

DOI: <https://doi.org/10.29184/anaiscfmc.v42025p6>

A promoção da empatia e do acolhimento através da interação musical e artística na sala de espera de uma Unidade Básica de Saúde

Larissa Arêas Araújo, Lavínia Maciel Paes, Vinícius Costa Guimarães, Livia Hemerly Alves e Wilson Renato Junior Heldeinfelder

RESUMO

Em muitos serviços de saúde, a sala de espera costuma ser um espaço carregado de tensão e desconforto, principalmente para pacientes em situações de fragilidade emocional. Diante disso, o projeto de extensão “Comunicação Interpessoal na Prática Médica: O Papel da Empatia na Sala de Espera” propôs uma abordagem inovadora: transformar esse momento de espera em uma vivência mais acolhedora, usando a música, a arte e a escuta ativa como ferramentas de cuidado emocional. A proposta teve como objetivo principal promover um ambiente mais leve e humano, ressignificando a sala de espera como um espaço de acolhimento e expressão, onde a empatia e a criatividade pudessem ajudar a aliviar o sofrimento. A ação aconteceu no dia 10 de abril de 2025, na Unidade Básica de Saúde CSEC, em Campos dos Goytacazes, e contou com a participação de quatro extensionistas e um professor orientador. Foram usados violão, microfone, cavalete, tintas, pincéis e papel. Também foi aplicado um questionário online, com perguntas sobre acolhimento, sentimentos durante a espera, avaliação do atendimento e sugestões para melhorias no espaço físico. Durante a intervenção, os extensionistas iniciaram com escuta ativa e depois convidaram os pacientes a participarem de atividades musicais e artísticas. As pessoas sugeriram músicas, cantaram junto, pintaram flores, árvores, sol e até escreveram seus nomes — tudo de forma espontânea e animada. A leveza tomou conta do ambiente. Pacientes que chegaram demonstrando irritação ou tristeza passaram a interagir com entusiasmo, revelando como pequenos gestos podem mudar o clima de um espaço. Dos 16 pacientes que responderam ao questionário, 75% classificaram a sala de espera como um ambiente bom. Palavras como “acolhedora”, “calma” e “agradável” apareceram com frequência. Duas pessoas chegaram demonstrando insatisfação, descreveram o ambiente como “horrorível” e disseram estar com fome. No entanto, participaram ativamente das atividades, cantaram, pintaram e relataram melhora no humor ao final. A música despertou sorrisos, conversas e aproximação. A arte trouxe um acolhimento lúdico e sensorial, permitindo que os pacientes se expressassem livremente. Muitos relatos mostraram que a intervenção ajudou a amenizar angústias, criando um sentimento de pertencimento. Entre as sugestões deixadas, destacaram-se a oferta de lanches simples, como café e biscoitos, e a substituição das cadeiras por assentos mais confortáveis, além da redução do tempo de espera. A experiência mostrou que empatia se constrói no detalhe: na escuta, no olhar atento e na valorização da história de cada pessoa. Música e diálogo se mostraram instrumentos poderosos para criar vínculos e transformar a sala de espera em um lugar de cuidado real. Essa ação reforça o quanto projetos de extensão contribuem para a formação de médicos mais humanos e conscientes das necessidades emocionais dos usuários do SUS.

Palavras-chave: Empatia. Musicoterapia. Sala de Espera. Saúde Mental.

Instituição de Fomento: Programa de Bolsas de Extensão da FMC.