

ANEXOS

Henriques, S., Pinheiro, D., & Martins, P. (2019). As salas de espera em unidades públicas de saúde e a sua potencialidade na promoção de literacia em saúde. In C. Lopes, & C. V. Almeida (Coords.), *Literacia em saúde na prática* (pp. 150-183). Lisboa: Edições ISPA [ebook].

Anexo A

Operacionalização dos dados e resultados alcançados em ambos os estudos

EVIDÊNCIAS		
Estudo 1. Observação direta com o instrumento	Estudo 2. Observação indireta - Entrevista <i>Feedback</i> dos utentes	
	Aspectos favoráveis	Aspectos a considerar para melhoria contínua
<p>INSTALAÇÕES A maioria das unidades de saúde apresentam instalações adequadas e com qualidade em relação a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iluminação • Temperatura • Limpeza • Casas de banho • Disposição e adaptação das salas ao público-alvo, som ambiente • Renovação natural do ar, proximidade da sala de espera dos consultórios e acessos. 	<p>Maioria dos utentes refere que a sala de espera é agradável (n=26; 57,78%), 17 utentes e 3 utentes apresentam sentimento misto face à sua sala de espera</p> <p>Razões para considerarem os espaços agradáveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luz natural • O espaço • Tamanho da sala • A limpeza • A existência de máquina de café e água <p>35,56% referem estar satisfeitos com o tempo de espera</p> <p>DADOS DEMOGRÁFICOS: Das pessoas que consideram a sala de espera agradável, 36% são do género feminino e 64% são do género masculino</p>	<p>37,78% refere que a sala de espera que frequenta não é agradável</p> <p>Não é agradável porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadeiras desconfortáveis, velhas, estragadas, rijas • Audição (som de chamada dos utentes muito alto, muito baixo, ruídos, barulhos) • Tempo de espera elevado (m=33min) (n=24; 53,33%) considera que o tempo que espera, em média, é demasiado tempo • Temperatura (muito frio ou abafado, correntes de ar) • Sem decoração • Forma de chamar o utente (não perceptível) • Cores das paredes (branca ou cinzenta) • Atendimento administrativo (falta de privacidade, falta de simpatia, falta de alguns funcionários administrativos, necessidade de organização em alguns espaços de atendimento com informação afixada de forma aleatória e dispersa) <p>DADOS DEMOGRÁFICOS: Grupo dos 60 aos 74 anos é o grupo que apresenta maior percentagem de pessoas desagradas</p> <p>Utentes com habilitações mais baixas, a maioria apresenta maior desagradabilidade</p>
Não possuem peças de decoração	----	Decoração – foi referido com um dos três primeiros aspetos a alterar
Nenhuma utiliza música ambiente	----	Música ambiente relaxante – foi referido com um dos primeiros aspectos a alterar
<p>ALIMENTAÇÃO: Todas as unidades de saúde possuem máquina com produtos alimentares saudáveis, máquina de água e máquina de café</p> <p>Não possuem cafetaria ou refeitório</p>	<p>A existência de máquinas de café e água foi considerado um aspetos que contribui para que as salas sejam agradáveis. Refeitório e cafetaria foram considerados «nada importantes» pelo que a não existência dos mesmos em alguma unidade pública de saúde, parece não constituir uma necessidade prioritária</p>	-----

EVIDÊNCIAS																																										
Estudo 1. Observação direta com o instrumento	Estudo 2. Observação indireta - Entrevista <i>Feedback</i> dos utentes																																									
	Aspetos favoráveis	Aspetos a considerar para melhoria contínua [√]																																								
<p>INFORMAÇÃO EXPOSTA Todas as unidades de saúde apresentam visivelmente: Os direitos e deveres do utente, informação sobre sessões de esclarecimento, informação sobre a localização dos serviços A informação da organização e instituição, assim como dos seus profissionais não aparece sempre visível</p>	<p>Utentes classificaram como «Muito importante» a afixação dos direitos e deveres do utente e a informação sobre os serviços</p>	<p>Nada a considerar desde o momento em que os direitos e os deveres, bem como as informações sobre os serviços, estejam afixados em local bem visível</p>																																								
<p>Grande abrangência de temas, sendo a gripe o tema mais abordado (todas as unidades), acreditando-se que seja resultado da época do ano, seguido da saúde oral. Temas são sazonais</p>	<p>Os temas mais relevantes e interessantes para estarem expostos em materiais diversos disponíveis na sala de espera e espaços de circulação foram os seguintes (listamos por ordem de frequência os 10 mas referidos)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenção de doenças (28,89%) • Nutrição, (22,22%) • Cancro (diversos) (13,33%) • Diabetes (13,33%) • Saúde infantil (13,33%) • Doenças sazonais (11,11%) • Promoção de um estilo de vida saudável (11,11%) • Vacinação (11,11%) • Gravidez e maternidade (8,89%) • Colesterol (6,67%) 	<p>Face a estas sugestões de temas, estudar a frequência, o local e a janela temporal de exposição destas temáticas</p> <p>Considerar incluir sempre informação sobre: - Onde solicitar mais informações; - Quem disponibiliza a informação; - Como se inscrever no estudo/rastreio/vacinação/etc.</p>																																								
<p>MATERIAIS EXPOSTOS Todas as unidades de saúde possuem: <i>placards, posters, internet Wi-Fi,</i> Quadro de avisos, Caixa de sugestões, Licença de funcionamento</p> <p>As brochuras muitas vezes não estão expostas, são oferecidas pelos funcionários administrativos ou profissionais de saúde</p> <p>Nº reduzido de livros ou revistas disponíveis</p> <p>Duas das cinco unidades observadas não possuem televisão</p> <p>Não possuem informação traduzida ou informação em braille</p>	<p>Relativamente ao meio de comunicação que os utentes consideram mais adequado para transmitir informações em saúde: A transmissão face a face com um profissional de saúde e num ambiente que garanta privacidade e confidencialidade foi a forma de comunicação mais referida (<i>n=26; 57,7%</i>), Seguido de televisão (<i>n=17; 37,78%</i>) <i>Posters (n=12, 26,67%)</i> <i>folhetos (n=9; 20%)</i></p> <p>É possível identificar canais de transmissão de informação preferenciais e privilegiados para cada faixa etária</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>15 – 29 anos :</th> <th>30 – 44 anos:</th> <th>45 – 59 anos</th> <th>60 – 74 anos</th> <th>+74 anos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Blogues (100%)</td> <td>Altifalante(100%)</td> <td>Internet (25%)</td> <td>Monitor (33,33%)</td> <td>Carta (100%)</td> </tr> <tr> <td>Redes sociais (66,67%)</td> <td>Monitor (50%) Internet (50%)</td> <td>TV (23,53%)</td> <td>TV (29,41%)</td> <td>Face a face (15,38%)</td> </tr> <tr> <td>Folhetos (44,44%)</td> <td><i>Posters</i> (50%) <i>App</i> móvel (50%)</td> <td><i>Posters</i> (16,67%)</td> <td>Face a face (23,08%)</td> <td></td> </tr> <tr> <td><i>Posters</i> (33,33%)</td> <td>Face a face (42,31%)</td> <td>Folhetos (11,11%)</td> <td>TV (16,67%)</td> <td></td> </tr> <tr> <td><i>App</i> móvel (33,33%)</td> <td>TV (35,29%)</td> <td></td> <td><i>App</i> móvel (16,67%)</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Redes sociais (33,33%)</td> <td></td> <td>Folhetos (11,11%)</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Folhetos (33,33%)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	15 – 29 anos :	30 – 44 anos:	45 – 59 anos	60 – 74 anos	+74 anos	Blogues (100%)	Altifalante(100%)	Internet (25%)	Monitor (33,33%)	Carta (100%)	Redes sociais (66,67%)	Monitor (50%) Internet (50%)	TV (23,53%)	TV (29,41%)	Face a face (15,38%)	Folhetos (44,44%)	<i>Posters</i> (50%) <i>App</i> móvel (50%)	<i>Posters</i> (16,67%)	Face a face (23,08%)		<i>Posters</i> (33,33%)	Face a face (42,31%)	Folhetos (11,11%)	TV (16,67%)		<i>App</i> móvel (33,33%)	TV (35,29%)		<i>App</i> móvel (16,67%)			Redes sociais (33,33%)		Folhetos (11,11%)			Folhetos (33,33%)				<p>Apostar mais na transmissão face a face com um profissional de saúde num ambiente que garanta privacidade e confidencialidade</p> <p>Para além da transmissão face a face, diferenciar os canais de comunicação para cada faixa etária:</p> <p>15 – 29: apostar na transmissão da informação de saúde preferencialmente via <i>blogs</i>, redes sociais, <i>posters</i> e folhetos</p> <p>30-44: <i>email</i>, internet, <i>app</i> móvel, altifalante (som), monitor, <i>posters</i></p> <p>45 – 50: TV, <i>posters</i> e folhetos</p> <p>60 – 74: Monitor, TV, <i>App</i> móvel</p> <p>+ 74: Carta</p>
15 – 29 anos :	30 – 44 anos:	45 – 59 anos	60 – 74 anos	+74 anos																																						
Blogues (100%)	Altifalante(100%)	Internet (25%)	Monitor (33,33%)	Carta (100%)																																						
Redes sociais (66,67%)	Monitor (50%) Internet (50%)	TV (23,53%)	TV (29,41%)	Face a face (15,38%)																																						
Folhetos (44,44%)	<i>Posters</i> (50%) <i>App</i> móvel (50%)	<i>Posters</i> (16,67%)	Face a face (23,08%)																																							
<i>Posters</i> (33,33%)	Face a face (42,31%)	Folhetos (11,11%)	TV (16,67%)																																							
<i>App</i> móvel (33,33%)	TV (35,29%)		<i>App</i> móvel (16,67%)																																							
	Redes sociais (33,33%)		Folhetos (11,11%)																																							
	Folhetos (33,33%)																																									

PESSOAS		
Estudo 1. Observação direta com o instrumento	Estudo 2. Observação indireta - Entrevista <i>Feedback</i> dos utentes	
	Aspetos favoráveis	Aspetos a considerar para melhoria contínua
Utentes apresentam-se maioritariamente sentados aparentemente de forma confortável e com interação com meios de comunicação digitais, como telemóveis ou <i>tablets</i> . Outros apenas aguardam ou conversam	----	<p>Apesar de aparentemente as pessoas parecerem sentadas de forma confortável, a sua perceção e experiência pessoal é que, de uma forma geral, as cadeiras são um dos aspetos que mudariam caso pudessem, devido ao desconforto que dizem sentir, e por vezes, até pela forma como estão organizadas</p> <p>37,78% das pessoas que referiram não considerar a sala de espera confortável, mencionam também as cadeiras como algo a mudar. Facto que é reforçado na pergunta “Se pudesse alterar a sua sala de espera, o que mudaria”. A mudança das cadeiras foi precisamente a mudança com maior frequência dada</p> <p>Disponibilizar internet <i>wi-fi</i> gratuita</p>
Poucos se encontram a manusear ou ver materiais com informação sobre saúde	<p>A maioria dos utentes refere compreender as informações em saúde que lê expostas na sua unidade pública de saúde ($n=33$; 73,33),</p> <p>As habilitações ou nível de educação também poderão ter um impacto na compreensão dos conteúdos, evidenciando a tendência para uma relação positiva entre o nível de educação e a compreensão</p>	<p>Apesar de terem visualizado os materiais, 51,11% ($n=23$) dos utentes não teve interesse em lê-los, contra 44,44% ($n=20$) de utentes que referem ter lido esses materiais. Trabalhar a atratividade dos materiais expostos, inovar. Importância da intervenção da promoção da literacia em saúde e da utilização de técnicas de comunicação em saúde</p> <p>Apenas 3 pessoas (6,67%) referem, por vezes, não compreender toda a informação que leem, e 3 utentes (6,67%) referem ficar com dúvidas quando leem os materiais expostos</p> <p>As dúvidas são muitas vezes referidas sobre o conteúdo científico de saúde (traduzir jargões técnicos) da informação exposta, mas também sobre onde se devem dirigir para ter mais informação sobre o tema, ou para se inscreverem (por exemplo, num rastreio que esteja acontecer)</p> <p>Nota-se uma tendência de relação positiva entre a idade e a não compreensão de todos os conteúdos. Esta informação, no entanto, não implica necessariamente uma iliteracia dos utentes com maior idade, podendo outros fatores determinar este comportamento</p>
No geral foi difícil interpretar esta informação, notando-se na sua maioria que as pessoas se apresentam neutras e sem registo específico de emoções fortes passíveis de analisar visualmente através de observação direta. Foram ainda analisadas as emoções através da análise da expressão facial e forma de estar	A maioria dos sujeitos refere estar satisfeito com a sala de espera da unidade pública de saúde que frequenta ($n=27$; 60%), seguido de 9 utentes que apresentam uma atitude neutra (20%)	Sete utentes (15,6”) referem estar insatisfeitos com o espaço da sala de espera unidade pública de saúde que frequentam

Apenas uma unidade apresentava informação sobre atividades a desenvolver pelos profissionais na comunidade	Utentes classificaram como «Muito importante» a existência de informação sobre atividades a desenvolver pelos profissionais de saúde	Contemplar em plano de atividades a existência de mais sessões e atividades com profissionais de saúde, ligados por exemplo, às temáticas sugeridas pelos utentes neste estudo. Referir como os utentes podem saber mais sobre essas atividades e como se podem inscrever/participar
---	--	--

Anexo B

