Brazilian Journal of Development

Educação em saúde na sala de espera: relato de experiência

Health education in the waiting room: experience report

DOI:10.34117/bjdv6n1-074

Recebimento dos originais: 30/11/2019
Aceitação para publicação: 08/01/2020

Jaqueline Patrícia de Santana e Silva
Enfermeira Mestranda em Ciências da Saúde pela Atenas College University
Instituição: Atenas College University
Endereço: Rua Severino Clemente de Arruda, 340, Centro, Surubim – PE, Brasil
E-mail: jack_patricia@hotmail.com

Luiz Felipe da Silva
Enfermeiro pelo Centro Universitário do Vale do Ipojuca (UNIFAVIP/Wyden)
Instituição: Escola de Governo em Saúde Pública de Pernambuco
Endereço: Rua Abílio Floro, 46, Centro, Toritama -PE, Brasil.
E-mail: felipepyermont@gmail.com

Érica Diógenes Guerra
Enfermeira Mestranda em Ciências da Saúde pela Atenas College University
Instituição: Atenas College University
Endereço: Av. Drº Jerônimo Miranda de Melo, 62, Centro, Surubim-PE, Brasil
E-mail: erica_guerra20@hotmail.com

Lorenna Virgínia Barbosa de Andrade
Enfermeira Mestranda em Ciências da Saúde pela Atenas College University
Instituição: Atenas College University
Endereço: Rua Sargento Artur Amaro de Araújo, 13, São Sebastião, Surubim-PE, Brasil.
E-mail: lorennaloloh@hotmail.com

Dorgivânia Silva de Aguiar
Enfermeira Mestranda em Ciências da Saúde pela Atenas College University
Instituição: Atenas College University
Endereço: Rua João Bernardino, 155, São Sebastião, Surubim-PE, Brasil.
E-mail: dorgi17@hotmail.com

Ana Paula da Silva
Enfermeira Mestranda em Ciências da Saúde pela Atenas College University
Instituição: Atenas College University
Endereço: Rua Imperador Pedro II, 17, Centro, Surubim-PE, Brasil.
E-mail: apsilvabj@hotmail.com

José Jairo de Santana e Silva
Mestre em Estatística pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
Instituição: Universidade Federal de Pernambuco
Endereço: Rua Severino Clemente de Arruda, 340, Centro, Surubim - PE, Brasil.
E-mail: silvajjairo@gmail.com

Brazilian Journal of Development

RESUMO

A educação em saúde se caracteriza com um método muito relevante na construção de hábitos que favoreçam ou conservem uma boa saúde. Assim, a sala de espera exerce um papel onde é possível que as práticas de educação em saúde e, em última análise, a promoção da saúde, possam ser potencializadas. Objetivos: Relatar uma experiência de sala de espera desenvolvida pelos profissionais de saúde de uma Unidade Básica de Saúde (UBS). Método: Trata-se de um relato de experiência da atividade de sala de espera vivenciado no 1º semestre de 2019, desenvolvido pelos profissionais da ESF do Cruz Alta em Santa Cruz do Capibaribe-PE. O objetivo das atividades foi estimular os pacientes à responsabilidade pelo cuidado, pois através da troca de conhecimentos é possível criar um senso crítico em favor da prevenção de agravos e promoção da saúde. Resultados e discussão: Foram realizadas 08 salas de espera com a participação de aproximadamente 08 a 15 usuários da ESF. O número maior de usuários esteve relacionado com a presença do médico na UBS. Foi visto que, a sala de espera é um local favorável para atividades educativas em saúde, e para que essas ações tenham êxito é necessário que os profissionais a valorizem, realizando ações simples de educação em saúde, que possam impactar favoravelmente nos hábitos de vida da população. Conclusão: Diante do exposto foi visto que as atividades de sala de espera proporcionaram uma ampliação do vínculo de confiança entre a equipe de saúde e a população. É um ambiente de troca de experiências e conhecimentos, onde é possível esclarecer dúvidas e questionamentos a respeito dos temas abordados. Ao final os pacientes sentiram-se satisfeitos avaliando positivamente as atividades.

Palavras-chaves: Educação em saúde; Estratégia Saúde da Família; Saúde Pública; Enfermagem; Comunicação.

ABSTRACT

Health education is a relevant method in the construction of habits that favor or maintain good health. Thus, the waiting room plays an important role by enabling health education practices and, ultimately, health promotion enhancement. Objectives: The goal of this work is to report a waiting room experience developed by health professionals in a Basic Health Unit (BHU). Method: This is an experience report of the waiting room activity experienced in the first semester of 2019 and developed by the professionals of the Cruz Alta Family Health Strategy (FHS) in Santa Cruz do Capibaribe-PE. The activities aimed to encourage patients to take responsibility for care because through the exchange of knowledge people create a critical sense in favor of disease prevention and health promotion. Results and discussion: We conducted the study in eight waiting rooms with the participation of eight to fifteen FHS users. The largest number of users was related to the presence of the doctor at the BHU. We noted that the waiting room is a favorable place for health education activities, and for these actions to be successful professionals must value it by performing simple health education actions that can favorably impact the lifestyle of the population. Conclusion: Given the above, it is noteworthy that the waiting room activities provided a higher bond trusting between the health team and the population. It is an environment of exchange of experiences and knowledge, where it is possible to ask questions about the topics addressed. In the end, the patients felt satisfied and positively evaluated the activities.

Keywords: Health Education; Family Health Strategy; Public Health; Nursing; Communication.

1 INTRODUÇÃO

A educação em saúde se caracteriza com um método muito relevante na construção de hábitos que favoreçam ou conservem uma boa saúde (CAMPOS, ZUANON E GUIMARAES, 2003).

Podemos afirmar que se constitui como uma prática social que colabora no desenvolvimento da consciência crítica das pessoas em relação aos seus problemas de saúde, considerando a sua realidade. Incentiva também a procura por soluções e a sistematização de intervenções individuais e coletivas (BRASIL,2008). É vista como um mecanismo por meio do qual o conhecimento científico na área da saúde alcança o dia-a-dia das pessoas, posto que o entendimento sobre os fatores do processo saúde-doença propicia subsídios para escolha de melhores hábitos e condutas de saúde (RODRIGUES et al, 2012)

A definição de educação em saúde está relacionada ao conceito de promoção de saúde, visto que os dois tratam de metodologias que englobam a participação de toda a população no âmbito da sua vida cotidiana, e não somente aqueles com possibilidade de adoecer. Portanto, a promoção e a educação em saúde são condutas inseparáveis, e precisam abranger todos os indivíduos nesse processo (WILD et al, 2014)

Em 1978 aconteceu a Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, na cidade de Alma-Ata, onde foi vista a necessidade de proteger e promover a saúde de todas a pessoas do mundo, constituído assim como um direito humano indispensável. Nessa conjuntura, evidencia-se que a saúde passou a ter o enfoque na qualidade de vida e não apenas na ausência de doença, o que demanda uma população esclarecida a respeito dos cuidados que devem ter com a saúde e com a capacidade pessoal para melhorar as condições físicas e psicossociais no meio onde vivem (RODRIGUES et al, 2009)

A partir desse entendimento, técnicas inovadoras são desenvolvidas e implementadas com o propósito de elaborar políticas que atendam a essas demandas, onde podemos mostrar como exemplo, a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), com suas políticas norteadoras, como a Estratégia de Saúde da Família (ESF), que tem como função básica o redirecionamento do modelo assistencial para a atenção básica, a procura da integralidade da assistência. Assim sendo, devem ser elaborados serviços inéditos para auxiliar nos anseios da população e atender as necessidades dessa nova perspectiva de assistência (RODRIGUES et al, 2009; SANTOS et al, 2012).

De acordo com a Lei Orgânica da Saúde nº 8.080/90, a atenção à saúde pelo SUS tem como dever englobar tanto as ações assistenciais ou curativas quanto, e primordialmente, as ações de promoção da saúde e prevenção de doenças (CARVALHO E SANTOS, 2002). A atenção primária ou básica se destaca pelo atendimento de forma preventiva e promocional, considerando o paciente em sua totalidade, abrangendo seu aspecto social, psicológico e físico, não priorizando as concepções limitadas à cura individual, considerando, consequentemente, o cuidado integral ao indivíduo (ALVES, 2005).

Uma das maneiras de executar a promoção da saúde se dá através da educação. Afinal de contas, a educação em saúde integra um conjunto de saberes e práticas direcionados para a prevenção de doenças e promoção da saúde (SANTOS et al, 2012).

Pode-se afirmar que a educação em saúde é um meio de trabalho muito importante, especialmente quando aplicada como meio de problematização da realidade. Favorecendo a troca de conhecimentos, onde o domínio do saber científico e do saber popular se juntam em benefício da população, é possível formar indivíduos com uma consciência crítica e criativa. Esta relação entre os diversos saberes oportuniza, ainda, um vínculo com a comunidade (CERVERA; PARREIRA; GOULART, 2011)

Neste contexto, a sala de espera exerce um papel onde é possível que as práticas de educação em saúde e, em última análise, a promoção da saúde, possam ser potencializadas. Ela aprimora os debates sobre o dia-a-dia dos indivíduos, proporcionando reflexões e opiniões críticas a respeito da construção de uma qualidade de vida, assim como a manutenção da saúde, colocando em prática a participação ativa de todos e não somente daquelas pessoas que apresentam alguma vulnerabilidade ou risco de adoecer. Por isso, a sala de espera tem sido utilizada pelos profissionais de saúde como um local para realizar as ações de promoção e educação em saúde (ROSA, BARTH E GERMANI, 2011)

A realização da sala de espera tem como propósito atenuar o estresse físico e mental relacionado ao tempo de espera por uma consulta ou outro procedimento em saúde. Aproveitar esse ambiente para troca de conhecimentos possibilita descobrir situações complexas, trabalhar emoções, promovendo conforto e segurança (WILD et al, 2014)

Contudo, a sala de espera, mesmo sendo um lugar da instituição de saúde, é um ambiente popular que os profissionais de saúde não usufruem de maneira frequente. Isso acontece, na maioria das vezes, porque nesse lugar há interações, nem sempre harmônicas, entre o conhecimento científico e o popular, onde os indivíduos expressam suas vontades, formas de ser e como cuidam da sua saúde (TEXEIRA E VELOSO, 2006)

O presente estudo justifica-se pela necessidade do desenvolvimento de ações de educação em saúde, uma vez que, é uma das maneiras de transmissão de conhecimento onde os sujeitos participam da metodologia de elaboração da aprendizagem. Além do mais, é possível se utilizar do diálogo com troca de conhecimentos, construindo assim um saber coletivo. Diante do exposto, o artigo tem como objetivo relatar a experiência dos profissionais de saúde frente as ações educativas realizadas em uma sala de espera de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) no município de Santa Cruz do Capibaribe-PE.

Brazilian Journal of Development

2 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo, tipo relato de experiência, desenvolvido a partir das vivências dos profissionais de saúde da UBS do Cruz Alta localizada no município de Santa Cruz do Capibaribe em Pernambuco, frente às atividades de sala de espera desenvolvidas no primeiro semestre de 2019, com a finalidade de promover a saúde dos pacientes da área adstrita da unidade, proporcionando a construção de um saber coletivo. O principal objetivo das atividades foi o de estimular os pacientes à responsabilidade pelo cuidado, pois através da troca de conhecimentos é possível criar um senso crítico em favor da prevenção de agravos e promoção da saúde.

A equipe de saúde da UBS do Cruz Alta é composta por uma médica do Programa Mais Médicos, uma enfermeira, uma técnica de enfermagem, uma dentista, uma auxiliar de saúde bucal, 08 Agentes Comunitários de Saúde (ACS), e uma auxiliar de serviços gerais. As atividades contaram com o apoio da a equipe do Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica (NASF-AB), composta por um educador físico, uma fisioterapeuta, uma nutricionista, um psicólogo e uma assistente social. As atividades realizadas eram planejadas durante as reuniões mensais que acontecem geralmente do final do mês, eram colocadas em pauta os temas mais relevantes ou de maior necessidade, além de direcionar algumas atividades em alusão as campanhas de saúde contra doenças e que envolvem cores dos meses, que por sua vez tem o objetivo de conscientizar a população sobre o tema exposto. Após a escolha da data de cada ação, era repassado para o NASF para que os mesmos pudessem estar presentes no dia agendado.

Para realizar as atividades educativas, foi utilizado o método participativo, pois foi identificado como o mais apropriado para este tipo de atividade. Esta metodologia proporciona uma comunicação espontânea e o questionamento do tema que está sendo debatido, com a finalidade de memorizar melhor o que foi aprendido. Além de existir a troca de conhecimentos entre população e profissionais de saúde.

Após o agendamento da ação, os ACS´s realizavam o convite em suas respectivas áreas. As atividades de sala de espera tinham duração média de 30 minutos, foram abordados os seguintes temas: Cidadania e direitos humanos; O que é a Conferência Municipal de Saúde?; Tuberculose; Campanha de Influenza: principais dúvidas; Tabagismo; Sarampo; Semana do Bebê - (Alimentação Saudável e aleitamento materno); Roda de Conversa com as gestantes (Gravidez, parto e puerpério). As temáticas foram debatidas através de rodas de conversa, cartazes, vídeos, panfletos explicativos, entre outros.

As ações foram realizadas entres os meses de janeiro a junho de 2019, em dias alternados, de segunda a quinta-feira, sempre no turno da manhã, pois era o horário de maior movimento na unidade. Para o desdobramento das ações em sala de espera, foram utilizados alguns materiais didáticos como

fôlderes, cartazes e panfletos; além de vídeos, DVDs e o uso da televisão. Os participantes das atividades se mostraram bastante participativos e com interesse nos temas abordados em cada ação, além disso houve bastante troca de experiências e os profissionais foram bastante questionados em alguns temas.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram realizadas 08 salas de espera com a participação de aproximadamente 08 a 15 usuários da ESF em cada ação. As atividades eram realizadas sempre pela manhã, considerando que o maior fluxo de pacientes, e o número maior de usuários esteve relacionado com a presença do médico na UBS. As ações sempre iniciavam com os profissionais abordando os assuntos e a partir do conhecimento do tema por parte dos pacientes, iniciava-se então os questionamentos, assim as atividades passavam a ser participativas. Os temas discutidos estão descritos no quadro 1.

QUADRO 1- Ações realizadas e objetivos

AÇÃO	OBJETIVO
Cidadania e direitos humanos	• Apresentar os direitos e deveres dos pacientes como usuários do SUS
O que é a Conferência Municipal de Saúde?	• Explicar o que é a Conferência Municipal de Saúde; • Mostrar a importância da participação dos usuários.
Tuberculose	• Explicar o que é a doença - quais os sinais e sintomas, transmissão, tratamento e cura.
Campanha de Influenza: principais dúvidas	• Repassar os informes da campanha (qual o público alvo; quais documentos são necessários, entre outros) • Informar qual o período da campanha e a data do Dia D;
Tabagismo	• Informar sobre a formação de um grupo de fumantes na unidade; • Estimular os pacientes a parar o hábito do fumo; • Mostrar quais as consequências do hábito de fumar.
Sarampo	• Explicar o que é a doença (sinais e sintomas; forma de transmissão; prevenção) • Explicar sobre a vacinação contra o sarampo e qual faixa etária;

Brazilian Journal of Development

	• Apresentar situação epidemiológica da doença no município.
Semana do Bebê - (Alimentação Saudável e aleitamento materno)	• Informar a importância da amamentação exclusiva; • Ensinar técnicas de amamentação; • Desmistificar mitos sobre a amamentação • Mostrar a importância da introdução alimentar correta a partir dos 6 meses; • Apresentar a importância a alimentação saudável.
Roda de Conversa com as gestantes (Gravidez, parto e puerpério)	• Explicar a diferença entre os tipos de parto • Desmistificar o parto normal • Explicar os cuidados no puerpério • Orientar sobre o planejamento familiar • Mostrar quais métodos contraceptivos existem e como usá-los

Fonte: Próprio autor

Notou-se que alguns temas não eram tão conhecidos e por isso levantavam maiores perguntas, como foi observado nos seguintes assuntos: Cidadania e direitos humanos e O que é a Conferência Municipal de Saúde? O primeiro assunto foi bastante discutido pois os pacientes questionaram muito sobre o que o SUS oferece para os cidadãos. Já o segundo tema era desconhecido para grande parte do público, por isso as perguntas dos pacientes conduziram a atividade, onde ao final foi visto que os pacientes se mostraram interessados em participar da Conferência de Saúde do município.

Os demais temas abordados também despertaram interesse por parte dos pacientes, porém já eram temas conhecidos e por isso mais fácil de conduzir. Nesses outros temas os questionamentos eram relacionados a mitos e conhecimentos populares em relação a cada assunto, onde era possível realizar a desmistificação do que estava sendo abordado. Percebeu-se que esses assuntos despertavam mais interesse por ser de conhecimento comum.

Foi observado que o auxílio de recursos áudio-visuais e materiasi didáticos tem muita relevância, pois faz com que os pacientes prestem mais atenção ao tema abordado além de ter um material para fixar os principais pontos do que foi explanado.

Foi visto que, a sala de espera é um local favorável para atividades educativas em saúde, e para que essas ações tenham êxito é necessário que os profissionais a valorizem, realizando ações simples de educação em saúde, que possam impactar favoravelmente nos hábitos de vida da população. Embora o tempo utilizado para o desenvolvimento da atividade seja curto, é possível constatar o quanto os usuários ficam satisfeitos com as informações recebidas. (FOLLAK et al, 2016)

É necessário salientar que os pacientes declararam se sentir respeitados ao participarem das atividades e por meio dos seus discursos reproduzem a importância de aproveitar a sala de espera

para ser utilizada como um local de aprendizagem menos informal que uma consulta tradicional, possibilitando assim um vínculo maior entre usuários e profissionais. Sentiram-se seguros, onde foi possível oferecer apoio, com interesse e de acordo com as necessidades identificadas (REBERTE; E HOGA, 2010).

A ações em sala de espera simplificam a integralidade do cuidado a saúde dos pacientes, uma vez que por meio dela é possível compreender a realidade da população atendida na unidade, que é bastante heterogênea, possibilitando assim entender o paciente considerando o seu contexto social, sua cultura e suas origens. Essas atividades nos proporcionam uma aproximação com o usuário, pois os mesmos expõem suas histórias, seus estilos de vida, hábitos do dia-a-dia, ou seja, direcionam o tema em debate para comparar com a sua realidade. Esse fato oportuniza a detecção de possíveis condições de risco, e assim executar a educação em saúde com a finalidade de prevenir doenças e agravos e, principalmente, promover o conhecimento para que os pacientes possam desenvolver o autocuidado (FOLLAK et al, 2016)

Geralmente, a sala de espera é conceituada, de maneira negativa, como um espaço onde as pessoas expressam muitos sentimentos de ansiedade, medo tristeza e angústia por ficar esperando por muito tempo pelo atendimento e resultado (FRIZON et al, 2011). Porém, pode ser visto também, como um espaço dinâmico, onde várias pessoas passam e, através das interações, trocam experiências e sentimentos através das conversas informais (TEXEIRA E VELOSO, 2006). Desta forma, escolher a sala de espera é recomendado pois este é o local ideal para atuação dos profissionais de saúde, dentre eles, ressaltamos a importância do enfermeiro, por ter base técnica e científica para desenvolver a educação em saúde, reduzir os sentimentos negativos e ofertar acolhimento através da escuta e do diálogo. (SANTOS et al, 2013)

4 CONCLUSÃO

Diante do exposto foi visto que as atividades de sala de espera proporcionaram uma ampliação do vínculo de confiança entre a equipe de saúde e a população. É um ambiente de troca de experiências e conhecimentos, onde é possível esclarecer dúvidas e questionamentos a respeito dos temas abordados. Ao final os pacientes sentiram-se satisfeitos avaliando positivamente as atividades.

Por isso, destaca-se a importância da realização das atividades de forma contínua, visto que, as ações tiveram um feedback positivo. Um ponto negativo a ser resolvido é o público presente, pois a quantidade de usuários que participaram ainda é pequena, porém os participantes podem tornar-se multiplicadores das informações recebidas.

Brazilian Journal of Development

REFERÊNCIAS

ALVES, V.S.. **Um modelo de educação em saúde para o Programa Saúde da Família: pela integralidade da atenção e reorientação do modelo assistencial**. Interface, Botucatu, v.9, nº 16, p.39-52, 2005

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. **Manual de Educação em Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

CAMPOS, J.A.D.B.; ZUANON, A.C.C.; GUIMARÃES, M.S. **Educação em Saúde na adolescência.** Rev. Ciênc. Odontol. Bras., v.6, n.4, p. 48-53, 2003.

CARVALHO, G.I.; SANTOS, L.. **Sistema único de Saúde: comentários à lei orgânica de saúde (Leis nº 8.080/90 e no 8.142/90).** 3ª edição. Campinas; p.33-53, 2002

CERVERA, D. P. P.; PARREIRA, B. D. M.; GOULART, B. F. **Educação em saúde: percepção dos enfermeiros da atenção básica em Uberaba-MG**. Ciênc. & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 1547-1554, 2011.

FOLLAK, N.C. et al**. Promovendo Saúde a partir da sala de espera: relato de experiência.** Salão do Conhecimento – Ciência Alimentando o Brasil, 2016. Disponível em: https://www.publicacoeseeventos.unijui.edu.br Acesso em: 21/12/2019

FRIZON, G. et al. **Familiares na sala de espera de uma Unidade de Terapia Intensiva: sentimentos revelados**. Rev. Gaúcha Enferm**.**, Porto Alegre, v. 32, n. 1, p. 72-78, 2011

REBERT, L.M.; HOGA, L.A.K. **A experiência de pais participantes de um grupo de educação para saúde no pré-natal**. Ciência y Enfermeria Casilha, v. 16, n. 1, p. 105-114, 2010

RODRIGUES, A.D. et al. **Sala de espera: um ambiente de educação em saúde.** Revista de enfermagem- Vivências: Revista Eletrônica de Extensão da URI. Vol.5, N.7: p.101-106, Maio/2009

RODRIGUES, B.C. et al. **Educação em saúde para a prevenção do câncer cérvico-uterino**. Rev. bras. educ. med**.**, Rio de Janeiro. v.36, n. 1, supl. 1, p. 149-154, Mar. 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo .Acesso em 15 Dez. 2019.

ROSA, J.; BARTH, P.O.; GERMANI, A.R.M.. **A sala de espera no agir em saúde: Espaço de educação e promoção à saúde**. Rev.. Perspectiva, Erechim, v.35, n.129, p. 121-130, março/2011.

SANTOS, D.S. et al. **Sala de espera para gestantes : uma estratégia de educação em saúde**. Revista Brasileira de Educação Médica, v. 36, Supl. 2, p. 62-67, 2012

SANTOS, S.S. et al**. Educação em saúde na sala de espera: uma abordagem sobre amamentação**. *Em Extensão*, Uberlândia, v. 12, n. 1, p. 129-134, jan. / jun. 2013.

TEXEIRA, E.R.; VELOSO, R.C. **O grupo em sala de espera: território de práticas e representações em saúde.** Rev. Texto e contexto – Enfermagem, v.15, nº 2, p. 320-325, 2006.

WILD, Camila Fernandes et al**. Educação em saúde na sala de espera de uma policlínica infantil: relato de experiência. Revista de Enfermagem da UFSM**, [S.l.], v. 4, n. 3, p. 660 - 666, nov. 2014. ISSN 2179-7692. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/12397>. Acesso em: 20 dez. 2019.