

Denise Fabiane Polonio (Hospital Bruno Born/UNIVATES, denyfabiane@gmail.com)

Caroline Pires(Unidade Básica de Saúde, Estrela-RS, carolpires902@gmail.com)

Clarice Helena Vognach (Unidade Básica de Saúde, Estrela-RS,  
ubsboauniao@estrela.rs.gov.br)

Gisele Dhein(UNIVATES, giseled@univates.br)

Giseli Vieceli Farinhas (Hospital Bruno Born, gifarinhas@gmail.com)

Ivo da Silva (Unidade Básica de Saúde, Estrela-RS, ivosilva@universo.univates.br)

Lilian Schmidt (Unidade Básica de Saúde, Estrela-RS, lilianh\_psico@yahoo.com.br)

Mariana Mazzarino ( (Estratégia de Saúde da Família, Estrela-RS,  
[marymazzarino@yahoo.com.br](mailto:marymazzarino@yahoo.com.br))

Patrícia Margarete Vogel ( Unidade Básica de Saúde, Estrela-RS,  
ubsboauniao@estrela.rs.gov.br)

Roseli Rita Heberle Costa (Unidade Básica de Saúde, Estrela-RS,  
[ubsboauniao@estrela.rs.gov.br](mailto:ubsboauniao@estrela.rs.gov.br))

### **Sala de espera: espaço de acolhimento e interação entre usuários e equipe de saúde**

Palavras-chave: ambiência, usuários, unidade básica.

**Introdução:** A sala de espera destinada aos usuários dos espaços de saúde constitui-se como um ambiente tumultuado, devido ao fato de, muitas vezes, estar localizada na frente da recepção e ser composta por um aglomerado de pessoas que aguardam algum procedimento ou consulta médica. Nesse espaço os usuários por vezes ficam impacientes com a espera pelo atendimento, sentem-se desconfortáveis, pois o ambiente não é acolhedor, não conseguem expressar suas necessidades e dialogar com a equipe da unidade e acabam obtendo uma visão negativa da unidade de saúde. Nessa perspectiva, a criação de um espaço de ambiência se faz importante, para facilitar e aprimorar o diálogo da equipe do serviço com os usuários, atuando no fortalecimento de vínculos, no acolhimento em uma escuta que aproxime usuários e equipe, a fim de estimular o autocuidado. Conforme a Cartilha do Ministério da Saúde (BRASIL, 2010), a ambiência se refere ao tratamento dado ao espaço físico entendido como espaço social, profissional e de relações interpessoais que deve proporcionar atenção acolhedora, humana e resolutiva, considerando alguns elementos que atuam como catalisadores da interrelação entre usuário, espaço físico e equipe de saúde. **Objetivo:** Apresentar o processo de inserção da sala de espera para crianças e cuidadores, em uma

Unidade Básica de Saúde (UBS) do município de Estrela/RS, debater sobre as práticas desenvolvidas nesse espaço, bem como a percepção dos profissionais e usuários do serviço sobre essa implementação. **Procedimentos Metodológicos:** Relato de experiência dos profissionais de uma UBS e de uma Residente de Psicologia (do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde: Atenção ao Paciente Oncológico, do Hospital Bruno Born em parceria com a Univates e municípios de Lajeado/RS e Estrela/RS), sobre o processo de implementação e andamento da sala de espera na Unidade. A sala de espera é um espaço destinado a crianças e familiares no período em que aguardam consulta médica pediátrica. **Resultado:** A formulação da sala de espera foi uma construção de toda equipe da unidade e da residente. Nos primeiros encontros a equipe estava um pouco apreensiva com esse espaço, em relação a sua aceitação e visibilidade perante os usuários. No entanto, pode-se perceber, no andamento do processo, que o espaço criado possibilitou interação e ludicidade entre cuidadores e crianças, de modo que as crianças acabavam retornando para a sala de espera após a consulta. Os cuidadores compartilharam suas dificuldades presentes no desenvolvimento da criança e passaram a pensar em formas de sanar as mesmas. Além disso, os usuários apresentaram demandas que até então não chegavam na unidade. Diante dessas demandas, a equipe realizou interlocuções com outros serviços públicos para pensar em formas de sanar as mesmas e proporcionar melhor qualidade de vida aos usuários do serviço. **Considerações:** A sala de espera apresenta-se como um ambiente acolhedor e produtor de novas práticas de promoção de saúde no serviço de atenção primária, já que possibilita uma melhor aproximação dos usuários com a equipe, ambiente lúdico e instigador de fortalecimento de vínculo entre cuidadores e crianças e conhecimento das reais demandas dos usuários.

## REFERÊNCIAS:

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **AMBIÊNCIA.** Secretaria de atenção à saúde, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. Brasília- DF, 2010, 2º ed. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ambiencia\\_2ed.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ambiencia_2ed.pdf). Acesso em 02 de set. 2016.