

# METODOLOGIAS DE ASSISTÊNCIA NO SUS: A VIVÊNCIA DA SALA DE ESPERA

Miriam Guidolin<sup>1</sup>  
Alessandra Regina Muller<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente artigo relata a experiência no desenvolvimento de um projeto de extensão, protocolado junto a PROEC da UFFS, que tratou da implantação e implementação da metodologia de assistência à saúde denominada Sala de Espera, no município de Santiago do Sul, situado na região oeste de Santa Catarina. O desenvolvimento dos temas de forma dinâmica, com a comunidade que aguardava atendimento na Unidade de Saúde da Família, além de ter proporcionado a troca de experiências entre os participantes, se configurou em uma estratégia de se trabalhar a prevenção de doenças e promoção da saúde.

**Palavras-chave:** Metodologias de assistência. Sala de espera. Prevenção de doenças. Promoção da saúde.

## METHODOLOGIES OF ASSISTANCE IN THE UNIFIED HEALTH SYSTEM - SUS: LIVING OUT OF THE WAITING ROOM

**ABSTRACT:** This article reports the experience in the development of an extension project, filed with the PROEC of the Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS, which dealt with the deployment and implementation of the healthcare methodology called Waiting Room, in the municipality of Santiago do Sul, located in the western region of Santa Catarina. The development of themes in a dynamically way, with the community that awaited attendance at Family Health Unit, in addition to providing the exchange of experiences between the participants, it was configured in a strategy to work with disease prevention and health promotion.

**Keywords:** Methodologies of assistance. Waiting room. Disease prevention. Health promotion.

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Na década de 1970, vivenciamos no país uma intensa movimentação na área da saúde, cujo objetivo era discutir e propor mudanças na assistência até então prestada à população, dando origem ao processo de Reforma da Saúde no Brasil. O ponto culminante deste processo consistiu na criação do Sistema Único de Saúde – SUS, que trouxe à tona a necessidade de se

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Federal da Fronteira Sul. E-mail my\_ghidolin@hotmail.com.

<sup>2</sup> Professora do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS E-mail alessandragermani@hotmail.com.

repensar as práticas de saúde, no sentido de incorporar os princípios e diretrizes que constituem esse Sistema.

Neste sentido, mais adiante, a Estratégia de Saúde da Família – ESF, criada pelo Ministério da Saúde em 1994, surge como uma estratégia para fortalecer a reversão da lógica assistencial, tendo como objetivo primordial a atenção integral voltada à família, considerando o ambiente em que vivem, por meio do estabelecimento de parcerias para a realização de ações intersetoriais e interdisciplinares, buscando com isso contribuir para a efetivação de práticas alicerçadas na prevenção de doenças e promoção da saúde.

Desta forma, várias discussões foram disparadas envolvendo Universidades e serviços, na perspectiva de buscar alternativas de se desenvolver práticas sintonizadas com estes princípios e diretrizes. E é neste contexto que emergem as discussões acerca da implantação e implementação de diferentes metodologias de assistência à saúde e enfermagem, dentre elas, destacamos os grupos educativos, visitas domiciliares, consultas e a sala de espera.

O desenvolvimento da sala de espera nos diferentes serviços da saúde, segundo Paixão e Castro (2006), tem o intuito de amenizar o desgaste físico e emocional associado ao tempo de espera por uma consulta ou qualquer outro procedimento em saúde; o qual pode gerar angústia, revolta, tensão, comentários negativos em torno dos serviços públicos e, em geral, ansiedade. O espaço gerado permite explorar situações difíceis, trabalhar as emoções, propiciando conforto, relaxamento e segurança, além de facilitar a troca de experiências entre os envolvidos. Nessa interface, enquanto os clientes aguardam o atendimento, eles falam de suas aflições, de suas doenças, da qualidade do atendimento na instituição e da vida cotidiana. Ocorre, então, uma troca de experiências comuns, do saber popular e das distintas maneiras de cuidados com o corpo, de modo que o linguajar popular interage com os saberes dos profissionais de saúde. (TEIXEIRA; VELOSO, 2006, p. 321).

Frente ao exposto, percebemos a necessidade de que este espaço seja reconhecido nos serviços como um dos cenários de atuação dos profissionais na área da saúde, na perspectiva de melhorar a qualidade da assistência prestada, bem como, conhecer melhor as expectativas da população, a fim de garantir um trabalho organizado, baseado nos princípios da humanização da assistência.

Partindo de tais considerações, e tendo em vista o estabelecimento de parceria entre a Prefeitura do município de Santiago do Sul/SC com o Curso de Graduação em Enfermagem, da Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, Câmpus Chapecó/SC, surgiu o interesse e a necessidade de se estruturar um projeto de implantação e/ou implementação da sala de espera,

sendo que, a operacionalização da sala de espera na Unidade de Saúde, no município de Santiago do Sul, estado de Santa Catarina com vistas a propiciar um ambiente de acolhimento e vínculo aos usuários que buscam atendimento na referida Unidade.

## **1 CONHECENDO O CENÁRIO DE IMPLANTAÇÃO E/OU IMPLEMENTAÇÃO DA SALA DE ESPERA**

As atividades de sala de espera foram desenvolvidas nas dependências da Unidade de Saúde, do município de Santiago do Sul/SC, em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social. Segundo dados do Plano Municipal de Saúde (2010-2013) o município de Santiago do Sul está localizado no Oeste de Santa Catarina, na Região da AMOSC, que abrange 20 municípios e pertence a comarca de Quilombo. O senso demográfico do IBGE de 2008 indica que o município apresenta 1450 habitantes. O município conta com um Conselho Municipal de Saúde constituído por 08 membros titulares e 08 suplentes representantes dos segmentos: governo, profissionais e prestadores de serviço e usuários, que se reúnem mensalmente.

A rede física desse município conta com apenas uma Unidade de Saúde localizada no centro, que atende toda a população. O atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 7:30 às 11:30 horas e das 13:00 às 17:00. As atividades desenvolvidas compreendem: consultas médicas, encaminhamento e agendamento para atendimento médico e de exames especializados, atendimento odontológico, controle de sinais vitais, coleta de material para exames laboratoriais, imunização, consulta de enfermagem, coleta de material para exame de prevenção do câncer de colo uterino e teste do pezinho.

Também são oferecidos atendimentos de nebulização, curativos, pequenas cirurgias, monitoramento de pacientes em observação na unidade, reuniões com grupos de hipertensos, diabéticos, grupo de saúde mental, gestantes, atendimento para controle de peso com todas crianças cadastradas no SISVAN. Os casos de maior complexidade ou que exigem internação são encaminhados para Quilombo, Chapecó ou Xanxerê, dependendo da complexidade, através dos convênios (CIS- AMOSC).

## **2 CONHECENDO OS SUJEITOS ENVOLVIDOS NO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO E/OU IMPLEMENTAÇÃO DA SALA DE ESPERA**

O projeto teve como público alvo os usuários do Sistema Único de saúde – SUS, em geral, que aguardam qualquer tipo de atendimento na Unidade de saúde do município de Santiago do Sul/SC, tendo em vista que a sala de espera é um espaço em que aproveitamos o tempo ocioso dos usuários para desenvolvermos ações de educação em saúde por meio da troca de experiências sobre sua situação de saúde, construindo assim um ambiente propício a discussões e reflexões sobre as práticas de promoção da saúde e prevenção de doenças, com o intuito de melhorar a qualidade de vida da população.

### **3 ETAPAS DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO E/OU IMPLEMENTAÇÃO DA SALA DE ESPERA**

Para a implantação e/ou implementação da sala de espera seguimos as seguintes etapas:

#### **3.1 Etapa – Vivenciando a implantação da sala de espera**

- realizamos uma reunião para sensibilização dos gestores e profissionais acerca da implantação e/ou implementação da sala de espera, pauta.
- identificado e organizado o local da implantação da sala de espera, tal ambiente deve ser agradável e organizado de acordo com a necessidade dos temas a serem abordados, proporcionando bem estar ao usuário participante.
- elaboração de assuntos pré-determinados a serem discutidos na sala de espera, a partir dos dados epidemiológicos mais frequentes na Unidade de Saúde da Família, a fim de atender as necessidades da população.

#### **3.2 Etapa – Vivenciando a implementação da sala de espera**

Nesta etapa desenvolvemos a abordagem de assuntos de forma criativa e dinâmica através da utilização de vídeos, DVDs, televisor, rádio, CDs, revistas, cartazes, estes foram elaborados de diferentes formas: confeccionados pela equipe organizadora, como também pelo grupo participante no decorrer das atividades. Além desses recursos, utilizaram-se panfletos e folder informativos construídos após a determinação dos temas que foram

explanados, os conteúdos abordados enfatizaram a promoção da saúde, a prevenção das doenças, bem como os cuidados que são relevantes para determinadas patologias.

Para o desenvolvimento das atividades foi necessário determinar um tempo de execução das mesmas, com o propósito de alcançar os objetivos, sendo que este tempo variou de 20 a 50 minutos, em cada encontro realizado quinzenalmente de acordo com disponibilidade da equipe. Realizou-se a avaliação ao final das atividades elaboradas com o propósito de analisar se os objetivos foram alcançados contribuindo para o aprimoramento das próximas atividades, através dos formulários de registros das atividades. Realizadas várias discussões e interações entre a equipe a fim de avaliar e aperfeiçoar o acolhimento e a temática abordada, e também a constante capacitação da equipe para proporcionar ações mais efetivas.

#### **4 RELATO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

Foram abordados temas diversos referentes à saúde, organizados juntamente com a enfermeira, a psicóloga e as Agentes comunitárias de Saúde (ACSs) a fim de contemplar a demanda da população. No decorrer dos encontros foram sendo selecionados e abordados temas sugeridos pelos usuários.

O primeiro tema trabalhado foi “processo saúde-doença”, no qual foi feita uma explanação acerca dos conceitos de saúde, resgatando o conceito definido na 8ª Conferência Nacional da Saúde (CNS) e doença. Nesse encontro encontravam-se na espera 10 usuários, apesar de ser a primeira intervenção com a população houve uma boa participação tornando-se um encontro dinâmico e produtivo.

O segundo tema foi “o que é o SUS”, onde foi debatido o que é o Sistema Único de Saúde (SUS), como ele funciona, os deveres e direitos dos usuários bem como uma retrospectiva da história da saúde pública no Brasil. Participaram desse encontro uma média de 8 pessoas, foi questionado “o que é SUS para você” e cada um escreveu em um papel o que entendia: “é ter saúde de graça”, “é vir pro posto e ser atendido”, “é ter os medicamentos” e “ser encaminhado para outros especialistas”. Após reflexão sobre as respostas, juntamente com os usuários chegamos a conclusão de que “usamos o SUS todos os dias” e que ele é um grande sistema de saúde pública que abrange uma série de atendimentos e prestação de serviços para garantir acesso integral, universal e gratuito à saúde para toda a população.

O terceiro tema “qualidade de vida”, nesse encontro foi abordado o assunto qualidade de vida com vistas à promoção da saúde. Os usuários foram questionados sobre o que entendiam por “ter qualidade de vida”, as respostas foram as seguintes: “ter saúde”, ter vida saudável”, “ter limpeza/higiene”, “fazer exercícios físicos” e “ter boa alimentação”. Nesse encontro participaram 9 usuários, e durante a realização da atividade referiram que ambientes/momentos como esse são muito importantes e que ajudam a “passar o tempo” enquanto aguardam atendimento.

O quarto tema “alimentação e nutrição saudável” no qual foi exposta a pirâmide alimentar, debatido sobre a importância de uma alimentação saudável para um bom desenvolvimento físico e mental e realizada a entrega de um folder, previamente confeccionado aos 11 usuários presentes.

Todos os encontros procuraram abordar os temas de forma dinâmica e didática, fazendo com que os usuários participassem, indagassem e assim pudessem empoderar-se do conhecimento.

Os encontros supracitados foram realizados no período de férias, o retorno das aulas em período integral impossibilitou a continuidade da atividade, entretanto na medida do possível os profissionais da UBS – Santiago do Sul estão dando continuidade à atividade, uma vez do entendimento da importância da Sala de espera como instrumento que vem a contribuir na qualidade de serviços prestados aos usuários.

No período de realização da atividade percebeu-se a importância dessa para a aproximação dos trabalhadores com os usuários, existiram vários convites para participação em grupos distintos, como Alcoólicos anônimos (AA), Diabéticos, Hipertensos, Gestantes, para rodas de conversa, palestras ou explanação dos temas abordados na sala de espera. Entende-se então a relevância da continuidade dessa atividade, devido ao reconhecimento dado pelos usuários, profissionais e gestores.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Experiências desta natureza possibilitam ao acadêmico vivenciar outros cenários que não só os ligados ao ensino da graduação. Permitem que, por meio da extensão, haja uma proximidade dos aprendizados com a realidade social, enriquecendo a formação profissional. Os acadêmicos tornam-se proliferadores de conhecimento, voltando a atenção à saúde,

melhoria da qualidade de vida e consideração dos princípios de equidade, igualdade e possibilidade de acesso aos serviços de saúde para todos.

A sala de espera na unidade de saúde do município de Santiago do Sul proporcionou aos usuários dos serviços prestados um ambiente de debate para esclarecer suas dúvidas e partilhar conhecimentos. É entendida pelos prestadores de serviço e pelos usuários como um importante ambiente a ser cultivado na unidade de saúde e que possa se proliferar para outros ambientes. Na medida do possível os profissionais da UBS estão continuando a atividade.

## **REFERÊNCIAS**

CARRARO, T.E.; WESTPHALEN, M. E. A. (Org.). **Metodologias para a assistência de enfermagem**: teorizações, modelos e subsídios para a prática. Goiânia (GO): AB Editora; 2001.

PAIXÃO, N. R. A.; CASTRO, A. R. M. Grupo sala de espera: trabalho multiprofissional em unidade básica de saúde. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 2, p. 71-78, jul./dez. 2006.

TEIXEIRA, E. R.; VELOSO, R. C. O grupo em sala de espera: território de práticas e representações em saúde. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, v. 15, n. 2, p. 320-325, abr./jun. 2006.