação Permanente para o Fortalecimento da Atenção Básica, visa desencadear um processo de reflexão sobre as ações e práticas nas Unidades de Saúde, contribuindo para que as mudanças organizacionais, as concepções e os processos de trabalho possam ser repactuados a partir da realidade local. (Coordenação de gestão de pessoas, 2015) Os Centros de Especialidades Odontológicas CEO estão preparados para realizar as seguintes especialidades: diagnóstico bucal, e detecção de câncer bucal; periodontia especializada; cirurgia oral menor dos tecidos moles e duros; endodontia; atendimento a portadores de necessidades especiais e serviços como prótese total e parcial removível. O usuário quando necessitar desses serviços deve ser encaminhado de uma UBS (ou de outro nível do sistema desde que observado os protocolos de encaminhamento), por meio de mecanismos de referência e contra referência. Os protocolos encontram-se no anexo 10. (Prefeitura de São Paulo; 2009). Nesta premissa, como nos foi permitido nossa participação neste curso, propusemos uma maior interação entre os trabalhadores das Unidades Básicas de Saúde e o Centro de Especialidades Odontológicas, priorizando o usuário. Após consenso de toda equipe do CEO, obtidos por meio de reuniões com o Grupo técnico, administrativo e gerência, detectamos que o maior problema para melhora do acolhimento do usuário estava na Contra

Referência (pacientes enviados ao CEO), ou seja, os usuários se dirigiam ao CEO sem estarem aptos para realização dos procedimentos.

#### OBJETIVOS

O objetivo primário visava desencadear um processo sobre as ações e práticas nas Unidades de Saúde, através do conhecimentos destes protocolos, contribuindo, assim, para que as mudanças organizacionais nos processos de trabalho pudessem ser repactuados a partir da realidade. Diminuir o impacto nas agendas, possibilitando a entrada de novos usuários no Centro de Especialidades.

#### METODOLOGIA

O estudo foi composto primeiramente por reuniões com o corpo técnico e administrativo para detecção do problema. Depois realizou-se um plano de ação e atualização dos protocolos por especialidades, dentre elas se encontram endodontia, periodontia, cirurgia oral menor, prótese, semiologia e pacientes com necessidades especiais. Este protocolo segue o documento norteador. Em uma segunda etapa iniciou-se a coleta, por cada especialidade, do número de pacientes que se enquadravam no campo fora de protocolo. Esta coleta se iniciou em abril e terminou em junho de 2016. Com a obtenção destes dados e protocolos foi realizada uma palestra para todas as Unidades Básicas de Saúde do distrito de São Mateus. (Reunião realizada STS em 02/06/2016 e 08/06/2016). Nova coleta de dados de pacientes fora de protocolo por especialidades ocorreu após a apresentação, esta última realizada de agosto à outubro 2016, culminando com uma explanação dos dados obtidos após implementação dos protocolos (Palestras realizadas em 08/11/2016 a 10/11/2016).

#### RESULTADOS

Do universo estudado podemos perceber uma queda sensível de encaminhamentos fora do protocolo entre o segundo trimestre e terceiro trimestre. De abril a junho de 2016: As queixas de endodontia (35), prótese (22), cirurgia (24), periodontia (19), ortodontia (15), pacientes com necessidades especiais -PNE (4). De Agosto a Outubro de 2016: : As queixas de endodontia (17), prótese (26), cirurgia (15), periodontia (13), ortodontia (04), pacientes com necessidades especiais -PNE (1). Esta qualificação se deu pela melhoria da articulação do CEO com os serviços de atenção básica após a sensibilização e apresentação dos protocolos de saúde bucal,

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir deste trabalho, foi possível verificar um aumento no fluxo da entrada de usuários no Centro de Especialidades Odontológicas e as consultas nas especialidades tornaram-se mais resolutivas. O usuário passou a ter consultas de retornos mais rápidas para a UBS e mostrou-se mais satisfeito com o serviço.

Em 2014, a equipe do Instituto de Saúde (IS) realizou um diagnóstico de saúde no município de Franco da Rocha. Entre os problemas de saúde identificados, os gestores elencaram 3 prioritários, um dos quais o controle da diabetes mellitus tipo 2 (DM2). Em 2015, uma síntese de evidências, apresentando 5 opções para o controle de DM2, foi produzida pelo IS e discutida com gestores e profissionais da Atenção Básica daquele município. Duas das cinco opções foram consideradas viáveis pelos gestores para implementação imediata. Com o propósito de apoiar o

processo de implementação dessas opções, elaborou-se uma proposta de trabalho que foi desenvolvida em 2016.

#### OBJETIVOS

Reconhecer as necessidades locais e aprimorar as ações de controle da DM2 no município de Franco da Rocha. Elaborar uma proposta de trabalho e pôr em prática estratégias definidas em conjunto com a gestão da secretaria municipal de saúde. Avaliar os resultados do trabalho.

#### METODOLOGIA

Foram elaborados roteiros de entrevistas semiestruturadas a serem realizadas com as gerentes das Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município, com a finalidade de reconhecer as necessidades locais e avaliar as ações voltadas ao controle da DM2. Após o levantamento e análise desses dados, foram identificados temas prioritários que posteriormente foram trabalhados por meio de oficinas com profissionais da atenção básica: promoção da saúde em grupos educativos, promoção do autocuidado apoiado e estratégias de estratificação de risco e gestão de caso. Essas oficinas foram avaliadas em duas etapas: 1) questionário autoaplicado logo após as atividades, com perguntas objetivas e discursivas; 2) entrevistas semiestruturadas 50 dias após os encontros.

#### RESULTADOS

As entrevistas iniciais indicaram a inadequação do formato dos grupos educativos (com um formato demasiado expositivo e vertical) e o desconhecimento parcial ou total de estratégias importantes para o efetivo controle da DM2 (rastreamento, apoio ao autocuidado, estratificação de risco e gestão de caso). Após a realização das oficinas, que foram planejadas com o intuito de suprir tais lacunas, as avaliações expressaram resultados positivos. Os questionários autoaplicados indicaram que os participantes consideraram as atividades acima das expectativas, muito relevantes e com carga horária adequada. Nas entrevistas de avaliação, os principais aspectos mencionados sobre as oficinas foram relacionados: à organização (boa delimitação dos temas das oficinas e o formato de roda); à dinâmica (horizontalidade, os debates realizados, a qualidade da interação entre os participantes e a liberdade de expressão); e ao conteúdo (clareza, a proximidade com o cotidiano, a troca de conhecimento possibilitada e a atividade “mesa de café da manhã”). Os entrevistados também afirmaram, como contribuições das oficinas para a sua prática profissional: a ampliação e atualização do repertório profissional (mencionando o planejamento de novas ações envolvendo escolas e familiares, a instrumentalização para o trabalho com grupos e o aprendizado sobre o manejo de determinadas situações de acolhimento) e terem adquirido uma visão mais ampla sobre o tema (valorizando a vivência num modelo diferente de grupo, a troca de experiências, a análise crítica e a discussão de conteúdos relativos a aspectos psicossociais envolvidos nas diferentes situações de acolhimento).

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

As oficinas tiveram um papel relevante, destacando-se principalmente por seu caráter dinâmico e o formato de roda que possibilitou a troca de experiências e a liberdade de expressão em oposição a experiências prévias de formação dos trabalhadores. Espera-se que sua implicação num modelo distinto de grupo tenha efeitos positivos no planejamento e execução de atividades



futuras de educação em saúde nas unidades. Notou-se a existência de uma forte demanda dos entrevistados por mais atividades formativas nesse modelo, necessidade que poderia ser atendida por meio do maior investimento em Polos de Educação Permanente em Saúde. Além disso, são também necessárias ações complexas que extrapolam o âmbito da educação em saúde, envolvendo a reestruturação das relações entre gestão e assistência, bem como da dinâmica nos serviços, das ações em rede e do modelo de atenção à saúde.