



GUIA RÁPIDO

para uso do WhatsApp para Equipes de Saúde Bucal



CÂMARA TÉCNICA - ODONTO PMF



PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

Esta é uma ferramenta norteadora para
atendimento pré-clínico à distância





SUMÁRIO

CLIQUE NOS NÚMEROS PARA NAVEGAR ENTRE AS SEÇÕES

01

MENSAGENS AUTOMÁTICAS

Mensagens prontas para início de atendimento e informações sobre COVID-19

02

PERGUNTAS INICIAIS

Início de consulta

03

PRINCIPAIS QUEIXAS

Lista de principais problemas e quais perguntas devem ser feitas

04

ENCAMINHAMENTO

Qual procedimento deve ser feito a partir do recolhimento das informações

05

ANAMNESE

Perguntas para atendimento clínico

06

REFORÇO ÀS ORIENTAÇÕES

Reforço nas orientações de prevenção e cuidados com a saúde bucal

07

REGISTROS

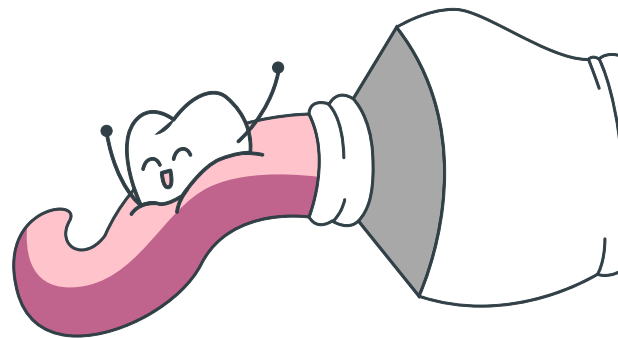
Perguntas para atendimento clínico

MENSAGENS AUTOMÁTICAS

É possível criar uma mensagem automática de saudação rápida que é enviada aos pacientes na primeira vez que eles entram em contato com a sua unidade de saúde.

Da mesma forma, é possível criar mensagem de ausência para quando o serviço não estiver disponível.

Veja como criar essas mensagens e outros comandos do aplicativo clicando **AQUI!**



← Sumário



MENSAGENS AUTOMÁTICAS

SUGESTÃO DE MENSAGEM INICIAL

Olá,

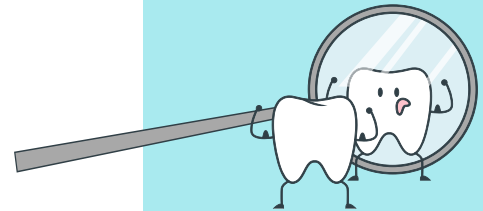
Esta é uma resposta automática da Equipe de Saúde Bucal do Centro de Saúde XXX ou do (a) dentista, tentaremos responder o mais rápido possível para atender da melhor forma a sua necessidade (se a equipe conseguir estimar o tempo certo para resposta, melhor).

Como funciona?

Acompanhamos nosso WhatsApp de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 8 às 17 horas. Fique à vontade para usar esse meio de comunicação para tirar dúvidas e orientações.

Devido a pandemia de Corona Vírus, no momento estamos realizando somente atendimentos de urgência e emergência, para sua segurança evitando deslocamento desnecessário até o centro de saúde.

← Sumário



MENSAGENS AUTOMÁTICAS

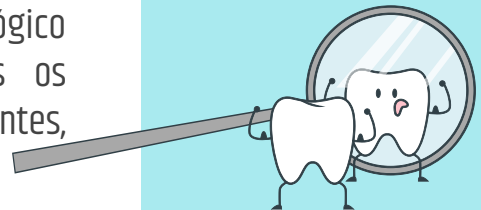
SUGESTÃO DE MENSAGEM EM CASO DE INSISTÊNCIA NO ATENDIMENTO DURANTE PANDEMIA DE COVID-19

Situação diante da Pandemia COVID-19:

A Odontologia, por ser ciência da saúde que atua na boca, gera em seus procedimentos nuvem de gases potencialmente contaminados que podem ficar presentes no ambiente por um número de horas ainda não esclarecido.

A boca está intimamente relacionada à doença COVID-19 e estudos recentes sugerem a presença do novo coronavírus na saliva/cuspe humano. Logo, o risco de contaminação dos pacientes e Profissionais de Saúde que circulam no ambiente dos consultórios dentários é potencialmente maior.

Sendo assim, apesar de ainda poucas, há fortes indícios de que o tratamento Odontológico oferece maior risco de contágio/contaminação pela nova doença COVID-19. Todos os procedimentos odontológicos estão temporariamente suspensos e somente os casos urgentes, estão sendo realizados.



PERGUNTAS INICIAIS



1 []
Precisamos de algumas informações para iniciar nosso atendimento.
Por favor, qual seu nome completo e data de nascimento ?

2 []
Você concorda em esclarecer suas dúvidas com o/a dentista (nome do dentista) de forma remota através desse canal de Whatsapp?

3 []
Você teve ou está com sintomas de gripe ou doenças respiratórias no momento, como: dor de garganta, tosse, nariz escorrendo e febre?

4 []
Você tem contato ou está convivendo com alguém com sintomas de gripe ou doenças respiratórias no momento?

← Sumário



Se paciente responder SIM para perguntas 3 ou 4, orientar que busque contato com sua equipe de referência no Centro de Saúde ou pelo Alô Saúde.

PRINCIPAIS QUEIXAS



CLIQUE NO PROBLEMA PARA TROCAR DE PÁGINA

Qual sua queixa? Por que você quer atendimento com um dentista?



DORES

AUMENTO NO VOLUME

ALTERAÇÃO DE TECIDO MOLE

MOBILIDADE DENTAL

CAVIDADE DENTÁRIA

TRAUMA DENTAL

DOR NA GENGIVA

SANGRAMENTO

← Sumário



DORES



Perguntar se consegue identificar o dente afetado ou região

- Há quanto tempo dói?
- Realizou algum procedimento recente nesse dente ?
- A dor é espontânea (inicia sozinha) ou algo a provoca?
- O que provoca a dor? (quente, frio, toque, mastigação)
- A água gelada alivia?
- Em uma escala de 0 a 10, onde 0 é nenhuma dor e 10 é dor mais dolorida da vida, quanto é a sua dor?
- Tomou algum remédio para dor? Obteve alívio com ele?

← Voltar às Principais Queixas

Encaminhamento →



AUMENTO DE VOLUME



Perguntar se tem alteração sistêmica

- Você está apresentando edema (inchaço) no rosto?
- Percebe calor e/ou vermelhidão na pele nessa região?
- Teve febre?
- Está sentindo um mal estar geral?
- Tem dificuldade de abrir a boca?
- Tem dificuldade de se alimentar ?
- Notou presença de saída de pus no local?

← Voltar às Principais Queixas

Encaminhamento →



ALTERAÇÃO DE TECIDO MOLE



- Há quanto tempo notou?
- Dói?
- Observa algum machucado/ferida na boca que o esteja atrapalhando para falar, mastigar ou engolir?
- Houve algum trauma na região (mordida, cavidade no dente machucando, queimadura)?
- Tem alguma cavidade ou restauração de dente machucando?

← Voltar às Principais Queixas

Encaminhamento →



PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

MOBILIDADE DENTAL



- Tem algum dente mole que esteja doendo para mastigar/falar?

Se há relato de dor, [CLIQUE AQUI](#).

← Voltar às Principais Queixas

Encaminhamento →



CAVIDADE DENTÁRIA



- Tem algum dente com buraco aberto ou com ponta afiada que esteja machucando a bochecha ou língua?

Se há relato de dor, [CLIQUE AQUI](#).

← Voltar às Principais Queixas

Encaminhamento →



PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

TRAUMA DENTAL



- Foi em dente permanente ou de leite?
- Há quanto tempo?
- O dente saiu (total ou parcialmente) do lugar?
- Dente permanece na boca mas não está firme?
- Consegue resgatar o dente/pedaço dele?

← Voltar às Principais Queixas

Encaminhamento →



DOR NA GENGIVA



- Está sentindo dor em alguma parte da sua gengiva?
- Percebe aumento de volume (inchaço) na gengiva?
- Tem algum ponto amarelo, semelhante a uma espinha que sai líquido?
- Sente cheiro ou gosto ruim na boca?

← Voltar às Principais Queixas

Encaminhamento →



PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

SANGRAMENTO



- Há quanto tempo está sangrando?
- Realizou alguma cirurgia ou removeu algum dente?
- Que dia?
- Sofreu algum trauma ou acidente?

← Voltar às Principais Queixas

Encaminhamento →



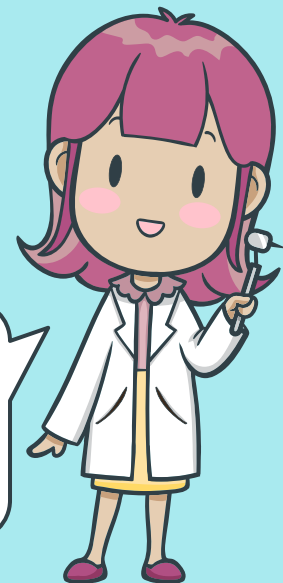
PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

ENCAMINHAMENTO



Em caso de necessidade de fotografia da lesão ou algum exame, solicitar a mesma de maneira que não identifique o paciente.

Sempre zelar pelo sigilo das informações.



Após as informações relatadas acima, o profissional responsável, repassará as orientações gerais e específicas, orientando sobre o fluxo e se haverá a necessidade de uma vídeo chamada para detalhamento do caso, apenas orientação, medicação ou consulta presencial.

← Sumário



ENCAMINHAMENTO



Se a procura pelo dentista **não for urgência e não necessita de medicação**, orientar o paciente sobre o problema reforçando os cuidados com a saúde bucal durante a pandemia (esfoliação de dentes de leite, orientação de cuidados com a saúde bucal do bebê, gengivite, hipersensibilidade dentinária)

Se a conduta for prescrição de medicamento, orientar o **horário** em que o paciente poderá retirar sua receita e medicação no centro de saúde.

Caso seja necessário atendimento clínico de urgência, **agendar melhor horário** para que o paciente chegue na unidade de saúde e logo seja atendido evitando assim aglomeração.

← Sumário



PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

CARINA TECNICA - ODONTO-PMF

Poderá ser feita antecipadamente pelo próprio chat no WhatsApp, por video chamada ou chamada de voz.



ANAMNESE



- Está em tratamento médico ?
- Faz uso de alguma medicação?
- Tem alergia a algum medicamento? Qual ou quais?(penicilina, amoxicilina ou derivados)
- Tem problemas de Saúde como: Anemia, Hepatite, Asma, Tuberculose, Epilepsia, Desmaios Hipertensão, Diabetes, Problemas cardíacos, Endocardite, Febre Reumática, Doença Renal, Problemas Estomacais, Disfunção da Glândula Tireóide ou alguma outra doença não citada acima?

- Está Grávida?
- Faz uso de contraceptivo? Oral ou Intramuscular?
- Você fuma?
- Apresenta cicatrização ruim?
- Já fez alguma cirurgia no corpo ou boca ou esteve internado em hospital?
- Já fez quimioterapia ou radioterapia?
- Apresenta algum problema de saúde que não foi mencionado nessa entrevista?

← Sumário



PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

CARREIRA TÉCNICA - ODONTOLÓGICA



REFORÇO ÀS ORIENTAÇÕES

Conforme colocado, as consultas de rotina (não urgentes) não estão sendo realizadas devido ao risco de contaminação pelo COVID-19.

Portanto, é muito importante orientar todos os pacientes a manterem uma boa higiene bucal (escovação dos dentes, língua e uso do fio dental) para evitar o aparecimento de problemas e a necessidade de uma consulta de urgência.

← Sumário



PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

REGISTRO



Todo atendimento a distância deve ser registrado em prontuário do paciente, de maneira clara e objetiva, informando o meio utilizado para o contato (ex: app, telefone, video chamada)

Para tal registro, utilizar a opção “teleconsulta odonto”, no campo “tipo de procedimento” via “demanda espontânea”.



← Sumário



PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS

SECRETARIA DE SAÚDE - ODONTOPREVENÇÃO



CÂMARA TÉCNICA - ODONTO PMF



**PREFEITURA DE
FLORIANÓPOLIS**

Produzido por Câmara Técnica da Odontologia
Prefeitura Municipal de Florianópolis - Secretaria Municipal de Saúde