



## IMPLANTAÇÃO DO NOVO MODELO DE ACESSO NA ODONTOLOGIA DO CECOM

PEDRO AUGUSTO THIENE LEME, ADRIANA PILIPCZUK, FERNANDO CANTO DE SÁ, GUSTAVO HENRIQUE MEDEIROS DE MOURA, LILA LÉA CRUVINEL, LUIS FERNANDO MONACCI, PATRICIA ASFORA FALABELLA LEME, ROSE CLELIA GRION TREVISANE, ROGERIO TERRA DO ESPIRITO SANTO

REIT - REITORIA;PRDU - PRO-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO UNIVERSITARIO;CSS - COORDENADORIA DE SERVICOS SOCIAIS

### Introdução:

DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.10216

A gestão do CECOM, tem em suas diretrizes de ação, objetivos definidos pelo Planejamento Estratégico, que permite estabelecer os rumos a serem seguidos pela Unidade. Para a área de odontologia, um dos objetivos estratégicos coletivamente construídos se relacionava com a questão de melhorar o acesso de novos usuários ao atendimento. O objetivo deste trabalho é relatar a revisão do fluxo de acesso ao serviço de odontologia, concretizado através de ações para minimizar o tempo de espera, aumentando a satisfação dos usuários e contribuindo para a implantação de uma das macro ações do Planejamento Estratégico. O desafio era diminuir o tempo de espera para primeira consulta, que era de 2 meses, aproximadamente.

### Metodologia:

As agendas foram reformuladas com a criação de vagas específicas para as modalidades de atendimento, dentre elas a consulta de ?caso novo?, em substituição ao modelo anterior de vagas inespecíficas, garantindo horários exclusivos para novos usuários. Além disso, o grupo de saúde bucal, que antes era condição para acesso, passou a receber usuários encaminhados a posteriori, de acordo com a indicação/risco avaliados clinicamente.

### Resultados:

De Fev/2018 a Jul/2019, foram acolhidos 4103 novos usuários. Foram garantidas, nas agendas, 220 consultas exclusivas para CASO NOVO/ mês, proporcionando: ? Acesso mais rápido (em torno de 14 dias). ? Maior objetividade àqueles que não possuem necessidades clínicas, sendo esclarecidos sobre suas condições, recebendo informações sobre saúde e evitando a ocupação de agenda destinada aos procedimentos e grupos. ? Otimização do fluxo de agendas, beneficiando usuários que carecem de procedimentos operatórios. ? Alinhamento com o Planejamento Estratégico do Cecom. ? Satisfação dos usuários, aferida por meio de pesquisa. ? Minimização do uso do Pronto Atendimento como recurso de usuários que tinham dificuldades no acesso ao tratamento programado. ? Usuário recebem orientações particularizadas no primeiro atendimento, com vistas a aumentar seu grau de autonomia. ? Mais de 90% de usuários muito satisfeitos/satisfeitos. Consideramos, portanto, que o novo modelo otimizou o fluxo de usuários (novos e antigos), realocou recursos a serem investidos nos que mais necessitam e aperfeiçoou o encaminhamento para o grupo educativo.

### Considerações finais:

O novo modelo de acesso supriu as necessidades de diminuir o tempo de ingresso no serviço e de oferecer a atenção clínica adequada ao perfil de risco, melhorando a oferta de serviços à comunidade universitária. A reformulação da grade de agendas propiciou melhor aproveitamento do tempo dos profissionais e constatamos alto grau de satisfação dos usuários quanto ao desempenho do serviço de odontologia

**Agradecimentos:** Agradecemos à toda equipe de odontologia (dentistas, equipe auxiliar e gestores) que contribuíram para a concretização desta nova forma de acesso, além da coordenação, e SAU.

Sínteses: Rev. Eletrôn. SIMTEC, n. 7, e019045, set. 2019 - ISSN 2525-5398