

Introdução:

<https://doi.org/10.20396/simtec.v7.2019.7893>

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 clinicas, 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 muitosatisfeitos/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 clinica 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.