

Helder de Souza e Silva

*INTEGRAÇÃO ENTRE O ATENDIMENTO DE URGÊNCIA  
ODONTOLÓGICA COM O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO  
NA ATENÇÃO PRIMARIA NA REGIÃO OESTE DE BELO  
HORIZONTE*

BELO HORIZONTE – UFMG 2009

Helder de Souza e Silva

INTEGRAÇÃO ENTRE O ATENDIMENTO DE URGÊNCIA ODONTOLÓGICA COM  
O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO NA ATENÇÃO PRIMARIA NA  
REGIÃO OESTE DE BELO HORIZONTE

TRABALHO APRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OBTENÇÃO DO  
TÍTULO DE ESPECIALISTA EM SAÚDE COLETIVA  
ORIENTADORA: PROFESSORA ANDREA MARIA DUARTE VARGAS  
BELO HORIZONTE – UFMG 2009

## SUMÁRIO

Lista de abreviaturas.....	04
Resumo.....	05
Introdução.....	07
Objetivo.....	11
Metodologia.....	12
Resultado e Discussão.....	13
Conclusão.....	15
Anexos.....	16
Referencias Bibliográficas.....	18

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

UPA – Unidade de Pronto Atendimento

ESB – Equipe de Saúde Bucal

PSF – Programa de Saúde da Família

CEO – Centro de especialidades Odontológicas

LRPD – Laboratório Regional de Prótese Dentária

UBS – Unidade Básica de saúde

CMS – Conselho Municipal de Saúde

SUS – Sistema Único de Saúde

HOB – Hospital Odilon Behrens

SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia Estatística

## RESUMO

Desde a implantação dos serviços de urgência odontológica na UPA OESTE em 1992, constata-se a falta de interação dos trabalhos desta unidade com as UBSs. Tal fato acarretou um prejuízo para todo o serviço. O objetivo deste trabalho é conhecer os problemas da UPA OESTE pela ótica dos usuários e dos cirurgiões dentistas da atenção primária do Distrito Sanitário Oeste com vista à melhoria do serviço prestado. A metodologia utilizada foi coleta de dados através de questionários estruturados com usuários da UPA OESTE e os cirurgiões dentistas da atenção primária da mesma região (Distrito Sanitário Oeste). Os resultados mostraram que os usuários estão satisfeitos com o serviço, o acesso, o acolhimento e a aparelhagem do serviço, e se mostraram insatisfeitos com o horário e dias de funcionamento, os procedimentos realizados no serviço e a resolutividade do serviço. Com relação aos cirurgiões dentistas, os resultados mostraram a satisfação em relação ao serviço e localização do serviço e insatisfação com o conhecimento do serviço, horário e dias de funcionamento, procedimentos realizados, o número de urgências atendidas nas unidades de atenção primária e a resolutividade do serviço. Estes resultados apontaram para uma proposta de intervenção que inclui principalmente: mobilização de todos os níveis de coordenação; aparelhamento da UPA OESTE; criação de protocolos resolutivos e produtivos; modificação de horário e dias de atendimento da urgência odontológica da UPA OESTE e cursos de aperfeiçoamento e capacitação aos profissionais da urgência odontológica da UPA OESTE. Esta proposta de intervenção apresenta um cronograma definido.

Palavra chave: urgência, odontologia, atenção primária.

## **ABSTRACT**

Since the implantation of the services of odontológica urgency in the UPA WEST in 1992, it is evidenced lack of interaction of the works of this unit with the UBSs. Such fact all caused damage for the service. The Health department stimulates the implantation of the odontológicas urgencies in Units of Ready Attendance, being already reality in many Brazilian cities. The objective of this work is to know the problems of the UPA WEST for the optics of the users and the surgeons dentists of the primary attention of the Sanitary District West, with sight to the improvement of the given service. The used methodology was the collection of data through questionnaires structuralized with users of the UPA WEST and the surgeons dentists of the primary attention of the same region. The results had shown that the users are satisfied with: the service, the access, the shelter and the equipment and if had shown unsatisfied with: the schedules and days of functioning; the carried through procedures and the resolutividade of the service. With regard to the surgeons dentists the results had shown to the satisfaction in relation to the service and its localization and insatisfação with the knowledge on the service; schedules and days of functioning; carried through procedures; the number of urgencies taken care of in the units of primary attention and the reached resolutividade. These results had pointed with respect to an intervention proposal that includes mainly: mobilization of all the coordination levels; equipment of the UPA WEST; creation of resolute and productive protocols; modification of schedule and days of attendance of the odontológica urgency and courses of perfecting and qualification to the professionals of the odontológica urgency of the UPA WEST. This proposal of intervention presents a definite chronogram.

Word key: urgency, odontologia, attention, primary.

## INTRODUÇÃO

”A odontologia no Brasil avançou muito na prevenção e no controle da cárie em crianças. Contudo a situação de adultos e idosos está entre as piores do mundo”. Esta citação do Programa Brasil Sorridente do Ministério da Saúde nos mostra muito bem a situação da saúde bucal brasileira. Os programas que estão sendo implantados como o citado acima e outros como ESBs inseridas no PSF, CEOs e LRPDs estão alavancando em muito o desenvolvimento da saúde bucal no Brasil. Mas esta situação citada inicialmente nos reverte a uma conseqüência real que é a grande demanda das urgências odontológicas. Esta demanda, sem sombra de dúvidas, interfere na produtividade e resolutividade das UBSs na atenção primária odontológica. Sendo assim precisamos minimizar este impacto tentando resolver este problema.

Em BH, o atendimento de urgência sempre foi feito nos Centros de Saúde, iniciando em locais específicos, como hospitais e UPAs , no Hospital Odilon Behrens por volta de 1973 e estendendo-se para as UPAs Norte e Oeste a partir de 1992, visando regionalizar este atendimento. O atendimento de urgência odontológica engloba dores em geral, relacionadas à cavidade bucal, abscessos intra e extra-orais, fraturas dentais, avulsões dentais, processos infecciosos da cavidade bucal, fraturas em maxilares, luxações mandibulares, hemorragias intra-bucais, etc.

O atendimento de urgência odontológica em unidades específicas regionalizadas como as UPAs, além de aproximar este atendimento do usuário passou a ser feito de forma integral, com envolvimento de toda uma equipe multidisciplinar, formada por dentistas, médicos, enfermeiros, psicólogos e outros, equipe esta especializada em urgências. Esse atendimento também pode trazer vantagens para o melhor aproveitamento, aumento da produtividade e, conseqüentemente, melhor atendimento ao usuário na atenção primária em odontologia. As UBSs poderiam passar a se concentrar mais nos pacientes agendados, concluindo os tratamentos propostos.

Segundo o Projeto Global de Saúde Bucal, aprovado em plenário do CMS-BH em 13 de julho de 2006, “A população brasileira possui altos índices de necessidades acumuladas de tratamento em saúde bucal e em nossa cidade a situação não é diferente. Compete para esta situação quadro epidemiológico histórico, mas também a insuficiente cobertura dos serviços, condicionada principalmente pela falta de oferta adequada dos mesmos e pela metodologia de intervenção atual, por isto, faz-se necessário a padronização de condutas para enfrentamento das necessidades prioritárias levantadas no nível local, a partir de todas as diretrizes e protocolos já produzidos e consolidados”.

Neste documento foram fechados compromissos mínimos e dentre eles:

”Ampliação gradativa do acesso aos serviços de saúde bucal; priorização no atendimento de urgências, conforme diretrizes de responsabilização e vínculos vigentes no SUS-BH”. Em relação às urgências o documento fixa, “a orientação é a de resolver a urgência no momento em que ela ocorre. O atendimento deve ser prioritário nas UBSs, de acordo com as diretrizes de responsabilização e vínculo com a população adscrita, preconizadas no SUS-BH. O atendimento de urgências também ocorre nas UPAs Norte e Oeste, de segunda-feira à sexta-feira entre 07h e 19h e no Pronto Socorro Odontológico do HOB, 24horas”.

O Ministério da Saúde através das Diretrizes Nacional de Saúde Bucal publicada em 2004 e da Portaria 1020 de Maio de 2009, enfatiza a necessidade e o apoio ao funcionamento das urgências em odontologia em locais específicos com no pressuposto 2.3 das Diretrizes da Política Nacional de Saúde Bucal “assegurar a integridade das ações de saúde bucal, articulando o individual com o coletivo, a promoção e a prevenção com o tratamento e a recuperação da saúde da população adscrita, não descuidando da necessária atenção a qualquer situação de urgência”, nos princípios norteadores (acesso). “Buscar acesso universal para a assistência e dar atenção a toda demanda expressa ou reprimida, desenvolvendo ações coletivas a partir de situações individuais e vice-versa, assumindo a responsabilidade por todos os problemas de saúde da população de um determinado espaço geográfico. Prioridade absoluta deve ser dada aos casos de dor, infecção e sofrimento”. No processo de trabalho em saúde bucal (ampliação e qualificação da assistência) sugerindo:

“A - Maximizar a hora clínica do cirurgião dentista para otimizar a assistência 75% a 85% das horas contratadas devem ser dedicadas a assistência e 15% a 25% para outras atividades(planejamento,capacitação,atividades coletivas); B - Garantir o atendimento de urgência na atenção básica e assegurar cuidados complementares a esses casos em outras unidades de saúde (pronto atendimento, pronto socorro e hospital) de acordo com o plano diretor de regionalização.”

E na ampliação e qualificação da atenção básica (implantação e aumento de resolutividade no pronto atendimento), “A – Organizar o pronto atendimento com a realidade local; B – Avaliar a situação de risco a saúde bucal na consulta de urgência; C – Orientar o usuário para retornar ao serviço e dar continuidade ao tratamento”. Também na portaria citada anteriormente vimos que o Ministério da Saúde em seu Artigo 2º § 1º Define nas implantações das novas UPAS: “I – Funcionar 24 horas do dia em todos os dias da semana; V – Articular-se com a estratégia de saúde da família, atenção básica, SAMU 192, unidades hospitalares, unidades de apoio diagnóstico e terapêutico...; VII – possuir equipe interdisciplinar compatível com suporte; VIII – prestar atendimento resolutivo e qualificado...; IX – fornecer retaguarda às urgências atendidas pela atenção básica”.

Estas novas UPAS incluem em seus mobiliários, materiais e equipamentos mínimos, sala para odontologia com todo mobiliário necessário para o atendimento em urgência odontológica.



A UPA Oeste funciona desde 1992 e foi implantada juntamente com a UPA Norte sem um planejamento adequado. Inicialmente funcionava no horário de 7:00 hs as 19:00 hs todos os dias da semana, posteriormente, após algum tempo de funcionamento passou ao horário de 7:00 hs as 23:00 hs, de segunda a sexta feira e hoje funciona de 7:00 hs as 19:00 hs. Estas mudanças, não se basearam em dados específicos e em nenhum planejamento. Aliado a estas mudanças percebeu-se um total afastamento deste serviço das políticas de saúde bucal e conseqüentemente um afastamento das UBSs mostrando-se um serviço desintegrado dos outros serviços de saúde bucal. O horário de funcionamento, o afastamento das UBSs, o afastamento das políticas de saúde além da falta de aparelhagem adequada contribuem para um atendimento com uma resolutividade aquém da que poderia ser alcançada e torna o serviço desconhecido em seu conteúdo para as UBSs. Esta falta de conhecimento gera um desconforto com críticas inadequadas dos serviços entre si e tornando os dois serviços concorrentes ao invés de complementares.

A UPA Oeste tem como área de abrangência toda a regional oeste de Belo Horizonte. Esta região conta com uma população de 268.124 habitantes (fonte IBGE 2000) semelhante ou até maior que população de cidades de médio porte como Alagoinhas (BA) que com uma população de 138.366 habitantes (fonte IBGE 200) tem um serviço de urgência odontológica funcionando 24 hs na Santa Casa de Misericórdia do Município, Rondonópolis (MT) com serviço também funcionando 24hs no Pronto Socorro Municipal com uma população de 150.227 indivíduos (fonte IBGE 2000), Dourados (MS) com uma situação semelhante e finalizando, os exemplos Nova Lima (MG) na região metropolitana de Belo Horizonte com 75.000 habitantes(fonte IBGE 2008) que tem um serviço de urgência funcionando todos os dias da semana de 7:00 hs as 19:00 hs. O atendimento de urgência odontológica além de atender os casos de urgências mais comuns, às vezes, pode se deparar com uma demanda que requer um conhecimento maior por parte do profissional e uma infra-estrutura adequada para este tipo de atendimento. Segundo (Ranalli e Cols), “15% das crianças em idade escolar sofrem um tipo de lesão dentária antes de completar 18 anos” e segundo o mesmo autor “a região oral foi considerada a segunda maior área submetida a traumatismos dentre todas as lesões por pessoas que praticam futebol”. Ainda de acordo com este autor “frequentemente, o atendimento profissional primário determinará o destino e a recuperação final da variedade de lesões dentárias”.

Estas demandas e outras requerem profissionais capacitados e uma infra-estrutura em aparelhagem que possa tornar o serviço bem resolutivo, isto também justifica uma urgência odontológica funcionar em locais específicos junto com urgências médicas com cirurgiões, ortopedistas, enfermeiros e outros.

## **OBJETIVO**

Conhecer os problemas da UPA pela ótica dos usuários e dos cirurgiões dentistas da Atenção Primária do Distrito Sanitário Oeste, com vistas à melhoria do serviço prestado.

## **METODOLOGIA**

A metodologia usada neste trabalho foi aplicação de dois questionários estruturados. O primeiro, direcionado aos usuários do serviço de urgência odontológica da UPA OESTE, onde se entrevistou 34 usuários, abordados durante o atendimento em um dia específico da semana no período de julho a setembro de 2009. O total de pacientes atendidos neste período foi de 340.

O segundo questionário foi direcionado aos cirurgiões dentistas da atenção primária do Distrito Sanitário Oeste, que foram abordados em seus locais de trabalho e responderam de forma livre e espontânea. Foram questionados 18 cirurgiões dentistas, de um total de 34. O período de aplicação foi de julho a setembro de 2009. Os modelos dos dois questionários encontram-se em anexo.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

A tabela 1 nos mostra que entre dos 34 (trinta e quatro) usuários questionados, a grande maioria está insatisfeita com o horário de funcionamento da Urgência Odontológica da UPA Oeste, mas está satisfeita com o serviço. Já em relação à aparelhagem do consultório, procedimentos realizados pelo serviço e a resolutividade, a diferença entre os graus de satisfação e de insatisfação já não são muito discrepantes. Os usuários também estão satisfeitos em sua maioria com o acesso e o acolhimento do serviço.

Tabela – 1

Avaliação do serviço da UPA Oeste segundo seus usuários, 2009.

Itens avaliados	Satisfatório		Não Satisfatório	
	Nº.	%	Nº.	%
1 – Serviço	27	79,41	07	20,59
2 – Horário de Atendimento	04	11,77	30	88,23
3 – Procedimentos realizados	14	58,82	20	41,18
4 – Acesso	25	73,52	09	26,48
5 – Acolhimento	22	64,70	12	35,30
6 – Resolutividade	14	41,18	20	58,82
7 – Aparelhagem do consultório	20	58,82	14	41,18

A tabela 2 nos mostra que os dois itens em que os cirurgiões dentistas mais mostraram insatisfação foram, conhecimento sobre o serviço e procedimentos realizados no mesmo, vindo a seguir também dois itens, horário e dias de atendimento e o número de urgências atendidas nas Unidades de Atenção Primária. Quanto ao serviço e a localização do mesmo os cirurgiões dentistas demonstraram satisfação enquanto o item resolutividade do serviço houve insatisfação, mas as opiniões foram mais divididas.

Tabela 2

Avaliação do serviço da UPA Oeste segundo os cirurgiões dentistas, 2009.

Itens avaliados	Satisfatório		Não Satisfatório	
	Nº.	%	Nº.	%
1 – Conhecimento do serviço	02	11,22	16	88,88
2 – Serviço	14	77,77	04	22,33
3 – Horário e dias de funcionamento	04	22,33	14	77,77
4 - Procedimentos realizados	02	11,22	16	88,88
5 – Nº. de urgências atendidas na atenção primaria	04	22,33	14	77,77
6 – Resolutividade	08	44,45	10	55,55
7 – Localização do serviço	12	66,66	06	33,34

Comparando as duas tabelas, podemos concluir que tanto os usuários como os cirurgiões dentistas concordam que o serviço e a localização (acesso) são satisfatórios, também concordam que são insatisfatórios os itens: horário e dias de atendimento; procedimentos realizados e resolutividade do serviço. Os usuários e os cirurgiões dentistas só discordam quanto aos procedimentos realizados.

## PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Avaliando os problemas levantados neste trabalho sugerimos a seguinte proposta de intervenção:

- Mobilização das coordenações central, regionais e locais, apresentando exemplos de outros municípios.
- Instalação de um aparelho de raios-X odontológico, um aparelho de resina fotopolimerizável e os materiais odontológicos necessários para o funcionamento destes aparelhos.
- Criação de protocolos de atendimento para que os serviços envolvidos se completem e tornem-se mais resolutivos e produtivos.
- Modificação de horário e dias de atendimento da UPA Oeste, após consulta as partes envolvidas tais como: coordenações central, regional e local; profissionais envolvidos no atendimento dos serviços citados e usuários através do Conselho Municipal de Saúde.
- Ministrando cursos de aperfeiçoamento e capacitação aos profissionais da UPA Oeste para que os mesmos possam executar procedimentos de maiores complexidades.

Esta proposta de intervenção pode ser executada durante o ano de 2010 com os seguintes prazos de execução:

- Nos seis primeiros meses organizam-se as reuniões, os planejamentos, a infraestrutura da UPA Oeste e protocolos de atendimento.
- Nos seis meses posteriores implantam-se as modificações nas unidades envolvidas.
- Um ano após a implantação avaliam-se os resultados comparando os indicadores de demanda reprimida, número de atendimentos na UPA Oeste, número de urgências atendidas nas UBSs e número de tratamentos concluídos nas UBSs. Comparando os índices antes da implantação e um ano após a implantação.

## **ANEXOS**

### **Anexo A – Questionário 1**

Pesquisa de satisfação em o atendimento de Urgência Odontológica na UPA Oeste.

Esclarecimento para preenchimento:

A - Este questionário consta de 7 (sete) perguntas e visa conhecer a opinião do usuário sobre o atendimento de urgência odontológica na UPA – Oeste (Unidade de Pronto atendimento da região Oeste de Belo Horizonte) para fundamentar um projeto de melhoria deste atendimento, projeto este feito para finalizar o curso de especialização. Contamos com sua participação da forma mais sincera possível.

B - Não é preciso escrever o nome no formulário.

C - Sua participação é opcional.

1 – Qual é a sua avaliação sobre o serviço desta unidade?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

2 – Qual é a sua avaliação sobre o horário e dias de funcionamento do serviço?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

3 – Qual é a sua avaliação sobre os procedimentos odontológicos realizados no serviço?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

4 – Qual é a sua avaliação sobre o acesso ao serviço? (Como chegar a UPA)

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

5 – Qual é a sua avaliação sobre o acolhimento do serviço? (Como foi recebido)

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

6 – Qual é a sua avaliação sobre a resolutividade do serviço?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

7 – Qual é a sua avaliação sobre a aparelhagem do consultório odontológico?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório



## **Anexo B - Questionário 2**

Pesquisa de satisfação com o atendimento de urgência odontológica na UPA Oeste.

Esclarecimento para preenchimento:

A - Este questionário consta de 7 (sete) perguntas e visa conhecer a opinião dos cirurgiões dentista da rede de atenção primaria das Unidades Básicas de Saúde pertencentes as Distrito Sanitário Oeste sobre o atendimento de urgência odontológica na UPA – Oeste para fundamentar um projeto de melhoria deste atendimento, projeto este feito para finalizar o curso de especialização.

Contamos com a sua participação de forma mais sincera possível.

B – Não é necessário se identificar no formulário.

C – Sua participação é opcional.

1 – Qual é o seu grau de conhecimento do serviço?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

2 – Qual é a sua avaliação sobre o serviço?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

3 – Qual é a sua avaliação sobre o horário e dias de funcionamento do serviço?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

4 – Qual é a sua avaliação sobre os procedimentos odontológicos realizados no serviço

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

5 – Qual é a sua avaliação sobre o número de urgências que você atende em sua unidade?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

6 – Qual é a sua avaliação sobre a resolutividade do serviço?

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

7 – Qual é a sua avaliação sobre a localização do serviço? (UPA-Oeste)

( ) Satisfatório

( ) Insatisfatório

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BRASILIA, Ministério da Saúde. Coordenação de Saúde Bucal  
Diretrizes da Saúde Bucal. Brasília. 2004. Pagina (manual nºdo).

BRASILIA, Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº. 1020.  
Brasília. Maio de 2009

BELO HORIZONTE, Secretaria Municipal de Saúde. Conselho Municipal de Saúde  
de Belo Horizonte. Projeto Global de Saúde bucal. Belo Horizonte. 2006

RANALLI, D.N. *Clinicas de Odontologia da América do Norte*. VOL4. Odontologia  
desportiva.  
Redator: Dennis N. Rannalli. Tradução: Patrícia Moreira. Roberto Moreira. Ed.  
Interlivros.  
Rio de Janeiro 1991.

NOVA LIMA. Secretaria Municipal de saúde. Departamento de Odontologia  
Nova Lima. 2009.

KOCHE. José Carlos. *Fundamento da Metodologia Científica*. 24 Edição. Ed. Vozes.  
Petrópolis 2007.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. Brasil Sorridente. Disponível em:  
<<http://portal.saude.gov.br/portal/saude/area>>. Acesso em 05 de novembro de 2009

DOURADOS (MS). Dourados Informa. Disponível em:  
<[www.douradosinforma.com.br/noticia](http://www.douradosinforma.com.br/noticia)>. Acesso em 14 de novembro de 2009.

ALAGOINHAS (BA). Informativo da Prefeitura Municipal. Disponível em:  
<[www.alagoinhas.com.br](http://www.alagoinhas.com.br)>. Acesso em 14 de novembro de 2009.

RONDONOPOLIS (MT). Informativo da Prefeitura Municipal. Disponível em:  
<[www.rondonopolismt.gov.br](http://www.rondonopolismt.gov.br)>. Acesso em 14 de novembro de 2009.