SENSIBILIZAÇÃO DE PACIENTES EM SALA DE ESPERA: UM PROJETO DE INTERVENÇÃO

Juliana Aquino Teixeira[1], Marluce Pereira Damasceno Lima[2]

RESUMO
A sala de espera das UBS's é um espaço com potencial para ser transformado em um local lúdico, dinâmico, de educação em saúde, e de relaxamento, o que possibilita formas de atenção, prevenção e sensibilização dos usuários de aspectos relacionados à saúde e deixando o tempo de espera com potencial aprendizado. Em síntese, o processo de educação em saúde permite aos sujeitos informação e ferramentas para a tomada de decisões conscientes, contribuindo para a promoção destes, além da criação de espaços de diálogos e de debates proporcionarem o estreitamento das relações entre o usuário e o serviço de saúde e contribuírem para a proximidade entre profissional e usuário. As ações por meio de roda de conversa, dinâmicas, folders informativo, entre outras, serão estratégias utilizadas para atingir o objetivo de tal trabalho, onde anseia-se contribuir de forma positiva a promoção e prevenção de saúde através da orientação em sala de espera de uma UBS.

Palavras-chave: Sala de espera; Educação em saúde; Promoção da Saúde; Prevenção.

ABSTRACT
The UBSs waiting room is a space with the potential to be transformed into a playful, dynamic, health education, and relaxation space, which enables health care users to attend to, prevent and sensitize health-related aspects, leaving the waiting time with potential learning. In summary, the health education process allows the subjects information and tools to make conscious decisions, contributing to the promotion of these, as well as creating spaces for dialogues and debates to provide a close relationship between the user and the health service and contribute to the proximity between professional and user. The actions through a conversation wheel, dynamic, informative folders, among others, will be strategies used to reach the objective of such work, where it is desired to contribute positively to the promotion and prevention of health through guidance in waiting room of a UBS.
Key-words: Waiting room; Health education; Promotion; Prevention.

INTRODUÇÃO

A sala de espera das UBSs é um espaço com grande potencial para ser transformado em um local lúdico, dinâmico, de aprendizagem, de educação em saúde, de brincadeiras e de relaxamento, o que possibilita novas formas de atenção, prevenção e sensibilização dos usuários sobre diversos aspectos relacionados à saúde e deixando o tempo de espera com potencial aprendizado e ponto positivo (ROSA, BARTH e GERMANI, 2011).

[1] Psicóloga, Rua Piripiri nº 277 Centro Pimenteiras-Piaui, julianateixeira18@yahoo.com.br.
[2] Bióloga, Doutora em Biotecnologia, Tutora UNASUS/UFPI.

Humanizar e sensibilizar um setor consiste em acrescentar valores no âmbito interno, promover qualidade de vida aos pacientes/familiares e à equipe de profissionais, harmonizar as relações interpessoais, e repassar informações. Em síntese o processo de educação em saúde permite aos sujeitos informação e ferramentas essenciais para a tomada de decisões conscientes, contribuindo para a promoção da saúde destes (RODRIGUES et al, 2009)

A partir do diagnóstico de saúde do município de Aroazes-PI, foram observadas situações que podem ser utilizadas a favor dos usuários e município, como por exemplo, o grande fluxo de usuários na UBS, que é única na área de abrangência e funciona como referência para todas as dificuldades de saúde da população. Além disso, percebe-se que no processo de trabalho do município seria importante e necessário intensificar as ações de prevenção e educação em saúde em salas de espera, observando os indicadores de saúde.

Aroazes se localiza na microrregião de Valença do Piauí, com população de 5.844 habitantes, composta por 40,19% de população rural e 59,80 urbana, situada na região Centro-Norte do Estado. A rede de saúde é composta por 04 Unidades Básicas de Saúde e 01 hospital, estando todos sobre gestão e gerência do Município. Três dessas Unidades não funcionam periodicamente, abrindo uma vez ao mês para os atendimentos ou de acordo com os cronogramas pré-estabelecidos.

A principal Unidade Básica de Saúde de Aroazes é porte 02, onde funcionam duas equipes de ESF. Sua estrutura conta com seis consultórios (02 médico, 02 enfermagem, 02 odontológico) totalmente equipados, uma sala de imunização, uma farmácia, uma sala de observação, uma de curativo e medicação, uma disponível para teste do pezinho, seis banheiros (02 para deficientes), uma sala de reunião, uma para abrigar o sistema de informação, uma de espera, uma recepção e uma copa com almoxarifado e DML, uma de esterilização com 03 autoclaves e uma sala de gerência. Atendimento das 08h às 17h, somando 40 horas semanais, se configura por atendimentos na Unidade, realizando 50 consultas por dia, sendo esses atendimentos baseados em acolhimentos agendados e de demanda espontânea. Nesta Unidade funciona também o Núcleo de Apoio a Saúde da Família – NASF, composta por três fisioterapeutas, uma assistente social, uma psicóloga, e uma educadora física que abrange toda a população aroazense.

Segundo dados do Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB), observa-se uma prevalência do sexo masculino em relação ao sexo feminino na população acima de 60 anos. Onde a população total de idosos é caracterizada por 14,44% no Município. Outros dados relevantes é a proporção de internações por condições sensíveis a atenção básica chegando a um valor de 55,2% e o numero de hipertensos

cadastrados no município somando um grande total de 4.719 em 2015. Dados diferentes quando se fala em Hepatite B e C, Sífilis e AIDS onde o numero de casos é zero.

É importante salientar ainda sobre indicadores do munícipio a incidência de dengue e tuberculose, pois de acordo com os registros em Aroazes não foram encontrados nenhum caso nos anos de 2015 e 2016, foto importante e atribuído à sensibilização realizada de educação em saúde da população. Alinhando ainda os dados importantes, a prevenção ao suicídio também vem se tornando tema essencial no calendário de prevenção e educação em saúde aroazense, resultando em 2015 e 2016 nenhum dado relacionado a suicídio.

Nas informações em relação a óbitos por acidentes de transporte foi registrado um caso em 2015 e outro em 2016, óbitos de menores de cinco anos em 2016 dois casos, óbitos maternos também em 2016 dois casos, fato esses onde foi observada a necessidade de intensificação das ações de prevenção, a fim de melhorar os números do município.

Fundamentando-se em alguns dados é que surgiu o interesse em intensificar cada temática, através da promoção e prevenção de saúde e de doenças em sala de espera para que os indicadores de saúde continuem com a maioria dos números dentro do esperado para uma boa atenção básica a população.

De acordo com Rosa, Barth e Germani (2011) a sala de espera pode funcionar como um ambiente em que as práticas de educação e promoção da saúde, sejam maximizadas e colocadas em destaque. Ela potencializa discussões acerca dos processos do cotidiano das pessoas, criando espaços para reflexões e posicionamentos críticos frente às ações destes na promoção de uma qualidade de vida, bem como na manutenção da saúde, concretizando de fato a participação ativa de todos.

Ainda, segundo os autores citados acima, cabe salientar que as atividades da sala de espera, a criação de espaços de diálogos, e de debates proporcionam o estreitamento das relações entre o usuário e o serviço de saúde e contribuem para a proximidade entre profissional e usuário. Diante disso, o objetivo desse artigo é propor ações educativas que melhorem a qualidade de vida dos pacientes/familiares e a equipe de profissionais, harmonizando as relações interpessoais.

REVISÃO DA LITERATURA

Educações em Saúde e Sala de Espera

Segundo Janella (2014) a sala de espera situa-se dentro de uma concepção de bom emprego do tempo livre dos usuários dos serviços de saúde, esta que contempla

tanto atividades educativas onde com as quais podem ser trabalhadas questões relacionadas ao próprio processo de trabalho da unidade de saúde, como também questões relacionadas ao exercício da cidadania (direitos e deveres) e cuidados individuais e coletivos.

Corroborando com o autor supramencionado, acrescenta que a utilização da sala de espera, é uma estratégia que comtempla o aproveitamento do tempo ocioso, além de viabilizar a aproximação do usuário ao serviço de saúde ao qual está vinculado. Entende-se que, para além da criação de vínculos a sala de espera também proporciona o entendimento de que a unidade de saúde é referência em ensinamentos que reforçam o pensamento preventivo e promocional de saúde.

Em sequência, torna-se primordial pensar em locais que recebam o público e proporcionem um espaço de escuta, informação e acolhimento. A sala de espera entra nesse contexto como uma estratégia possível, já que não é vista pelos usuários como o lugar no qual determinado profissional é protagonista. Dessa maneira, abre-se espaço para que os sujeitos se expressem e se comuniquem por meio das mais variadas formas de ser e estar no mundo (TEIXEIRA e VELOSO, 2006).

A sala de espera tem o intuito de garantir um cuidado mais humanizado. Ela garante, também, uma aproximação cada vez maior entre a comunidade e os serviços de saúde, assim como os próprios profissionais possam estar desenvolvendo atividades de educação em saúde, que visem à prevenção de doenças e promoção da saúde, constituindo sujeitos atuantes na sua qualidade de vida (ROSA, BARTH e GERMANI, 2011).

Claramente se identifica que o objetivo da sala de espera deve ser a oferta de uma possibilidade de prevenção e educação em saúde, tendo por base a participação do usuário, buscando diferenciar-se da lógica prescritiva, pautada na transferência de informação, culturalmente presente nos serviços de saúde (ZAMBERTINI, 2012).

A lógica prescritiva é herança do modelo biomédico que até hoje impera, onde se tem um profissional de saúde “detentor do saber”, que repassa informações acerca do estado atual de saúde do usuário que busca o serviço de saúde e prescreve, em grande parte dos casos, medicações que visam amenizar ou sanar as queixas relatadas. Os modelos de atenção à saúde hoje vigente buscam quebrar essa lógica implementando novas práticas de abordagem que consideram as necessidades de saúde terapêuticas e a subjetividade de cada sujeito (ZAMBERTINNI, 2012).

Dessa forma, torna-se essencial pensar em locais que recebam o público em geral e harmonizem um espaço de escuta, informação e acolhimento. A sala de espera entra nesse contexto como uma estratégia viável, já que não é vista pelos usuários como lugar de protagonismo de determinado profissional. Deste modo, abre-

se espaço para que os sujeitos se expressem e se comuniquem livremente (BECKER e ROCHA, 2017).

Ainda de acordo com Becker e Rocha (2017) ao realizar atividades como as já mencionadas até aqui de prevenção e promoção da saúde durante o tempo ocioso dos usuários das unidades de saúde pode viabilizar um espaço de acolhimento e de troca de vivências entre usuários e profissionais acerca das práticas de saúde ofertadas. Permite também a reflexão acerca dos significados e modos de cuidado levando em consideração as particularidades de cada participante. Ações como esta resultam em uma prestação de serviço de melhor qualidade dentro das iniciativas em políticas públicas de saúde municipais.

Ações de Promoção da Saúde em Sala de Espera e as Contribuições da Psicologia

A Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, ocorrida em Alma-Ata, em 1978, destacou a necessidade de proteger e promover a saúde de todos os povos do mundo, como um direito humano fundamental. Deste modo, saúde deixou de ser entendida apenas como ausência de doença e passou a ser considerada a qualidade de vida das populações, abrindo espaço para profissionais com capacidade de promover não só melhorias físicas, mas também psicossociais.

Nessa ótica, novas estratégias são elaboradas e postas em prática objetivando criar ações que atendam às atuais, sendo uma delas, o aproveitamento do tempo livre até o momento da consulta. Este momento tem o papel de reorientação do modelo assistencial da 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 (RODRIGUES et al., 2009).

A sala de espera pode ser capaz de amenizar tanto o desgaste físico como o emocional associado à expectativa pelo atendimento. Pode ser ainda um meio para garantir um cuidado humanizado por intermédio de práticas de educação, prevenção de doenças e promoção de saúde, o que permite a diminuição da ansiedade, da angústia e da tensão geradas pela ociosidade.

Bonafe e Meiado (2014) reforçam que a ansiedade tem sido considerada o mal do século. É descrita como um processo de alerta, uma reação a possibilidades de ameaças percebidas. Os seus sintomas podem variar, podendo a pessoa apresentar quadros de taquicardia, náuseas, tremores entre outros.

Ainda segundo Bonafe e Meiado (2014) a ansiedade também está presente na sala de espera, espaço onde o paciente aguarda seu atendimento. Centradas na promoção de saúde e humanização no atendimento ao usuário, as atividades de sala

de espera objetiva fornecer informações fundamentais para o entendimento a respeito do funcionamento das doenças e da prevenção, trabalhando a minimização das expectativas dessas pessoas antes do atendimento, dando espaço para que elas verbalizarem seus sentimentos.

A Psicologia da Saúde com relata Becker e Rocha (2017) considera a saúde sob uma visão dinâmica que é influenciada por aspectos biológicos, psicológicos e sociais. Desse modo, o trabalho do psicólogo nas instituições de saúde, e mais precisamente nas salas de espera desses locais, torna efetiva e eficaz as estratégias de promoção e educação em saúde, pois uma simples conversa ou o acesso à informação apresenta-se como diferencial para o paciente entrar mais calmo para o atendimento.

A Psicologia da Saúde se alicerça na promoção de saúde e na educação, interferindo no âmbito social e diretamente no dia-a-dia das pessoas com a finalidade de prevenir possíveis riscos ou problemas. Sob esse cenário, os autores fundamentaram-se no aspecto de que os usuários sejam protagonistas de sua própria qualidade de vida (ROCHA e BECKER, 2017).

Intervenções e experiências educativas na sala de espera

Alcantara et al (2013) realizaram um projeto que envolve intervenções psicológicas com pacientes e acompanhantes no espaço da sala de espera de exames invasivos. As intervenções na sala de espera objetivam, nesse sentido, dar suporte emocional e proporcionar espaços de escuta, acolhimento e ludicidade aos pacientes e acompanhantes, no intuito de favorecer a exposição, elaboração e ventilação dos sentimentos relacionados aos procedimentos, bem como a doença e ao tratamento de forma geral.

Medeiros et al (2007) também realizaram estudo no sentido de escuta da população, onde obtiveram resultados positivos sobre questões importantes acerca das políticas públicas na área da saúde as quais dizem respeito às iniciativas de humanização e à melhoria das condições de atendimento à população usuária do SUS.

Os dados levantados pela atividade trouxeram questionamentos e mudanças para o processo de trabalho da Equipe, no sentido de buscar acolher as demandas dos usuários. Essa experiência permitiu, dentre outras reflexões, observar que projetos de melhoria no atendimento da população usuária do SUS dependem das realidades das equipes, do território e da população em que serão implementados. (MEDEIROS et al, 2007)

Observando-se este contexto, outro projeto de intervenção com estratégia pertinente, propõe formação de equipes para atuarem na arte de contar histórias para pacientes oncológicos e seus acompanhantes que aguardavam atendimento no Centro de Terapia Oncológica da Santa Casa de Misericórdia de Araçatuba/SP. O intuito da realização desse trabalho era promover um ambiente mais agradável na sala de espera, minimizando ansiedade, proporcionando reflexão e momentos para expressões, baseados nos pilares de melhoria da qualidade de vida e promoção da saúde. (FARJADO et al, 2016)

PLANO OPERATIVO

SITUAÇÃO PROBLEMA	OBJETIVOS	METAS/ PRAZOS	AÇÕES/ ESTRATÉGIAS	RESPONSÁVEIS
População atendida na UBS à procura resolutividade de saúde /doença dando pouca visibilidade para ações de prevenção;	- Traçar novas formas de atenção, prevenção e sensibilização dos usuários sobre diversos aspectos relacionados à saúde.	3 meses	-Reunião de profissionais para traçar cronograma	- Todos os profissionais da UBS e NASF, em especial Psicóloga;
	- Promover educação em saúde na sala de espera com pacientes diários de demanda espontânea e programada da UBS e Nasf	3 meses	- Aplicar temas de educação em saúde, através de roda de conversa, dinâmicas, vídeos e cartazes - Realizar atividades de acordo com a temática mensal da saúde.	
	- Proporcionar maior visibilidade para ações e serviços de saúde oferecidos no município.	3 meses	- Reprodução de vídeo e distribuição de folder informativo;	

PROPOSTA DE ACOMPANHAMENTO E GESTÃO DO PLANO

Tais ações propostas no projeto serão avaliadas periodicamente, em reunião de equipe, a partir da avaliação dos indicadores da procura dos serviços de saúde, e da temática ou campanha proposta de cada mês do ano.

Conforme dados do Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB), ressalvam-se uma prevalência do sexo masculino em relação ao sexo feminino. Outros dados relevantes é a proporção de internações por condições sensíveis a atenção básica e o numero de hipertensos cadastrados. Dados diferentes quando se fala em Hepatite B e C, Sífilis e AIDS onde o numero de casos é reduzir a zero.

Além disso, é necessário salientar ainda sobre indicadores do munícipio a incidência de dengue e tuberculose, foto importante e atribuído à sensibilização realizada de educação em saúde da população. Alinhando ainda os dados importantes, a prevenção ao suicídio também vem se tornando tema essencial no calendário de prevenção e educação em saúde aroazense,

As informações em relação a óbitos por acidentes de transporte, óbitos de menores de cinco anos, óbitos materno, são dados a serem considerados, fato esses onde foi observada a necessidade de intensificação das ações de prevenção, a fim de melhorar os números do município. Assim todos esses indicadores serão utilizados para avaliar as ações do plano, com efeito positivo.

Por conseguinte do diagnóstico de saúde do município de Aroazes-Pi, foram observadas algumas situações que podem ser utilizadas a favor dos usuários e município, como por exemplo, o grande fluxo de usuários na UBS, que é única na área de abrangência e funciona como referência para todas as dificuldades de saúde da população. Percebe-se ainda que no processo de trabalho do município seja importante e necessário intensificar as ações de prevenção e educação em saúde em salas de espera, observando os indicadores de saúde.

Fundamentando-se em alguns dados é que surgiu o interesse em ativar cada temática, através da promoção e prevenção de saúde e de doenças em sala de espera para continuarmos com a maioria dos números dentro do esperado para uma boa atenção básica a população.

CONCLUSÃO

Ressalta-se concluir que o desenvolvimento de tal projeto espera-se fornecer experiências construtivas, pois através da desenvoltura das atividades, proporcionou-se a articulação de educação em saúde, bem como, contribuições para o exercício profissional e uma melhor qualidade dos serviços de saúde. A organização e o

desenvolvimento da sala de espera em uma UBS representarão um desafio aos profissionais, pois exigi uma intensa preparação para discussão de temáticas diferenciadas e antecipadas, conforme os temas diários e mensais do cronograma geral.

Portanto, por meio da sala de espera, almeja-se confirmar bons resultados em relação à educação em saúde, pois a partir das atividades realizadas e da participação dos usuários que se tornará possível desenvolver ações que visem à 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.

Espera-se com intervenções psicológicas a serem realizadas, em sua maioria, lúdicas, seguidas de psicoeducação, proporcionando à díade compreensão e ressignificação dos processos inerentes ao adoecimento, o fortalecimento de enfrentamento da doença, e de tratamento, bem como dos vínculos entre paciente, acompanhante e profissional da saúde. Por fim, anseia-se que este trabalho contribua de forma positiva a promoção e prevenção de saúde através da orientação em sala de espera de uma UBS.

REFERÊNCIAS

ALCÂNTARA, T. V. et al. Intervenções psicológicas na sala de espera: estratégias no contexto da oncologia pediátrica. Rev. SBPH vol.16 no. 2, Rio de Janeiro – Jul./Dez. – 2013.

BECKER, A. P. S.; ROCHA, N. L. Ações de promoção de saúde em sala de espera: contribuições da Psicologia. Mental - v. 11 - n. 21 - Barbacena-MG – Jul - Dez 2017 - p. 339-355.

BONAFE, M. C.; MEIADO. A. C. Ansiedade e sala de espera: contribuições da psicologia. Revista Cientifica das Faculdades Integradas de Jaú – Jaú/SP. v.11, – n.1, 2014.

FARJADO, S. R.; et al. Sala de espera: um momento de contar estórias. Rev. Ciênc. Ext. v.12, n.1, p.14-18, 2016.

JANELLA. E. Educação em saúde na sala de espera da Unidade Básica de Saúde 2 de abril em Ji – Paraná/RO – Campo Grande- MS. 2014.

MEDEIROS, R. H. A.; YUNG, A. M. B.; COMUNELLO, L. N. A Espera: projeto e ação de acolhimento a partir da escuta da população. v. 38, n. 1, p. 17-24, jan./abr. 2007.

RODRIGUES A. D.; DALLANORA C. R.; ROSA J; GERMANI A. R. M. Sala de espera: Um ambiente para efetivar a educação em saúde. Vivências: Revista Eletrônica de Extensão da URI. 2009. Disponível em: <http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/saudpesq/article/viewFile/1125/90>

ROSA, J.; BARTH, P. O.; GERMANI, A. R. M. A sala de espera no agir em saúde: espaço de educação e promoção em saúde. PERSPECTIVA, Erechim. v. 35, n.129, p. 121-130, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v21n4/v21n4a24.pdf>

TEIXEIRA, E. R.; VELOSO, R. C. O grupo em sala de espera: território de práticas e representações em saúde. Texto Contexto Enfermagem, v. 15, n. 2, p. 320-325, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010407072006000200017&lng=pt&nrm=iso>.

ZAMBENEDETT, G. Sala de Espera como Estratégia de Educação em Saúde no Campo da Atenção às Doenças Sexualmente Transmissíveis. Saúde Soc. São Paulo, v.21, n.4, p.1075-1086, 2012.