



PÔSTER

Cuidado individual, familiar e comunitário

Promoção de comunicação eficaz entre usuários e UBS: experiência com vídeo educativo

Vinicius Alves Cavaliere. Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP).

vinicavaliere@gmail.com

Stella EunSook Kim. Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP).

stella.e.s.kim@gmail.com

Rodolfo Machado Nakandakare. Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP).

rodolfo_nakandakare@hotmail.com

Roger Santana Araújo. Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP).

r0g3rsa@hotmail.com

Introdução: Estudantes de graduação em Medicina que realizaram atividades práticas curriculares na Unidade Básica de Saúde (UBS) Jardim D'Abril em 2012 observaram, ao longo do ano, dificuldades na comunicação entre usuários e profissionais do serviço. Após proposta de intervenção sobre o tema, um grupo de acadêmicos trabalhou com enfoque na forma da população atendida comunicar-se com a unidade de saúde.

Objetivos: O grupo propôs-se a elaborar material visual de fácil compreensão, voltado aos usuários de saúde e com finalidade de instrumentalizá-los no diálogo com a UBS, abordando os temas que mais frequentemente geravam desentendimento da população com o serviço ou com os profissionais daquela unidade.

Metodologia ou Descrição da Experiência: Havia a percepção subjetiva de que os usuários de saúde não compreendiam adequadamente a Estratégia Saúde da Família (ESF), em vigor na unidade há menos de 3 anos. Esta e outras hipóteses foram testadas com questionários aplicados em todos os usuários de saúde presentes na UBS em um período. Os dados coletados incrementaram uma árvore explicativa e estabeleceu-se que, além de esclarecimentos sobre ESF, também deveriam ser abordadas as informações contidas na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Ministério da Saúde, 2006). O material foi construído com a filmagem dos estudantes dramatizando situações observadas ou descritas, a fim de informar com base na realidade cotidiana da população.

Resultados: Concluiu-se um filme de 6 minutos e 51 segundos, com cenas seguidas de comentários: uma consulta médica sem o devido esclarecimento profissional, uma visita de Agente Comunitário de Saúde, usuários realizando reclamações não construtivas do serviço, o uso da caixa de sugestões, uma real conselheira do segmento dos usuários divulgando o trabalho realizado pelo Conselho Gestor da UBS, simulação de situações emergenciais se contrapondo à prevenção e promoção à saúde e imagens da UBS. Aplicou-se pré-teste e pós-teste aos cinco usuários de saúde e demais profissionais que assistiram ao vídeo na apresentação piloto, e todos demonstraram aproveitamento de 100% do conteúdo abordado, além de risadas.

Conclusão ou Hipóteses: O material final foi exposto para o Conselho Gestor da UBS, aprovado como estratégia de promoção de direitos em saúde e de estímulo ao controle social e passou a ser reproduzido na televisão da sala de espera da unidade. O resultado foi satisfatório para o serviço e para os estudantes, que em pouco tempo e com material amador criaram um material permanente e de fácil uso para o serviço de saúde.

Palavras-chave: Comunicação. Direitos em Saúde. Filme.