



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2018: XIV SALÃO DE ENSINO DA UFRGS
<b>Ano</b>	2018
<b>Local</b>	Campus do Vale - UFRGS
<b>Título</b>	Ampliando a acessibilidade: ação desenvolvida na US Sarandi
<b>Autor</b>	BRENDA BROCH
<b>Orientador</b>	ALEXANDRE FAVERO BULGARELLI

**RESUMO:** Durante o período de Estágio Curricular da Odontologia I, foram encontradas algumas dificuldades de acesso pelo usuário ao serviço prestado na Unidade de Saúde Sarandi. Dentre as dificuldades, podemos destacar o fato dos agendamentos ocorrerem apenas de forma presencial, gerando pouca comodidade ao usuário, que precisa se deslocar até a unidade, e o grande número de escutas iniciais, o que aumenta a quantidade de pessoas circulantes na unidade e interfere no trabalho da equipe. Ao analisar esses problemas, podemos observar que todos podem ser atribuídos à uma dificuldade de acessibilidade devido à comunicação dificultada entre profissionais e usuários. Para os idosos torna-se um obstáculo ainda maior, pois necessitam deslocar-se até a unidade para marcar uma consulta, e já para os adultos e adolescentes também torna-se uma dificuldade, visto que precisam comparecer à unidade para agendamento de consultas, tendo que faltar o trabalho/escola. Dificuldades que poderiam ser resolvidas se houvesse um meio de comunicação mais facilitado com os pacientes. O objetivo foi implementar novo meio de comunicação mais rápido, conveniente e compatível com a realidade e do usuário e seu cotidiano. Sendo assim, o plano de ação desenvolvido foi implementar o aplicativo de comunicação *Whatsapp* pela equipe da Odontologia para facilitar esse contato. Para a instalação do aplicativo foi adquirido um *chip* para uso somente da odontologia, um aparelho *smartphone* e acesso à rede *wi-fi* da unidade de saúde. Os pacientes foram informados do novo meio de comunicação pela divulgação dos próprios profissionais da unidade por meio de um cartão de visita com o número para contato. Foi informado que o contato poderia ser feito por mensagem em caso de dúvidas, agendamentos ou comunicação de faltas em caso de imprevistos, para que fosse possível otimizar o fluxo de atendimento agendando outro paciente no horário de desistência. A administração do uso do aparelho é executada pelas cirurgiãs-dentistas da unidade em horário de atendimento. São realizados avisos sobre o agendamento de suas consultas pelo Centro de Especialidades Odontológicas (CEO), vagas de solicitação de radiografias, remanejamento de consultas, dúvidas sobre odontologia, agendamento de consultas e envio de cartilhas com material educativo em saúde. A curto prazo, pôde-se avaliar que houve boa receptividade dos pacientes na entrega dos cartões e no uso do aplicativo para contato. O impacto a longo prazo será observado conforme mais pacientes consultarem, ampliando a rede de contatos. No entanto, desde o período da implementação, foi observado que os usuários estão aderindo e substituindo seus agendamentos presenciais por agendamentos via mensagem, assim como enviando dúvidas que, se não fosse pelo aplicativo, teriam que comparecer à unidade para obter a resposta; além disso, o aviso de consultas especializadas foi facilitado, otimizando a comunicação entre usuários e equipe.