

# EXPP - TELE MONITORAMENTO EM SAÚDE BUCAL POR MEIO DO WHATSAPP BUSINESS: INOVANDO NA GESTÃO NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19

23º Encontro Nacional de Administradores e Técnicos do Serviço Público Odontológico e 14º Congresso de Saúde Bucal Coletiva., 1ª edição, de 04/11/2020 a 06/11/2020  
ISBN dos Anais: 978-65-86861-50-1

MARANGONI; Breno Henrique de Carvalho<sup>1</sup>, PETRARCA; Angélica Meneguci<sup>2</sup>, RAIMUNDO; Augusto Cesar Sousa<sup>3</sup>, ROCHA; Vinício Felipe Brasil<sup>4</sup>

## RESUMO

Caracterização do problema: A pandemia de COVID -19 impôs à gestão de saúde bucal nos níveis locais uma série de desafios. Desde planejar as atividades assistenciais de forma a garantir minimamente os atendimentos de urgência e inadiáveis, passando pela reformulação de protocolos de biossegurança, compra de equipamentos de proteção individual, estabelecimento de atividades de educação permanente, incluindo o apoio e manejo da saúde mental das equipes que se encontram na linha de frente. Diante deste cenário complexo, não menos importante estava a questão da manutenção de um apoio em saúde bucal a grupos vulneráveis, especialmente as pessoas com deficiência e os pacientes considerados sob a ótica odontológica, como Portadores de Necessidades Especiais (PNE). Neste sentido, é que se idealizou a possibilidade de se fazer uso de ferramentas da Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) que não onerassem o município e ao mesmo tempo fossem efetivas para aproximar as equipes de saúde bucal dos cuidadores e dos PNEs, para atenção e a promoção da saúde. Descrição da intervenção: O presente trabalho tem como objetivo descrever a experiência de gestão na formulação e implantação de um serviço de tele monitoramento no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) de Varginha, Minas Gerais no ano de 2020. Para isto, inicialmente se optou pela instalação no serviço de saúde de uma ferramenta de rede social, no caso o Whatsapp Business. Tal escolha se deu pelas vantagens deste aplicativo relacionados à gratuidade, possibilidade de incluir a solução no próprio computador do CEO e vinculação à um número de telefonia fixa que a unidade já possuía. Superada a primeira questão da ferramenta, se elaborou um roteiro no qual se inquiria as queixas, dificuldades e necessidades dos usuários que foram contactados por meio de mensagens de texto, chamadas ou vídeo chamadas por meio deste aplicativo. Durante os contatos, além das demandas trazidas pelas famílias, se procurou inserir no roteiro um checklist de cuidados em saúde bucal para que fossem trabalhados. Um último campo deste, constavam os encaminhamentos para atendimento ou observações relativas ao contato, de modo a assegurar tanto a formalização da informação, como registro do atendimento para seguimento longitudinal. Resultados e Perspectivas: Verificou-se na execução do projeto a satisfação das famílias e usuários em receber um contato do cirurgião dentista que o atendia no CEO, tal medida ao mesmo tempo que serviu para estreitar o vínculo com famílias e pacientes, permitiu manter ações de promoção em saúde com este público vulnerável, especialmente em um momento em que as atividades e grupos presenciais não são possíveis de se realizar. Considerações Finais: Conclui-se assim, que situações inesperadas como a pandemia da COVID-19, promoveram uma alteração no modo de se realizar as ações de saúde bucal e exigiram dos coordenadores e trabalhadores dos serviços, capacidade de resiliência e de se reinventar, possibilitando novos modos de cuidado, introduzidos no processo de trabalho que agregaram novas potencialidades às equipes de saúde bucal que com certeza vieram para ficar no pós-pandemia.

**PALAVRAS-CHAVE:** Infecções por Coronavírus, Tecnologia da Informação, Saúde Pública Odontológica.

<sup>1</sup> UNIFENAS - Universidade José do Rosário Vellano, brenohcmarangoni@gmail.com

<sup>2</sup> UNIFENAS - Universidade José do Rosário Vellano, angelica\_menegp@outlook.com

<sup>3</sup> Prefeitura Varginha, augustocesars@gmail.com

<sup>4</sup> UNIFENAS - Universidade José do Rosário Vellano, viniciorrocha@yahoo.com.br

<sup>1</sup> UNIFENAS - Universidade José do Rosário Vellano, brenohcmarangoni@gmail.com  
<sup>2</sup> UNIFENAS - Universidade José do Rosário Vellano, angelica\_menegp@outlook.com  
<sup>3</sup> Prefeitura Varginha, augustocesarsr@gmail.com  
<sup>4</sup> UNIFENAS - Universidade José do Rosário Vellano, vinicio-rocha@yahoo.com.br