



Visen

Apostila

**ATENDENTE DE
CLÍNICAS
ODONTOLÓGICAS**

www.visenprofissionalizante.com



INTRODUÇÃO

Atendente de consultório odontológico ou secretário, recepcionista, auxiliar de procedimentos, muitos são os nomes para designar o profissional que presta serviços ao profissional dentista. E muitas são as suas atribuições. Nosso curso aborda todas as funções que o atendente pode exercer em um consultório odontológico, desde o atendimento na recepção até a limpeza da sala de procedimentos. Como trabalhar com habilidade, organização e postura.

A FUNÇÃO DO ATENDENTE NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Atendente ou secretário, muitas são as funções de quem trabalha em um consultório odontológico. Dependendo do porte da clínica, essas funções são mais específicas ou elas se acumulam: uma clínica grande tende a ter um secretário mais fixa em um só posto; uma clínica menor costuma acumular funções para o atendente. Por isso este curso abordará todas as funções possíveis para uma atendente exercer com habilidade e postura, dando o melhor suporte possível a um profissional dentista.

A função da secretária na clínica odontológica é muito diversa e fundamental para o bom funcionamento do consultório, para a satisfação dos pacientes e até para o desempenho do próprio dentista. Lidar com a recepção, agendar consultas e procedimentos, atender ao telefone, receber pacientes, fazer pagamentos, lidar com fornecedores e, em alguns casos, auxiliar o próprio dentista durante o atendimento e com o preparo da sala e dos instrumentos, são apenas algumas das funções que ela desempenha.

Outra função fundamental da secretária é manter a organização da agenda, dos documentos e até dos registros odontológicos, facilitando e otimizando o trabalho do dentista e evitando possíveis erros e mal-entendidos.

Você tem uma visão geral da clínica.

Observe as rotinas, o que precisa de mudanças ou adaptações e dê sugestões ao seu chefe para melhorar o cotidiano do estabelecimento e trazer mais pacientes. E seja proativa!

Você pode, por exemplo, listar pacientes que não se consultam há um tempo considerável e entrar em contato para lembrá-los – com muita gentileza, é claro, sem pressionar as pessoas.

Valorização merecida

Atitudes como essas deixam clara a sua competência como profissional e a sua importância para o bom funcionamento da clínica. Você pode também participar de eventos da área odontológica (congressos, encontros) e buscar fazer cursos como o de Auxiliar de Saúde Bucal (ASB) (VOCÊ ENCONTRA ESSE CURSO NO NOSSO SITE. CONFIRA!) ou Técnico em Saúde Bucal, mostrando o seu interesse em crescer na área e em novas posições dentro do consultório. O dentista deve valorizar todo trabalho duro da secretária para manter a ordem e o funcionamento da clínica, oferecendo salário adequado e sem atrasos, respeitando os horários estabelecidos, reconhecendo sua importância para a clínica, motivando e oferecendo oportunidade de crescimento

ATRIBUIÇÕES GERAIS DO ATENDENTE

- Recepcionar as pessoas no consultório dentário, procurando identificá-las e averiguar suas necessidades, para prestar informações, receber recados ou encaminhá-las ao cirurgião dentista e executar tarefas auxiliares ao trabalho do cirurgião dentista, visando a agilização dos serviços;
- Efetuar o controle da agenda de consultas, verificando horários e disponibilidade dos profissionais;
- Receber os pacientes com horário previamente marcados, procurando identificá-los, localizando o histórico dos mesmos e identificando suas necessidades;
- Auxiliar o profissional, no atendimento aos pacientes, em tarefas tais como: segurar o sugador de saliva, fazer o afastamento lingual e alcançar materiais e instrumentos odontológicos;
- Fazer a manipulação de material provisório e definitivo usado para restauração dentária;
- Preparar o material anestésico, de sutura, polimento, bem como procede a troca de brocas;
- Preencher com dados necessários a ficha clínica do paciente, após o exame clínico ter sido realizado pelo dentista;
- Fazer a separação do material e instrumentos clínicos em bandejas para ser utilizado pelo profissional;
- Zelar pela boa manutenção de equipamentos e peças;
- Preparar, acondicionar e esterilizar materiais e equipamentos utilizados;
- Colaborar com a limpeza e organização do local de trabalho;
- Executar outras atividades correlatas ao cargo e/ou determinadas pelo superior imediato;
- Prestar instruções aos pacientes sobre cuidados pós necessários, como a aplicação de flúor nos dentes, por exemplo;
- Marcar os procedimentos realizados, sob orientação do dentista, na ficha de cada paciente, que assegurem uma sequência ordenada do trabalho;
- Participar de programas educativos de saúde bucal, transmitindo noções de higiene, prevenção e tratamento das doenças orais, para orientar pacientes ou grupos de pacientes;
- Colaborar com a limpeza e organização do local de trabalho;
- Executar outras atividades correlatas ao cargo e/ou determinadas pelo superior imediato.
- Prestar instruções aos pacientes sobre cuidados pós necessários, como a aplicação de flúor nos dentes, por exemplo;

- Marcar os procedimentos realizados, sob orientação do dentista, na ficha de cada paciente, que assegurem uma sequência ordenada do trabalho;
- Participar de programas educativos de saúde bucal, transmitindo noções de higiene, prevenção e tratamento das doenças orais, para orientar pacientes ou grupos de pacientes;
- Colaborar com a limpeza e organização do local de trabalho;
- Executar outras atividades correlatas ao cargo e/ou determinadas pelo superior imediato.

A RECEPÇÃO DE CONSULTÓRIOS ODONTOLÓGICOS

A porta de entrada de qualquer consultório é o ponto de acesso para a primeira impressão que o paciente terá do local. Então, como a primeira impressão é a que fica, nada mais justo do que oferecer a melhor, que deve começar pela recepcionista de consultório.

Ela deve ser uma excelente profissional, devidamente capacitada para atender pacientes e/ou seus respectivos acompanhantes. Assim, não estamos nos referindo a alguém que apenas lida com pessoas que chegam ao local pedindo uma informação, mas com seres humanos inseguros e fragilizados devido a situações do momento.

QUAIS HABILIDADES A ATENDENTE DE CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS DEVE TER?

1. Saber lidar com as pessoas

O ser humano é bastante complexo, e saber lidar com as pessoas, especialmente em uma situação de vulnerabilidade, exige certas habilidades. Por esse motivo, a recepcionista deve contornar diversas situações constrangedoras, como, por exemplo, lidar com um paciente mais exaltado que não quer aguardar para ser atendido. Além disso, ela precisa ser prestativa com todos, oferecer café ou água no momento certo, tranquilizar o paciente, caso ele precise esperar mais um pouco, entre outras situações.

2. Ter capacidade de resolver problemas

Muitos problemas internos ou externos chegam ao balcão da recepção, e a recepcionista precisa saber o que fazer em relação a eles. Para isso, é necessário conhecer um pouco do perfil dos principais pacientes, dos fornecedores e também da equipe, visto que isso ajuda na hora de dar opções ou soluções que sejam mais fáceis de serem aceitas pela maioria.

3. Conseguir se comunicar de forma clara

Muitos problemas podem ser evitados por meio de uma comunicação clara e objetiva. Portanto, é essencial que a recepcionista se certifique de que o paciente entendeu tudo da forma correta. Se possível, ela deve anotar boa parte das informações em um papel ou enviá-las por meio eletrônico, utilizando mensagens de texto ou e-mail para lembrar de uma consulta, por exemplo. A recepcionista deve ser cautelosa e ouvir as dúvidas dos pacientes. Além de deixá-los mais tranquilos, ela pode coletar informações importantes para a consulta.

4. Ser organizada

Trabalhar em um local desorganizado traz sérios prejuízos, especialmente para quem trabalha em setores com grande fluxo de pessoas, como na recepção. Desse modo, a organização é imprescindível para o bom andamento de toda a equipe. Logo, guardar todos os documentos em pastas identificadas ou mesmo digitalizá-los para economizar espaço e tê-los à mão de forma mais rápida também são boas estratégias.

FUNÇÕES DA ATENDENTE NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

O cargo de recepcionista é uma função estratégica e importantíssima em uma clínica odontológica já que a recepcionista do consultório odontológico é a primeira e a última pessoa que o paciente vê ao chegar e ao sair da clínica respectivamente. Os pacientes precisam sentir confiança por parte das recepcionistas durante o atendimento e obter informações com a maior precisão possível já no primeiro contato. As recepcionistas da clínica odontológica precisam manter uma atitude afetuosa e profissional com os pacientes.

Elas devem estar preparadas para receber bem tanto adultos quanto crianças. É imprescindível que a recepcionista deixe uma boa impressão para que o paciente queira voltar à clínica, pois por melhor que sejam os tratamentos, se o paciente não for bem recebido não voltará.

As qualidades de uma recepcionista na clínica odontológica A recepcionista na clínica ou consultório odontológico deve possuir muitas qualidades e habilidades como: Ser pontual, ter simpatia, disponibilidade, capacidade de ouvir e paciência, além de comunicação clara e um bom conhecimento do consultório odontológico.

Cuidar sempre da aparência pessoal e estar vestida de maneira adequada e impecável. Além de, é claro, uma das qualidades mais importantes e desejáveis é a de apreciar as relações interpessoais. Esses profissionais são responsáveis por manter a coesão do consultório odontológico e são essenciais para o ambiente profissional odontológico. As funções da recepcionista na clínica odontológica Quer seja por telefone ou pessoalmente na clínica ou consultório odontológico, as recepcionistas devem desempenhar várias funções, vamos conferir algumas delas:

1 – Organizar a agenda de compromissos gerenciando e organizando os cronogramas. Essa tarefa é de suma importância e pode ser muito complexa caso hajam muitos pacientes e vários dentistas na clínica.

2 – Tranquilizar os pacientes. Muitos pacientes, especialmente as crianças tem pavor de ir ao dentista. Cabe a recepcionista tranquilizá-los de alguma maneira, o que facilitará o trabalho do odontólogo.

3 – Fornecer informações de qualidade para esclarecer qualquer dúvida ou receio que o paciente venha a ter.

4 – Encaminhar os pacientes para os profissionais da área odontológica apropriados conforme o tipo de tratamento e a agenda;

5 – Gerenciar pagamentos de honorários profissionais e dos planos odontológicos assim como cobrar pacientes;

6 – A recepcionista está apta a elaborar orçamentos desde que haja um sistema odontológico que contenha uma tabela de preços para que ela se baseie e o dentista lhe informe mais detalhes a respeito do tratamento a ser orçado.

7 – Gerenciar o prontuário dos pacientes também é uma função importante executada pela recepcionista, receber e gravar no sistema odontológico exames, anamneses, tratamentos por fazer, tratamentos já executados, movimentações financeiras do paciente, dados de contato e informações passadas pelo odontólogo. Em resumo gerenciar o prontuário de um paciente é o mesmo que gerenciar a vida deste paciente dentro da clínica odontológica.

8 – A recepcionista deve ser proativa, pois na recepção haverá situações que ninguém previu e neste momento o comandante é a recepcionista, cabe a ela resolver tal situação utilizando seus próprios recursos de maneira a evitar principalmente qualquer mal estar com o paciente.

CAPACITAÇÃO DA ATENDENTE NA CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Uma recepcionista na clínica ou consultório odontológico deve estar preparada para assumir tal função, pois tão importante quanto aumentar o número de clientes no consultório é manter os existentes. Por esse motivo é importante que, mesmo sendo muito capacitada a recepcionista, o dentista ofereça cursos de reciclagem e atualização com certa regularidade em sua clínica odontológica.

Como percebemos, tanto quanto a postura de um dentista e a qualidade de seus serviços influem no sucesso de uma clínica, o mesmo cabe à recepcionista, pois um excelente trabalho na recepção cai por água abaixo se o serviço prestado pelo dentista não tiver qualidade; o serviço de excelência de um dentista cai por água abaixo se a recepção falhar com o paciente. Estamos falando aqui de uma equipe e numa equipe ou todos ganham ou todos perdem.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

No nosso dia a dia interagimos com as mais diferentes pessoas, oriundas dos mais diferentes níveis socioculturais, que trazem consigo tipos de comportamentos diferenciados, consequentes de suas experiências de vida. Nessas interações (relacionamentos) podemos manifestar diferentes tipos de comportamento. E se observarmos as pessoas, percebemos logo que não existem pessoas iguais. Isto é, pensamos, sentimos e agimos de maneira peculiar. Ante um mesmo estímulo reagimos diferentemente e diante das mesmas circunstâncias, tomamos atitudes que são próprias à nossa personalidade.

NORMAS DE CONVIVÊNCIA

Fale com as pessoas

Sorria para as pessoas

Chame as pessoas pelo nome

Seja amiga e prestativa

Seja cordial

Interesse-se sinceramente pelos outros

Seja generosa em elogiar, cautelosa em criticar

Saiba considerar os sentimentos dos outros

Preocupe-se com a opinião dos outros

ETIQUETA SOCIAL

Etiqueta é sinônimo de elegância, boas maneiras, bons costumes, estilos e distinção, características estas que, uma vez incorporadas ao dia-a-dia, emprestam à vida cotidiana mais harmonia e bem-estar nos ambientes sociais, profissionais e domésticos, determinando um comportamento ideal de todos os indivíduos. Envolve toda a nossa pessoa, nossa personalidade, nossa linguagem e o ambiente em que trabalhamos.

ITENS A SEREM OBSERVADOS:

a) Apresentação Pessoal

b) Vestuário

c) Postura

d) Saúde

e) Higiene

APRESENTAÇÃO: Uma boa apresentação, onde os cuidados consigo, demonstram uma autoimagem positiva.

VESTUÁRIO: Apresente-se adequadamente. Vista-se de acordo com a ocasião. Se a empresa oferecer uniformes saiba valorizá-los, caso contrário, saiba valorizar-se.

PERFUMES: Use na medida adequada. Seu perfume pode ser notado pelo excesso no ambiente de trabalho.

MAQUIAGEM: Seja discreta, uma maquiagem suave e bem feita realça o rosto, mas sem exageros.

POSTURA: Você não é um robô e nem boneca de pano. A suavidade na postura demonstra equilíbrio, treino e respeito com o cliente.

QUEBRANDO BARREIRAS: O aperto de mão é muito importante, promove contato e acolhimento. Tom de voz e respiração, falar pausadamente e com clareza. Ao se comunicar não fale muito baixo e nem é preciso gritar; se precisar usar frases muito compridas, respire algumas vezes para que a comunicação seja mais clara.

CHAMAR A PESSOA PELO NOME: Utilizando o nome, você torna o atendimento personalizado, dando a quem é atendido a sensação de privilégio, de importância.

IDENTIFICAÇÃO: Procure na pessoa que chega pontos positivos e não tenha preconceitos. Mantenha o alto nível de conversação com visitas a fim de aliviar as tensões criadas pela ausência de seu superior para resolver situações que cabem a ele. Quando um cliente pergunta alguma coisa ao secretário, deve lembrar-se da descrição que a função exige e não fornecer informações que comprometam seu profissional ou sua empresa; Em alguns casos a informação deverá ser negada e em outros pesquisada em setores competentes da empresa para que o cliente seja atendido. Deve-se indagar: • O que a pessoa deseja; • O motivo do pedido; • Para quem será a informação; • Quando deseja receber a informação. Palavras positivas: MELHORAR, AJUDAR, SOLUCIONAR, QUALIDADE, BOM, ÓTIMO, AUMENTAR, ELEVAR, CRESCER, DESENVOLVER.

ORGANIZAÇÃO PESSOAL E PROFISSIONAL

A recepção, assim como a secretária, é que serão as primeiras imagens que o cliente encontrará na empresa. Imagine só, como se sentiria uma pessoa ao chegar num local e for recebido em um ambiente bagunçado, sujo e por uma pessoa relaxada e mal trajada. Com certeza, sua vontade será de ir embora e esquecer o que acabou de ver, porque se a recepção é assim, faça uma ideia do restante! Portanto, a limpeza e a organização devem ser sua primeira preocupação. Organize seu espaço, mesmo os não visíveis aos olhos do cliente.

REGRAS BÁSICAS DE COMPORTAMENTO À MESA EM COQUETÉIS

Restaurantes

No restaurante, quem convida deve chegar antes e esperar pela pessoa convidada. Ao convidado é permitido um atraso de até 10 minutos. Seja discreto, não fale alto, não mude de mesa. Se alguma coisa estiver errada com os pratos pedidos, reclame de forma discreta e diretamente com o maitre ou o gerente da casa. Ao entrar o casal, o homem mantém a porta aberta deixando a companhia passar. Dentro do restaurante, ele passa a frente dirigindo-se o maitre para solicitar a mesa e, após ser indicada, a mulher toma o lugar, que tanto pode ser à frente ou à sua direita.

ETIQUETA À MESA

Tanto numa recepção formal quanto informal, na hora que nos aproximarmos da mesa só podemos sentar quando a anfitriã o faz. Em ocasiões formais, os lugares são marcados com um cartão tendo o nome da pessoa que irá sentar. Ao sentar não se coloca o cotovelo à mesa. Mantenha sua postura correta, sempre de forma elegante.

O uso dos talheres é de acordo como cardápio, não esquecendo que começamos a usar o que está do lado de fora e assim sucessivamente. A faca, sempre na mão direita, foi feita somente para cortar e não como pá que empurra a comida no garfo. Não se usa a faca para cortar saladas, ovos, espaguete, talharim, batatas (legumes cozidos em geral), nem para bolos e tortas. O garfo deve ser segurado entre o polegar e o indicador. O guardanapo é usado aberto ou dobrado em dois, sobre os joelhos. Serve para secar delicadamente os lábios antes e depois de levarmos o copo à boca. Quanto ao hábito de usar os palitos de dente, não o fazendo à mesa, pois torna-se uma atitude deselegante. Se não gostar do que está sendo servido, não recuse, faça um sinal para que sirva pouco. Simule que está comendo e deixe no prato; o mesmo acontece com a bebida.

ELEGÂNCIA EM QUALQUER OCASIÃO

Nossa rotina profissional muitas vezes é quebrada por situações que, se pudéssemos evitaríamos. Como não podemos controlar as coisas que ocorrem ao nosso redor, melhor é sabermos qual atitude mais adequada diante desses imprevistos.

MORTE DE COLEGA

Se seu relacionamento com a pessoa que morreu era estreito, é importante comparecer ao velório e ao enterro e prestar solidariedade à família que sabia de sua proximidade com a pessoa e conta com seu apoio nessa hora difícil. É importante ter estrutura emocional para lidar com esse tipo de situação. Morte de um cliente. Conforme o cliente não é necessário comparecer ao funeral e velório, mas de algum modo sua empresa deve ser representada. Pode-se enviar coroa de flores ou um telegrama à família. Sua relação com o cliente era comercial, mesmo assim, seja solidário, faça-se presente.

DOENÇA DE UM COLEGA

Se seu colega está hospitalizado, é importante fazer-lhe uma visita. Se a pessoa estiver em casa, já em fase de convalescença, telefone antes falando de sua visita, a qual também deve ser breve – entre quinze e trinta minutos.

NASCIMENTO DE UM FILHO DE UM COLEGA DE TRABALHO

Novamente sua atitude deve ser ditada de acordo com o relacionamento existente entre vocês. Uma sugestão é reunir os colegas do mesmo departamento e dar um presente para o bebê.

GRAVIDEZ "INDEPENDENTE" DE UMA COLEGA DE TRABALHO

Se essa foi uma decisão dela, não cabe a você julgá-la, aprovando ou criticando sua decisão em público. Se a gravidez pegou a colega de surpresa, seja sensível e tente perceber se, por exemplo, ela não está precisando de uma palavra de apoio, orientação ou alento de sua parte. Tome cuidado para não falar mais do que deveria. Há certas situações em que, nossa melhor colaboração é ficarmos caladas.

ESTADO EMOCIONAL POSITIVO E CONTROLADO

Algumas pessoas exageram em suas atitudes, caracterizando-se por:

Não conseguem explicar uma situação, ou expor um problema, sem que estejam profundamente envolvidas emocionalmente. São mais emotivas que objetivas. Adoram contar tragédias sobre suas vidas, seus amores, seu trabalho. Não só contam como também não ouvem. Parecem que em qualquer situação elas são “vítimas”. Transformam cada dificuldade numa tragédia.

Toda empresa enfrenta problemas e crises. Todos nós como pessoas, igualmente enfrentamos problemas, crises, épocas positivas e negativas. Diariamente na vida pessoal e profissional, nos defrontamos com dificuldades, emergências, situações inesperadas. Tais situações devem ser enfrentadas e solucionadas. Não são subsídios para cenas trágicas. “Nem tudo o que se enfrenta pode ser modificado, mas nada pode ser modificado até que se enfrente”. (Joanes Balduin)

AGENDA

A finalidade da agenda é auxiliar na lembrança e na organização dos compromissos diários. Ela contém a relação ordenada das atividades, inclusive as sociais, a serem realizadas pelo seu empregador. É importante que a secretária tenha a agenda dela e a do seu empregador. Os compromissos devem ser marcados a lápis. Uma agenda deve sempre estar de acordo com a outra.

Os compromissos podem ser marcados em diversas formas e em diferentes ocasiões:

Pessoalmente;
Por telefone;
Por carta ou email;
Em reuniões de negócios;
Em solenidades, reuniões sociais;
Em almoços ou jantares.

ROTINA DE LIMPEZA DO CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO

Limpeza geral

Assim como em uma casa, a limpeza geral é aquela feita de tempos em tempos e que tem por objetivo manter a organização do local. Os produtos utilizados, porém, são diferentes de um ambiente comum. Por estar mais suscetível a bactérias e outros microrganismos, é necessário utilizar algo que possa combatê-los

Os detergentes enzimáticos, por exemplo, podem eliminar fungos, células e bactérias indesejadas que se aloquem nas paredes e chão do consultório. Basta diluir entre 3 e 5 ml em um litro de água. Em seguida, borrife a solução sobre as superfícies, esfregando com um pano ou rodinho.

Para proteger a pele, sempre que realizar esse procedimento, esteja equipado com luvas de borracha, avental impermeável e luvas de látex. O período entre uma limpeza e outra dependerá do seu fluxo de pacientes. Quanto mais pessoas passarem pelo seu consultório e mais procedimentos forem feitos, o ideal é que o espaço entre uma faxina e outra seja menor. No início dos atendimentos É possível incluir uma faxina diária à sua rotina de limpeza de consultório odontológico, no início dos atendimentos, ao fazer sua preparação usual.

Antes de colocar protetores descartáveis na cadeira e nos equipamentos e dispor os instrumentais sobre a mesa, borrife a mesma solução de detergente enzimático e passe um pano sobre as superfícies. Faça também a antisepsia de suas mãos antes de colocar as luvas, mantendo a biossegurança do ambiente.

Entre os atendimentos

Entre um atendimento e outro, naturalmente, será necessário preparar o consultório para o próximo paciente. Comece tirando os protetores utilizados e fazendo a antisepsia das superfícies de contato. Para isso, prepare uma solução diluindo 10 ml de ácido peracético em um litro de água, e armazene em um borrifador. Em seguida, disperse um pouco sobre as superfícies e esfregue com um pano. Cubra-as com novos protetores. Além disso, retire os materiais e instrumentais utilizados e coloque-os de molho em uma solução de detergente enzimático. Após isso, substitua por novos, limpos e esterilizados.

Rotina de limpeza ao final do dia

Após todos os atendimentos do dia, separe um tempo para fazer uma rotina diária de limpeza. Isso deixará seu consultório em condições ideais para receber seus pacientes no dia seguinte e impedirá que o biofilme se espalhe. Comece fazendo a antisepsia de todas as superfícies de contato. Retire todos os protetores descartáveis e faça a limpeza borrifando a solução preparada de ácido peracético, sempre com o auxílio de um pano. Em seguida, separe todos os instrumentais utilizados e banhe-os em uma solução de detergente enzimático.

Faça também a limpeza das mangueiras para evitar a proliferação de bactérias. No caso de procedimentos cirúrgicos, o ideal é que seja feita a higienização imediatamente. Já para atendimentos comuns, basta fazê-lo ao final do dia. Para isso, substitua a garrafa de água da sua cadeira odontológica pela solução de peresal. Acione as mangueiras para que o produto circule e faça a limpeza em seu interior. Faça o mesmo com os sugadores.

Criar uma rotina de limpeza em seu consultório odontológico deve mantê-lo sempre limpo e longe de microrganismos que possam oferecer risco aos seus pacientes. Dessa forma, você preserva a biossegurança no local. Fonte: Surya Dental. Como montar uma rotina de limpeza no consultório odontológico. [S.I.] 2019. Disponível em: . Acesso em 22 Maio 2021.

COMO REALIZAR A ADEQUADA HIGIENIZAÇÃO DO CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO?

A limpeza das superfícies e componentes dos equipamentos odontológicos deve ser realizada com água e sabão neutro e a desinfecção com álcool a 70%. Uma revisão de literatura realizada por Cardoso, em 2002, cita, como técnica de aplicação, a técnica spray-wipe-spray (MILLER, 1993; SAMARANAYAKE, 1993), que inclui a pré-limpeza e a desinfecção, e consiste em aplicar o desinfetante na superfície com auxílio de um borrifador; a seguir, limpar a área com toalha de papel e realizar nova aplicação do desinfetante.

A limpeza geral deve ser realizada com água e sabão. Paredes, janelas, portas, tetos e pisos não constituem risco de infecção, desde que mantidos limpos. Deve-se estabelecer uma rotina de limpeza periódica, de acordo com a área ou quando houver sujidade visível. Os pisos devem ser limpos diariamente e as demais superfícies, gavetas, mobiliários, etc. no mínimo semanalmente ou quando necessário. Para que os desinfetantes sejam eficazes, é necessário que sejam aplicados de forma correta, utilizando sempre a concentração e tempo de exposição indicados, conforme as recomendações de seus fabricantes. Para minimizar a contaminação nas superfícies e em áreas vulneráveis, como os botões de acionamento dos diferentes equipamentos, sujeitos a danos elétricos, as recomendações revisadas do CDC e de diversos autores sugerem o recobrimento destas superfícies com campos de algodão esterilizados, para procedimentos cirúrgicos, e a aplicação de barreiras impermeáveis durante a realização de procedimentos clínicos. As barreiras físicas de tecido ou as plásticas impermeáveis devem ser trocadas a cada paciente.

MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS

É obrigação do profissional dentista elaborar um Manual de Rotinas e Procedimentos, mas geralmente ele é construído pela equipe do consultório. Então agora, fique por dentro de como deve ser feito um Manual de Rotinas e Procedimentos dentro de um Consultório Odontológico:

CONSTRUÇÃO DO MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS

Elaborar o Manual de Rotinas e Procedimentos é uma tarefa que todo mundo foge. Mas é necessária e depois que começa vai ficando mais fácil. Comece pelos itens mais importantes e depois vá completando. Imagine que você precisa comer um pernil inteiro. Não vai ser possível comer tudo de uma só vez. Tem que ser de mordida em mordida e um bife (ou dois, três...) a cada refeição. MAS tem que ter o compromisso de acabar. Não existem regras rígidas para o seu conteúdo. O importante é refletir o trabalho real e que seja de fácil leitura e acesso para os trabalhadores da sua clínica. O Manual de Rotinas e Procedimentos deve ser um documento vivo e dinâmico. Procure utilizar uma pasta com plásticos e com as folhas dentro, assim fica mais fácil substituir cada etapa. Comece pelas rotinas mais simples e que já estão mais estabelecidas como por exemplo: Rotina de processamento de instrumentais divida em partes:

- Limpeza
- Inspeção Visual
- Lubrificação
- Montagem de Kits
- Embalagem
- Esterilização
- Monitorização da Esterilização

Abaixo os tópicos que devem compor um Manual de Rotinas e Procedimentos: (sugeridos pela da Dra. Denise Barbosa que foi Vigilância Sanitária de Jundiaí)

Identificação do Estabelecimento:

- Histórico
- Estrutura Física
- Equipe (organograma)

Objetivo do manual (padronização de procedimentos)

- Definições adotadas para efeito deste manual (nomenclatura) (histórico)
- Objetivos do estabelecimento
- Abrangência (consultório ou clínica e tipo)

Contato com o paciente

- Prontuário (anamnese, exames complementares, plano, evolução e orçamento do tratamento)
- Tipos de procedimentos realizados no estabelecimento

- Esterilização** (descrição do processo e monitoramento)
- Condições e quantidades de instrumentais** (atrelados ao atendimento diário)
- Equipamentos de proteção individual (EPI's)**
- Processos de apoio** (compras, manutenção, limpeza) Biossegurança (descrição dos procedimentos)
- Riscos ocupacionais** (vacinação, EPI, Ergonomia)
- Destino dos resíduos** (PGRSS -Lixo contaminado, perfuro cortante, comum e reciclável)
- Documentos de Referência** (Regulamentações)
- Licença ou Alvará de Funcionamento**
- Identificação do Estabelecimento**

O Manual de Rotinas e Procedimentos deve ser construído pela equipe do consultório e deve ser escrito de forma que todos consigam ler e entender perfeitamente o seu significado. Simples, completo e compreensível. Detalhe - deve ficar à disposição de todos. Faça cópias das rotinas nos locais e coloque cada parte na área correspondente. Lembre-se de atualizar as partes cada vez que modifica o documento. Para facilitar, coloque no rodapé a versão e a data da atualização e quem revisou.

MANUAL DE ROTINAS E PROCEDIMENTOS PARA ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

Sabe-se que o conforto no exercício de uma profissão e sua produtividade tem relação com um planejamento bem realizado, respeitando vários aspectos tecnicamente comprovados, a partir dos quais se estabelecem rotinas e procedimentos. Inúmeros benefícios, tanto para os profissionais quanto para os destinatários dos serviços a eles prestados, decorrem da observância e prática destas rotinas e procedimentos planejados. Seguem abaixo, como contribuição, as diretrizes principais para construção do Manual de Rotinas para consultórios e clínicas odontológicas, essencial para o exercício dos profissionais e, também, exigido pelos órgãos sanitários em todo Brasil: Identificação do estabelecimento de assistência à saúde Classificação do estabelecimento (consultório tipo I ou tipo II, clínica odontológica tipo I ou II, etc.. Razão social, se pessoa física (CPF) ou jurídica (CNPJ) / Nome fantasia (PJ)Endereço, Telefone, e-mail / Horários de atendimento.

Equipe de trabalho
Recursos humanos para trabalho em recepção, limpeza, administração, manutenção e gerência, além de pessoal auxiliar. Organograma demonstra a organização do estabelecimento. Se empregar um CD, necessário Contrato de Trabalho ou de Prestação de Serviços.

Histórico Breve
Histórico do estabelecimento para familiarizar com a visão, objetivos e metas pretendidas pelo responsável do negócio. Exemplo de definições adotadas, para efeito do Manual, elaboradas para entendimento e esclarecimento.

Segurança do paciente: redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado à atenção à saúde. Memorial descritivo do local

Contemplar instalações físicas, descrevendo local existente na planta e finalidade de utilização. Memorial descritivo da atividade do local. Área de atuação de cada local.

- Tipos de procedimentos realizados.**
- Controle de produtos e descartes.
 - Medidas de higiene.
 - Limpeza e esterilização de materiais.
 - Processos de apoio Administrativo
 - Financeiro. Fornecedores.
 - Relação de serviços terceirizados.
 - Contato com o paciente Prontuário.
 - Documentação odontológica.
 - Ficha de anamnese.
 - Ficha de exame clínico.
 - Ficha de pagamento, etc..
 - Cuidados relativos aos aspectos de biossegurança
 - Higienização das mãos / Equipamentos de Proteção Individual.
 - Controle da contaminação cruzada.
 - Processo de esterilização - Todo o passo-a-passo da central de esterilização.
 - Notificação de acidentes -
 - Encaminhamento para o hospital regional, etc..
 - Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde

Estabelecer estratégias e ações de gestão de risco, conforme as atividades desenvolvidas e serviço de saúde. Transplante de ossos (especialistas em Implante, Periodontia e Cirurgia Buco Maxilo Facial) Cadastro no CGSNT (Coordenação Geral do Sistema Nacional de Transplante) para utilização de tecido ósseo faz parte desta prática.

Riscos ocupacionais

Todas as empresas que possuam colaboradores regidos pela CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) são obrigadas a manter em dia os seguintes documentos: PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais), visando à preservação da saúde e da integridade dos trabalhadores. PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), com o objetivo de promoção e preservação da saúde do conjunto dos seus trabalhadores. Vacinação Atualização das vacinas no controle dos riscos de contaminação infectocontagiosa, como Hepatites B, Tétano e Difteria, Gripe e outras.

Atualização

Manter atualizados os documentos de equipamento de emissão de radiação ionizante. Destino dos resíduos

Destino dos resíduos

O PGRSS (Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde) deve indicar o descarte dos resíduos de saúde de forma correta utilizando o serviço de coleta especial, fazendo o descarte do material contaminado em recipientes preconizados pelas normas da ABNT

