

# SALA DE ESPERA COMO AMBIENTE PARA PRÁTICAS EM EDUCAÇÃO EM SAÚDE

## WAITING ROOM AS AN AMBIENT FOR PRACTICES IN HEALTH EDUCATION

FÁBIO LUIZ MIALHE 1  
MIGUEL MORANO JÚNIOR 1

<sup>1</sup>Docentes do Departamento de Odontologia Social da Faculdade de Odontologia de Piracicaba - UNICAMP – Avenida Limeira 901, Bairro Areião, Cep 13414-903, Piracicaba-SP, e-mail: mialhe@fop.unicamp.br

**RESUMO:** As salas de espera dos consultórios e clínicas médicas ou odontológicas podem servir como espaços importantes para o desenvolvimento de atividades de educação em saúde, contribuindo para a melhoria das condições de saúde da população e sua satisfação em relação aos serviços. Desta forma, o objetivo do presente estudo foi apresentar as atividades realizadas na sala de espera de uma Faculdade de Odontologia, por meio de murais educativos em saúde bucal. Verificou-se que as informações disponibilizadas nos mesmos puderam contribuir para a autonomia dos sujeitos em relação à manutenção da própria saúde.

**Palavras-chave:** Educação para a saúde, saúde bucal, odontologia preventiva.

**ABSTRACT:** The waiting rooms of medical or dentistry clinics may serve as important spaces for the implementation of health education activities, contributing to the improvement of the conditions of health of the population and their satisfaction in relation to the services. Therefore, the objective of the present study was to present the activities developed in a waiting room of a dentistry school through educational murals in oral health. It was verified that the available information could contribute for the autonomy of the subjects in relation to the maintenance of the own health.

**Key-words:** Health education, oral health, preventive dentistry.

### INTRODUÇÃO

As salas de espera de consultórios particulares, Unidades Básicas de Saúde, Hospitais ou Faculdades são geralmente frias e pouco adequadas para receber os pacientes, que em geral estão ali a contragosto (SEIXAS, 2007). Entretanto, poucos se lembram que é nesse ambiente que o paciente começa a interagir com o profissional que irá atendê-lo, tirando as primeiras impressões do que o espera quando se sentar na cadeira do dentista.

Quando bem planejadas, diminuem a ansiedade e o medo, estimulando o bem-estar tanto de crianças como adultos (FRAIZ; MACEDO, 2001).

Pacientes que estão ocupados com leituras, assistindo televisão ou falando com alguém na sala de espera ficam mais satisfeitas com os cuidados prestados pelos serviços de saúde. Estas atividades podem fazer com que os pacientes se sintam mais envolvidos com os cuidados prestados do que simplesmente esperar ser chamado pelo médico ou cirurgião-dentista (DANSKY; MILES, 1997).

Além disso, estes locais podem servir como espaços importantes para o desenvolvimento de atividades de educação para a saúde, contribuindo para a melhoria das condições de saúde da população e satisfação da mesma com os serviços prestados (FRAIZ; MACEDO, 2001; MOREIRA et al., 2002; OERMANN, 2002; BOAS et al., 2004; SEIXAS, 2005).

Boas et al. (2004) desenvolveram o Projeto Sala de Espera, na Escola de Farmácia e Odontologia de Alfenas-MG, usando palestras com uma duração média de aproximadamente 20 minutos, em todas as clínicas de Odontopediatria. Foram utilizados cartazes, álbuns seriados, cartilhas, murais, palestras, slides, panfletos e filmes para a sua realização. Os pais das crianças foram inquiridos sobre a eficiência das atividades. A análise dos conteúdos dos questionários permitiu observar que os pais consideraram o ambiente da sala de espera e as informações transmitidas importantes na mudança dos hábitos para a manutenção da própria saúde bucal e a de seus filhos.

## **OBJETIVO**

O objetivo do presente estudo foi apresentar as atividades realizadas na sala de espera de uma faculdade de odontologia, por meio de murais educativos em saúde bucal.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

A disciplina de educação em saúde da FOP/Unicamp elabora, juntamente com os acadêmicos do último ano do curso, murais educativos para a sala de espera voltada aos usuários que freqüentam as clínicas odontológicas.

Os alunos inicialmente selecionam um determinado tema para elaborarem o mural e, por meio de entrevistas com vários pacientes que se encontram na sala de espera, coletam dados referentes ao tema, tais como dúvidas, percepções e linguagens próprias que cada um apresenta para explicar os processos saúde-doença em questão.

Passa-se então a fase de elaboração concreta do material onde o conteúdo, a organização, princípios motivacionais, tipo de linguagem e representação gráfica são utilizadas conforme recomendações extraídas da literatura. Em relação ao conteúdo, selecionam-se apenas as informações mais importantes dentro de um tópico (3-4 idéias principais), evitando-se utilizar jargões profissionais. O uso de questões ao longo do texto e títulos ou pontos-resumo encoraja o aprendizado ativo. Como exemplo, num quadro sobre a prevenção da cárie dentária, dividiu-se o mesmo em três partes, sendo que a primeira apresentava o título “O que é a cárie dentária”; a segunda “Como diagnosticá-la” e a terceira “Como preveni-la e tratá-la”.

Recomenda-se que os alunos a utilizem seções do texto bem espaçadas e com fundo branco, tipo de letra arial de tamanho 72, no mínimo, a fim de que possa ser lido a uma distância de 2 a 3 metros. Pacientes idosos ou com dificuldades visuais preferem fontes maiores.

Durante a semana de exposição do painel, os alunos avaliam a efetividade do material por meio de entrevistas, questionando quais informações novas os pacientes ficaram conhecendo ou quais reflexões para o seu dia-a-dia o conteúdo do painel trouxe para o usuário. Desta forma, obtemos um retorno das impressões dos mesmos a respeito do trabalho realizado, sendo as respostas úteis para avaliarmos a qualidade do material e no direcionamento de futuros painéis.

Os acadêmicos são divididos em grupos de 5 ou 6 integrantes e o desenvolvimento dos trabalhos é sempre supervisionado pelos docentes da disciplina de educação para a saúde da FOP/Unicamp.

Os painéis são geralmente montados às segundas-feiras e, a cada semana, novos painéis são montados.

As figuras 1 e 2 apresentam alguns exemplos de murais educativos elaborados pelos alunos.



Figura 1: Mural Doença Cárie

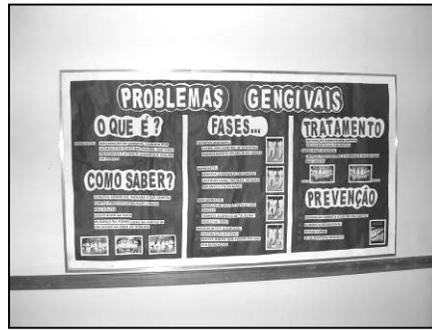


Figura 2: Mural Problemas Gengivais

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nos primeiros materiais elaborados pelos alunos, verificamos que os pacientes não mostravam interesse, pelo fato de não entenderem o que estava exposto. Desta forma, reitera-se a necessidade destes serem elaborados de forma conjunta.

Muitos afirmaram ter aprendido informações novas com o painel. No caso do painel Hábitos Deletérios, a transcrição das falas das pessoas evidencia esta característica: “aprendi que mamadeira estraga os dentes”; “chupeta entorta os dentes”; “várias coisas vou ensinar a meu filhinho para que no futuro não fique com dente torto”. Percebemos ainda o caso de uma mãe que parece ter entendido a causa de seu apinhamento dentário: “tenho dente torto porque sempre chupei chupeta”.

Por outro lado, em outros casos, como no painel sobre problemas gengivais, alguns referiram não ter aprendido nada de novo visto que “já sabia tudo porque possui a doença”. Entretanto, mais uma vez, muitos afirmaram que as informações contidas no painel eram novas e aprenderam “como identificar a doença”; “as fases da doença”; “sobre o tratamento”.

Dados interessantes sobre a falta de compreensão de termos técnicos foram extraídos do painel sobre Câncer bucal. Muitos pacientes afirmaram não entender alguns jargões profissionais utilizados pelos alunos, tais como: “fatores traumático – não sabia do que se tratava”; “não entendi o que significava alteração de cor”. Desta forma, reforça-se que o material deve ser elaborado para ser compreendido pelas pessoas, não pelos profissionais. Imaginávamos que o conteúdo estava claro, mas alguns usuários não entenderam alguns termos.

Um dado que percebemos, é que, a partir da leitura do painel, muitos pacientes relataram o interesse de saber mais informações sobre determinados temas. Para suprir esta necessidade, os alunos disponibilizam em uma caixinha do lado do painel, uma quantidade de pôsteres contendo mais informações sobre o tema desenvolvido. Entretanto, dependendo do tema, como, por exemplo, consumo de álcool, infecção por HIV ou outros tópicos mais sensíveis à opinião alheia, os pacientes podem tornar-se inibidos em coletar tais materiais (WARD; HAWTHORNE, 1994).

Estudos relatam que quanto maior é o tempo de espera para ser atendido, maior a probabilidade do paciente se lembrar dos temas educativos inseridos em salas de espera por meio de painéis ou pôsteres (WARD; HAWTHORNE, 1994). Entretanto, quando o tempo

de espera é muito longo, ocupar os pacientes com atividades educativas, na verdade, diminui sua satisfação com o serviço, pois a espera é custosa para os pacientes e familiares (MARILYN et al. 2002).

Apesar da utilização das limitações inerentes deste tipo de material, seu uso na prática é justificado, como observado pelo presente estudo, pelo fato dos pacientes notarem sua presença e lerem suas mensagens.

## CONCLUSÕES

A experiência apresentada no presente trabalho mostrou-se uma ferramenta de ensino importante na formação mais humanística dos futuros profissionais de saúde, contribuindo para uma relação mais dialógica entre aluno e usuário dos serviços. Além disso, os murais contribuíram para informar a população dos processos de saúde-doença que ocorrem na cavidade bucal.

## REFERÊNCIAS

BOAS, P.C.V. et al. **Projeto Sala de Espera** - Elemento Complementar de Educação em Saúde para Crianças. In: ANAIS DO 2º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA. Belo Horizonte: UFMG, 2004, p. 225.

DANSKY, K.H.; MILES J. Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: waiting time and filling time. **Hosp Health Serv Adm**, v.42, n.2, p.165-76, 1997.

FRAIZ, F.C.; MACEDO, L.M. Utilização da sala de espera como um elemento complementar de condicionamento da criança. **J Bras Odontopediatr Odontol Bebe**, v.4, n.19, p. 221-4, 2001.

MARILYN, H.O. et al. Clinic visit and waiting: patient education and satisfaction. **Medsurg Nurs**, v.11, n.5, p.247-55, 2002.

MOREIRA, M.R. et al. Projeto de educação em sala de espera: uma proposta de promoção de saúde-avaliação de 1 ano. **Biosci J**, v.18, n.2, p.103-8, 2002.

OERMANN, M.H. et al. Clinic visit and waiting: patient education and satisfaction. **Medsurg Nurs**, v.11, n.5, p.247-55, 2002.

SEIXAS, L. **Sala de espera – Um espaço muito especial**. Disponível em: <[www.odontologia.com.br](http://www.odontologia.com.br)>. Acesso em 05 de maio de 2007.

WARD, K.; HAWTHORNE, K. Do patients read health promotion in the waiting room? A study in one general practice. **British J Gen Pract**, v.33, n.1, p.583-5, 1994.