

“DICIONÁRIO DE UBS”: ESTRATÉGIA DE FACILITAÇÃO DE COMUNICAÇÃO EM SAÚDE ENTRE PROFISSIONAL E USUÁRIO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

“UBS DICTIONARY”: HEALTH COMMUNICATION STRATEGY BETWEEN HEALTH PROFESSIONALS AND USER IN THE PRIMARY HEALTH CARE

“DICCIONARIO DE LA UBS”: ESTRATEGIA PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN EN SALUD ENTRE PROFESIONAL Y USUARIO EN LA ATENCIÓN PRIMARIA A SALUD

iD JOÃO RAFAEL DA SILVA FONSECA
Universidade Federal do Piauí | Picos, Piauí, Brasil

iD FRANCISCO ERIVÂNIO DE SOUSA BORGES
Universidade Federal do Piauí | Picos, Piauí, Brasil

iD SARA JOANA SERRA RIBEIRO
Universidade Federal do Piauí | Picos, Piauí, Brasil

iD MONIQUE BENEMÉRITA VILELA GOMES
Universidade Federal do Piauí | Picos, Piauí, Brasil

iD FRANCISCO DAS CHAGAS SOUSA ROCHA
Universidade Federal do Piauí | Picos, Piauí, Brasil

iD THIAGO JOSÉ BARROSO MARTINS
Universidade Federal do Piauí | Picos, Piauí, Brasil

iD VICENTE RUBENS REGES BRITO
Universidade Federal do Piauí | Picos, Piauí, Brasil

iD ANTONIO FERREIRA MENDES DE SOUSA
Universidade Federal do Piauí | Picos, Piauí, Brasil

Como citar este capítulo:

FONSECA, J. R. F. *et al.* “Dicionário de UBS”: estratégia de facilitação de comunicação em saúde entre profissional e usuário na Atenção Primária à Saúde. In: FONTES, F.L L.; MELO, M. M. (Orgs). **Educação e formação em saúde: práticas para construção de um conhecimento edificante**. Teresina: Literacia Científica Editora & Cursos, 2021, p. 43-52. DOI: 10.53524/lit.edt.978-65-995572-3-1/05

doi <https://doi.org/10.53524/lit.edt.978-65-995572-3-1/05>

RESUMO

OBJETIVO: Relatar a experiência de busca, tradução e veiculação em mídias sociais de termos populares utilizados por pacientes na expressão de sintomas durante consultas na Atenção Primária à Saúde (APS). **MÉTODOS:** Relato de experiência acerca da produção do quadro "Dicionário de UBS", vinculado à Liga Acadêmica de Saúde da Família e Comunidade (LASFAC). Foram realizadas pesquisas, traduções e publicações de termos populares utilizados por usuários da APS para referir sintomas que estão sentindo no momento da consulta. As publicações foram realizadas na página oficial da Liga no *Instagram* (@lasfac_ufpi). **RESULTADOS:** O quadro possui um total de onze publicações, incluindo a tradução de termos como: “embrulhada”, “íngua”, “impingem” e “sapinho”. A experiência da sua construção contribuiu significativamente na formação dos envolvidos, uma vez que vivenciando a realidade da população local e conhecendo a sua linguagem regional, os acadêmicos desenvolveram uma visão particular e uma prática do cuidar em saúde holística direcionada aquela população. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** Estratégias semelhantes à experiência relatada neste estudo são de extrema importância para facilitar a comunicação entre os profissionais de saúde e pacientes no âmbito da APS, para que não haja erros nos diagnósticos e orientações de condutas terapêuticas. **PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação em saúde; Cultura popular; Sintomas gerais.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To report the experience of searching, translating and publishing popular terms used by patients in the expression of symptoms during consultations in Primary Health Care (PHC) on social media. **METHODS:** Experience report on the production of the "UBS Dictionary", linked to the Academic League of Family and Community Health (LASFAC). Researches, translations and publications of popular terms used by PHC users to refer symptoms they are experiencing at the time of consultation were carried out. The publications were made on the official page of the League on *Instagram* (@lasfac_ufpi). **RESULTS:** The table has a total of eleven publications, including the translation of terms such as: “embrulhada”, “íngua”, “impingem” and “sapinho”. The experience of its construction contributed significantly to the training of those involved, since by experiencing the reality of the local population and knowing its regional language, the academics developed a particular vision and a practice of holistic health care aimed at that population. **FINAL CONSIDERATIONS:** Strategies similar to the experience reported in this study are extremely important to facilitate communication between health professionals and patients in the context of PHC, so that there are no errors in diagnoses and guidelines for therapeutic conduct. **KEYWORDS:** Health communication; Popular culture; General symptoms.

RESUMEN

OBJETIVO: Relatar la experiencia de búsqueda, traducción y publicación de términos populares utilizados por los pacientes en la expresión de síntomas durante las consultas en la Atención Primaria de Salud (APS) en las redes sociales. **MÉTODOS:** Informe de experiencia en la producción del "Diccionario de la UBS", vinculado a la Liga Académica de Salud Familiar y Comunitaria (LASFAC). Se realizaron investigaciones, traducciones y publicaciones de términos populares utilizados por los usuarios de la APS para referirse a los síntomas que están experimentando en el momento de la consulta. Las publicaciones se realizaron en la página oficial de la Liga en *Instagram* (@lasfac_ufpi). **RESULTADOS:** La tabla tiene un total de once publicaciones, incluyendo la traducción de términos como: “embrulhada”, “íngua”, “impingem” y “sapinho”. La experiencia de su construcción contribuyó significativamente a la formación de los involucrados, ya que al vivenciar la realidad de la población local y conocer su lenguaje regional, los académicos desarrollaron una visión particular y una práctica de atención holística en salud dirigida a esa población. **CONSIDERACIONES FINALES:** Estrategias similares a la experiencia relatada en este estudio son de suma importancia para facilitar la comunicación entre los profesionales de salud y los pacientes en el contexto de la APS, para que no haya errores en los diagnósticos y orientaciones de conducta terapéutica. **PALABRAS CLAVE:** Comunicación en salud; Cultura popular; Síntomas generales.

1. INTRODUÇÃO

A comunicação pode ser definida como um processo através do qual uma pessoa entra em contato com outra por meio de uma mensagem. Além disso, é caracterizada como uma atividade complexa, orientada para a ação de informar, gerar entendimento e induzir algum tipo de resposta do receptor. Dessa forma, a chave para uma comunicação eficaz é que o processo seja bem-sucedido, que a mensagem seja transmitida e claramente entendida pelo destinatário, sem interpretações erradas ou omissões de informações (MARTINO, 2019).

Assim, a comunicação torna-se essencial para a promoção da saúde, uma vez que é imprescindível para os encontros entre profissionais e os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Além disso, a troca de informação deve acontecer de forma constante nesses ambientes, uma vez que somente através do processo de comunicação torna-se possível expressar necessidades, aspirações, critérios e emoções (MARTINO, 2019).

O processo de comunicação é complexo e, na área da saúde, a comunicação verbal e não verbal é um dos mecanismos primordiais para o desenvolvimento de uma assistência efetiva. Ademais, os profissionais de saúde lidam frequentemente com problemas de comunicação com seus pacientes que, de certa forma, prejudicam a continuidade e qualidade dos serviços prestados à população (WITISKI *et al.*, 2019).

Eventos adversos estão associados à comunicação profissional-paciente ineficaz. Nesse sentido, a comunicação é um determinante da qualidade e segurança que, somente é possível, com uma relação estruturada através da capacitação dos profissionais. Logo, o conjunto adequado de informações promoverá a diminuição dos riscos, maior segurança e qualidade na saúde, sem gerar danos ao paciente (PENA; MELLEIRO, 2018).

O Brasil é um país muito heterogêneo e nossa língua, apesar de única, é rica em regionalismos. Logo, no âmbito da atenção básica, os pacientes relatam os sintomas através de termos advindos do vocabulário próprio que, na maioria das vezes, divergem da linguagem técnica conhecida pelos profissionais de saúde (PORTO, 2019).

Dessa forma, uma boa comunicação é essencial para o convívio em sociedade e para promoção da assistência à saúde de modo geral. Sendo assim, o profissional deve assumir a responsabilidade pela relação e planejar a comunicação, estudando os diversos termos regionais empregados pela maioria dos usuários do SUS e evitar linguagem técnica na relação com estes, para que seja possível garantir um ambiente mais seguro e efetivo nas práticas de saúde (WITISKI *et al.*, 2019).

Portanto, a qualidade da comunicação profissional-paciente torna-se de grande relevância, tendo em vista as dificuldades vivenciadas na prática diária, que refletem na assistência de qualidade ao paciente. Dessa maneira, o objetivo desse artigo será relatar a experiência de busca, tradução e veiculação em mídias sociais de termos populares utilizados por pacientes para expressar sintomas durante consultas na Atenção Primária à

Saúde (APS) de forma que facilite o entendimento das necessidades dos pacientes pelos profissionais e evite erros de diagnósticos e condutas terapêuticas.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

O presente trabalho trata-se de um estudo descritivo do tipo relato de experiência acerca da produção do quadro "Dicionário de UBS", sendo caracterizado por publicações informativas sobre termos populares em redes sociais, iniciado em abril de 2022, desenvolvido pela Liga Acadêmica de Saúde da Família e Comunidade (LASFAC) da Universidade Federal do Piauí (UFPI), Campus Senador Helvídio Nunes de Barros (CSHNB), no município de Picos, Piauí. A Liga é composta por acadêmicos dos cursos de Enfermagem, Medicina e Nutrição, e o quadro tem como intuito disseminar termos utilizados por pacientes nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), que são desconhecidos por profissionais e estudantes durante os atendimentos.

Foram realizadas pesquisas, traduções e publicações de termos populares utilizados por usuários da APS para referir sintomas que estão sentindo no momento da consulta. A escolha dos termos se deu através de vivências dos acadêmicos no âmbito da APS, por meio de estágios vivenciados em uma UBS da zona urbana do município de Picos no Piauí, onde se deparavam em consultas ou atividade de educação em saúde com termos populares pouco conhecidos.

A partir da identificação dos termos, buscou-se detalhá-los por meio de consultas em dicionário da língua portuguesa, à Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde ou profissionais de saúde mais experientes com a população local atendida, a ponto de conseguir associá-los a doença, queixa e/ou sintoma que o paciente está sentindo para posteriormente buscar referências científicas para elaboração da publicação com a tradução correta do termo.

A organização da sequência de publicações foi feita previamente pelos ligantes durante reuniões de planejamento. As artes das publicações foram elaboradas pelos discentes utilizando o aplicativo Canva®, para posteriormente serem postadas semanalmente na linha do tempo e nos *stories* da página oficial da Liga na rede social *Instagram* (@lasfac_ufpi). A rede social escolhida é de suma importância, visto que é de fácil acesso ao em geral, o que garante uma maior efetividade dos objetivos dessa metodologia, além de ser uma forma de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) amplamente utilizada (FERNANDES, 2018).

3. RESULTADOS

O quadro possui um total de 11 publicações de termos populares, que abrangem desde a caracterização de sintomas até condições clínicas já estabelecidas. Em conjunto, as publicações somam 227 curtidas, 37 compartilhamentos e 2.261 contas alcançadas, com uma média de 205,5 contas alcançadas por publicação, conforme mostra a **Tabela 1**.

TABELA 1. DADOS DE ENGAJAMENTO DAS PUBLICAÇÕES DO DICIONÁRIO DE UBS. PICOS, PIAUÍ, BRASIL.

Publicações	Curtidas	Comentários	Compartilhamentos	Salvamentos	Contas Alcançadas
1 - Termo: embrulhada	33	0	6	0	232
2 - Termo: dor na boca do estômago	24	1	6	3	227
3 - Termo: espinhela caída	18	0	2	0	138
4 - Termo: curuba	13	0	2	0	114
5 - Termo: ingua	11	1	2	0	132
6 - Termo: impingem	11	0	2	0	162
7 - Termo: junta	27	0	2	1	201
8 - Termo: cachaço	24	1	2	1	298
9 - Termo: sapinho	28	1	9	1	293
10 - Termo: dor desviada	25	0	2	0	264
11 - Termo: empolado	13	1	2	0	200
Total	227	5	37	6	2.261
Média	20,6	0,4	3,3	0,5	205,5

FONTE: AUTORES (2023).

Os termos com maior engajamento foram “embrulhada” e “sapinho”, com 39 interações em ambas publicações. O segundo obteve 28 curtidas, 1 comentário e 9 compartilhamentos, alcançando um total de 293 contas. Já o termo que alcançou o maior número de contas foi o termo “cachaço”, totalizando 298 contas, como demonstrado na **Tabela 1**.

As publicações do “Dicionário de UBS” incluíram diversos termos, dentre eles: “embrulhada”, que significa má digestão, dispepsia, sensação de desconforto e dor abdominal; “impingem”, que se caracteriza como uma dermatofitose por infecção causada por fungo que afeta a pele; “sapinho”, uma estomatite causada pelo fungo *Candida albicans*; e “dor desviada”, uma sensação desagradável que se manifesta mais frequentemente durante atividades físicas prolongadas que envolvem movimentos repetitivos do tronco. A figura 1 apresenta as publicações dos termos do “Dicionário de UBS”.

FIGURA 1. PUBLICAÇÕES DO “DICIONÁRIO DE UBS” NA LINHA DO TEMPO DO PERFIL DA LASFAC NO INSTAGRAM.



FONTE: AUTORES, 2023.

Além disso, o dicionário possui outros termos publicados, como “cachaço”, uma expressão utilizada para indicar a parte posterior do pescoço; “junta”, para indicar a articulação de alguma parte do corpo, como joelho, cotovelo, dedos e mão; “espinhela caída”, caracterizada por dor torácica associada a um cansaço anormal e repentino; “dor na boca do estômago”, para indicar sensação de desconforto na parte superior do abdome; e “empolado”, utilizado para indicar o surgimento de bolhas na pele.

A construção do dicionário resultou das experiências vivenciadas por acadêmicos de diferentes áreas da saúde, sendo elas Enfermagem, Medicina e Nutrição, que integram a LASFAC, a partir de estágios proporcionados pela liga no âmbito da APS.

Tal experiência contribuiu de forma significativa na formação acadêmica e profissional dos envolvidos, uma vez que vivenciando a realidade da população local, a imersão nos seus costumes, práticas culturais e conhecendo a sua linguagem regional, os acadêmicos desenvolveram uma visão particular e uma prática do cuidar em saúde holística direcionada aquela população, possibilitando a compreensão de sua linguagem própria e evitando condutas inadequadas pela falta de entendimento da condição de saúde relatada pelos usuários.

Além disso, a partir do arcabouço teórico adquirida na universidade, foi possível refletir sobre possibilidades de ampliação do conhecimento correlacionando a prática vivenciada pelos acadêmicos dentro do serviço de saúde.

Podemos destacar que essa correlação teórico-prática embasa-se na premissa de que todos os momentos que compreendem interação com os usuários dos serviços de saúde devem ser considerados propícios para desenvolver conhecimentos que vão além do que pode ser aprendido em sala de aula ou somente com os livros, reafirmando a importância do desenvolvimento de atividades práticas durante a formação acadêmica para a construção de um profissional mais qualificado.

4. DISCUSSÃO

Por meio dos resultados observamos, quanto ao engajamento de cada publicação, um número relevante de interações com o público usuário da rede social Instagram, evidenciado pela quantidade de curtidas, compartilhamentos, salvamentos, e sobretudo o número de contas alcançadas, conforme demonstrado na **Tabela 1**.

Tais indicadores são obtidos por meio da própria rede social, permitindo analisar o desempenho dentro da plataforma de cada publicação e como ela está sendo vista pelo público. Isso mostra a adesão e evidencia a importância da temática para a população, onde, em um país tão diversificado como o Brasil, formado por diferentes povos e culturas, a linguagem regional, objeto de estudo do “Dicionário de UBS”, torna-se uma das principais características de determinada região ou comunidade (SOUSA; LIMA, 2019).

O regionalismo, por sua vez, deve ser entendido como algo que singulariza sujeitos de determinada região, envolvendo os costumes, a cultura e modos de falar específicos dos habitantes do lugar em particular, que, acoplados, formam um conjunto de modos de ser, de se expressar, diferenciando-os de sujeitos de outras regiões, ainda que pertençam ao mesmo país (SOUSA; LIMA, 2019). Além disso, ressalta-se a dificuldade de encontrar na literatura disponível o significado de alguns termos populares regionais, sendo necessário a explicação dos mesmos por profissionais de saúde mais experientes na localidade ou pelo próprio paciente.

Assim, vale ressaltar também que no contexto de saúde, a comunicação interpessoal é componente essencial para a prática de profissionais da saúde, uma vez que,

quando esta acontece de forma adequada, torna-se um instrumento facilitador para a construção de vínculo e confiança nas relações entre profissionais e pacientes, e na conexão e atuação da equipe, aumentando a satisfação com o cuidado em saúde e a resolutividade durante a assistência (MARTINELLI, 2021).

Não obstante, o acesso aos serviços de saúde no SUS tem influência direta nas condições de vida e saúde dos indivíduos e comunidades, onde a atuação da APS deve considerar as características e a diversidade da população de cada local e organizar-se visando garantir a integração das práticas e a continuidade da assistência à saúde, com adequação, continuidade, aceitabilidade, efetividade, eficiência, segurança e respeito aos direitos do usuário (VIACAVA *et al.*, 2018).

Nesse sentido, os profissionais de saúde exercem um papel essencial por meio de suas atividades, de modo a implementar e qualificar a assistência, ainda que não seja possível uniformizar o processo de trabalho das equipes de saúde justamente pelas particularidades inerentes a cada comunidade e equipe (VICARI; LAGO; BULGARELLI, 2022). Dessa forma, as equipes de saúde devem buscar ferramentas e técnicas de atuação que possibilitem um processo de comunicação eficiente e de qualidade no que tange a dificuldade de compreensão das demandas da população.

Além disso, destaca-se que tais ferramentas devem ser eficientes para aquela população específica, ou que se adequem facilmente às suas características, uma vez que deverá ser permanentemente utilizada visando a qualidade da atenção às necessidades do seu público.

Vale enfatizar que a qualidade do serviço de saúde prestado à população não é determinada somente por equipamentos tecnológicos, materiais ou aplicação de conhecimentos científicos. A prestação de uma boa assistência está intimamente ligada às relações estabelecidas pela equipe de saúde com o usuário. Dessa forma, uma comunicação ineficaz pode gerar barreiras de acesso entre a comunidade e o serviço de saúde (WITISKI *et al.*, 2019).

Conquanto, Silva *et al.*, (2021) destaca que ações de educação permanente e continuada possibilitam aos estudantes de graduação vivenciarem diferentes eixos inerentes ao próprio processo de formação, para além dos muros da universidade. Atividades como estas viabilizam a humanização no atendimento mediante o contato direto com a população, e os diferentes contextos apresentados, bem como melhorias na qualidade de comunicação, contribuindo para a formação de profissionais integrais e humanizados. Considerando que o público que constitui os seguidores da Liga no Instagram é composto principalmente por estudantes e jovens profissionais da área da saúde, o elevado engajamento dos mesmos confirma o interesse dessa comunidade pelo tema trabalhado nas postagens do “Dicionário de UBS”.

A participação da comunidade acadêmica neste processo se dá a partir da

interação com as postagens do dicionário e por meio da sugestão de termos os quais tiveram contato durante as suas experiências nos serviços de saúde, seja como profissionais, estudantes ou usuários. Este fenômeno também é um incentivo para que os integrantes da Liga continuem na execução do projeto e abram espaço para a discussão e exposição do significado de termos até então desconhecidos e que devam ser compartilhados.

Ressalta-se que as redes sociais, principalmente a utilizada nesta atividade, possibilita que essa interação da comunidade acadêmica seja praticada em qualquer lugar do país, o que resulta em sugestões de termos utilizados em diferentes partes do Brasil, enriquecendo o vocabulário das publicações do projeto e enfatizando, mais uma vez, a relevância de atividades como esta (MELO *et al.*, 2021).

A internet e a educação em saúde configuram-se respectivamente como uma ferramenta digital e estratégia de ensino, responsáveis por mudanças às quais trazem contribuições positivas para todos os setores da sociedade. Os resultados advindos da interação e engajamento no Instagram reforçam o alcance proporcionado pelas redes sociais como meio de compartilhamento da informação e facilitador da interação entre o meio científico e a comunidade (MELO *et al.*, 2021).

Nessa perspectiva, ferramentas como o Dicionário de UBS configuram-se como uma excepcional estratégia de melhoria da comunicação entre o serviço de saúde e comunidade, visando traduzir termos populares identificados através de experiências de estudantes de graduação e profissionais inseridos no âmbito da APS em seus sentidos técnico-científicos, indispensável à compressão dos problemas de saúde daquela população (SILVA *et al.*, 2021).

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estratégias como o “Dicionário de UBS” são essenciais para facilitar a comunicação profissional-paciente, sendo urgente que estratégias similares sejam implantadas no âmbito da Atenção Primária à Saúde, possibilitando que os profissionais conheçam o linguajar dos pacientes atendidos e que tal linguagem seja utilizada ao explicar aos pacientes seus agravos e orientá-los quanto aos diagnósticos e tratamentos.

A identificação de termos utilizados pelos pacientes e sua tradução para a linguagem técnica do profissional e posterior veiculação nas mídias também é importante para o próprio paciente, que muitas vezes não consegue explicar ao profissional de saúde o que está sentindo e, dessa forma, seja possível explicá-lo de maneira satisfatória, além de possibilitar ao paciente uma melhor compreensão da patologia de sua doença e necessidade do tratamento adequado.

Por fim, a experiência vivenciada pelos graduandos possibilitou uma formação acadêmica e profissional mais prática, contextualizada e humanizada, contribuindo para a construção de futuros profissionais que serão sensíveis às demandas particulares de cada população, buscando oferecer a melhor qualidade na atenção à saúde.

REFERÊNCIAS

FERNANDES, R. M. Studygram: Interação e compartilhamento de processos de ensino-aprendizagem através do Instagram. **Brazilian Symposium on Computers in Education (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação - SBIE)**, v. 19, p. 1964-67, 2018. Disponível em: <https://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/8200>. Acesso em: 10 nov. 2022.

MARTINO, L. C. Sobre o conceito de comunicação: ontologia, história e teoria. **Rev. Epistem. Comunic.**, v. 7, n 14, p. 13-25, 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/343788929_Sobre_o_conceito_de_comunicacao_-_ontologia_historia_e_teorias/link/5f3fa866458515b729390b70/download. Acesso em: 25 fev. 2023.

MARTINELLI, L. O processo de comunicação na atenção primária à saúde: cenário, potencialidades e desafios. **Repositório digital UFFS**, 2021. Disponível em: <https://rd.uffs.edu.br/handle/prefix/4254>. Acesso em: 10 nov. 2022.

MELO, M. E. *et al.* Tempos de pandemia: educação em saúde via redes sociais. **Revista de Extensão da UPE**, v. 6, n. 1, p. 38-48, 2021. Disponível em: <https://www.revistaextensao.upe.br/index.php/reupe/article/view/145>. Acesso em: 25 fev. 2023.

PENA, M. M.; MELLEIRO, M. M. Eventos adversos decorrentes de falhas de comunicação: reflexões sobre um modelo para transição do cuidado. **Rev. Enferm. UFSM**, v. 8, n. 3, p. 616-625, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/25432>. Acesso em: 11 nov. 2022.

PORTO, C. C. **Semiologia Médica**. 8. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2019.

SILVA, J. P. *et al.* Estratégias de educação em saúde para jovens: relato de experiências em grupos de estudantes. **Archives of Health Investigation**, v. 10, n. 5, p. 838-843, 2021. Disponível em: <https://archhealthinvestigation.emnuvens.com.br/ArchHI/article/view/5244>. Acesso em: 25 fev. 2023.

SOUSA, J. L.; LIMA, L. N. Regionalismo e variação linguística: uma reflexão sobre a linguagem caipira nos causos de Geraldinho. **Rev. Inst. Estud. Bras.**, v. 72, p. 63-82, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rieb/a/nTPdmX55K9ZXR7M5Hgjbdbg/#>. Acesso em: 26 jan. 2023.

VIACAVA, F. *et al.* SUS: oferta, acesso e utilização de serviços de saúde nos últimos 30 anos. **Ciênc. Saúde Colet.**, v. 23, n. 6, p. 1751-62, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/8R6QRyHLFb4S7FXh8CDd5kf/#>. Acesso em: 26 jan. 2023.

VICARI, T.; LAGO, L. M.; BULGARELLI, A. F. Realidades das práticas da Estratégia Saúde da Família como forças instituintes do acesso aos serviços de saúde do SUS: uma perspectiva da Análise Institucional. **Saúde Debate**, v. 46, n. 132, p. 135-147, 2022. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1361153>. Acesso em: 26 jan. 2023.

WITISKI, M. *et al.* Barreiras de comunicação: percepção da equipe de saúde. **Ciênc. Cuid. Saúde**, v. 18, n. 3, 2019. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1120313>. Acesso em: 26 jan. 2023.