



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
DIVISÃO DE ENSINO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1º/2025

ROSÂNGELA COSTA TÔRRES MOREIRA E SILVA, Cap Dent

Ferramenta digital para o pré- preenchimento de anamnese em Odontologia

Rio de Janeiro

2025

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
DIVISÃO DE ENSINO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1º/2025

ROSÂNGELA COSTA TÔRRES MOREIRA E SILVA, Cap Dent

Ferramenta digital para o pré-preenchimento de anamnese em Odontologia

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica como requisito parcial para aprovação no Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Liderança com Ênfase em Gestão no COMAER.

Linha de Pesquisa: Gestão da Saúde na Força Aérea

Orientadora: Ísis Beltrão Pereira, Cap Int

Rio de Janeiro

2025

ROSÂNGELA COSTA TÔRRES MOREIRA E SILVA, Cap Dent

Ferramenta digital para o pré- preenchimento de anamnese em Odontologia

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Escola
de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica.

Aprovado por:

Presidente, Thiago Godinho Vieira, Maj Av - EAOAR

Ísis Beltrão Pereira, Cap Int - EAOAR

Rio de Janeiro

2025

RESUMO

A primeira consulta odontológica no Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU), ocorre no Centro de Atendimento Integral à Saúde e serve como a porta de entrada para o atendimento ao usuário. Na oportunidade, o oficial Dentista tem um período de trinta minutos, no qual precisa realizar a anamnese (coleta do histórico médico e motivo da consulta), fazer o exame clínico, registrar as informações, solicitar exames, elaborar um plano de tratamento, esclarecer dúvidas e agendar o retorno. Para alguns indivíduos, este tempo pode ser insuficiente para responder sobre seu histórico médico e ter suas dúvidas atendidas. Com o objetivo de aperfeiçoar esse processo, o presente ensaio propõe a implementação do pré-preenchimento digital da ficha de anamnese odontológica, por meio de um link enviado ao paciente pelo sistema de agendamento antes da primeira consulta, visando oferecer benefícios para a otimização do processo de atendimento no SISAU. Essa solução traz vantagens significativas, pois o indivíduo se beneficia por ter privacidade para responder questões mais desafiadoras e para lembrar seu histórico de saúde. Para o profissional, a validação dessas informações na primeira consulta pode ser feita em menor tempo, permitindo dedicar maior atenção ao seu interlocutor. Conclui-se que a implementação de anamnese prévia via link, tem o potencial de aumentar a eficiência do SISAU, podendo ser extrapolado para outras áreas da assistência ao usuário, além de contribuir para projetar a saúde da Aeronáutica como referência em boas práticas e inovação, acompanhando tendências globais.

Palavras-chave: pré-preenchimento de anamnese; atendimento odontológico; privacidade; eficiência.

1 INTRODUÇÃO

O Centro de Atenção Integral a Saúde (CAIS) engloba a sistemática de atendimento adotada no Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU). Foi desenvolvido pela Diretoria de Saúde da Aeronáutica (DIRSA) e consolidado em 2023, com a edição do Manual do Comando da Aeronáutica (MCA) nº 160- 10 conforme Brasil (2023).

A primeira consulta no CAIS Odontologia é a etapa inicial do atendimento para acompanhamento da saúde bucal. Nessa oportunidade, são coletadas informações essenciais, como o histórico de saúde e a queixa principal, que são inseridas na ficha de anamnese. Além disso, é realizado um exame clínico dos tecidos bucais e dentários, que inclui o registro de restaurações, ausências dentárias, necessidades de tratamento e solicitações de exames, quando pertinente. Todos os dados coletados são devidamente registrados no prontuário eletrônico do Aplicativo de Gestão Hospitalar (AgHuse). A partir dos registros realizados, o profissional elabora um plano de tratamento ordenado, e por conseguinte discute as possibilidades de conduta com o paciente e por fim, realiza o próximo agendamento.

Nessa seara, a duração média prevista para a primeira consulta com o Dentista é de 30 (trinta) minutos, conforme estipulado no Manual de Gestão do CAIS, de acordo com Brasil (2023). Algumas situações exigem maior atenção e interação, o que pode resultar em um período de consulta mais prolongado, com possibilidade de gerar atrasos e insatisfação aos próximos indivíduos agendados. Além disso, é possível que algumas perguntas, feitas pelo profissional no ato da anamnese presencial, possam vir a causar algum constrangimento, como indagações sobre doenças transmissíveis, uso de entorpecentes, comportamentos de risco e questões dessa natureza. Diante deste cenário, é salutar implementar estratégias que otimizem o aproveitamento dessas consultas, garantindo que o atendimento seja eficaz e atenda às necessidades de forma adequada.

Neste contexto, o presente ensaio acadêmico propõe a implementação do pré-preenchimento eletrônico da ficha de anamnese odontológica, por meio de um link enviado ao paciente pelo sistema de agendamento antes da primeira consulta, visando oferecer benefícios para a otimização do processo de atendimento no SISAU.

Essa abordagem proporciona ao usuário um grau superior de privacidade para responder questões potencialmente constrangedoras, como também tranquilidade para recordar seu histórico médico e formular sua queixa principal, chegando à consulta mais preparado de modo que possa aproveitar melhor o atendimento.

Além disso, a anamnese prévia digital proporciona uma oportunidade de melhor gestão do tempo destinado à coleta de dados pelo profissional. Essa inovação contribui para o aprimoramento dos processos administrativos e clínicos, alinhando-se aos objetivos estratégicos da Força, ao promover maior eficiência e qualidade no cuidado ofertado pelo SISAU.

2 ANAMNESE

A anamnese é etapa primordial e fundamental da primeira consulta, tradicionalmente envolve a coleta do histórico de saúde e da queixa principal por meio de uma entrevista direta conduzida pelo profissional de saúde. Com o advento dos recursos digitais, que tem impulsionado a melhoria de processos em diversas áreas da vida, a assistência à saúde também pode agregar melhores práticas de modo a proporcionar resultados mais promissores.

Nessa conjuntura de busca por eficiência e inovação, surge a pré-anamnese digital. Conforme enunciado por Gibelli, Bailo e Pesel (2024), esse recurso traz um questionário de histórico médico através da interação com uma ferramenta tecnológica (computador, tablet e/ou celular) que permite ao paciente responder as perguntas com tranquilidade e privacidade, em sua casa ou na recepção do consultório, tendo mais oportunidade de recordar seus eventos de saúde passados e refletir sobre o motivo da sua consulta com privacidade.

Para o profissional de saúde, como o Dentista, o recebimento prévio do relatório da pré-anamnese, integrado ao sistema de prontuário digital, oferece vantagens significativas. Ele permite a elaboração preliminar do perfil e de parte das necessidades de tratamento, antes mesmo da visita presencial. Posteriormente no consultório, o profissional pode confirmar os dados inseridos, o que otimiza o tempo, liberando-o para conduzir um exame clínico mais detalhado e atencioso, além de poder praticar uma escuta ativa mais qualificada. Em suma, a implementação dessa ferramenta digital contribui diretamente para a melhoria da interação e da relação profissional de saúde-paciente, tornando a primeira consulta mais focada e produtiva para ambas as partes.

2.1 PRIVACIDADE

A anamnese, enquanto ferramenta basilar na prática clínica, desempenha um papel fundamental na coleta de informações que orientam o diagnóstico e as necessidades de tratamento. Tradicionalmente, esse processo é realizado de forma presencial, o que pode gerar

desconforto e constrangimento, especialmente quando se trata de questões mais delicadas relacionadas a comportamentos, doenças pregressas e hábitos pessoais. A introdução de plataformas digitais para a coleta de dados anamnésicos oferece uma alternativa inovadora que pode minimizar esses constrangimentos e, conseqüentemente, melhorar a qualidade das informações obtidas.

Nas relações humanas, e principalmente na relação do profissional de saúde com o paciente é de suma importância, promover um ambiente de escuta e interação sempre pautados no respeito e apoio a resolução dos seus problemas. Dessa forma, para que uma relação de confiança se estabeleça é importante que o profissional tenha acesso as informações sobre toda a história pregressa de saúde do seu interlocutor, de forma transparente e verdadeira para poder propor as melhores alternativas a sua necessidade de intervenção odontológica, com maiores possibilidades de efeitos positivos e duradouros.

As condições visíveis de saúde bucal são palpáveis ao Dentista observar e relatar no prontuário, como também é possível lançar mão de exames de imagem que podem sugerir a condição de saúde atual, no entanto a história médica pregressa e as aspirações frente a um tratamento que possa ser resoluto e de efeitos duradouros passam pela extração de informações inerentes ao paciente.

Maluf, Phyrro e Bulgari Jr. (2014) relatam que indagações sobre a história médica podem causar embaraço e constrangimento, quando feitas presencialmente. Ainda nessa seara, perguntas desafiadoras a respeito do uso de entorpecentes e uso de bebidas alcólicas podem causar estranhamento e limitar a resposta sincera, o que pode ser minimizado quando o agente está respondendo através de recurso digital e não confrontado diretamente pelo profissional, que confirmará a informação presencialmente, mas num menor tempo de interação a respeito desse assunto. O fato de o paciente escolher o local que considere mais adequado para preencher seu questionário de anamnese através de link, permite que possa refletir melhor sobre seu histórico médico, sobre suas necessidades para consulta odontológica fazendo com que ele chegue mais amadurecido para o momento da consulta presencial, podendo lançar mão de uma comunicação mais clara e precisa, o que enriquece a troca de informações tornando-o mais protagonista e envolvido com sua saúde.

Maluf, Phyrro e Bulgari Jr. (2014) também constataram que o registro de informações corretas e verdadeiras é de basilar importância, pois irá subsidiar o profissional de uma gama de informações que permitirá elaborar um cenário, onde pode relacionar ou descartar manifestações orais de doenças sistêmicas, prescrever medicações com base no estado geral, além de melhor possibilidade de estabelecer diagnósticos precisos.

Em estudos realizados por Denecke *et. al* (2018) foi visualizado que em formulários digitais, os pacientes revelaram informações sobre estilos de vida de risco que normalmente não responderiam numa consulta presencial, o que mostra o benefício do preenchimento da anamnese digital de forma autônoma.

Por fim, a utilização de links digitais para anamnese configura uma evolução significativa na prática clínica, sobretudo em contextos que envolvem questões desafiadoras afetas a comportamentos e hábitos. Essa abordagem proporciona ao paciente dispor de um espaço a sua escolha, minimizando o constrangimento e potencializando a qualidade das informações prestadas, contribuindo para um atendimento mais eficaz.

2.2 OTIMIZAÇÃO DA GESTÃO DO TEMPO DE CONSULTA

Atualmente, o fator tempo é primordial em todas as relações humanas e para um atendimento mais proveitoso e objetivo é necessário que o paciente possa responder com assertividade os questionários de saúde, a respeito de fatos médicos que compreendem toda a sua vida, além de registrar o motivo principal de sua visita ao Dentista.

Com a utilização de uma pré- anamnese por meio digital, através de link fornecido ao paciente, as informações sobre seu histórico médico e sua queixa principal podem ser inseridas previamente à consulta. O profissional de saúde terá acesso as informações no prontuário eletrônico e confirmará tais questionamentos presencialmente, na consulta odontológica, o que demanda um menor tempo do que se tivesse de realizar todo o preenchimento de dados. O tempo poupado poderá ser utilizado para maior interação e escuta ativa.

A otimização do tempo com a pré- anamnese digital foi observada em estudos de Gibelli, Bailo e Pesel (2024), com a diminuição do tempo necessário para coletar a anamnese, além da redução de etapas burocráticas, que trouxe benefícios para toda a rotina do profissional de saúde como menor risco de stress e síndrome de Burnout (esgotamento profissional).

A necessidade de um atendimento humanizado perpassa por um momento de atenção de qualidade do profissional de saúde para com o paciente. A ansiedade frente ao atendimento odontológico, ainda é algo comum na sociedade, e uma alternativa para suavizar essa condição é oferecer tempo de qualidade durante a consulta para proporcionar atenção real ao paciente, com escuta ativa, para que este se sinta acolhido e possa estabelecer uma relação de confiança com o Dentista. Nesse contexto, trabalhos como o de Mendes (2016), confirmam a importância de oferecer mais atenção ao paciente para estabelecimento de vínculos, o que pode proporcionar maior tranquilidade e uma melhor relação.

Quando os pacientes procuram um Dentista, eles desejam se sentir seguros durante o atendimento. Para isso, esperam que o profissional tenha habilidade técnica, mas, acima de tudo, que ofereça um atendimento humano e acolhedor. Essa ideia é apoiada pelo trabalho de Mota, Farias e Santos (2012), que destaca a importância do cuidado com empatia e humanidade na prática odontológica. Nesse ínterim, é notória a importância de dedicar tempo suficiente para uma melhor inter-relação dos agentes envolvidos no processo, pois esse recurso pode guardar associação direta com a cooperação para com o tratamento proposto, além de proporcionar entendimento e oportunidade para educação em saúde e esclarecimento de dúvidas.

A adoção de ferramentas digitais para a obtenção da anamnese, não apenas otimiza o tempo de consulta, com atenção mais voltada ao usuário, mas também reduz o estresse do oficial Dentista, na medida em que uma das etapas da consulta se torna mais fácil de ser cumprida, promovendo um ambiente de trabalho mais produtivo e saudável. Tal abordagem representa um avanço na busca por um atendimento mais eficiente e humanizado.

3 CONCLUSÃO

O processo de atendimento do SISAU, no CAIS Odontologia, prevê que na primeira consulta seja realizada a anamnese (incluindo o histórico médico e a queixa principal), o exame clínico visual, as solicitações de exames, a elaboração de um plano de tratamento e o agendamento da próxima consulta, em até trinta minutos. No entanto, para algumas situações, esse período previsto pode ser insuficiente para cumprir todas essas etapas, tirar dúvidas e estabelecer uma relação de confiança com o usuário. Nesse âmbito, a implementação do pré-preenchimento eletrônico da ficha de anamnese odontológica, por meio de um link enviado ao paciente pelo sistema de agendamento antes da primeira consulta, visa oferecer benefícios para a otimização do processo de atendimento no SISAU.

A abordagem proposta permite que os pacientes respondam a perguntas sobre seu histórico de saúde de forma mais confortável e privada diminuindo receio de julgamentos em relação a comportamentos ou hábitos, o que pode resultar em respostas mais sinceras e completas. Isso não só melhora a qualidade das informações coletadas, mas também permite que o Dentista tenha mais tempo para se concentrar na interação com o seu interlocutor e no exame clínico durante a consulta, o resultado se traduz no aprimoramento dos processos com redução da burocracia, permitindo que os profissionais de saúde se dediquem mais ao acolhimento e à escuta ativa. Isso é especialmente importante em um contexto em que a

ansiedade em relação ao atendimento odontológico é algo frequente.

Conclui-se que a implantação da anamnese prévia através de link enviado ao usuário aumentará a eficiência do SISAU com a melhoria do serviço oferecido e superação de desafios outrora encontrados, podendo ser extrapolado para situações de atendimentos clínicos realizados por outros profissionais de áreas correlatas na assistência à saúde. Tal sistemática proporcionará atualização dos processos visando a melhoria dos serviços prestados, o que coaduna com as Diretrizes dos Macroprocessos de Suporte, item da cadeia de valor do Plano Estratégico Militar da Aeronáutica, no que diz respeito ao aprimoramento dos processos de gestão em saúde, conforme Brasil (2024). Com a adoção de tal sistemática, a saúde da Aeronáutica desponta no cenário nacional como referência em boas práticas e inovação, acompanhando tendências globais na assistência à saúde.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Portaria EMAER nº 1.453/GC3, de 05 de junho de 2024. Aprova a edição do Plano Estratégico Militar da Aeronáutica. **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, n.107, p.8370, 10 jun. 2024. Disponível em: <https://www.fab.mil.br/Download/arquivos/pemaer.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2025.

BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Portaria DIRSA nº 274 SECSARAM de 16 de outubro de 2023. Aprova a edição do Manual do CAIS: MCA 160-10. **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, nº 191, 18 out. 2023. Disponível em: <https://www.sislaer.fab.mil.br/terminalcendoc/acervo/detalhe/47336?guid=1604880008541&returnUrl=%2Fterminalcendoc%2Fresultado%2Flistar%3Fguid%3D1604880008541%26quantidadePaginas%3D1%26codigoRegistro%3D47336%2347336&i=8>. Acesso em: 10 abr. 2025.

DENECKE, K.; HOCHREUTENER, S. L.; POPEL, A.; MAY, R.; Self-Anamnesis with a Conversational User Interface: Concept and Usability Study. **Methods Inf Med**. v. 57, p.243-252, 2018. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30875703/>. Acesso em: 22 mar. 2025.

GIBELLI, F.; BAILO, P.; PESEL G.; Preserving Patient Stories: Bioethical and Legal Implications Related to the Shift from Traditional to Digital Anamnesis. **Clinics and Practice**, v.14, p.1196- 1213, 2024. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2039-7283/14/4/95>. Acesso em: 18 mar. 2025.

MALUF, F.; PHYRRO, M.; BUGARIN JR. J. G.; A aplicação da Bioética nas etapas do atendimento odontológico. **Revista do CRO MG**, v.15, n.1, p.6-12, 2014. Disponível em: <https://revista.cromg.org.br/index.php/rcromg/article/view/56>. Acesso em: 08 abr. 2025.

MENDES, S.S. Acolhimento Odontológico do usuário do SUS. **Revista do CRO MG**, v.17, n.1, p.6-12, 2016. Disponível em: <https://revista.cromg.org.br/index.php/rcromg/article/view/24>. Acesso em: 31 mar. 2025.

MOTA, L. Q.; FARIAS, D. B. L. M.; SANTOS, T. A. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. **Arquivos em Odontologia**, v.48, n.3, p.151-157, 2012. Disponível em: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-09392012000300005. Acesso em: 31 mar. 2025.