CLÍNICA DE TRIAGEM ODONTOLÓGICA: direcionamento de pacientes que necessitam de reabilitação protética

Saúde

Coordenador(a) da atividade: Vanessa MIGLIORINI URBAN

Autores: Renata HARTMANN [1]; Nadia WAGNER SCHNOVEBER; Nara Hellen CAMPANHA BOMBARDA; Fabio André dos SANTOS

Acolhimento e Triagem da comunidade que demanda atendimento odontológico na Universidade Estadual de Ponta Grossa. 5ª edição

Resumo: O projeto de extensão do Departamento de Odontologia da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) visa otimizar o fluxo de pacientes na área de reabilitação oral, por meio da reorganização da lista de espera para confecção de próteses. O objetivo consiste em classificar os pacientes conforme suas necessidades bucais, garantindo atendimento prioritário aos casos adequados para reabilitação removível de menor complexidade. A metodologia envolveu a análise da lista de espera, contato com os pacientes por mensagens ou telefone, reavaliação clínica conduzida por acadêmicos sob supervisão docente e estratificação em categorias de complexidade e tipo de prótese necessária. Adicionalmente, um formulário online foi aplicado para identificar pacientes previamente atendidos em outras clínicas da UEPG que também poderiam iniciar a reabilitação. Os resultados demonstraram que, dos 84 pacientes inicialmente triados, 45 mantiveram interesse em realizar o tratamento, sendo reavaliados 28 deles. Desses, 15 estavam aptos para atendimento imediato pelos alunos da graduação do 4º ano, 9 necessitavam de adequações bucais prévias, 1 de maior complexidade foi encaminhado à especialização e 3 indicados inicialmente para reabilitações provisórias. Com a inclusão de novos pacientes identificados pelo formulário, o número de aptos alcançou 32 casos, os quais foram distribuídos entre as turmas da disciplina de Reabilitação Bucal II. O projeto contribuiu para maior equidade e eficiência no atendimento, embora desafios como a dificuldade de contato e a adesão parcial dos alunos ainda demandem aprimoramento deste fluxo.
Palavras-chave: Triagem. Reabilitação. Gestão de pacientes.

INTRODUÇÃO

O serviço de triagem da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) desempenha papel essencial no acolhimento, cadastramento e direcionamento de pacientes que buscam atendimento nas Clínicas Odontológicas da instituição. Por meio dele, os usuários são encaminhados conforme a complexidade de seus casos, garantindo o acesso ordenado e

[1] Apresentador(a)

humanizado ao cuidado em saúde bucal. A criação dessa "porta de entrada" possibilitou a organização do fluxo de pacientes entre atendimentos de urgência e de caráter eletivo, contribuindo para a eficiência e continuidade dos tratamentos oferecidos. (HULLER, Daniela et al, 2021)

Entretanto, observou-se uma discrepância entre a oferta e a demanda nos atendimentos de reabilitação oral protética. Isso gera uma lista de espera extensa, reduz a eficiência do serviço prestado e dificulta o acesso de pacientes que apresentam maior necessidade clínica. Diante isso, tornou-se necessária a reorganização da lista de espera, com redistribuição dos pacientes segundo critérios de prioridade, de modo a garantir maior equidade, otimização dos recursos disponíveis e efetividade no atendimento prestado, (RODRIGUES, João Filipe Cavalcanti, 2019)

Assim, o presente projeto de extensão tem como propósito contribuir para a melhoria do fluxo de pacientes na área de reabilitação oral, promovendo uma gestão mais justa e eficiente da lista de espera. Dessa forma, busca-se assegurar que os usuários em condições mais críticas tenham seu atendimento priorizado, ao mesmo tempo em que se minimizam impactos sobre os atendimentos eletivos e se amplia a capacidade de resposta das Clínicas Odontológicas da UEPG às demandas da comunidade.

OBJETIVOS

O objetivo do presente projeto foi classificar os pacientes da lista de espera do Serviço de Triagem do Departamento de Odontologia da UEPG para confecção de próteses removíveis de acordo com suas necessidades bucais prévias, a fim de otimizar os atendimentos e priorizar os casos mais urgentes.

METODOLOGIA

O projeto foi desenvolvido no âmbito do serviço de triagem da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), com foco na reorganização da lista de espera de pacientes que necessitavam de reabilitação protética. As atividades foram realizadas em três etapas principais: organização da lista de espera, contato e reavaliação dos pacientes, e redistribuição para as clínicas de atendimento.

Na primeira etapa, foi realizada a análise da lista de espera disponível no sistema da recepção das Clínicas Odontológicas, que continha dados cadastrais e clínicos de pacientes previamente triados. Essa lista foi revisada e organizada em planilhas digitais, possibilitando a identificação dos pacientes interessados em permanecer no processo de reabilitação, daqueles que já haviam sido atendidos em outros locais e dos que não responderam aos contatos.

Em seguida, estabeleceu-se contato com os pacientes por meio de mensagens via aplicativo de conversa ou ligações telefônicas. A partir desse retorno, os interessados foram incluídos em uma nova lista e convocados para reavaliação clínica. As avaliações foram realizadas em dias previamente agendados, em sessões conduzidas por acadêmicos do curso de Odontologia, com supervisão docente. Nessa etapa, foram coletadas informações clínicas detalhadas, como número de dentes presentes e ausentes, condição periodontal, presença de lesões cariosas, raízes residuais e características do edentulismo, permitindo definir a conduta adequada para cada caso.

Com base nos dados obtidos, os pacientes foram classificados em diferentes categorias: aptos para iniciar imediatamente a confecção de próteses removíveis na disciplina de Reabilitação Bucal II; pacientes que necessitavam de adequações bucais prévias em outras clínicas da instituição; casos de maior complexidade encaminhados à especialização em Prótese da UEPG; e pacientes que necessitavam inicialmente de próteses provisórias. Essa estratificação possibilitou um direcionamento mais eficiente e compatível com as necessidades clínicas de cada indivíduo.

Além disso, como forma de ampliar o número de pacientes disponíveis para a disciplina, foi elaborado e aplicado um formulário online direcionado a alunos da graduação, para identificar pacientes previamente atendidos em clínicas eletivas que já haviam concluído os tratamentos de adequação bucal. Esses pacientes, com menor necessidade de procedimentos prévios, foram incluídos na lista de candidatos aptos à reabilitação protética.

Por fim, os pacientes selecionados foram redistribuídos entre as duplas de alunos da disciplina de Reabilitação Bucal II, considerando critérios como tipo de prótese necessária, disponibilidade dos pacientes e organização das turmas práticas. Todo o processo foi

monitorado por meio de planilhas de acompanhamento, permitindo registrar a situação clínica, os encaminhamentos realizados e o progresso no atendimento.

RESULTADOS

Inicialmente, a lista de espera contava com 84 pacientes previamente triados para confecção de próteses removíveis. Após o contato, foi possível identificar três grupos distintos: 13 pacientes que não tinham mais interesse ou já haviam realizado tratamento em outro local; 26 pacientes que não responderam aos contatos; e 45 pacientes que demonstraram interesse em dar continuidade ao atendimento (Figura 1).

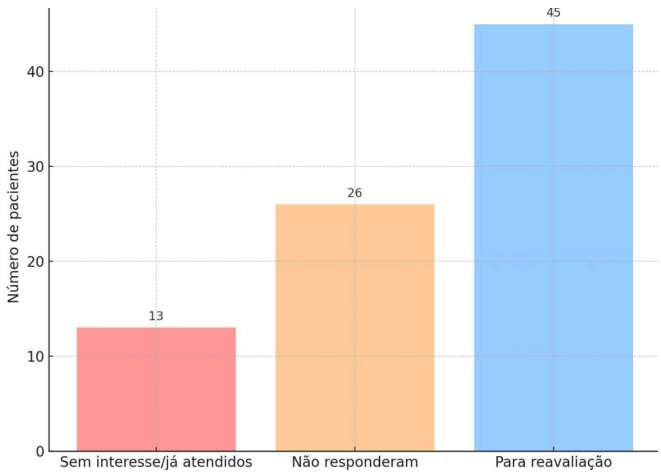


Figura 1. Estratificação da lista de espera inicial

Os 45 pacientes interessados foram convocados para reavaliação clínica, a fim de verificar as condições bucais e a real necessidade de reabilitação protética. Ao final de 2024, foi possível avaliar 28 pacientes, enquanto 17 permaneceram na lista de espera para avaliação posterior. A partir das reavaliações realizadas, os pacientes foram redistribuídos em quatro categorias (Figura 2):

1. **Aptos para Reabilitação Bucal II**: 15 pacientes aptos a iniciar a confecção de próteses diretamente na disciplina de Reabilitação Bucal II, por não necessitarem de adequações bucais prévias;

2. **Necessitam adequação bucal**: 9 pacientes que necessitavam de adequações bucais (como restaurações, raspagem periodontal, exodontias ou tratamento endodôntico), devendo ser encaminhados para clínicas específicas antes da reabilitação;
3. **Encaminhados à Especialização em Prótese da UEPG**: 1 paciente encaminhado à especialização em Prótese da UEPG, por apresentar um caso de maior complexidade, com necessidade de abordagem diferenciada;
4. **Necessitam prótese provisória**: 3 pacientes classificados para próteses provisórias, nos quais havia necessidade de aumento da dimensão vertical de oclusão antes da confecção da prótese definitiva.

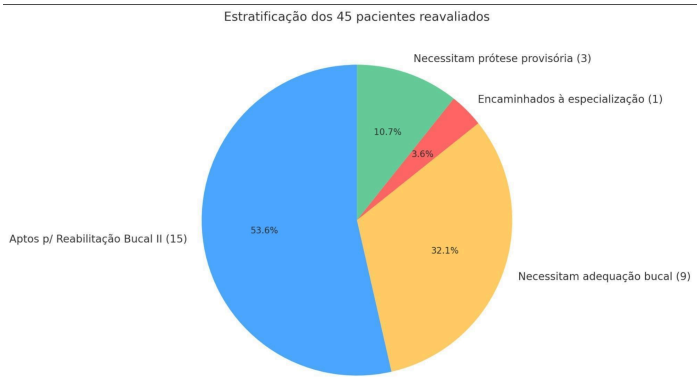


Figura 2. Porcentagem dos pacientes reavaliados

Considerando a demanda da disciplina de Reabilitação Bucal II, que exige um número mínimo de pacientes aptos para atender todas as duplas de alunos, verificou-se que o número inicial não supria essa necessidade. Entretanto, a aplicação do formulário online direcionado aos alunos da graduação resultou em 31 respostas, das quais a maioria (93%) correspondia a pacientes com necessidade de próteses definitivas, sobretudo próteses parciais removíveis superior e inferior.

Com a inclusão desses novos pacientes, a lista de aptos foi ampliada, alcançando um total de 32 pacientes distribuídos entre as 29 duplas de alunos da disciplina. Essa redistribuição considerou o tipo de prótese necessária, a complexidade dos casos e a organização das turmas práticas. No entanto, ao final da etapa de distribuição, contatou-se que apenas 16 pacientes estavam efetivamente em atendimento, enquanto os demais permaneceram em lista de espera para o próximo ano letivo.

Os pacientes não encaminhados para reabilitação bucal, ou seja, aqueles pertencentes às demais classificações, foram devidamente encaminhados para as clínicas correspondentes às suas necessidades, como Clínica Integrada, Especialização em Prótese Dentária ou em Implantodontia.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um dos principais desafios encontrados foi a dificuldade de contato com os pacientes da lista de espera, seja pela ausência de resposta, seja pela mudança dos números de telefone fornecidos. Outro entrave foi a falta de adesão de alguns alunos da disciplina de Reabilitação Bucal II às orientações do projeto, visto que muitos já haviam selecionado pacientes por conta própria, o que contribuiu para a manutenção da fila de espera. Para dar continuidade ao processo, no início do próximo ano letivo, os pacientes já reavaliados terão prioridade na distribuição para reabilitação, enquanto os novos pacientes previamente cadastrados pelo serviço de Triagem deverão passar por reavaliação e redistribuição dentro da estratificação previamente estabelecida. Espera-se, ainda, aprimorar o fluxo por meio de maior controle e acompanhamento da adesão dos alunos à lista de pacientes aptos, garantindo assim o cumprimento da meta mínima anual de atendimentos exigida pela disciplina.

APOIO

Agradeço ao Programa Institucional de Bolsas de Extensão Universitária – PIBEX UEPG/Fundação Araucária, vigência 2024-2025.

REFERÊNCIAS

- HULLER, Daniela et al. Organização e estruturação do setor de triagem de pacientes em clínica odontológica universitária. Revista Conexão UEPG, Ponta Grossa, v. 17, p. 1-15, 2021.
- RODRIGUES, João Filipe Cavalcanti. Análise de modelos de triagem odontológica. 2019. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Odontologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2019.