

## ACOLHIMENTO REMOTO NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DA UFMG DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Millena Jardim Vieira<sup>1</sup>, Juliana Vilela Bastos<sup>1</sup>, Marcus Vinicius Lucas Ferreira<sup>1</sup>, Renata Magalhães Cyrino<sup>1</sup>, Ricardo Reis Oliveira<sup>1</sup>, Patricia Valente Araújo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Odontologia, Belo Horizonte, MG, Brasil (millenajardimv23@gmail.com)

**Resumo:** A pandemia do novo coronavírus obrigou os serviços de saúde a repensarem a prática clínica, em função das restrições impostas pela adoção de protocolos de distanciamento social. Nesse contexto, o objetivo deste trabalho foi descrever a experiência da implementação do Acolhimento Remoto na Faculdade de Odontologia da UFMG, a partir da reestruturação do plano de trabalho do projeto de extensão já existente no formato presencial, adequando-o ao cenário de enfrentamento da COVID-19.

**Palavras-chave:** Acolhimento; COVID-19; Extensão; SUS; Tele-odontologia.

### INTRODUÇÃO

Com o intuito de acolher os usuários que buscavam atendimento odontológico na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Minas Gerais (FAO-UFMG), o projeto de extensão “Acolhimento e Orientação ao Usuário” iniciou suas atividades no 2º semestre de 2017, pautado pelas diretrizes da Política Nacional de Humanização (Brasil, 2004). Em dois anos de funcionamento no formato presencial, o projeto orientou cerca de 4.000 usuários. Em março de 2020, devido aos protocolos de distanciamento social adotados pelos órgãos governamentais para conter o avanço da pandemia, a UFMG determinou a suspensão de todas as suas atividades presenciais. Com o estado de alerta sanitário decretado, foi necessário repensar os serviços de saúde bucal. Nesse contexto, o objetivo deste trabalho foi relatar a experiência da implementação do Acolhimento Remoto na FAO-UFMG, adequando o plano de trabalho do projeto ao cenário de enfrentamento da COVID-19.

### MATERIAL E MÉTODOS

Através de reuniões remotas com os integrantes do projeto, cuja equipe é composta por quatro docentes, uma bolsista e 12 alunos voluntários, definiu-se um plano de ação para reorganização dos serviços. Optou-se pelo emprego das tecnologias de informação e comunicação, uma vez que o uso dessas tecnologias nas práticas odontológicas nos serviços públicos foi regulamentado pelo Conselho Federal de Odontologia (Resolução CFO 226/2020). Um questionário foi elaborado com o intuito de inferir, por meio do auto relato das pessoas, dados pessoais, a queixa principal, presença de dor e outras demandas solicitadas pelo paciente. Foi disponibilizado um número de whatsapp e um e-mail

para os pacientes, e assim que o usuário que entra em contato pelos canais de comunicação, este questionário é automaticamente enviado. A divulgação dos novos canais de atendimento foi disponibilizada nas páginas da FAO e nas redes sociais da faculdade, através de um banner informativo (Figura 1). O funcionamento do projeto ocorre de segunda a sexta, com alunos divididos em escalas por turnos, ficando responsáveis por receber as demandas dos pacientes, verificar a situação deles junto à FAO e elaborar uma resposta junto aos professores orientadores. Assim, a resposta às necessidades dos pacientes ocorre por meio das ferramentas da tele-orientação, tele-monitoramento e tele-consultoria. Todas as demandas são discutidas e compartilhadas, objetivando respostas padronizadas, porém individualizadas, de forma a acolher o paciente e orientá-lo na resolução de sua queixa. Quando necessário, outros setores são acionados, afim de obter informações mais específicas para o paciente.

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

O projeto revela sua relevância, tendo realizado em torno de 130 atendimentos, durante o primeiro mês de funcionamento. Diferentes demandas foram intermediadas e solucionadas, cumprindo-se o papel da faculdade de manter uma relação dialógica com a sociedade, apresentando impacto transformador acadêmico e social. As ações acolhedoras em Odontologia são fundamentais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados (Alves Resende, 2015). Vale ressaltar que o usuário deseja ser tratado de acordo com a sua individualidade e almeja ser ouvido quanto às suas queixas, sendo que, em muitos casos, a simples demonstração de interesse pelo que foi dito gera uma sensação de alívio (Moimaz, 2017). Em tempos tão difíceis e incertos como o momento atual, todas as pessoas que procuram por um serviço

de saúde têm o direito de ter as suas demandas reconhecidas como legítimas, devendo obter, no mínimo, orientações em relação à sua situação.



Figura 1. Banner informativo criado para o projeto.

## CONCLUSÃO

Em suma, percebe-se que a versão remota tem-se mostrado uma abordagem pioneira, que permite escutar as necessidades e questionamentos dos usuários que procuram por atendimento na FAO, além de esclarecê-los quanto ao tipo de tratamento que está sendo ofertado nos centros de saúde em função do alerta sanitário. Mesmo impossibilitados de oferecer qualquer atividade presencial, é possível acolher as demandas dos pacientes, fazendo com que eles se sintam cuidados, mesmo que à distância.

## AGRADECIMENTOS

Pró Reitoria de Extensão - PROEX - UFMG

## BIBLIOGRAFIA

ALVES REZENDE, M. C. R. et al. Acolhimento e bem-estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia. Arch. Health Invest., v. 4, n. 3, p. 57-61, 2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. 1. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2004.

MOIMAZ S. A. S. *et al.* Qualificação do Acolhimento nos serviços de saúde bucal. Cad Saúde Colet., Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 1-6, 2017.

RESOLUÇÃO CFO-226, de 04 de junho de 2020- disponível em:

<http://sistemas.cfo.org.br/visualizar/atos/RESOLUÇÃO/SEC/2020/226> acessado em 14/09/2020.