

## PRONTO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO DA FACULDADE DE ODONTOLOGIA - UFPEL: PERFIL DO PACIENTE E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

CAROLINA RODRIGUES PEREIRA<sup>1</sup>; LUCAS DE OLIVEIRA MORELLI<sup>2</sup>;  
NATHANIELLE DIAS<sup>3</sup>; CAROLINE DA SILVA HARTWIG<sup>4</sup>; VERÔNICA RAMOS  
RAYMUNDO<sup>5</sup>; MARIA BEATRIZ JUNQUEIRA DE CAMARGO<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Universidade Federal de Pelotas – [carolrope@gmail.com](mailto:carolrope@gmail.com)

<sup>2</sup> Universidade Federal de Pelotas – [lucas.morelli@hotmail.com](mailto:lucas.morelli@hotmail.com)

<sup>3</sup> Universidade Federal de Pelotas – [dnathy@live.com](mailto:dnathy@live.com)

<sup>4</sup> Universidade Federal de Pelotas – [carol.hartwig97@gmail.com](mailto:carol.hartwig97@gmail.com)

<sup>5</sup> Universidade Federal de Pelotas – [veronicaraymundo@hotmail.com](mailto:veronicaraymundo@hotmail.com)

<sup>6</sup> Universidade Federal de Pelotas - [bia.jcamargo@gmail.com](mailto:bia.jcamargo@gmail.com)

### 1. INTRODUÇÃO

Há mais de uma década observam-se, mundialmente, serviços de pronto atendimento lotados em razão de um deslocamento da população em direção a esses serviços, configurando-os como prestadores de atenção primária de assistência à saúde e não de fato destinados a atendimentos de urgência e emergência (OLIVATI et al., 2010). Apesar do serviço de pronto atendimento odontológico destinar-se principalmente ao alívio da dor, devolução da estética e restabelecimento da função mastigatória ao paciente, verifica-se, na prática, que esse serviço têm sido sobrecarregado pelo aporte volumoso de pacientes com casos de menor complexidade, que poderiam ser atendidos nos níveis básicos de atenção à saúde e, desta forma, transformam com frequência o pronto atendimento na principal “porta de entrada” do sistema (FONSECA et al., 2014).

Além das necessidades percebidas pela população para alívio da dor ou desconforto, outro fator que pode contribuir para uma maior procura por estes serviços relaciona-se à falta de organização ou a precarização dos sistemas de atenção básica. Nestes casos, os serviços de urgência e emergência acabam por absorver as necessidades dessa população (FONSECA et al., 2014). O estudo de CASSAL et al. (2011) diz que o tipo de tratamento realizado no serviço de pronto atendimento odontológico busca sanar a queixa do paciente, sendo temporário e reduz a resolubilidade dos problemas em Atenção Primária a Saúde. Na maioria dos casos, são prescritos analgésicos e antibióticos e os pacientes são referenciados para outros profissionais para continuar o tratamento. Porém, em função de suas condições socioeconômicas, grande parte das pessoas dificilmente tem um acompanhamento odontológico longitudinal, ou seja, um conjunto de procedimentos que visam manter a saúde bucal e o controle das patologias identificadas e, consequentemente, não usufruem das medidas de prevenção de problemas bucais mais graves. Além disso, a presença de barreiras e o acesso restrito aos serviços odontológicos podem resultar em menor número de oportunidades para detecção e tratamento precoces da cárie dentária e outros agravos à saúde bucal, com decorrente prevenção dos casos de dor (CASSAL et al., 2011).

O município de Pelotas possui 51 Unidades Básicas de Saúde sendo que em todas elas o serviço de urgência é prestado. Na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Pelotas os serviços de pronto atendimento também são contemplados. São realizados em média 160 atendimentos mensais à população. Nesse contexto, o presente estudo tem por finalidade analisar o perfil (quem são, de

onde vem, motivo da busca) dos usuários do serviço de pronto atendimento da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Pelotas (PA – UFPEL).

## 2. METODOLOGIA

O presente estudo tem caráter exploratório e de delineamento transversal. Foi realizado um inquérito com os usuários do Serviço de Pronto Atendimento da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Pelotas (Pelotas - RS), utilizando um instrumento contendo questões sobre características sociodemográficas e de utilização de serviços de saúde bucal. Os questionários foram aplicados por um período de quatro semanas em todos os turnos de funcionamento do PA – UFPEL. Os dados coletados foram organizados em uma planilha do programa Microsoft Windows Excel 2010®. Após a digitação dos dados os resultados foram transferidos para o programa de análise estatística STATA 14.0 onde foram realizadas as estatísticas descritivas. Este estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas (FAMED/UFPEl) Protocolo 1.400.942.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram avaliados 119 questionários dos indivíduos que buscaram o serviço de Pronto Atendimento da Faculdade de Odontologia da UFPEl. Apenas dois indivíduos recusaram-se a responder o questionário e um entrevistado não foi avaliado por ser menor de 12 anos de idade. Foi realizada análise inicial descritiva, a partir das frequências absolutas (n) e relativas (%) das respostas dos entrevistados. Pode ser observada a distribuição da amostra quanto as variáveis sociodemográficas, predominando o sexo feminino (68,1%), brancos (68,6%), faixa etária dos 20 aos 39 anos de idade (47,9%), tendo completado até o 1º grau (45,4%). Dos 119 indivíduos entrevistados, 109 (91,6%) são moradores dos bairros de Pelotas, 2 (1,7%) são de distritos do município de Pelotas e 8 (6,7%) são da cidade de Capão do Leão. Os resultados que mostram maior procura por atendimento odontológico pelo sexo feminino são coincidentes com estudos desenvolvidos em instituições de ensino no Brasil (MUNERATO et al., 2005; OLIVATI et al., 2010; CASSAL et al., 2011). Destaca-se também um número de oito (6,8%) indivíduos de uma cidade vizinha a de origem do PA. Segundo OLIVATI et al. (2010), os usuários podem estar buscando o serviço não apenas pela localização geográfica, mas pela garantia no acesso ou pela qualidade desses, corroborando com os resultados deste estudo que mostram que dos 64 participantes que já haviam sido atendidos anteriormente no PA – UFPEl, 62 (97,0%) relataram que a qualidade do atendimento variou entre bom, muito bom e ótimo.

Em relação a regularidade com que os entrevistados realizam consultas ao dentista, a maioria (67,2%) são usuários irregulares, ou seja, não procuram atendimento odontológico ou procuram somente quando tem dor e 39 usuários (32,8%) buscam atendimento de forma regular. Apenas 2 (1,7%) entrevistados nunca tinham ido ao dentista. Dos que já realizaram consulta prévia ao dentista, a maioria dos entrevistados (71,8%) relatou que sua última visita foi há menos de um ano, variando entre serviço público (59,0%) ou privado (40,2%), por motivo de urgência (53,9%) ou consulta de rotina (45,3%).

Da amostra analisada, 64 (53,8%) entrevistados já foram atendidos anteriormente no serviço de PA - FO/UFPEl e 97% relataram que a qualidade do

atendimento do PA variou entre bom, muito bom e ótimo. A escolha do PA – FO/UFPEL pelos participantes da pesquisa teve como principais motivos o bom atendimento (36,97%) e não ter conseguido atendimento de urgência em outro local (24,4%) e teve a dor como o principal motivo da busca pelo serviço por 96 entrevistados (80,7%). No que se refere aos tratamentos realizados para resolução da queixa, os mais frequentes foram exodontia (38,7%), acesso a polpa e medicação (30,1%) e 10,8% dos pacientes foram encaminhados para outras clínicas, não submetidos a nenhum tratamento de urgência no Pronto Atendimento. Dos 119 indivíduos entrevistados, 46 indivíduos (40,0%) relataram buscar o serviço de pronto atendimento na tentativa de ser encaminhado para outra clínica da Faculdade de Odontologia. Destacam-se também falhas de documentação dos atendimentos do pronto atendimento, tanto pela ausência do prontuário odontológico de urgência como pela falta de registro do procedimento executado ao paciente, totalizando uma perda de informação de 21,9%.

No pronto atendimento odontológico, a procura do paciente é motivada, na maior parte dos casos, por uma queixa de dor sendo originada em sua maioria por cárie e suas sequelas, sendo essas as principais causas das urgências odontológicas (CASSAL et al., 2011). Neste estudo, a dor como motivo da procura foi a queixa mais frequente pelos usuários (81,0%), estando de acordo com diversos estudos (MUNERATO et al., 2005; FIGUEIREDO et al., 2013) realizados em serviços de pronto atendimento de Universidades brasileiras. Neste estudo, 53,8% dos pacientes disseram que já foram atendidos anteriormente no PA da FO - UFPEL. Para CASSAL et al. (2011), essa característica da demanda pode acarretar no desvio dos objetivos do atendimento de urgência e a compreensão, por parte dos usuários, das ações de prevenção e promoção de saúde bucal. Considerando os dados encontrados neste trabalho que mostram que a maioria dos indivíduos entrevistados (67,2%) relatou serem usuários irregulares quanto às visitas ao dentista, ou seja, nunca vão ao dentista ou só vão quando sentem dor, é uma característica de uma população que possivelmente encontre barreiras ou dificuldade em acessar serviços odontológicos ou não compreendem a importância de se usar os serviços de forma preventiva.

No que diz respeito aos procedimentos recebidos, a exodontia foi a que teve maior número, totalizando 38,8% seguido de acesso a polpa e medicação com 30,2%. Os procedimentos realizados nos serviços de pronto atendimento odontológico não necessariamente devem ser conclusivos, já que, muitas vezes, são realizadas ações paliativas, principalmente relacionadas ao alívio da dor para que o indivíduo seja, então, orientado a buscar atendimento em serviço odontológico adequado onde seu problema seja resolvido e, dessa forma, não serem geradores de novas urgências no futuro. Os resultados mostraram também que houve um percentual de usuários (10,8%) que não foram atendidos na urgência e foram encaminhados para outras clínicas da Faculdade de Odontologia, evidenciando a necessidade de uma melhor organização do serviço oferecido pelo PA. Esse tipo de prática de encaminhamentos acaba por criar hábitos nos usuários do sistema, onde estes tendem a utilizá-lo como “porta de entrada” para obter assistência odontológica. Essa informação coincide com os dados encontrados no presente trabalho, onde 39,0% dos participantes afirmaram buscar atendimento na urgência para, dessa forma, serem encaminhados para as clínicas da Faculdade.

Verificou-se também um alto índice de perda de informação (21,9%) pelo desaparecimento de fichas ou pelo não registro do procedimento executado. De acordo com o Código de Ética Odontológico, aprovado pela Resolução CFO-

118/2012 (Conselho Federal de Odontologia), Cap. 7, Art. 17 dos documentos odontológicos, “É obrigatória a elaboração e a manutenção de forma legível e atualizada de prontuário e a sua conservação em arquivo próprio seja de forma física ou digital.” A perda ou falta desses documentos é de grande importância, pois pode prejudicar tanto o paciente como a instituição, que pode ser penalizada pela inexistência de tais registros. Nesse contexto, pode-se observar que, de acordo com os resultados encontrados, os indivíduos que relataram interesse em serem encaminhados, a chance de ter o prontuário não encontrado ou sem registro de procedimento (em branco) foi o dobro de quem não tinha interesse (dados não mostrados), sugerindo que talvez esses indivíduos possam estar sendo encaminhados para outras clínicas da FO – UFPel.

#### 4. CONCLUSÕES

Houve uma maior procura pelo pronto atendimento odontológico por usuários do sexo feminino na faixa etária entre os 20 e 39 anos, tendo completado até o primeiro grau e moradores do município de Pelotas - RS. Os procedimentos cirúrgicos foram os mais buscados pelos usuários e os mais executados pelos operadores clínicos e a queixa de dor foi predominante sendo o principal motivo da procura pelo atendimento. Por meio deste estudo, foi possível definir o perfil da população atendida e verificar as características do pronto atendimento da FO – UFPel que poderá servir de base para o planejamento de ações que aperfeiçoem o serviço.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASSAL, J. B.; CARDOZO, D. D.; BAVARESCO, C. S. Perfil dos usuários de urgência odontológica em uma unidade de atenção primária à saúde. **Rev. APS – Atenção Primária à Saúde**, v.14, n.1, p.85-92, 2011.

FIGUEIREDO, P. B. de A.; SILVA, A. R. Q. da; SILVA, A. I.; SILVA, B. Q. da. Perfil do atendimento odontopediátrico no setor de urgência e emergência da clínica odontológica do Centro Universitário do Pará – CESUPA. **Arq Odontol**, Belo Horizonte, 49(2): 88-95, abr/jun 2013.

FONSECA, D. A. V. da; MIALHE, F. L.; AMBROSANO, G. M. B.; PEREIRA, A. C.; MENEGHIM, M. C. Influência da organização da atenção básica e das características sócio demográficas da população na demanda pelo pronto atendimento odontológico municipal. **Ciência & Saúde Coletiva**, Piracicaba – SP, v.19, n.1, p.269-277, 2014.

MUNERATO, M. C.; FIAMINGUI, D. L.; PETRY, P. C. Urgências em Odontologia: um estudo retrospectivo. **R. Fac. Odonto.**, Porto Alegre, v. 46, n. 1, p. 90-95, jul. 2005.

OLIVATI, F. N.; BRANDÃO, G. A. M.; VAZQUEZ, F. L.; PARANHOS, L. R.; PEREIRA, A. C. Perfil da demanda de um pronto-socorro em um município do interior do estado de São Paulo. Passo Fundo – RS, **RFO - Revista da Faculdade de Odontologia**, v. 15, n. 3, p. 245-250, 2010.