

SALA DE ESPERA: UM AMBIENTE PARA EFETIVAR A EDUCAÇÃO EM SAÚDE

Waiting room: an environment for effective health education

Andréia Dornelles RODRIGUES¹
Carlise Rigon DALLANORA²
Jonathan da ROSA³
Alessandra Regina Müller GERMANI⁴

RESUMO

O presente artigo apresenta as atividades que vem sendo desenvolvidas pelos bolsistas do projeto de extensão da URI - Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Campus de Frederico Westphalen, chamado *Implantação/implementação da Sala de Espera no Programa de Saúde da Família - PSF 2 do Município de Frederico Westphalen/RS*. Nesse artigo ressaltamos a importância da implementação da sala de espera nos diferentes serviços de saúde, como um ambiente crítico/reflexivo que possibilite um meio para acolher os usuários, levantando as suas necessidades e contribuindo, desta forma, para a efetivação dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS.

Palavras-chave: Sala de espera; Educação em saúde; Sistema Único de Saúde.

ABSTRACT

This article presents the activities which is being developed by stock of the project for the extension of URI - Regional University Integrated High Uruguay and the Missions, Campus of Frederico Westphalen, called *Implantation/implementation at the Waiting Room in Family Health Program – PSF 2 of the county of Frederico Westphalen/RS*. In this article we emphasize the importance of implementation of waiting room in the different health services as an environment critical/reflexive which allows a means to welcome the users, raising their needs, thereby contributing to the realization of the principles and guidelines of Single Health System – SUS.

Key words: Waiting room; Health Education; Unified Health System.

INTRODUÇÃO

A Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, ocorrida em Alma-Ata, em 1978, expressou a necessidade de proteger e promover a saúde de todos os povos do mundo, como um direito humano fundamental. Nesse contexto, destaca-se que a saúde passou a ter a dimensão de qualidade de vida e não simplesmente de ausência de doença, o que exige pessoas informadas sobre

¹Aluna voluntária do Projeto de Extensão, Membro do grupo de Pesquisa em Saúde e Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem - Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, URI, Campus de Frederico Westphalen (RS)-Brasil; andreiadornellesr@hotmail.com.

² Bolsista do Projeto de Extensão, Membro do grupo de Pesquisa em Saúde e Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da URI, Campus de Frederico Westphalen; carliserdn@yahoo.com.br.

³ Aluno voluntário do Projeto de Extensão, Membro do grupo de Pesquisa em Saúde e Acadêmico do Curso de Graduação em Enfermagem da URI, Campus de Frederico Westphalen; jonathastress@yahoo.com.br.

⁴ Enfermeira, Professora, Mestre, Líder do Grupo de Pesquisa em Saúde, Coordenadora do Curso de Graduação em Enfermagem da URI, Campus de Frederico Westphalen, orientadora do trabalho; alessandragermani@fw.uri.br.

os cuidados para se ter saúde e com capacidade pessoal para melhorar as condições físicas e psicossociais nos espaços onde vivem.

Nessa perspectiva, novas estratégias são criadas e implementadas visando criar políticas que atendam a essas demandas, sendo uma delas, a criação do Sistema Único de Saúde - SUS, com suas políticas norteadoras, como a Estratégia de Saúde da Família - ESF, a qual tem como papel principal a reorientação do modelo assistencial para a atenção básica, buscando assim a integralidade da assistência. Deste modo, novos serviços devem ser criados para atender as necessidades da população e as necessidades dessa nova visão de assistência.

Neste contexto, ressalta-se que a atenção básica da saúde deveria ser a base para a assistência da população. Conforme Ronzani e Silva (2008), a atenção primária ou básica caracteriza-se pelo atendimento de forma preventiva e promocional, visando o indivíduo holisticamente, seu contexto social, psicológico e físico, deixando de lado as percepções de cura e do individualismo, assumindo assim o cuidado integral ao indivíduo.

Deste modo, novas metodologias assistenciais devem ser implementadas para atender as necessidades da população. Neste viés, apresenta-se o projeto de extensão chamado *Implantação e Implementação da sala de espera no Programa de Saúde da Família -PSF II, do município de Frederico Westphalen/RS*, que está sendo desenvolvido desde o segundo semestre de 2008, inserido na URI - Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Campus de Frederico Westphalen.

Portanto, nesse artigo iremos destacar as atividades desenvolvidas pelos bolsistas do projeto de extensão. Dessa forma, vale ressaltar que essa construção faz parte do plano de trabalho dos bolsistas, o qual proporciona aos acadêmicos conhecimentos metodológicos acerca da extensão universitária e o aprofundamento dos conhecimentos sobre a temática em questão.

Assim, para a construção deste artigo, em uma primeira etapa, realizou-se um amplo estudo bibliográfico, a fim de aprofundar e ampliar os conhecimentos sobre a temática *sala de espera*, onde foram realizadas várias consultas aos materiais disponíveis na biblioteca da Universidade. Após, foram realizadas também diversas consultas a sistema de informações *on-line* como: biblioteca virtuais, sítios como SCIELO e do Ministério da Saúde, sendo priorizadas as buscas por materiais atuais. Ao término desta etapa, foi feita a leitura e releitura dos materiais, discussões dos temas nos grupos de estudos do referido projeto, e, em seguida, realizados aprofundamento e ampliação da revisão de literatura, bem como a organização das fichas de registros dos materiais referentes ao tema.

Face ao exposto, destacamos os principais objetivos do referido projeto, quais sejam: Implantar/implementar a sala de espera na Unidade Básica de Saúde do PSF 2, no Estado do Rio Grande do Sul, Município de Frederico Westphalen, com vistas a propiciar um ambiente de acolhimento e vínculo aos usuários; sensibilizar os profissionais da área de saúde, bem como os acadêmicos do curso de Enfermagem, sobre a importância da implantação/implementação da sala de espera, enriquecendo os conhecimentos dos mesmos a respeito desta alternativa; além disto, desenvolver atividades sócio-educativas, de caráter preventivo e de promoção à saúde, direcionadas às reais necessidades da população.

SALA DE ESPERA TERRITÓRIO DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE

A promoção da saúde por meio do desenvolvimento de ações de educação em saúde é uma prática afirmada desde 1986, quando ocorreu a 8ª Conferência Nacional de Saúde, onde se discutiu um novo conceito de saúde, passando este a ser entendido como resultante das condições objetivas de vida, tais como alimentação, educação, transporte e lazer acesso aos serviços de saúde, moradia e acesso a posse de terra. Diante disso os serviços de saúde necessitam fornecer novas formas de

acolhimento, humanizando a assistência e melhorando a qualidade dos serviços de saúde prestados a população.

Nesse contexto, desde a Constituição Federal de 1988, o governo propõe uma reestruturação do Sistema Nacional de Saúde (SNS), o qual estabelece que a saúde é um direito de todos e de responsabilidade do Estado, proposto então pelos princípios e diretrizes do SUS, os quais sejam: universalidade, integralidade, além da participação comunitária. Diante disso, o SUS, desde sua criação até os dias de hoje, vem passando por um processo gradual de aperfeiçoamento, onde busca-se a implementação e regulamentação de seus princípios e diretrizes.

No mesmo viés e com o intuito de efetivar e consolidar os princípios e diretrizes do SUS, surge em 1994, o Programa de Saúde da Família – PSF, que passa a ser considerado mais adiante uma Estratégia de Saúde da Família - ESF. Segundo Mano (2004), o PSF tem como papel principal a reorientação do modelo assistencial para a atenção básica, buscando assim a integralidade da assistência. Desta forma, ressalta-se que a atenção básica da saúde deveria ser a base para a assistência da população.

Neste sentido, considerando as necessidades dos usuários, a sala de espera tem o intuito de garantir um cuidado humanizado, efetivando a aproximação cada vez maior entre a comunidade e os serviços de saúde. É por meio da sala de espera os profissionais da área da saúde tem a oportunidade de estar desenvolvendo atividades que extrapolam o cuidado, como a educação em saúde, auxiliando na prevenção de doenças e na promoção da saúde; proporcionando também uma melhora na qualidade do atendimento, garantindo maior acolhimento aos usuários, e melhorando a inter-relação usuário/sistema/trabalhador de saúde, além de constituir-se em uma forma de humanizar muitas vezes os burocratizados serviços prestados.

Procurando estabelecer vínculos com a população, é que se estabelecem os momentos de sala de espera, que, segundo Teixeira e Veloso (2006), pode ser considerada um espaço dinâmico, onde ocorrem vários fenômenos psíquicos, culturais, singulares e coletivos. Podemos dizer que a sala de espera ameniza o desgaste físico e emocional associado ao tempo de espera por algum atendimento, espera essa que pode gerar ansiedade, angústia, revolta, tensão, e comentários negativos entorno do atendimento dos serviços públicos de saúde.

Veríssimo e Valle (2006) mencionam que o grupo de sala de espera é caracterizado como uma forma produtiva de ocupar um tempo ocioso nas instituições, com a transformação do período de espera pelas consultas médicas em momento de trabalho; espaço esse em que podem ser desenvolvidos processos educativos e de troca de experiências comuns entre os usuários, possibilitando a interação do conhecimento popular com os saberes dos profissionais de saúde.

Nesta direção, os grupos de sala de espera podem funcionar como “espaço potencial”, sendo um território onde ocorrem trocas entre o indivíduo e o meio. No mesmo sentido, o processo de educação pode estimular nos pacientes a responsabilidade do auto-cuidado, gerando a interpretação de que muitas situações são preveníveis, sem ter a necessidade de buscar atendimento especializado.

Dessa forma, é através dos diálogos que acontecem na sala de espera que podemos detectar problemas de saúde, através de expressões faciais dos pacientes e de suas dimensões físicas e psicossociais; nesse espaço também avaliamos, interagimos, desmistificamos determinados tabus e entendemos determinadas crenças, e conseqüentemente ver e entender o usuário na sua totalidade.

De acordo com Japur e Borges (2008), é necessário abrir espaços de diálogo com a população, gerando espaços de reflexão e problematização, que possibilitem a construção de uma relação de co-responsabilidade, favorecendo formas mais humanas e efetivas no processo de trabalho em saúde, tanto para os usuários, como para os profissionais.

Face a essas considerações, podemos ressaltar que o enfermeiro é um agente fundamental na construção de um fazer em saúde, e através da ferramenta assistencial, sala de espera, o profissional pode compreender as necessidades dos usuários, convocando-os para a co-construção de

alternativas viáveis para solucionar os possíveis problemas que venham a surgir, assim é construído um processo de trabalho em saúde comum entre usuários e profissionais.

Nesta perspectiva, considera-se que, por meio da sala de espera, a enfermagem tem a oportunidade de contribuir para a promoção da saúde, prevenção de doenças, bem como, para a recuperação da saúde, além de facilitar o encaminhamento dos usuários para outras atividades de saúde ligadas ao profissional enfermeiro(a), como a consulta de enfermagem, os grupos educativos, as visitas domiciliares, os agendamentos de consultas, além de encaminhamento para atendimento com a equipe interdisciplinar quando necessário. (TEIXEIRA e VELOSO, 2006).

Através do espaço da sala de espera é permitido o desenvolvimento de ações educativas em saúde, pois é neste ambiente que é feito o acolhimento dos usuários pelos profissionais. Com isso, o enfermeiro(a) tem a oportunidade de desenvolver habilidades relacionadas à comunicação e interação, assim a sala de espera não constitui apenas mais uma atividade de enfermagem, e sim um instrumento que permite também a troca de conhecimentos entre os participantes, reconhecimento da realidade sócio-cultural, bem como, crenças e a expressão dos sentimentos dos participantes.

METODOLOGIA/RESULTADOS

Face ao exposto, cabe ao profissional enfermeiro(a) um envolvimento constante e com responsabilidade em lutar em prol da efetivação das diretrizes propostas pelo SUS, sendo necessário que o mesmo venha a utilizar algumas ferramentas de trabalho, as quais possam contribuir para o alcance de tal proposta. Mediante isto, a utilização da sala de espera, pode ser considerada mais um instrumento importante de trabalho para os serviços de saúde, principalmente para o profissional enfermeiro.

Nesse sentido, no que se refere aos bolsistas, esse projeto de extensão proporcionou experiências acerca da extensão universitária, despertando-nos para o compromisso com o desenvolvimento destas atividades no cotidiano profissional; vivenciamos a implantação e implementação da sala de espera no PSF2, tendo em vista contribuir para a melhoria da assistência; organizamos os temas para serem abordados na sala de espera utilizando diversos recursos audiovisuais.

Entretanto, para dar continuidade nas atividades propostas pelo projeto, foi realizada uma reunião com os profissionais de Saúde do PSF2, a fim de sensibilizá-los acerca da importância da sala de espera; sendo neste momento apresentado o projeto de extensão para a Secretária de Saúde do Município de Frederico Westphalen, no intuito de levar ao seu conhecimento os objetivos do mesmo e obter a autorização da enfermeira responsável pelo PSF 2 para assim iniciarmos as atividades da sala de espera.

Desta forma, após o aval das instâncias responsáveis, foram iniciadas as atividades; primeiramente, com o reconhecimento do local, sendo, com isto, organizado o espaço mais apropriado para a implantação da sala de espera. Isto porque é imprescindível organizar o local destinado à realização da espera, que deve constituir-se de um espaço público, onde os usuários circulam e aguardam o atendimento, bem como conversam, trocam experiências, observam e expressam-se (TEIXEIRA; VELOSO, 2006).

Neste sentido, após a organização do local, foi realizada uma reunião com a enfermeira responsável pelo PSF 2, onde foi passada a mesma uma lista com alguns temas sugeridos para serem abordados durante os encontros na sala de espera. No decorrer da reunião, foram também propostos, pela profissional responsável, outros temas que poderiam ser discutidos na sala de espera, dada a frequência destes no PSF 2.

Vale destacar que no presente momento, o projeto encontra-se na fase de implementação, dessa forma foram realizados dez encontros de sala de espera, estando previstos mais momentos de educação em saúde na sala de espera do PSF 2, do Município de Frederico Westphalen/RS. Desta

forma, objetivando a melhoria da assistência, o acolhimento, a humanização do atendimento, procuramos organizar e abordar os assuntos de forma criativa e dinâmica, a fim de atrair a atenção dos usuários que aguardam por atendimento.

Desta forma, ao longo do desenvolvimento do projeto, foram discutidos vários temas, os quais foram baseados em dados epidemiológicos do local, promoção da saúde e prevenção de doenças, além de temas que despertam nos usuários a necessidade de participação na efetivação do Sistema Único de Saúde. Dentre os temas trabalhados, destacamos: qualidade de vida, alimentação saudável; exercícios físicos; câncer de pele; desidratação; insolação; diarreia; auto-medicação; triglicérides; colesterol; obesidade e doenças relacionadas.

Para o desenvolvimento dos momentos de sala de espera, foi utilizada uma linguagem simples, materiais didáticos como fôlderes, cartazes e figuras ilustrativas motivadoras de discussão, uso de vídeos, DVDs, televisor e CDs. Nas salas de espera constituídas, os usuários se mostraram participativos e interessados no tema proposto; houve troca de experiências e informações e foram esclarecidas dúvidas. As salas de espera tiveram duração de 30 a 60 minutos, tempo estabelecido conforme a participação dos usuários e o desenvolvimento das atividades propostas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressalta-se que o desenvolvimento de tal projeto vem fornecendo várias experiências construtivas, pois através do desenrolar das atividades propostas, proporcionou-se a articulação ensino-teoria, bem como, contribuições para o exercício profissional e uma melhor qualidade dos serviços de saúde do município. A organização e o desenvolvimento da sala de espera no PSF II representaram um desafio aos acadêmicos, pois exigiu uma intensa preparação para discussão de temáticas diferenciadas, conforme solicitação dos usuários. Outro desafio foi transformar os estudos e a prática da organização e desenvolvimento da sala de espera no PSF II em produção bibliográfica, viabilizando troca de experiências acerca da extensão universitária, despertando-os para o compromisso com o desenvolvimento destas atividades no cotidiano profissional.

Enquanto bolsistas e, mais especificamente, durante o desenvolvimento das atividades propostas no projeto, percebe-se a importância da implantação e consolidação da sala de espera não apenas no PSF2, mas também nos diferentes serviços de saúde. Principalmente como um ambiente crítico/reflexivo que possibilite um ambiente acolhedor aos usuários, levantando as suas necessidades e buscando intervir junto com eles e não apenas para eles, contribuindo efetivamente para a efetivação dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS.

Portanto, por meio da sala de espera, foram evidenciados bons resultados em relação à educação em saúde, pois foi a partir das atividades realizadas e da participação dos usuários que tornou-se possível desenvolver ações que visem a prevenção de doenças, promoção e recuperação de saúde, proporcionando melhor qualidade de vida a população, bem como, a troca de informações e conhecimentos entre usuários, familiares e profissionais.

Desta forma, durante o ambiente da sala de espera, ficou evidenciado que o enfermeiro(a) tem a oportunidade de utilizar esta ferramenta para prestar um atendimento mais humanizado e qualificar os serviços de saúde, neste espaço onde é permitido a este profissional o conhecimento das reais necessidades da população, bem como a busca por soluções para uma melhor qualidade de vida.

REFERÊNCIAS

JAPUR, M.; BORGES, C. C. Sobre a (não) adesão ao tratamento: Ampliando sentidos do autocuidado. *Texto e Contexto Enferm.* Florianópolis, 2008. Jan-mar; 17(1): 64-71.

- MANO, A. M. **A educação em saúde e o PSF resgate histórico, esperança eterna.** Boletim da saúde. Porto Alegre, v. 8, jan/jul 2004.
- RONZANI, T. M.; SILVA, C. M. **O Programa Saúde da Família segundo profissionais de saúde, gestores e usuários.** Ciência & Saúde Coletiva. 13(1):23-34. 2008
- TEIXEIRA, E. R.; VELOSO, R. C. **O grupo em sala de espera: território de práticas e representações em saúde.** Texto & Contexto Enfermagem, abril-junho. Vol 15, n 2. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis (SC), Brasil, p. 320-325, 2006.
- VERISSIMO, D. S; VALLE, E.R.M. **A experiência vivida por pessoas com tumor cerebral e por seus familiares.** Psicologia Argumenta/pontifica Universidade do Paraná. Curitiba: Champagana – v. 24. n. 45, Junho de 2006.

Recebido em abril de 2009 e aprovado em maio de 2009.