



**VIII SINGEP**

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability  
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



**IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES EDUCATIVAS EM SAÚDE NA SALA DE ESPERA  
COMO ESTRATÉGIA PARA ADEÇÃO DE PACIENTES À VACINAÇÃO EM UMA  
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE**

*IMPLEMENTATION OF EDUCATIONAL ACTIONS IN THE WAITING ROOMS OF  
HEALTH SYSTEM AS A STRATEGY FOR PATIENT ADHESION TO VACCINATION IN A  
BASIC HEALTH UNIT*

**JESSICA LEMOS PINHEIRO**

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

**GLAUCIA GREICE MARTINS ARGACHOFF**

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

**SONIA FRANCISCA MONKEN DE ASSIS**

UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

**Nota de esclarecimento:**

Comunicamos que devido à pandemia do Coronavírus (COVID 19), o VIII SINGEP e a 8ª Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) foram realizados de forma remota, nos dias **01, 02 e 03 de outubro de 2020**.



**VIII SINGEP**

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability  
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



## **IMPLEMENTAÇÃO DE AÇÕES EDUCATIVAS EM SAÚDE NA SALA DE ESPERA COMO ESTRATÉGIA PARA ADEÇÃO DE PACIENTES À VACINAÇÃO EM UMA UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE**

### **Objetivo do estudo**

Este relato técnico tem como objetivo responder a seguinte questão norteadora: “Qual a contribuição da educação em saúde na sala de espera para a adesão de pacientes à vacinação em uma UBS?”

### **Relevância/originalidade**

A relevância deste RT apresenta-se diante ao grande fluxo de usuários circulantes na unidade e o respaldo da literatura quanto à resolubilidade das ações educativas por meio da sala de espera, a unidade referida, analisou a oportunidade como facilitadora para empoderar e estimular os usuários quanto à adesão da imunização, além de estreitar laços os com o território, promover saúde e atingir as metas propostas de cada mês.

### **Metodologia/abordagem**

O referido trabalho foi realizado em uma UBS localizada na região Oeste de São Paulo. Trata-se de estudo qualitativo, com atividades desenvolvidas pelos graduandos de Fisioterapia de uma universidade privada da grande São Paulo, que realizavam estágio em Saúde Coletiva na UBS referida, o grupo era composto por 8 alunos e um preceptor. No período de desenvolvimento da Sala de Espera, foram realizadas orientações em saúde por meio de um jogo de perguntas e repostas, folders e cartazes explicativos sobre a importância da vacinação. As orientações foram realizadas durante quatro dias não consecutivos, através de abordagens coletivas ou individuais com duração média de cinco minutos cada. Já o tempo total de atuação do grupo foi de cinco horas diárias. A presente metodologia foi realizada no período de abril a maio de 2019. Para o levantamento do número de usuários participantes da sala de espera, foi desenvolvido em uma folha sulfite A4 um quadro com numerações de 0 a 100 e para cada usuário orientado um número era assinalado. O Cartão Nacional de Saúde (CNS) também foi utilizado para coleta de alguns dados, sendo eles: data de nascimento e sexo. Já para a verificação da adesão à vacinação, cada usuário era diretamente direcionado para sala de vacina e portando um cartão que continha a seguinte questão: Quais vacinas foram aplicadas? Para melhor visualização e execução das atividades, foi desenvolvido um fluxograma com auxílio do software Bizagi.

### **Principais resultados**

Diante a proposta de intervenção 201 usuários foram orientados, sendo 65% mulheres (n=131) e 35% homens (n=70). A média de idade foi de 59 anos e mediana de 63 anos. A menor idade foi de 19 anos e a maior 94 anos. No gráfico 1, podemos analisar os resultados quanto ao número de orientados por dia e o número de pacientes vacinados após as orientações de educação em saúde, ao total 64 pessoas foram vacinadas. Já em relação as vacinas, foram aplicadas 80 doses e as que mais se repetiram foram: Dupla Adulto (Difteria e Tétano - dT), Febre Amarela, Hepatite B, Influenza e Tríplice Viral (Sarampo, Caxumba e Rubéola - SCR).

### **Contribuições teóricas/metodológicas**

Diante da comprovada contribuição do presente estudo para a literatura e a prática diária, considera-se relevante a realização de estudos complementares, visando - além de obtenção de parâmetros comparativos - delimitar a faixa etária em que a rejeição se observa maior, com intuito de se produzir ferramentas mais eficazes para o público alvo, derivando para uma otimização de recursos e aumento de adesão à vacinação.

### **Contribuições sociais/para a gestão**

Na contribuição para a gestão, o presente estudo reforçou o trabalho multiprofissional, no caso entre Fisioterapia e Enfermagem, além de salientar a importância da atuação da Fisioterapia com ações que promovam prevenção, promoção e educação à saúde na Atenção Primária.

**Palavras-chave:** Vacinação, Sala de Espera, Unidade Básica de Saúde, Sistema Único de Saúde, Educação em Saúde



**VIII SINGEP**

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability  
ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



## *IMPLEMENTATION OF EDUCATIONAL ACTIONS IN THE WAITING ROOMS OF HEALTH SYSTEM AS A STRATEGY FOR PATIENT ADHERENCE TO VACCINATION IN A BASIC HEALTH UNIT*

### **Study purpose**

This technical report aims to answer the following guiding question: “What is the contribution of health education in the waiting room to patients' adherence to vaccination in a UBS?”

### **Relevance / originality**

The relevance of this RT is presented in view of the large flow of users circulating in the unit and the support of the literature regarding the resolution of educational actions through the waiting room, the referred unit, analyzed the opportunity as a facilitator to empower and encourage users as adherence to immunization, in addition to strengthening ties with the territory, promoting health and achieving the proposed goals for each month.

### **Methodology / approach**

This work was carried out in a UBS located in the West region of São Paulo. This is a qualitative study, with activities developed by Physiotherapy undergraduate students from a private university in the greater São Paulo, who were doing an internship in Public Health at the referred BHU, the group was composed of 8 students and a preceptor. During the development of the waiting room, health guidelines were given through a set of questions and answers, folders and explanatory posters on the importance of vaccination. The orientations were carried out during four non-consecutive days, through collective or individual approaches with an average duration of five minutes each. The group's total working time was five hours a day. The present methodology was carried out from April to May 2019. For the survey of the number of users participating in the waiting room, a chart with numbers from 0 to 100 was developed on a sulfite A4 sheet and for each oriented user a number was assigned. The National Health Card (CNS) was also used to collect some data, namely: date of birth and sex. As for the verification of adherence to vaccination, each user was directly directed to the vaccination room and carrying a card that contained the following question: What vaccines were applied? For a better visualization and execution of activities, a flowchart was developed with the help of Bizagi software.

### **Main results**

In view of the intervention proposal, 201 users were advised, 65% women (n = 131) and 35% men (n = 70). The mean age was 59 years and the median was 63 years. The youngest age was 19 years old and the highest 94 years old. In graph 1, we can analyze the results regarding the number of patients advised per day and the number of patients vaccinated after the health education guidelines, a total of 64 people were vaccinated. Regarding vaccines, 80 doses were applied and the most repeated were: Double Adult (Diphtheria and Tetanus - dT), Yellow Fever, Hepatitis B, Influenza and Viral Triple (Measles, Mumps and Rubella - SCR).

### **Theoretical / methodological contributions**

In view of the proven contribution of the present study to the literature and daily practice, it is considered relevant to carry out complementary studies, aiming - in addition to obtaining comparative parameters - to delimit the age group in which the rejection is greatest, in order to produce more effective tools for the target audience, resulting in an optimization of resources and increased adherence to vaccination.

### **Social / management contributions**

In the contribution to management, the present study reinforced the multiprofessional work, in the case between Physiotherapy and Nursing, in addition to highlighting the importance of the performance of Physiotherapy with actions that promote prevention, promotion and health education in Primary Care.

**Keywords:** Vaccination, Waiting Room, Basic Health Unit, Health Unic System, Health Education



## 1 Introdução

A Unidade Básica de Saúde (UBS) é a principal porta de entrada aos usuários e também o centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde. Os serviços ofertados são todos gratuitos, uma vez que as unidades integram o Sistema Único de Saúde (SUS). Geralmente, os usuários frequentam unidades que estejam dentro do seu território de moradia, estudo ou trabalho. Na UBS são oferecidas consultas médicas e odontológicas, encaminhamento para especialidades, curativos, retirada de medicamentos, coleta de exames laboratoriais e vacinação.

Nos últimos anos têm se observado uma diminuição na adesão da imunização em pacientes adultos diante dos percalços rotineiros, como: horários divergentes (unidade e usuário) e falha de informação sobre o serviço ofertado aos usuários, além da somatização dos mitos e crenças que estão sendo criados nas mídias sociais e na cultura popular.

Com o intuito de aumentar a adesão dos pacientes e ofertar informações sobre o tema abordado, foi adotada como estratégia a implementação de ações educativas na sala de espera. A estratégia foi constituída visando atuar sobre o entendimento dos usuários, sendo realizada por meio de orientações com um jogo de perguntas e respostas, folders e cartazes explicativos sobre a importância da vacinação.

Assim, este relato técnico tem como objetivo responder a seguinte questão norteadora: “Qual a contribuição da educação em saúde na sala de espera para a adesão de pacientes à vacinação em uma UBS? ”. Desta forma, esse estudo está estruturado em quatro sessões, além desta breve introdução. A primeira sessão apresenta a revisão teórica- empírica do estudo, logo após, na segunda sessão será apresentado o método-empírico, seguido da sessão do levantamento e análise dos resultados, sendo finalizado com a quarta sessão, na qual será apontada as considerações finais dos autores.

## 2 Referencial Teórico

O SUS é constituído por níveis de complexidade, divididos em: Atenção Primária à Saúde (APS), Atenção Secundária e Terciária. A APS emprega como método: orientar, responder e suprir as necessidades da população por meio da Estratégia Saúde da Família (ESF), priorizando ações de promoção, proteção e recuperação à saúde, de maneira integral e continuada. (Giovanella et al., 2009; Oliveira & Pereira, 2013).

No âmbito da UBS, ocorre o Programa Nacional de Imunizações (PNI), que contribui para a redução da morbidade e mortalidade por doenças transmissíveis. O PNI demonstra ao longo dos anos um aumento na complexidade, uma vez que, em pouco tempo, introduziu-se diferentes vacinas no calendário de rotina e além disso, a cobertura vacinal do Brasil apresenta um desempenho comparável ao de países desenvolvidos (Lima & Pinto, 2017; Sato, 2015; Silva Junior, 2013).

E mesmo com o País apresentando boas coberturas vacinais, os inquéritos apontam desigualdade entre os municípios, devido as diversas crises que influenciaram e ainda hoje influenciam na compreensão e aceitabilidade em relação a sua aplicação. Muitas variáveis estabelecem a população a terem opiniões diferentes, de caráter negativo, sobre a importância da vacinação, sendo essas questões demográficas, socioeconômicas, religiosas, científicas, políticas, falta de confiança devido experiências passadas e até mesmo por medo de agulha e de sentir dor (Chaves & Ross, 2014; Domingues & Teixeira, 2013; Mizuta, de Menezes Succi, Montalli, & de Menezes Succi, 2019).



**VIII SINGEP**

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



Visto a necessidade de contemplar as ações de promoção, proteção e recuperação à saúde, estratégias e ferramentas são utilizadas diariamente nos serviços de saúde, afim de desenvolver um atendimento humanizado e integral. Dentre as estratégias estão incluídas as atividades sobre Educação em Saúde, cujo é entendida como uma alternativa para transformação e empoderamento dos indivíduos sobre sua saúde. É importante ressaltar, que para desenvolver ações educativas em saúde é de extrema importância considerar o conhecimento popular e o contexto em qual estão inseridos (Chaves & Ross, 2014; Mallmann, Galindo Neto, Sousa, & Vasconcelos, 2015).

Nesta circunstância, a sala de espera constitui-se em uma valiosa estratégia para efetivação de ações educativas, pois é um espaço amplo e de acesso a uma grande quantidade de usuários simultaneamente. As intervenções podem ser estruturadas a partir de diálogos entre acadêmicos, profissionais de saúde e usuários, sendo possível abordar diversos temas, desde necessidades locais ou até mesmo assuntos de importância nacional ou mundial, com o objetivo de promover estímulo ao autocuidado e aproximação entre comunidade e os serviços de saúde. (Calixto, Silva, Baptista, Isolani, & Silva, 2018; Zambenedetti, 2012).

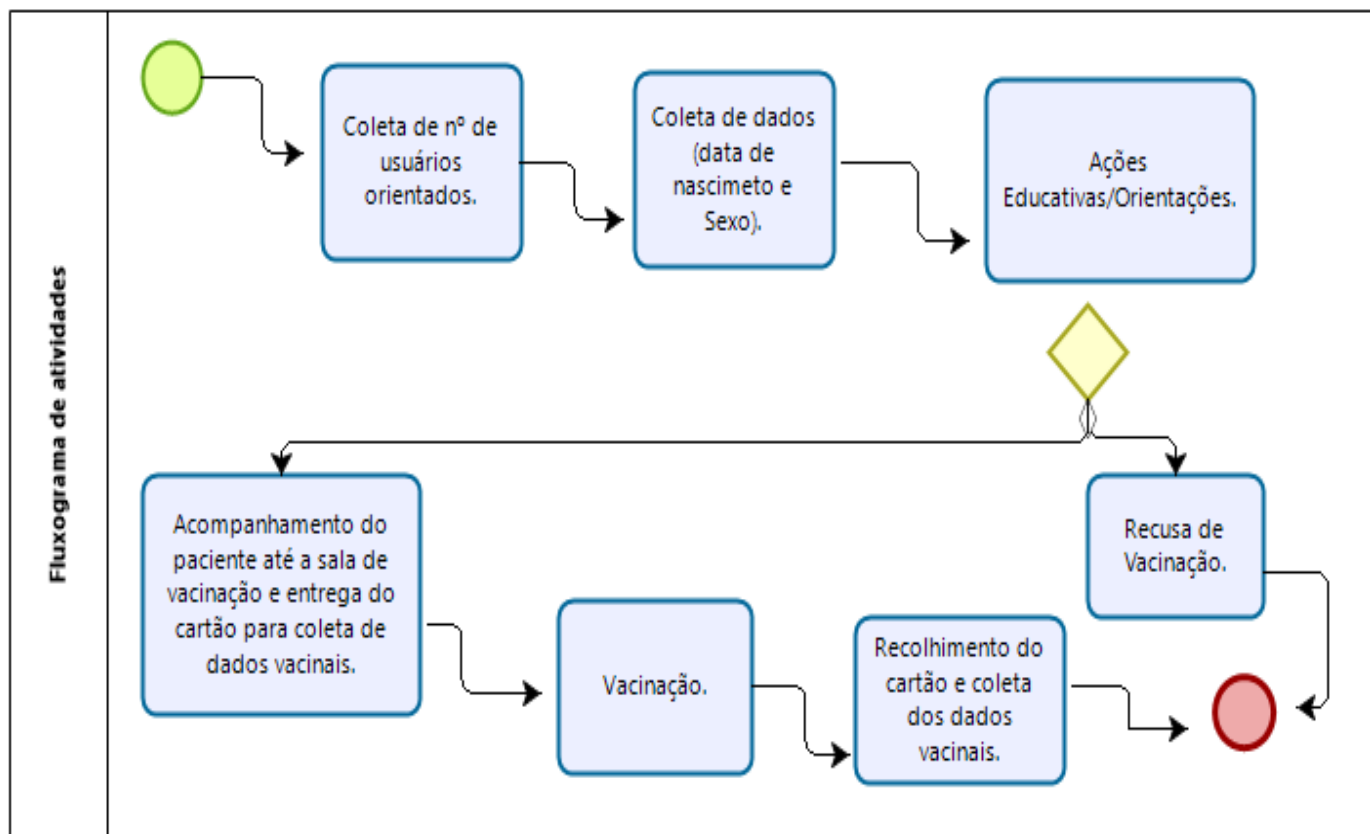
### 3 Metodologia

O referido trabalho foi realizado em uma UBS localizada na região Oeste de São Paulo pertencente a Coordenadoria Centro e a Supervisão Técnica de Saúde Santa Cecília. É uma unidade municipal, tendo como modelo misto de atuação (UBS Tradicional e Estratégia Saúde da Família - ESF). Vale ressaltar, que no mesmo prédio, estão instalados programas do nível primário e secundário, sendo eles: Programa Acompanhantes de Idosos (PAI), Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar (EMAD) e Consultório na Rua. Além dos programas citados acima, também estão inseridos outros serviços de nível secundário, compondo-se por: Assistência Médica Ambulatorial (AMA) e Unidade de Referência à Saúde do Idoso (URSI).

Trata-se de estudo qualitativo, com atividades desenvolvidas pelos graduandos de Fisioterapia de uma universidade privada da grande São Paulo, que realizavam estágio em Saúde Coletiva na UBS referida, o grupo era composto por 8 alunos e um preceptor. No período de desenvolvimento da Sala de Espera, foram realizadas orientações em saúde por meio de um jogo de perguntas e repostas, folders e cartazes explicativos sobre a importância da vacinação.

As orientações foram realizadas durante quatro dias não consecutivos, através de abordagens coletivas ou individuais com duração média de cinco minutos cada. Já o tempo total de atuação do grupo foi de cinco horas diárias. A presente metodologia foi realizada no período de abril a maio de 2019.

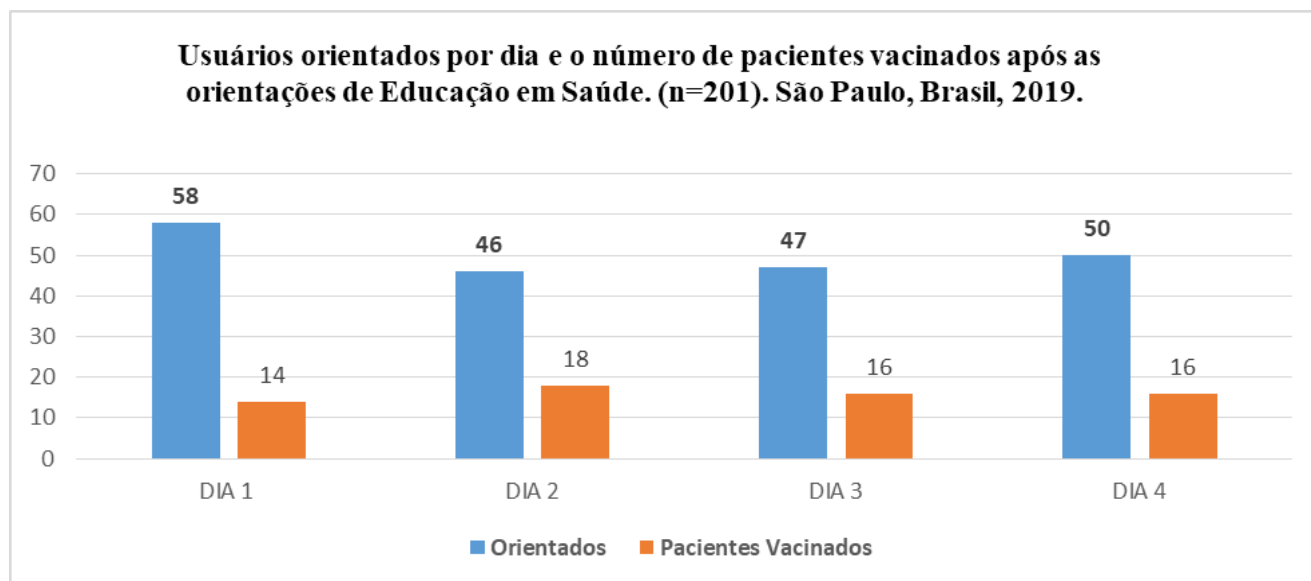
Para o levantamento do número de usuários participantes da sala de espera, foi desenvolvido em uma folha sulfite A4 um quadro com numerações de 0 a 100 e para cada usuário orientado um número era assinalado. O Cartão Nacional de Saúde (CNS) também foi utilizado para coleta de alguns dados, sendo eles: data de nascimento e sexo. Já para a verificação da adesão à vacinação, cada usuário era diretamente direcionado para sala de vacina e portando um cartão que continha a seguinte questão: Quais vacinas foram aplicadas? O cartão foi entregue ao final de cada orientação. Todos os pacientes foram acompanhados por um aluno e a questão do cartão preenchida pela equipe da enfermagem, ao final da imunização o cartão era entregue para o aluno acompanhante do paciente. Para melhor visualização, foi desenvolvido um fluxograma de atividades, com auxílio do software Bizagi (Figura 1).



**Figura 1** – Fluxograma de atividades para implementação de ações educativas em saúde na sala de espera como estratégia para adesão de pacientes à vacinação. São Paulo, Brasil, 2019.

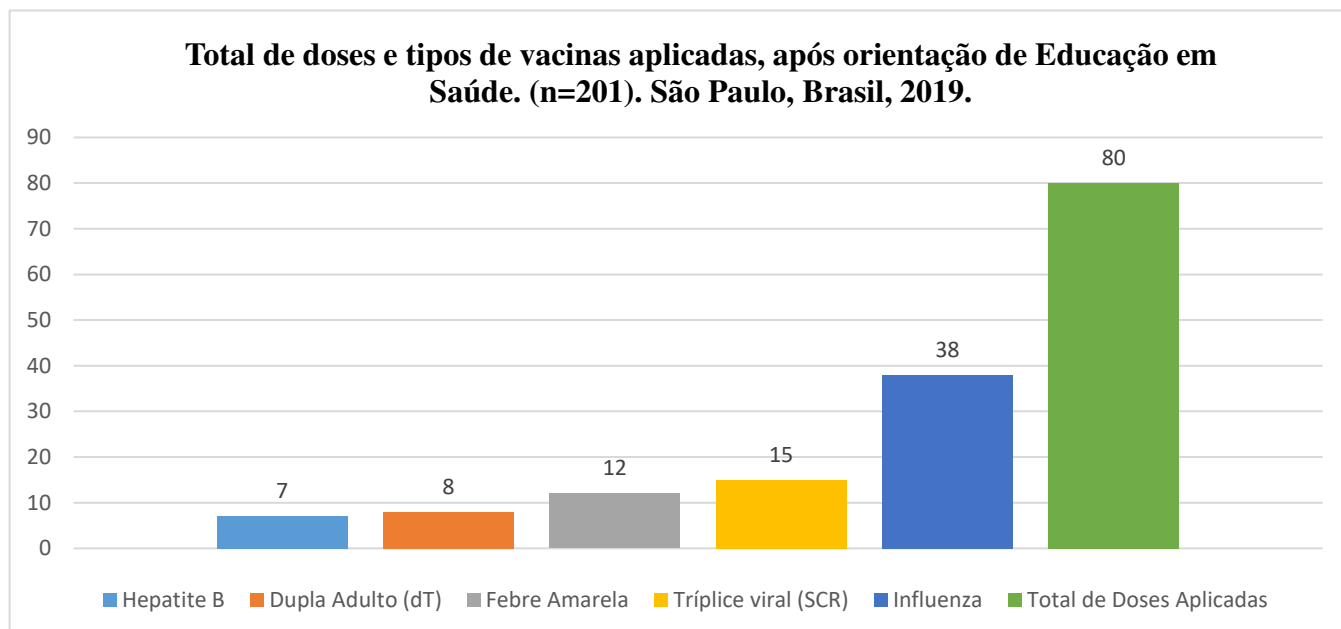
#### 4 Resultados obtidos e análise

Diante a proposta de intervenção 201 usuários foram orientados, sendo 65% mulheres (n=131) e 35% homens (n=70). A média de idade foi de 59 anos e mediana de 63 anos. A menor idade foi de 19 anos e a maior 94 anos. No gráfico 1, podemos analisar os resultados quanto ao número de orientados por dia e o número de pacientes vacinados após as orientações de educação em saúde, ao total 64 pessoas foram vacinadas.



**Gráfico 1** – Usuários orientados por dia e o número de vacinados após as orientações de Educação em Saúde. (n=201). São Paulo, Brasil, 2019.

Em relação as vacinas, foram aplicadas 80 doses e as que mais se repetiram foram: Dupla Adulto (Difteria e Tétano - dT), Febre Amarela, Hepatite B, Influenza e Tríplice Viral (Sarampo, Caxumba e Rubéola - SCR). Os dados estão dispostos no gráfico 2.



**Gráfico 2** – Doses e tipos de vacinas aplicadas, após orientação de Educação em Saúde. (n=201). São Paulo, Brasil, 2019.



**VIII SINGEP**

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



## **5 Conclusões/Considerações Finais**

É importante salientar que anteriormente à condução do trabalho, ainda não havia sido realizadas ações educativas em saúde quanto à importância da vacinação por meio da sala de espera. Desta forma, não foi possível mensurar em números resultados comparativos.

Contudo, podemos observar que o trabalho apresentou resultados positivos, tanto para participação dos usuários nas atividades propostas quanto para a adesão de 32% dos orientados a realizarem a imunização, demonstrando sua efetividade e viabilidade de implantação.

No presente estudo também foi possível reforçar o trabalho multiprofissional, no caso entre Fisioterapia e Enfermagem, além de salientar a importância da atuação da Fisioterapia com ações que promovam prevenção, promoção e educação à saúde na Atenção Primária.

Diante da comprovada contribuição do presente estudo para a literatura e a prática diária, considera-se relevante a realização de estudos complementares, visando - além de obtenção de parâmetros comparativos - delimitar a faixa etária em que a rejeição se observa maior, com intuito de se produzir ferramentas mais eficazes para o público alvo, derivando para uma otimização de recursos e aumento de adesão à vacinação.





VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



## Referências

Calixto, A., Silva, H., Baptista, I., Isolani, L., & Silva, D. (2018). Sala de espera: uma proposta para educação em saúde. *Sinapse Múltipla*, 7(2), 188–195.

Chaves, L. H. S., & Ross, J. de R. (2014). Perfil vacinal de adultos cadastrados em uma microárea da Estratégia Saúde da Família. *Rev. enferm. UFPI*, 3(4), 4–9.

Domingues, C. M. A. S., & Teixeira, A. M. da S. (2013). Coberturas vacinais e doenças imunopreveníveis no Brasil no período 1982-2012: avanços e desafios do Programa Nacional de Imunizações. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 22(1), 9–27.  
<https://doi.org/10.5123/S1679-49742013000100002>

Giovanella, L., Mendonça, M. H. M. de, Almeida, P. F. de, Escorel, S., Senna, M. de C. M., Fausto, M. C. R., ... Martins, M. I. C. (2009). Saúde da família: limites e possibilidades para uma abordagem integral de atenção primária à saúde no Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 14, 783–794.

Lima, A. A., & Pinto, E. dos S. (2017). O contexto histórico da implantação do Programa Nacional de Imunização (PNI) e sua importância para o Sistema Único de Saúde (SUS). *Scire Salutis*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.6008/SPC2236-9600.2017.001.0005>

Mallmann, D. G., Galindo Neto, N. M., Sousa, J. de C., & Vasconcelos, E. M. R. de. (2015). Health education as the main alternative to promote the health of the elderly. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20(6), 1763–1772. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015206.02382014>



VIII SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

8TH INTERNATIONAL CONFERENCE



Mizuta, A. H., de Menezes Succi, G., Montalli, V. A. M., & de Menezes Succi, R. C. (2019).

Percepções acerca da importância das vacinas e da recusa vacinal numa escola de medicina. *Revista Paulista de Pediatria*, 37(1), 34–40.

Oliveira, M. A. de C., & Pereira, I. C. (2013). Atributos essenciais da Atenção Primária e a Estratégia Saúde da Família. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 66(spe), 158–164.

<https://doi.org/10.1590/S0034-71672013000700020>

Sato, A. P. S. (2015). Programa Nacional de Imunização: Sistema Informatizado como opção a novos desafios. *Revista de Saúde Pública*, 49, 00–00. <https://doi.org/10.1590/S0034-8910.2015049005925>

Silva Junior, J. B. da. (2013). 40 anos do Programa Nacional de Imunizações: uma conquista da Saúde Pública brasileira. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 22(1), 7–8.

<https://doi.org/10.5123/S1679-49742013000100001>

Zambenedetti, G. (2012). Sala de espera como estratégia de educação em saúde no campo da atenção às doenças sexualmente transmissíveis. *Saúde e Sociedade*, 21(4), 1075–1086.

<https://doi.org/10.1590/S0104-12902012000400024>