

RESUMO DO CASE

UNIODONTO CAMPINAS IMPLANTA TELEORIENTAÇÃO ODONTOLÓGICA

COOPERATIVA

UNIODONTO CAMPINAS

PALAVRAS-CHAVE: inovação de produto/serviço, experiência do usuário

RAMO: crédito **REGIÃO:** Sudeste

CONTATO

WILSON PINKE

Coordenador da Equipe de Plantonistas da Uniodonto Campinas
wpinke@uniodontocampinas.com.br



contexto

COOPERATIVA

Nome: Uniodonto Campinas

Fundada em 16 de dezembro de 1978 por um grupo de 23 cirurgiões-dentistas.

Atualmente, são mais de 1.500 cooperados de todas as especialidades odontológicas, que atendem mais de 400 mil beneficiários.

DESAFIOS

Equilibrar o direito do beneficiário ao atendimento e o do cooperado (dentista) de evitar exposição ao novo coronavírus.

Era preciso entender as opções autorizadas de atendimento on-line e definir quais seriam medidas seriam tomadas.

Vale lembrar que o teleatendimento ainda é um tema bastante discutido no setor da saúde. Vários normativos, leis e resoluções de conselhos profissionais têm versado sobre essa temática. Mas, enquanto durar a pandemia de Covid-19, os profissionais de saúde brasileiros têm autorização para atender neste formato, tanto em atendimento realizado pelo SUS, quanto no atendimento suplementar



desenvolvimento

SOLUÇÃO

Seguindo todas as normas, a Uniodonto Campinas acabou optando pela teleorientação odontológica, na qual foram disponibilizados dois canais de atendimento (telefone e WhatsApp) todos os dias da semana, das 8h às 18h, para orientações e esclarecimentos.

ORIENTAÇÃO

Ao entrar em contato, o beneficiário pode:

- Receber orientações da equipe de dentistas.
- Obter informações sobre tratamentos e exames eletivos.
- Esclarecer dúvidas sobre procedimentos de urgência.
- Ser encaminhado para a rede credenciada ou plantão 24h.

PLANTONISTAS

Para criar esse processo, a cooperativa se organizou para deixar, diariamente, 25 dentistas disponíveis para realizar os atendimentos. O objetivo era fazer uma triagem dos casos urgentes e eletivos.

Dependendo da urgência, o paciente era encaminhado para o plantão mais próximo.



aprendizados e resultados

NÚMEROS

25 plantonistas recebem, em média, 430 ligações por mês, entre chamadas de telefone e mensagens de WhatsApp.

A maior procura são de pessoas do sexo feminino (60%) e na maioria da cidade de Campinas (46%).

Até o momento, foram recebidas ligações de outras 18 cidades ao redor de Campinas.

QUEIXAS

As cinco principais queixas são:

- Dor: **38%**
- Queda de restaurações: **15%**
- Fratura dental: **10%**
- Queda de provisórios: **8%**
- Doença gengival: **5%**

AValiação

A cooperativa e os cooperados avaliam a teleorientação de forma positiva, principalmente por evitar deslocamento desnecessários - prova disso é que, de 26 de março ao final de abril, não foram realizados atendimentos de consultório.

A sensação de ser útil, de poder ajudar no momento mais crítico da história recente, fez com que o profissional se sentisse valorizado, humanizando o atendimento.



próximos passos

Enquanto durar a pandemia, a teleorientação seguirá ativa. Como o resultado tem sido positivo, a cooperativa pretende, após a pandemia, utilizar a ferramenta como uma teleeducação, orientando acerca de temas relevantes à saúde bucal e promovendo saúde de forma geral. Uma das possibilidades é abordar um tema específico por mês.



Para acessar o case **CASE COMPLETO:** www.inova.coop.br/radar