

Acessibilidade e acesso ao serviço em uma clínica escola: público infantil e seu aproveitamento no tempo de espera

Accessibility and access to the service in a school clinic: children and their use in waiting time

Accesibilidad y acceso a los servicios en una clínica escolar: los niños y su uso de los tiempos de espera

DOI:10.34119/bjhrv7n2-252

Originals received: 03/01/2024

Acceptance for publication: 03/22/2024

Bianka Kettley de Araújo

Graduanda em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Unifacisa
Endereço: Campina Grande – Paraíba, Brasil
E-mail: bianca.araujo@maisunifacisa.com.br

Clara Correia Alves

Graduanda em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Unifacisa
Endereço: Campina Grande – Paraíba, Brasil
E-mail: clara.alves@maisunifacisa.com.br

Isaac Igor Oliveira da Costa

Graduando em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Unifacisa
Endereço: Campina Grande – Paraíba, Brasil
E-mail: isaac.costa@maisunifacisa.com.br

Isabelly Araújo de Vasconcelos

Graduanda em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Unifacisa
Endereço: Campina Grande – Paraíba, Brasil
E-mail: isabelly.vasconcelos@maisunifacisa.com.br

Isadora Marques Cavalcanti Marinho

Graduanda em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Unifacisa
Endereço: Campina Grande – Paraíba, Brasil
E-mail: isadora.marinho@maisunifacisa.com.br

Maria Clara de Oliveira Santana

Graduanda em Fisioterapia

Instituição: Centro Universitário Unifacisa
Endereço: Campina Grande – Paraíba, Brasil
E-mail: maria.clara.santana@maisunifacisa.com.br

Gabriela Brasileiro Campos Mota

Doutora em Engenharia de Processos, Biotecnologia pela Universidade Federal de Campina Grande

Instituição: Centro Universitário Unifacisa
Endereço: Campina Grande – Paraíba, Brasil
E-mail: gabriela.brasileiro@unifacisa.edu.br

Camila Danielle Aragão Almeida

Doutora em Saúde Integral pelo Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira (IMIP)

Instituição: Centro Universitário Unifacisa
Endereço: Campina Grande – Paraíba, Brasil
E-mail: aragaoalmeidacd@gmail.com

RESUMO

A acessibilidade no que diz respeito à saúde é complexa, visto que as necessidades e realidades de cada paciente são diferentes. O desafio consiste em oferecer a melhor condição de atendimento e permanência do paciente no serviço de saúde. O presente trabalho tem como objetivo relatar a experiência de trazer melhorias para a Clínica Escola da Unifacisa em relação à acessibilidade para crianças. Através de uma visita à unidade de saúde observou-se a falta um espaço interativo e lúdico no local para as crianças que são usuárias do serviço. Através do desenvolvimento do Desafio Unifacisa, foi possível disponibilizar materiais lúdicos para as crianças utilizarem durante a espera do atendimento, bem como propor a instituição soluções e sugestões viáveis para promover um ambiente acessível e agradável a esta público, favorecendo a qualidade do atendimento. Com base no exposto e na experiência vivenciada, observa-se importância de tornar os serviços de saúde acessíveis para o público infantil, a fim de promover qualidade no serviço prestado, favorecer o fluxo e a adesão dos pacientes ao tratamento e ao acompanhamento de saúde.

Palavras-chave: acessibilidade, crianças, espaço interativo.

ABSTRACT

Accessibility when it comes to healthcare is complex, as the needs and realities of each patient are different. The challenge is to offer the best conditions for patient care and permanence in the health service. The present work aims to report the experience of bringing improvements to the Unifacisa School Clinic in relation to accessibility for children. Through a visit to the health unit, it was observed that there was a lack of interactive and playful space on site for children who use the service. Through the development of the Unifacisa Challenge, it was possible to provide playful materials for children to use while waiting for care, as well as to propose viable solutions and suggestions to the institution to promote an accessible and pleasant environment for this audience, favoring the quality of care. Based on the above and the experience, it is important to make health services accessible to children, in order to promote quality in the service provided, favor the flow and adherence of patients to treatment and health monitoring.

Keywords: accessibility, children, interactive space.

RESUMEN

La accesibilidad en la asistencia sanitaria es compleja, ya que las necesidades y realidades de cada paciente son diferentes. El reto es ofrecer las mejores condiciones para la atención y permanencia del paciente en el servicio sanitario. El objetivo de este estudio es relatar la

experiencia de mejora de la accesibilidad para niños en la Clínica Escolar Unifacisa. Una visita a la unidad de salud reveló la falta de un espacio interactivo y lúdico en el lugar para los niños que utilizan el servicio. A través del desarrollo del Desafío Unifacisa, fue posible poner a disposición materiales lúdicos para que los niños los utilizaran mientras esperaban sus citas, así como proponer soluciones y sugerencias viables a la institución para promover un ambiente accesible y agradable para este público, favoreciendo la calidad de la atención. Con base en lo anterior y en la experiencia adquirida, es importante hacer accesibles los servicios de salud a los niños para promover la calidad en el servicio prestado, favorecer el flujo de pacientes y la adherencia al tratamiento y seguimiento de la salud.

Palabras clave: accesibilidad, niños, espacio interactivo.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade nos serviços de saúde configura-se em um conjunto de ações que suprem as necessidades dos pacientes. Os sete pilares para promoção de um serviço satisfatório baseiam-se em: eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade (Donabedian, 2003).

No que refere-se à acessibilidade, o principal pilar a ser seguido é o da equidade, visto que para o serviço ser acessível a todos é necessário suprir as necessidades dos pacientes, sendo um dos princípios do SUS, a fim de diminuir as desigualdades através desse fundamento (CEAP, 2021).

Acessibilidade pode ser definida como um dos aspectos da oferta de serviços relativo à capacidade de produzir serviços e de responder às necessidades de saúde de uma determinada população. É, portanto, mais abrangente do que a mera disponibilidade de recursos em um determinado momento e lugar. Refere-se às características dos serviços e dos recursos de saúde que facilitam ou limitam seu uso por potenciais usuários (Travassos; Martins, 2004; Mendes et al., 2012).

O termo acessibilidade refere-se também à oportunidade de todos acessarem um lugar, serviço, produto ou informação, de maneira que pessoas com ou sem deficiência circulem nos ambientes sem passar por barreiras. Pensando nisso, é necessário atender a todas as classes sociais e etárias (Aragão et al., 2011).

Uma faixa etária excluída socialmente é o público infantil, sendo perceptível que poucos serviços de saúde dispõem de um ambiente agradável, lúdico e adequado para esse grupo de usuários. Em contrapartida, as Unidades Básicas de Saúde do Distrito Federal servem como

exemplo, uma vez que nelas foram implantadas áreas de recreação para crianças brincarem enquanto estão esperando atendimento (Lopes, 2020).

A implementação de atividades recreativas e espaços lúdicos durante o tempo de espera, influencia no comportamento das crianças durante as consultas, deixando-as mais motivadas. Através disso, é perceptível a importância de incluir o público infantil, para que dessa maneira o local se torne agradável (Goulart; Luchhesi; Chiari, 2010).

Diante do exposto, este trabalho teve como objetivo relatar a experiência de trazer melhorias para a Clínica Escola da Unifacisa no quesito de acessibilidade para crianças, a fim de tornar o ambiente agradável para esse público.

2 METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência vivenciado na competência “Desafio Unifacisa” do curso de Fisioterapia da instituição UNIFACISA, realizado no período de fevereiro a junho do ano de 2023 na UNIFACISA e na Clínica Escola da instituição.

Para esta contemplação, em Fevereiro de 2023 houve uma divisão de cinco grupos para debater quais os atributos necessários para um serviço de saúde ser de qualidade, desta forma, no dia 27 de Fevereiro de 2023 a turma de fisioterapia formulou uma pergunta norteadora para conduzir o trabalho. O método utilizado no trabalho foi o “*Design thinking*”.

A princípio no dia 13 de Março 2023 foi realizada uma visita da demandante até a instituição, na qual foram passados os objetivos que os alunos teriam que atingir. Por meio de uma visita a Clínica Escola do Centro Universitário UNIFACISA no dia 20 de Março de 2023, observou-se as demandas voltadas à temática do grupo, em que após esta inspeção desenvolveram-se discussões no decorrer do desenvolvimento do projeto.

Mediante o modelo de pesquisa “*Desk Research*” (pesquisa de dados secundários), levantou-se informações de artigos sobre acessibilidade. Além do mais, por meio da ferramenta “5W2H” (ferramenta de qualidade apto de orientar tomadas de decisões e desenvolvimento de projetos) o grupo desenvolveu a ação de levar atividades lúdicas ao ambiente para o “Dia D” realizado no dia 29 maio de 2023, já planejando como seria executada os gastos, além do mais, cogitando todas intercorrências que poderiam eventualmente acontecer. Para a realização da atividade foi necessário giz de cera, mesa e cadeiras de plástico, além de imprimir exercícios lúdicos. O relatório foi realizado por meio de discussões acerca do tema e pesquisas efetuadas pelos componentes do grupo.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Durante os 4 meses que o projeto “Desafio Unifacisa” foi realizado, discussões sobre o conceito de acessibilidade e ações que poderiam ser feitas na Clínica Escola Unifacisa para melhoria da acessibilidade, acesso e fluxo, com consequente promoção de assistência de qualidade. Diante do que foi analisado com a visita ao local, foi observada a falta de acessibilidade para o público infantil.

Visando tornar o local agradável para as crianças, durante o desenvolvimento do “Desafio Unifacisa” foi realizada a ação de montar um espaço lúdico e agradável com a disponibilização de materiais como desenhos, lápis de pintura e atividades voltadas para a faixa etária, para que durante o tempo de espera o público infantil não ficasse ocioso. A ação teve início em uma ação denominada “Dia D”, durante a qual foram executadas diversas iniciativas visando à qualidade no serviço de saúde. Dentre essas ações, estava a organização desse espaço para as crianças que frequentam a clínica escola. Além disso, foi entregue à direção da clínica escola proposta de soluções e sugestões viáveis e exequíveis a curto, médio e longo prazo para atender essa demanda.

Desta forma, existe a necessidade da promoção de melhorias no fluxo e assistência da Clínica Escola Unifacisa, se fazendo importante a adoção de medidas para que o local se torne agradável para todas as faixas etárias que frequentam a unidade, promovendo assim, qualidade não apenas durante o acesso à consulta, bem como durante o tempo de espera.

4 CONCLUSÃO

Em suma, o trabalho apresentou a importância de tornar os lugares acessíveis para as crianças diante da escassez de muitos locais voltados aos serviços de saúde não apresentarem um ambiente agradável, lúdico e apropriado para o público infantil.

Adotar medidas que tornem o local acessível para todos os públicos é de extrema importância e, por esse motivo foi necessário abordar como problemática a falta de um ambiente lúdico para as crianças que frequentam serviços de saúde. Além disso, a falta de entretenimento e de ambientes adequados para o público citado também pode afetar, e maneira geral, o fluxo, a assistência e a adesão dos pacientes ao tratamento e acompanhamento de saúde.

REFERÊNCIAS

ARAGÃO, A. K. R. et al. Acessibilidade da Criança e do Adolescente com Deficiência na Atenção Básica de Saúde Bucal no Serviço Público: Estudo Piloto. **Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada**, v. 11, n.2, p. 159-164, 2011. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/637/63721615002.pdf>>. Acesso em: 22 mar. 2023.

CEAP. O SUS e a efetivação do direito humano à saúde. Organização Pan-Americana da Saúde. – 3. ed. – Passo Fundo: Saluz, 2021. Disponível em: <http://www.conselhodesaude.rj.gov.br/images/documentos/cartilha-ceap.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2023.

DONABEDIAN, A. **An introduction to quality assurance in health care**. New York: Oxford University Press; 2003.

GOULART, B. N. G. DE; LUCCHESI, M. C.; CHIARI, B. M. A unidade básica de saúde como espaço lúdico para educação e promoção da saúde infantil: relato de experiência. **Journal of Human Growth and Development**, v. 20, n. 3, p. 757-761, 2010. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0104-12822010000300010&script=sci_arttext>. Acesso em: 22 mar. 2023.

LOPES, J. **Mais cinco unidades básicas de saúde ganham espaço para crianças**; 11, novembro, 2020; Disponível em: <<https://www.saude.df.gov.br/web/guest/w/mais-cinco-unidades-basicas-de-saude-ganham-espaco-para-criancas>>. Acesso em: 27 mar. 2023.

MENDES, A. C. G. et al.. Acessibilidade aos serviços básicos de saúde: um caminho ainda a percorrer. **Ciência e Saúde Coletiva**, v. 17, n. 11, p. 2903-2912, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/csc/v17n11/v17n11a06.pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.

TRAVASSOS, C.; MARTINS, M. Uma revisão sobre os conceitos de acesso e utilização de serviços de saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, supl 2, p. s190-s198, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/PkyrsjDrZWwzzPVJJPbbXtQ/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 22 mar. 2023.