

RELATO DA EXPERIÊNCIA ACADÊMICA NA CENTRAL DE REGULAÇÃO EM SAÚDE BUCAL DE PELOTAS ATRAVÉS DO PROJETO DE EXTENSÃO SOS SAÚDE COLETIVA

GIOVANNA BOFF PADILHA¹; CLARICE FARIAS COLLARES²; ALEXANDRE EMIDIO RIBEIRO SILVA³; MARIA BEATRIZ JUNQUEIRA DE CAMARGO⁴

¹Universidade Federal de Pelotas – gibp.bio@gmail.com

²Secretaria Municipal de Saúde de Pelotas – kikacollares@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – aemidiosilva@gmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – bia.jcamargo@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

No ano de 2004, o Ministério da Saúde publicou as Diretrizes da Política Nacional de Saúde Bucal – Programa Brasil Sorridente, tendo como objetivo reorganizar e qualificar as ações e serviços acerca da saúde bucal dos brasileiros através do Sistema Único de Saúde (SUS). O documento apresenta ações que compreendem promoção e proteção de saúde, através de disseminação de informações e redução de fatores de risco; ações de recuperação, compreendendo o diagnóstico e tratamento de doenças; e ações de reabilitação, as quais consistem na recuperação de capacidades perdidas (BRASIL, 2004).

As Diretrizes de Saúde Bucal de Pelotas assim como as Diretrizes da Política Nacional têm como princípios a gestão participativa, ética, acesso, acolhimento, vínculo e responsabilidade profissional (BRASIL, 2004; PELOTAS, 2013). Ainda, o documento municipal institui que a atenção básica voltada à saúde bucal deve ser desenvolvida por qualquer Unidade Básica de Saúde (UBS), seja ela composta pela Estratégia de Saúde da Família (ESF) ou não. Dessa forma, é importante que cada UBS individualize suas ações com base no seu território de abrangência e sua população, considerando seus riscos e características sociais (PELOTAS, 2013).

De forma geral, a UBS conta com um cirurgião dentista ou com equipe formada por cirurgião dentista e um técnico ou/e auxiliar de saúde bucal que está apta a oferecer os serviços de atenção primária em saúde bucal. Os casos de maior complexidade são encaminhados por meio de mecanismos de referência e contrarreferência (DE MELLO et al., 2009; PELOTAS, 2013) aos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO). As especialidades atendidas no CEO são periodontia, cirurgia oral menor, endodontia, diagnóstico bucal e pacientes com necessidades especiais.

Como uma forma de promover ações de ensino-serviço que são propostas na Diretrizes Curriculares Nacionais para a formação de recursos humanos para atuar no Sistema Único de Saúde - SUS, os cursos de graduação na área da saúde desenvolvem projetos de extensão que têm a intenção de promover aos graduandos da área da saúde vivências extramuros, permitindo que o estudante participe e colabore com a comunidade, além de consolidar conceitos, construir autonomia, favorecer a formação profissional e desenvolver a perspectiva humanista pessoal (COSTA et al., 2000; MENDONÇA, 2013).

Dessa forma, o presente trabalho tem por objetivo apresentar a experiência de estudantes de graduação do curso de Odontologia da Universidade Federal de Pelotas-RS participantes do projeto de extensão SOS Saúde Coletiva junto ao Central de Regulação em Saúde Bucal da cidade de Pelotas - RS.

2. METODOLOGIA

O projeto de extensão SOS Saúde Coletiva está vinculado à Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Pelotas (UFPe) e tem como objetivo suprir as demandas de saúde bucal do município através da inserção de acadêmicos do curso de odontologia nos serviços de saúde bucal, como Unidades Básicas de Saúde e Central de Regulação em Saúde Bucal de Pelotas.

As atividades de extensão na Central de Regulação em Saúde Bucal foram desenvolvidas no turno da tarde das quartas-feiras durante o período de março a maio do ano de 2023. Estas atividades foram orientadas pela cirurgiã-dentista responsável pelo setor e pelos professores responsáveis pelo projeto de extensão SOS Saúde Coletiva da UFPe.

A principal atividade realizada consiste no agendamento por meio telefônico de pacientes para atendimentos nos serviços de média complexidade. Na cidade de Pelotas os atendimentos de média complexidade ocorrem em dois CEO. No CEO Sorrir que é gerenciado pela Secretaria Municipal de Saúde e no CEO Jequitibá coordenado pela Faculdade de Odontologia da UFPe. Ainda, são regulados pacientes para exodontias de terceiros molares para o setor de Cirurgia Bucomaxilofacial da Santa Casa de Pelotas.

Além dos agendamentos para consultas odontológicas de média complexidade, também são realizadas marcações para radiografias periapicais no CEO Sorrir e radiografias panorâmicas para o serviço de Radiologia da Faculdade de Odontologia da UFPe.

Todos os agendamentos são realizados conforme a lista de espera da plataforma AGHOS, a qual classifica os atendimentos de acordo com a data da consulta na atenção primária e sua respectiva classificação em urgência, com prioridade e sem prioridade.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Número de agendamentos diários e a dificuldade para contatar os pacientes

A cada turno eram realizadas entre 20 e 25 ligações para agendamento de pacientes para atendimentos no CEO Sorrir conforme a disponibilidade das especialidades, respeitando o ordenamento mensal e prioritário da plataforma AGHOS. Destas ligações, cerca de oito contatos resultavam em agendamento efetivo.

Muitos contatos não eram possíveis devido ao não atendimento da chamada telefônica por parte do paciente ou mensagens automáticas da inexistência do número registrado no cadastro. Após três tentativas de contato mal sucedidas, o paciente tinha a solicitação de atendimento cancelada na plataforma. Esta dificuldade no contato pode estar atrelada ao longo tempo de espera pelo atendimento, tendo em vista que pacientes sem prioridade levam, em média, mais de seis meses para a consulta no CEO.

Além disso, alguns pacientes contatados desistiram do tratamento através do CEO porque já haviam realizado em clínica particular o procedimento necessário, geralmente relatando migrar para a rede privada devido a dor intensa associada ao longo tempo de espera para o atendimento especializado. A desistência associada à demora no atendimento também foi observada em estudos que avaliaram os CEO em outras regiões do Brasil (MAGALHÃES, 2019).

Organização dos serviços na Central de Regulação e nos locais onde os pacientes são atendidos

Neste período, a Central de Regulação em Saúde Bucal de Pelotas contava com duas servidoras, ambas cirurgiãs dentistas, as quais realizavam os atendimentos em turnos contrários. Acompanhando a alta demanda de serviços do setor, foi possível observar a discordância entre recursos humanos e a grande quantidade de trabalho necessário.

Três pacientes eram agendados semanalmente para avaliação no setor de cirurgia bucomaxilofacial da Santa Casa de Pelotas. Estes necessitavam ter radiografia recente anexa ao sistema ou possuir consigo radiografia particular.

Acerca dos exames radiográficos, cerca de oito pacientes eram agendados para realização de radiografia periapical no CEO Sorrir nas manhãs de quinta-feira. Ainda, as radiografias panorâmicas eram agendadas de acordo com a disponibilidade do Serviço de Radiologia da Faculdade de Odontologia da UFPel. Para facilitar o acesso dos profissionais solicitantes aos exames de imagem, estes eram disponibilizados via plataforma online.

Também foi observado que o tempo de espera dos atendimentos variava de acordo com a especialidade, sendo a endodontia a mais demorada. Nesta especialidade, ainda aguardavam ser agendados pacientes com solicitações realizadas nos últimos meses de 2021, tempo maior que a média de cinco meses relatada no estudo de Magalhães (2019), mas de acordo com o estudo que relatou ser a especialidade com mais demanda reprimida e tempo de espera para atendimento (CARRER et al., 2019). Este tempo prolongado também pode ser consequência da pandemia da Covid-19, onde diversos tratamentos eletivos foram suspensos devido às altas chances de contaminação pelo vírus.

Problemas com encaminhamentos incorretos dos profissionais da Atenção Primária

Foi possível perceber que há falhas em alguns encaminhamentos. Relatos de que pacientes procuraram o atendimento na UBS devido a condições pulpares irreversíveis e não receberam o tratamento correto, conforme preconizado pelas Diretrizes de Saúde Bucal do município. Estes foram encaminhados como situação de urgência para o sistema e receberam o tratamento antes dos que aguardavam na fila o agendamento no CEO.

Ainda, é comum observar encaminhamentos incompletos, especialmente para exodontia, os quais não apresentam com clareza o número de dentes comprometidos e/ou o código da notação dentária correspondente ao elemento dental com indicação para extração.

4. CONCLUSÕES

A experiência no setor permitiu conhecer a realidade do setor de Regulação em Saúde Bucal de Pelotas e vivenciar de forma bastante imersiva o trabalho desenvolvido nele. Foi possível ampliar conhecimentos adquiridos durante a graduação e, principalmente, ser atuante no serviço de saúde do município, tornando a oportunidade muito enriquecedora na formação profissional.

Ainda, é importante reconhecer o ganho trazido para o serviço e também para a comunidade, oferecendo maior agilidade no contato com os pacientes através do reforço na equipe profissional.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Diretrizes da Política Nacional de Saúde Bucal**. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica, 2004. Acessado em 10/09/2023. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_brasil_sorridente.pdf

CARRER, F. C. A. et al. O avaliador externo e o usuário do CEO: narrativa de experiência durante o Ciclo I do PMAQ-CEO. Figueiredo N, Goes PSA, Martelli PJL. **Os caminhos da saúde bucal no Brasil: um olhar qualifi e quanti sobre os Centro de Especialidade Odontológicas (CEO) no Brasil**. Recife: UFPE, p. 236-52, 2016.

COSTA, Iris CC *et al.* Integração universidade-comunidade: análise das atividades extra-murais em odontologia nas universidades brasileiras. **Rev. Cons. Reg. Odontol.** Minas Gerais, v. 3, n. 6, p. 146-53, 2000.

DE MELO, Tiago André Fontoura et al. Centro de Especialidades Odontológicas (CEO): uma avaliação qualitativa na perspectiva dos alunos participantes. **Stomatós**, v. 15, n. 29, p. 32-37, 2009.

MAGALHÃES, Maria Beatriz Pires de et al. Avaliação da atenção secundária em endodontia em um Centro de Especialidades Odontológicas (CEO). **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, p. 4643-4654, 2019.

MENDONÇA, Iasmim Barreto et al. Extensão universitária em parceria com a sociedade. **Caderno de Graduação-Ciências Humanas e Sociais -UNIT-SERGIPE**, v. 1, n. 2, p. 149-155, 2013.

PELOTAS. **Diretrizes da Saúde Bucal de Pelotas**. Prefeitura Municipal de Pelotas, Secretaria Municipal da Saúde de Pelotas, Supervisão de Saúde Bucal de Pelotas, 2013. Acessado em 10/09/2023. Disponível em <https://www.pelotas.com.br/storage/saude/arquivos/Diretrizes-Saude-Bucal-de-Pelotas.pdf>