



PÔSTER

Político e Gestão

Gestão da tolerância à espera – um desafio na ESF

Antonio George Bezerra neto. Universidade Federal do Ceará (UFC). antgeonet@hotmail.com
 Francisco Hadson Sidor Sampaio. Universidade Federal do Ceará. hadsonsidor@gmail.com
 Cicera Rejane Tavares Oliveira. Universidade Federal do Ceará. rejane.tirza@gmail.com
 Maria Fátima Maciel Araújo. Universidade Federal do Ceará (UFC). fatima.maciell@ig.com.br

Introdução: A espera é uma ocasião de estresse nos serviços de saúde, o que requer dos profissionais de saúde compreender e, assim, intervir de forma positiva neste contexto, com iniciativas dialogadas com a comunidade.

Objetivos: Conhecer a percepção dos usuários a respeito do tempo de espera, bem como desenvolver estratégias de tolerância à espera por atendimento nos Centros de Saúde da Família (CSF).

Metodologia ou Descrição da Experiência: O trabalho foi realizado no momento de espera por atendimento em unidades de saúde localizadas em Juazeiro do Norte e em Fortaleza, Ceará, como atividade denominada Prática na Comunidade durante o módulo Promoção da Saúde do Mestrado Profissional de Saúde da Família, nucleadora Universidade Federal do Ceará. Foram utilizadas a abordagem problematizadora significativa e a roda de conversa, através de perguntas-chaves, em sala de espera. A avaliação dos resultados foi construída através da escala de faces aplicada ao final da atividade,

Resultados: Entre os 26 participantes, 20 do sexo feminino e 6 do sexo masculino. Sobre O que você faz enquanto espera?, informaram ler, conversar, cochilar, ver TV. Sobre Quanto tempo você espera na unidade da chegada e até a saída da consulta, foi relatado um tempo de 2 a 6 horas. Acerca de Qual o tempo tolerável de se esperar, o intervalo foi de 3 a 4 horas. Quanto à Que sugestão você daria para melhorar a tolerância nesse período de espera, as respostas foram: palestras, dinâmica e som; leitura; televisor, e arte. A maioria (19 usuários) gostou da espera; 5 ficaram indiferentes, e 2 não aprovaram o momento.

Conclusão ou Hipóteses: Percebeu-se, a partir da atividade, grande satisfação- da equipe e dos usuários- ao se oportunizar, em roda de conversa, a discussão da mudança nos processos de trabalho da unidade, de forma dialogada e democrática.

Palavras-chave: Gestão; Espera; Saúde da Família.