

# SALA DE ESPERA: UM AMBIENTE DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE<sup>1</sup>

Andréia Dornelles Rodrigues<sup>2</sup>

Jonathan da Rosa<sup>3</sup>

Carlise Rigon Dalla Nora<sup>4</sup>

Alessandra Regina Müller Germani<sup>5</sup>

**RESUMO:** Novos discursos no contexto do serviço de saúde tem demandado um olhar mais crítico sobre o seu planejamento e estrutura, exigindo novas tomadas de decisões na área da saúde, através da intervenção de seus condicionantes sendo estes essenciais para

---

<sup>1</sup> Revisão teórica.

<sup>2</sup> Aluna voluntária do Projeto de Extensão, membro do grupo de Pesquisa em Saúde e Acadêmica do VIII semestre 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.

<sup>3</sup> Aluno voluntário do Projeto de Extensão, membro do grupo de Pesquisa em Saúde e Acadêmico do IV semestre do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, URI. Campus de Frederico Westphalen (RS)-Brasil. jonathastress@yahoo.com.br.

<sup>4</sup> Bolsista do Projeto de Extensão, membro do grupo de Pesquisa em Saúde e Acadêmica do VI semestre do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, URI. Campus de Frederico Westphalen (RS)-Brasil. carliserdn@yahoo.com.br.

<sup>5</sup> Enfermeira, Professora, Mestre, Líder do Grupo de Pesquisa em Saúde, Coordenadora do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões - URI-Campus de Frederico Westphalen, orientadora desse trabalho, alessandragermani@fw.uri.br.

desenvolver uma qualidade nos serviços de saúde prestados. Nesse sentido, a sala de espera estimula a multidisciplinaridade e proporciona aos bolsistas o conhecimento da realidade vigente nos serviços de saúde, além de estimular a humanização do atendimento e proporcionando um ambiente de acolhimento aos usuários e familiares que utilizam estes serviços. Nessa perspectiva, o presente estudo se trata de uma reflexão teórica realizada pelos bolsistas do projeto de extensão universitária: Implantação/implementação da Sala de Espera no Programa de Saúde da Família - PSF 2 do município de Frederico Westphalen/RS -, tendo como principal objetivo desenvolver a sala de espera como um ambiente de educação em saúde.

**Palavras-chave:** Sala de espera. Acolhimento. Enfermagem.

## 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 da doença, o que exige pessoas informadas sobre os cuidados para se ter saúde e com capacidade pessoal para melhorar as condições físicas e psicossociais nos espaços onde vivem.

Desta forma o Ministério da Saúde cria, em 1994, o Programa de Saúde da Família - PSF, que surge com uma estratégia de reorientação do modelo assistencial. Apresentando como objetivo principal a atenção integral à família e ao ambiente em que se vive. O PSF assume o compromisso de prestar assistências universais, integrais, equânimes, contínuas e resolutivas a população, tanto nas unidades de saúde quanto nos domicílios, identificando os fatores de risco aos quais ela está exposta e neles intervindo de forma apropriada.

Neste sentido, é tentando estabelecer vínculos com a população, e qualificando os serviços de saúde que a sala de espera passa a ser

entendida como uma ferramenta de estímulo a autonomia dos indivíduos, favorecendo assim a qualidade de vida. Nessa interface, Teixeira e Veloso (2006), consideram a sala de espera como um espaço dinâmico, onde ocorrem vários fenômenos psíquicos, culturais, singulares e coletivos. Assim essa estratégia possui como objetivo amenizar o desgaste físico e emocional associado ao tempo de espera por qualquer atendimento de saúde, o qual pode gerar ansiedade, angústia, revolta, tensão, e comentários negativos sobre os serviços públicos de saúde.

Com bases nessas reflexões, propõe-se esta revisão de literatura acerca da sala de espera e de seus condicionantes, fazendo parte do plano de trabalho do bolsista, que proporciona aos acadêmicos/bolsistas conhecimentos metodológicos acerca da extensão universitária, e aprofundamento dos conhecimentos sobre a temática sala de espera. Nessa revisão literária foram considerados livros, revistas e artigos científicos.

Inserido no Programa de extensão Saúde e Solidariedade da Universidade Regional integrada do Alto Uruguai e das Missões - Campus de Frederico Westphalen, o projeto propõe a Implantação e Implementação da sala de espera no Programa de Saúde da Família-PSF 2 do município de Frederico Westphalen, R/S. Assim o aprofundamento teórico visa despertar para a busca de novas reflexões a qual deve ser crítica e consciente, analisando as diversas necessidades do serviços de saúde e da população.

## **1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **1.1 Sala de Espera Território de Educação em Saúde**

Desde a Constituição Federal, 1988, o governo propõe uma re-estruturação 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, onde ainda se busca a implementação e regulamentação de seus princípios e diretrizes.

Conforme esse contexto o Sistema Único Saúde tem como objetivo principal a prevenção de doença que assume um importante espaço, sendo considerada premissa fundamental para a promoção e manutenção da saúde. Levando em conta o conceito de saúde ressalta-se a necessidade de que se construam modelos de atenção à saúde da população que levem em conta a heterogeneidade das condições de vida dos diversos grupos sociais, bem como as diversidades existentes em diversas regiões, estados e municípios brasileiros com respeito à organização e à gestão do SUS (TEIXEIRA, 2006).

Em 1986, 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 à 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 à população.

Considerando as necessidades dos usuários a sala de espera tem como objetivo garantir um cuidado humanizado, garantindo a aproximação cada vez maior entre a comunidade e os serviços. Por meio da sala de espera os profissionais da área da saúde têm a oportunidade de estar desenvolvendo atividades de educação em saúde, que visem à prevenção de doenças e promoção da saúde, além disso, o ambiente da sala de espera proporciona ao usuário amenizar o desgaste relacionado à espera do atendimento, que pode gerar diversos conflitos, inclusive ao serviço de saúde.

Nesse contexto Veríssimo e Valle (2006, p. 48) afirmam 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, momento este em que podem ser desenvolvidos processos educativos

e de troca de experiências comuns entre os usuários, desta forma o conhecimento popular interage 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, onde ocorre toda a experiência satisfatória mediante a qual o usuário pode alcançar sensações intensas. No mesmo sentido o processo de educação pode estimular nos clientes a responsabilidade do auto-cuidado, gerando a interpretação de que muitas situações são preveníveis, sem ter a necessidade de buscar atendimento especializado.

Na esfera da educação em saúde deve-se ressaltar a importância da comunicação, fazendo uso de uma linguagem clara, objetiva e de fácil entendimento, assim sendo Teixeira e Veloso (2006) ressaltam que é preciso adotar uma linguagem simples, porém não infantilizadora e nem carregada de preconceitos. A sala de espera propicia aos usuários e aos familiares um espaço onde estes possam compartilhar suas vivências, pensamentos, sentimentos e percepções.

Nesta perspectiva, para as ações desenvolvidas na sala de espera serem efetivas é necessário utilizar uma comunicação concisa, coerente, uma vez que as pessoas que vivenciam a esperas por um atendimento de saúde são as mais diversificadas possíveis, sendo necessário utilizar tanto a linguagem verbal quanto a não verbal, uma vez que esta, ao abranger o toque, o olhar, os gestos, permite perceber e conhecer mais humanamente o outro, seus sentimentos, anseios, garantindo a melhor compreensão entre os usuários envolvidos, portanto, facilitando a comunicação.

Assim, é a partir da sala de espera que podemos detectar problemas de saúde, através das expressões faciais dos clientes e de suas dimensões físicas e psicossociais; nesse espaço também avaliamos, interagimos, desmistificamos determinados tabus e entendemos determinadas crenças e certos mitos que fazem parte da condição humana, vendo o usuário na sua totalidade.

Seguindo a linha de reflexão sobre a sala de espera cabe ressaltar algumas de suas características, tal local deve constituir-se um espaço

público, onde os usuários circulam e aguardam o atendimento, bem como, conversam, trocam experiências, observam, emocionam-se e expressam-se, ou seja, as pluralidades surgem por meio do processo interativo que ocorre através da linguagem (TEIXEIRA, VELOSO 2006).

O lugar de realização da sala de espera não precisa ser necessariamente uma sala propriamente dita, pois pode ser em um corredor ou em um local mais apropriado para tal atividade. Desde que o mesmo seja adequadamente organizado com ações planejadas com criatividade, a fim de alcançar a finalidade de tal propósito. Nem sempre é possível manter o controle do grupo, devido à transitoriedade e ao fluxo variado e contínuo de pessoas que circulam por esses ambientes, incluindo funcionários, usuários e equipe.

Deste modo, vários assuntos podem ser discutidos e trabalhados na sala de espera, cabe aos profissionais saúde responsáveis por ela, organizarem os assuntos de forma criativa e dinâmica, através de recursos áudio-visuais, como vídeos, DVDs, televisores, rádio, CDs, revistas, cartazes com figuras ilustrativas ou com frases e palavras explícitas, podem ser utilizados panfletos e folders com caráter informativo sobre a temática que está sendo abordada. Nesse contexto, os conteúdos programados podem focar a promoção e cuidados específicos sobre determinados agravos, assim como, os direitos e deveres dos usuários nos serviços de saúde.

A preparação da sala de espera deve iniciar com uma discussão da equipe multidisciplinar sobre as temáticas a serem abordadas, devendo sempre se basear em dados epidemiológicos do local, os quais irão focar a enfermidade ou o agravo à saúde, e também as condições de saúde da população, portanto as características do cenário levaram a escolha da temática adotada na sala de espera.

Da mesma forma, para que as atividades realizadas na sala de espera tenham uma boa resolatividade é necessário que os profissionais estejam sempre atualizados, buscando o aperfeiçoamento dentro do processo de educação permanente, garantindo a satisfação, tanto do usuário, quanto do próprio profissional. Para isso é necessário o

envolvimento das equipes, buscando a capacitação para que possam estar preparados para atender às reais necessidades da população.

Assim, ressalta-se a importância da realização da sala de espera por uma equipe multiprofissional, onde se possibilite uma interação com os profissionais de saúde, usuários e familiares. Devemos considerar também que a profissional enfermeiro (a) tem o perfil apropriado para a realização da sala de espera, pois o mesmo possui um contato próximo com os usuários e a capacidade de desenvolver um cuidado integral e humanizado, atendendo os usuários de uma forma holística.

Outro princípio que embasa a efetivação da sala de espera é o acolhimento. Este visa atender todas as pessoas que procuram os serviços de saúde, propiciando assim o acesso universal, além de reorganizar o processo de trabalho, a fim de descentralizar o eixo principal da figura do médico, para uma equipe multiprofissional, qualificando o atendimento prestado aos usuários, dentro do processo de humanização, garantindo solidariedade, cidadania, escuta e comunicação dando uma resposta positiva capaz de procurar resolver adequadamente as demandas de saúde (FRANCO et al., 1999).

Através do acolhimento é possível estabelecer um vínculo de confiança, segurança, influenciando as pessoas a socializarem suas preocupações seus anseios, a fim de amenizar o sofrimento psicológico e emocional somatizado acerca do estado clínico e do tempo de espera, é nesse espaço de tempo enquanto os clientes aguardam o atendimento, que eles falam de suas aflições, de suas doenças, da qualidade do atendimento da instituição e de sua vida cotidiana.

A sala de espera é considerada como mais um instrumento de assistência, como é mencionado por Souza e Lopes (2003), por meio da relação do acolhimento, todas as pessoas são ouvidas e após o caso ser avaliado, possibilita-se o encaminhamento apropriado de acordo com a necessidade evidenciada, visando dar início ao processo de intervenção. A realização do acolhimento proporciona maior agilidade e aproveitamento do tempo na unidade. Além disso, é possível fornecer informações a respeito do funcionamento dos serviços prestados no referido estabelecimento.

Desta forma, o acolhimento só será efetivo se houver um envolvimento profundo de toda a equipe de saúde, desde o gestor, enfermeiros, médicos, farmacêuticos, dentistas entre outros, sendo fundamental a participação de todos esses para assim estabelecer um vínculo maior entre os serviços de saúde e a população.

A sala de espera também se fundamenta na Política Nacional de Humanização, que visa um atendimento aos usuários dos serviços de saúde com maior excelência, também é possível conhecer melhor a as expectativas da população a fim de garantir um trabalho organizado. Por humanização entendemos a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde os usuários, trabalhadores e gestores. Os valores que norteiam esta política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a corresponsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários e a participação coletiva no processo de gestão (BRASIL, 2004).

Neste sentido, o enfermeiro, é considerado o profissional com o perfil apropriado para desenvolver ações de saúde mais efetivas, pois através de seus conhecimentos técnico-científicos e de suas experiências profissionais, tem autonomia para organizar melhor o processo de trabalho. Uma vez que, além de ter um contato mais próximo com os usuários, tem a capacidade de desenvolver e prestar um cuidado humanizado, atendendo os usuários dos serviços de saúde de uma forma holística e integral.

Diante deste contexto, para que ocorra a humanização da assistência de enfermagem, cabe ao profissional enfermeiro um envolvimento constante e com responsabilidade em lutar em prol da efetivação das diretrizes propostas pelo SUS, sendo assim, faz-se necessário que o mesmo venha 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.

Conforme está 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 da mesma facilitar o encaminhamento dos usuários para outras atividades de saúde ligadas ao profissional enfermeiro, bem como, consulta de enfermagem, grupos educativos, visitas domiciliares, agendamentos de consulta, além de encaminhamento para atendimento com a equipe interdisciplinar quando necessário (TEIXEIRA, VELOSO, 2006).

Diante disto, identifica-se que através do espaço da sala de espera é permitido o desenvolvimento de ações educativas, pois é neste ambiente que é feito o acolhimento dos usuários pelos profissionais. Com isso, o enfermeiro 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.

Importante salientar também, que durante o desenvolvimento de ações realizadas na sala de espera, é oportunizado ao enfermeiro a divulgação da respectiva profissão, além do reconhecimento da qualidade do cuidado e do trabalho prestado. Portanto, para que o profissional enfermeiro venha a ser um articulador essencial no ambiente da sala de espera, o mesmo, precisa perceber-se e, conseqüentemente tomar conhecimento dos seus próprios sentimentos, anseios, dúvidas, preconceitos, além de saber ouvir o outro, ou seja, dispor sempre que necessário de um tempo para escutar o que tem a dizer cada usuário.

Diante disto, em relação à escuta é proporcionado um vínculo maior entre profissional-paciente, permitindo a intervenção de forma a promover a qualidade de vida. Portanto, percebe-se que quando os usuários são ouvidos, o enfermeiro além de interagir com o mesmo, tem a oportunidade neste momento de estar avaliando cada caso, sendo então, permitido a realização do encaminhamento adequado ao paciente (SOUZA, LOPES, 2003).

Desta forma, a sala de espera constitui-se um importante instrumento a ser utilizado pelo profissional enfermeiro, uma vez que

também é proporcionado ao mesmo o desenvolvimento de atividades que visam à educação em saúde onde através de orientações e informações é garantida a compreensão a respeito do processo saúde-doença, despertando com isto nos usuários o compromisso e a responsabilidade do auto-cuidado.

Para isso, torna-se necessário que o enfermeiro tenha sensibilidade para lidar com grupos em sala de espera, trabalhando com distintas práticas/técnicas que viabilizem a participação dos usuários na discussão proposta. Nesse sentido, além das atividades de educação em saúde relacionadas a temas diversos, poderão ser desenvolvidos agendamentos e encaminhamento dos usuários a outros profissionais, permitindo a dinamização do atendimento prestado pelos serviços de saúde.

Devido a isto é enfatizado, que as atividades que são desenvolvidas no ambiente da sala de espera, devem ser planejadas e executadas por uma equipe multiprofissional, porém, é o profissional enfermeiro quem tem a maior capacidade de organizar e estruturar a sala de espera, pois é este quem reconhece a importância do processo de espera para a realização de atividades com os usuários, pois neste ambiente que é proporcionado ao enfermeiro o contato direto com os usuários (PAIXAO, CASTRO, 2006).

Por meio da sala de espera são evidenciados resultados efetivos e positivos em relação à educação em saúde dos usuários, pois a partir desta, é permitido o desenvolvimento de ações educativas que visem à promoção, prevenção e recuperação de saúde, proporcionando assim, melhor qualidade devida à população, além da troca de informações e conhecimentos entre usuários, familiares e profissionais.

Através da sala de espera o profissional da saúde tem a oportunidade de acolher o usuário dos serviços, com o objetivo de amenizar o desgaste físico e emocional, associados ao tempo de espera por algum atendimento de saúde, além de ocupar esse espaço com assuntos que sejam do interesse da comunidade, e que estes assuntos sejam abordados de maneira criativa, para que o usuário se motive a participar, tornando assim a sala de espera um grupo interligado, onde

ocorra troca de experiências, informações, conhecimentos e expressões de sentimentos.

Portanto para que a sala de espera se torne efetiva, é fundamental ocorrer um envolvimento dos profissionais da saúde, mas sobretudo do enfermeiro, que é o principal articulador para a organização e estruturação do espaço da sala de espera. Neste sentido, percebe-se que a enfermagem é a profissão mais indicada para articular a sala de espera, e isso deve-se ao fato da mesma, considerar a pessoa como o foco principal para o planejamento e execução das ações em saúde.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com a realização deste estudo bibliográfico percebemos que os conhecimentos adquiridos contribuíram para o fortalecimento da reflexão sobre a temática sala de espera, configurando uma oportunidade de aprimoramento de uma opinião crítica sobre o assunto. Assim, cabe ressaltar a importância da implantação/implementação da sala de espera nos diferentes serviços de saúde, como um ambiente onde se estruture a educação em saúde, além de uma ferramenta de acolhimento aos usuários, levando em conta suas necessidades, e, assim buscando intervir junto a eles, contribuindo dessa forma para a efetivação dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde.

Neste contexto percebe-se que é possível desenvolver atividades na sala de espera pelos profissionais de saúde durante seu dia-a-dia de trabalho, como mais uma estratégia que vem contribuir para a educação em saúde, e a humanização dos serviços prestados, bem como, proporcionar aos usuários um envolvimento mais próximo com os serviços de saúde, através de sua participação de forma efetiva.

A partir desta reflexão literária acerca da sala de espera e sua repercussão ao usuário, percebe-se que a sala de espera se constitui como mais uma ferramenta no processo de educação em saúde, que se propõe a lidar com questões que vão muito além do cuidado, devolvendo uma prática resolutiva que deve esclarecer, orientar e educar o indivíduo para sua responsabilização no que se refere à qualidade de vida.

## WAITING ROOM: A HEALTH EDUCATION ENVIRONMENT

**ABSTRACT:** New discourses in the context of the health service have demanded a more critical look about its planning and structure, and required a new decision making process in the area so as to achieve better quality standards in the health service. In this context, the waiting room stimulates multidisciplinary studies and provides the knowledge of the reality in health services, in addition to stimulating care humanization and providing an environment of welcoming for users and family members. From this perspective, this study is a theoretical reflection held by students who carried out the extension project “Implantation/implementation of the Waiting Room in the Family Health Program – PSF 2 in Frederico Westphalen/RS”. Its main objective is to develop the waiting room as an environment for health education.

**Keywords:** Reception. Health Education. Nursing.

## REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria-executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Humaniza SUS:** Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS. 1. ed. Brasília: editora MS, 2004.

FRANCO, J. B.; BUENO, W. S.; MERHY, E. E. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. **Caderno de Saúde Pública.** Rio de Janeiro, v. 15, n. 2. abr./jun. 1999.

PAIXÃO, N. R. A.; CASTRO, A. R. M. Grupo sala de espera: trabalho multiprofissional em Unidade Básica de Saúde. *Boletim da Saúde/*

Secretaria do Estado da Saúde do Rio Grande do Sul. **Escola de Saúde Pública**, v. 20, n. 2, dezembro 2006.

SOUZA, A. C.; LOPES, M. J. M. Acolhimento: responsabilidade de quem? Um relato de experiência. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre (RS), v. 24, n. 1, p. 8-13, abril 2003.

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. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis (SC), Brasil, p. 320-325, abr./jun. 2006.

VERÍSSIMO, S. D.; VALLE, M. R. E. Grupos de sala de espera no apoio ao paciente somático. **Rev. SPAGESP**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, dez. 2005.

VERISSIMO, D. S; VALLE, E. R. M. A experiência vivida por pessoas com tumor cerebral e por seus familiares. **Psicologia Argumenta**/Pontifca Universidade do Paraná. Curitiba: Champagana, v. 24, n. 45, junho 2006.