

SALA DE ESPERA COMO INTERVENÇÃO PARA MELHORIA DO FLUXO DE ATENDIMENTO EM UMA USF: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Atenção Primária à Saúde.; Estratégia Saúde da Família; Educação em Saúde

Introdução

De acordo com o Ministério da Saúde a Unidade de Saúde da Família (USF) atua como a principal porta de entrada dos usuários e isso leva a um aumento na demanda por atendimentos, tanto atendimentos por agendamento ou por demanda espontânea. Com isso, esse contexto tende frequentemente resultar em desafios relacionados à organização do fluxo de atendimento, como por exemplo, desorganização do serviço, alto tempo de espera, carga de trabalho exaustiva para os funcionários e insatisfação dos usuários. Tradicionalmente entendida como um ambiente passivo e destinado apenas à permanência temporária dos usuários, a sala de espera apresenta grande potencial significativo para ser um ambiente de intervenções em saúde, mas para isso ela deve ser usada de forma estratégica pela equipe de saúde, visando o acolhimento qualificado, escuta ativa, organização da demanda e sobretudo a educação em saúde. A utilização de sala de espera como ferramenta para o cuidado está em consonância com as diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), que em sua cartilha traz a preconização da valorização dos usuários envolvidos no processo de produção da saúde a melhoria das relações entre profissionais e usuários e a qualificação do atendimento. Diante disso, torna-se relevante desenvolver estratégias que potencializem o uso da sala de espera como instrumento de intervenção em saúde, especialmente no âmbito da enfermagem, visando à qualificação do atendimento e à organização dos serviços na Atenção Primária. Objetivo: Descrever a experiência sobre a realização de salas de espera sobre fluxo de atendimento em uma USF.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência a partir da vivência na Residência Multiprofissional de Saúde da Família em um município do interior baiano. As salas de espera foram realizadas duas vezes por semana, durante dois meses na USF, abordando o tema central: como é o fluxo de atendimento da Unidade de Saúde da Família e como a melhoria do fluxo de atendimento pode contribuir para qualidade da assistência à saúde.

Resultados / Discussão

A sala de espera é importante ferramenta para promoção da saúde, através de ações educativas que buscam informar, esclarecer e disseminar informações. A implementação de intervenções nesse espaço pode melhorar significativamente o fluxo de atendimento e a satisfação dos usuários e o trabalho da equipe por consequência irá fluir melhorando assim o cuidado ofertado. As salas de espera foram conduzidas pelos profissionais de saúde da residência, sendo estes: Enfermagem, Odontologia, Farmácia, Psicologia e Educação Física. Percebeu-se uma maior organização do serviço e maior compreensão por parte dos usuários com o processo de trabalho.

Considerações Finais

Diante do exposto, a sala de espera se mostra eficaz para melhorar a oferta de serviços prestados aos usuários e contribuem para o fluxo efetivo do trabalho da equipe.

Referência Bibliográfica

Brasil, Ministério da Saúde. Saiba mais sobre a APS, 2025 <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps/saiba-mais-sobre-a-aps>. Gobato BC, Geremia DS, Brehmer LC, Cunha CL, Erdmann AL, Mendonça AV, et al. Gestão do cuidado: prática avançada do enfermeiro na atenção primária à saúde. Acta Paul Enferm. 2025;38nspe1:e-SPE06p. Brasil, Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização, 1ª edição, 2013. https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf