

Saúde bucal

Acesso e continuidade



6

temas para entender
e participar com consciência

Conhecer a rede e participar das decisões com informação compreensível

ORGANIZAÇÃO

Régys Borges da Silveira

1ª EDIÇÃO · 2026

Antes de começar

Precisar de dentista pode trazer dúvidas sobre onde começar e como continuar o cuidado. Este guia ajuda a conhecer a rede pública, pedir explicações e acompanhar encaminhamentos. Não avalia sintomas nem ensina tratamentos. Em situação de urgência, procure atendimento adequado sem esperar concluir a leitura.

O que você vai encontrar

- 01 A entrada depende da organização da rede local
- 02 Informação compreensível faz parte do cuidado
- 03 A avaliação organiza a continuidade
- 04 Encaminhamento especializado precisa de acompanhamento
- 05 Urgência odontológica e emergência médica têm portas distintas
- 06 Uma dificuldade de acesso precisa de registro e resposta

Os exemplos sem indicação de um caso real são situações didáticas. As explicações resumem regras e práticas; não substituem a consulta à fonte ou orientação para um caso pessoal.

01

A entrada depende da organização da rede local

Procure saber qual unidade possui equipe de saúde bucal.

Território	Rede responsável
Unidade	Equipe disponível
Acesso	Acolhimento e informação

O Ministério da Saúde orienta procurar unidade básica ou unidade de saúde da família que tenha equipe de saúde bucal no Sistema Único de Saúde (SUS). Não se deve presumir que toda unidade realize qualquer procedimento. A Secretaria Municipal de Saúde pode esclarecer a organização e a referência do território.

Como preparação, pergunte onde ocorre o acolhimento, como funciona a avaliação e qual canal informa a continuidade. Leve os documentos e registros de que dispõe e esclareça exigências sem adiar uma urgência para completar uma pasta. Não pague intermediário por promessa de vaga no serviço público.

Exemplo hipotético: A unidade próxima não possui equipe odontológica; Ana pede a indicação da referência de saúde bucal e de como acessá-la.

Identifique a unidade de referência e o modo de acolhimento.

[Acessar a fonte \[2\]: Como conseguir atendimento/tratamento de saúde bucal no SUS? — Resposta sobre entrada pela unidade com equipe de saúde bucal.](#)

02 Informação compreensível faz parte do cuidado

Perguntar ajuda a participar, sem substituir a avaliação profissional.

Avaliação	O que foi identificado?
Proposta	Objetivo e alternativas
Participação	Dúvidas e escolhas

O art. 7º da Lei nº 8.080 prevê autonomia, igualdade da assistência e informação à pessoa atendida sobre sua saúde. Uma explicação deve ajudar a compreender o que foi avaliado e a orientação proposta. A pessoa pode precisar de comunicação acessível e apoio, mantendo participação e privacidade.

Como roteiro de conversa, pergunte qual é o objetivo, quais alternativas cabem ao caso, o que acontecerá em cada etapa e como esclarecer dúvidas depois. Informe dificuldades de compreensão. Esta cartilha não decide qual tratamento aceitar nem transforma o relato de outra pessoa em indicação clínica para você.

Exemplo hipotético: Depois da explicação, Marcos pede que a equipe retome uma palavra técnica antes de conversar sobre a proposta.

Peça uma explicação que permita compreender a decisão.

[Acessar a fonte \[1\]: Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 — Art. 7º, III a V.](#)

03 A avaliação organiza a continuidade

O cuidado não termina necessariamente no atendimento inicial.

Hoje	O que foi realizado?
Depois	O que falta acompanhar?
Retorno	Como obter orientação?

A orientação do Ministério da Saúde situa a avaliação inicial na atenção primária e atribui à equipe a identificação de necessidade de referência especializada. Um atendimento inicial não demonstra que todas as necessidades já foram resolvidas. Pergunte o que ficou encaminhado, o que será acompanhado ali e qual retorno foi combinado.

Como organização pessoal, anote a orientação recebida, as dúvidas e o canal de contato. Informe à equipe tratamentos em curso, medicamentos e dificuldades relevantes, sem ajustar remédios por conta própria. Para preparar essa conversa, a cartilha Consultas e cuidado continuado oferece um roteiro complementar; ela também não substitui a equipe.

Exemplo hipotético: Depois de um atendimento, Vera pergunta se deverá retornar à mesma equipe e como será avisada da próxima etapa.

Saia com orientação sobre continuidade e forma de contato.

[Acessar a fonte \[2\]: Como conseguir atendimento/tratamento de saúde bucal no SUS? — Avaliação inicial e continuidade na rede.](#)

04 Encaminhamento especializado precisa de acompanhamento

Referência não é promessa de vaga imediata em qualquer serviço.

Indicação	Avaliação profissional
Referência	Serviço e acesso
Continuidade	Acompanhamento combinado

O Ministério da Saúde descreve os Centros de Especialidades Odontológicas e os Laboratórios Regionais de Próteses Dentárias como parte da continuidade quando necessários. O diagnóstico e a referência partem dos profissionais da atenção primária após avaliação. Isso não garante que todos os recursos existam no mesmo município ou sejam acessados sem organização da rede.

Como roteiro, confira serviço indicado, forma de agendamento, informação entregue e como acompanhar o pedido. Se houver mudança de telefone ou dificuldade de deslocamento, comunique pelo canal adequado. Não procure fabricar um encaminhamento nem interprete a espera como autorização para realizar procedimentos por conta própria.

Exemplo hipotético: A equipe indica um serviço especializado e Rosa pergunta quem acompanha a referência e a quem informar mudança de contato.

Registre referência, forma de acompanhamento e retorno à equipe.

[Acessar a fonte \[2\]: Como conseguir atendimento/tratamento de saúde bucal no SUS? — Continuidade por especialidades e próteses, quando necessárias.](#)

05 Urgência odontológica e emergência médica têm portas distintas

Não espere uma reclamação administrativa resolver uma necessidade imediata.

Urgência bucal

Referência da rede local

Emergência médica

Regulação pelo 192

Limite

Sem triagem pela cartilha

A cidade de São Paulo informa atendimento de urgência odontológica sem agendamento nos serviços municipais indicados, e acolhimento nas unidades básicas com odontologia durante seu funcionamento. Esse é um exemplo local: em outro município, confirme a referência de urgência da rede. A cartilha não classifica a gravidade de uma dor ou lesão.

Em emergência médica, como dificuldade para respirar, acione o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), pelo 192, e siga a regulação. O serviço não deve ser usado como transporte para consulta por dor de dente isolada. Não perfure inchaços, extraia dentes ou ajuste medicamentos por instrução deste guia. A ausência de um exemplo aqui não comprova segurança para esperar.

Exemplo hipotético: Uma pessoa procura a referência de urgência odontológica; se há emergência médica, o pedido de socorro não espera uma consulta futura.

Procure a porta adequada e siga a orientação profissional.

[Acessar a fonte \[5\]: Atendimento às Urgências Odontológicas — Serviços e acesso sem agendamento; município de São Paulo.](#) • [Acessar a fonte \[4\]: SAMU 192 — Quando chamar e quando não chamar.](#)

06 Uma dificuldade de acesso precisa de registro e resposta

Atendimento clínico e manifestação de ouvidoria cumprem funções diferentes.

Equipe	Avaliação e continuidade
Gestão	Organização do acesso
Ouvidoria	Manifestação e resposta

Para organizar uma dificuldade, registre unidade, data, serviço solicitado, orientação recebida e o que continua sem solução. Peça à equipe ou à gestão local informação sobre o próximo passo. A Ouvidoria-Geral do SUS recebe manifestações pelos canais oficiais, incluindo telefone 136 e internet; não realiza avaliação clínica ou atendimento de urgência.

A página da ouvidoria explica identificação e acompanhamento. Guarde protocolo e resposta, compartilhe apenas os dados necessários e confira se a providência anunciada foi realizada. Registros anônimos têm limites de acompanhamento. Não espere a tramitação de uma manifestação para buscar cuidado necessário; continue em contato com a equipe de referência.

Exemplo hipotético: Lia guarda o protocolo de uma dificuldade de marcação e mantém o acompanhamento clínico indicado, sem tratar as duas portas como equivalentes.

Acompanhe resposta administrativa e cuidado em registros separados.

[Acessar a fonte \[3\]: Perguntas Frequentes: Ouvidoria-Geral do SUS — Canais, identificação e acompanhamento.](#) • [Acessar a fonte \[1\]: Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 — Art. 7º, acesso, integralidade e informação.](#)

Referências bibliográficas

Fontes em ordem alfabética. Os números identificam os links usados no texto. Os títulos originais e as datas de consulta constam de cada referência.

- [1] BRASIL. **Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Art. 7º, I a V: acesso, integralidade, autonomia, igualdade e informação. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 27 out. 2026.
- [2] BRASIL. Ministério da Saúde. **Como conseguir atendimento/tratamento de saúde bucal no SUS?** Portal gov.br, 2021. Publicado em 19/07/2021; atualizado em 22/07/2021; entrada pela equipe de saúde bucal e referência após avaliação. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acesso-a-informacao/faq/acoes-programas-e-politicas-do-sus/como-conseguir-atendimento-tratamento-de-saude>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [3] BRASIL. Ministério da Saúde. **Perguntas Frequentes: Ouvidoria-Geral do SUS**. Portal gov.br, 2024. Publicado em 31/07/2024; atualizado em 07/08/2024; manifestação, canais, protocolo e acompanhamento, sem assistência clínica. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/faq/faq>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [4] BRASIL. Ministério da Saúde. **SAMU 192**. Portal gov.br, [s.d.]. Quando chamar e quando não chamar: regulação de emergência; dor de dente isolada não é transporte para consulta. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saes/samu-192>. Acesso em: 27 out. 2026.
- [5] SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal da Saúde. **Atendimento às Urgências Odontológicas**. SÃO PAULO (Município). Secretaria Municipal da Saúde, [s.d.]. Serviços municipais com odontologia e acolhimento sem agendamento prévio. Exemplo territorial, não garantia nacional. Disponível em: https://prefeitura.sp.gov.br/web/saude/w/atencao_basica/344440. Acesso em: 27 out. 2026.

Sobre esta cartilha

Para conferir antes de compartilhar

- 1 QUEM ESTÁ ENVOLVIDO?**
Identifique as pessoas, instituições e responsabilidades de cada situação. Um exemplo não descreve todos os integrantes de um grupo nem permite generalizar uma conduta.
- 2 QUE TIPO DE REGISTRO É ESSE?**
Uma lei estabelece regras; uma pesquisa apresenta resultados e limites; uma notícia relata um acontecimento. Exemplos hipotéticos ajudam a explicar uma ideia, mas não comprovam fatos reais.
- 3 QUAL É A AVALIAÇÃO?**
Diferencie o que a fonte documenta da explicação ou recomendação desta cartilha. Confira o contexto, a data e os limites do documento antes de tirar conclusões ou compartilhar.

Sobre a pesquisa e as interpretações

Esta cartilha é um material educativo baseado em pesquisa documental e fontes identificadas. Explicações e orientações de leitura não substituem os documentos citados nem uma análise de cada caso. O objetivo é ajudar o leitor a conferir informações e participar com consciência.

O que esta seleção permite concluir

Orienta acesso e participação no cuidado pelo Sistema Único de Saúde. Não faz diagnóstico, prescrição, triagem ou procedimentos. Oferta e fluxos são locais; não garante vaga. Emergência pede atendimento. Exemplos fictícios. Conferência pelo agente em 27/10/2026, sem revisão profissional independente. Normas e serviços podem mudar.

Recorte editorial: 27 de outubro de 2026. Normas, serviços e conhecimentos podem mudar. Confira a fonte indicada antes de aplicar uma orientação.

Organização: Régys Borges da Silveira

1ª edição · Revisão editorial: 27 de outubro de 2026.

Produção com apoio de inteligência artificial (IA). Ilustrações geradas por IA, sem valor documental. Edição distribuída em formato digital; consulte as fontes pelos links do texto e das referências.

Distribuição gratuita, sem cadastro. Materiais de terceiros mantêm suas condições de uso.

[Conheça os demais volumes da coleção](#)

CONTINUE A EXPLORAR

A leitura continua

Conheça os livros de Régys Borges da Silveira e encontre sua próxima leitura.

Explore os livros →

livros.regys.com.br



Lendo no papel?

Aponte a câmera do celular para o QR code. No PDF, toque no botão ou no endereço acima.

Este convite registra apenas a cartilha de origem e uma contagem agregada de acessos, sem identificar você.