ACESSIBILIDADE ESPACIAL E QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM SERVIÇOS DE SAÚDE: IMPLICAÇÕES PARA A GESTÃO DE AMBIENTES ASSISTENCIAIS

Aline Eyng Savi[1]

[1]Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, Brasil (alineesavi@unesc.net)

Resumo: Este estudo analisa a relação entre acessibilidade no ambiente construído e qualidade do atendimento em serviços de saúde. A partir de revisão da literatura e análise normativa, discutem-se impactos das barreiras arquitetônicas na autonomia dos usuários e na eficiência dos fluxos assistenciais. Os resultados indicam que ambientes acessíveis contribuem para maior equidade no acesso, melhoria da experiência do usuário e qualificação da gestão dos espaços de saúde.

Palavras-chave: Acessibilidade; Serviços de saúde; Ambiente construído; Qualidade do atendimento; Gestão em saúde.

INTRODUÇÃO

O acesso equitativo aos serviços de saúde constitui um dos princípios estruturantes dos sistemas de saúde contemporâneos e está diretamente associado às condições de infraestrutura, organização espacial e capacidade de resposta dos equipamentos assistenciais. Nesse contexto, a acessibilidade no ambiente construído emerge como um fator determinante para a garantia do direito à saúde, especialmente para pessoas com deficiência, idosos e indivíduos com mobilidade reduzida. Barreiras físicas e espaciais presentes em edificações e equipamentos de saúde podem comprometer não apenas o acesso aos serviços, mas também a autonomia dos usuários, a eficiência dos fluxos assistenciais e a qualidade do atendimento prestado.

Estudos recentes têm destacado a relevância da acessibilidade espacial como componente fundamental da equidade em saúde, evidenciando que a distribuição e a configuração dos equipamentos de atendimento influenciam significativamente a utilização dos serviços e os resultados assistenciais. Pesquisas no campo do planejamento urbano e da geografia da saúde demonstram que a organização espacial das infraestruturas de saúde e a presença de barreiras ambientais podem ampliar desigualdades no acesso, sobretudo em contextos urbanos complexos e em sociedades marcadas pelo envelhecimento populacional.

Nesse sentido, análises de acessibilidade geográfica e espacial têm sido amplamente utilizadas como instrumentos para avaliar a distribuição de serviços de saúde e subsidiar estratégias de planejamento e gestão voltadas à redução de desigualdades no atendimento (Cheng et al., 2021; Gao et al., 2021).

No âmbito da gestão de ambientes assistenciais, a discussão sobre acessibilidade ultrapassa a dimensão normativa ou exclusivamente arquitetônica, incorporando aspectos relacionados à qualidade do cuidado, à experiência do usuário e à eficiência dos processos assistenciais. Ambientes de saúde planejados segundo princípios de acessibilidade e Desenho Universal contribuem para a redução de riscos, a melhoria da circulação interna, a otimização dos fluxos de atendimento e a promoção de maior autonomia aos usuários. Assim, a integração entre planejamento do ambiente construído e estratégias de gestão em saúde torna-se fundamental para a construção de sistemas de atendimento mais inclusivos, eficientes e humanizados.

Apesar dos avanços normativos e do crescente reconhecimento da importância da acessibilidade, ainda persistem lacunas na compreensão de como as condições de acessibilidade espacial influenciam efetivamente a qualidade do atendimento em serviços de saúde. A literatura aponta que a presença de barreiras arquitetônicas e urbanísticas pode impactar negativamente a experiência do usuário, ampliar dificuldades de deslocamento e gerar desigualdades no acesso aos cuidados de saúde, especialmente entre populações mais vulneráveis.

Diante desse cenário, o presente estudo insere-se no campo interdisciplinar que articula acessibilidade no ambiente construído, planejamento espacial e gestão

de serviços de saúde. O trabalho tem como objetivo analisar as implicações da acessibilidade espacial na qualidade do atendimento em ambientes assistenciais, discutindo de que forma a organização física e espacial dos serviços de saúde pode influenciar a experiência dos usuários e contribuir para uma gestão mais inclusiva e eficiente dos espaços de cuidado.

MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa caracteriza-se como um estudo de abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, orientado pela análise da relação entre acessibilidade no ambiente construído e qualidade do atendimento em serviços de saúde. O percurso metodológico foi estruturado em três etapas complementares: revisão da literatura científica, análise normativa e interpretação crítica dos impactos da acessibilidade na gestão de ambientes assistenciais.

Na primeira etapa, realizou-se uma revisão narrativa da literatura com o objetivo de identificar fundamentos teóricos e evidências empíricas sobre acessibilidade espacial, equidade no acesso aos serviços de saúde e planejamento de ambientes assistenciais. Foram consultadas bases de dados científicas amplamente utilizadas nas áreas de saúde, planejamento urbano e arquitetura, incluindo Scopus, Web of Science e SciELO. A busca contemplou publicações disponíveis no período entre 2000 e 2025, priorizando artigos científicos que abordam a relação entre ambiente construído, mobilidade urbana, distribuição de serviços de saúde e qualidade do atendimento. A seleção dos estudos considerou critérios de pertinência temática, relevância científica e contribuição para a compreensão das relações entre acessibilidade espacial e organização dos serviços de saúde.

Na segunda etapa, procedeu-se à análise de referenciais normativos e técnicos relacionados à acessibilidade no ambiente construído, com destaque para diretrizes de Desenho Universal e normativas voltadas à eliminação de barreiras arquitetônicas em edificações de uso público e coletivo. Essa análise permitiu identificar parâmetros espaciais e funcionais relevantes para a organização de ambientes de saúde acessíveis, considerando aspectos como circulação, sinalização, orientação espacial, segurança e autonomia dos usuários.

Na terceira etapa, realizou-se uma análise interpretativa dos impactos da acessibilidade espacial na qualidade do atendimento em serviços de saúde. Para tanto, foram examinados estudos que abordam a distribuição espacial de equipamentos de saúde, a acessibilidade geográfica e as condições de deslocamento dos usuários até os serviços assistenciais. A partir da articulação entre os referenciais teóricos, normativos e empíricos, buscou-se compreender de que forma a configuração do ambiente construído pode influenciar a experiência do usuário, a eficiência dos fluxos assistenciais e a equidade no acesso aos serviços.

A análise dos estudos selecionados foi conduzida por meio de categorização temática, permitindo identificar padrões recorrentes relacionados aos impactos da acessibilidade espacial na qualidade do atendimento em serviços de saúde. A sistematização dessas etapas possibilitou estabelecer uma reflexão crítica sobre o papel da acessibilidade no planejamento e na gestão de ambientes assistenciais.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise da literatura permitiu identificar três dimensões principais de impacto da acessibilidade no ambiente construído sobre a qualidade do atendimento em serviços de saúde: (i) acesso físico aos serviços, (ii) autonomia e experiência do usuário e (iii) eficiência dos fluxos assistenciais. Essas dimensões evidenciam que a acessibilidade espacial deve ser compreendida não apenas como requisito técnico do ambiente construído, mas como componente estruturante do desempenho funcional e organizacional dos serviços de saúde.

Os resultados indicam que a acessibilidade no ambiente construído exerce influência direta sobre a qualidade do atendimento, especialmente no que se refere à autonomia dos usuários, à eficiência dos fluxos assistenciais e à equidade no acesso aos cuidados. A presença de barreiras arquitetônicas e espaciais configura-se como um fator relevante de limitação ao acesso pleno aos serviços de saúde, afetando particularmente pessoas com deficiência, idosos e indivíduos com mobilidade reduzida.

No que se refere à dimensão territorial, observa-se que a organização e a distribuição dos equipamentos de saúde podem gerar diferentes níveis de acessibilidade entre regiões urbanas. Estudos analisados demonstram que a concentração de serviços especializados em áreas centrais e a distribuição desigual de unidades de atenção básica tendem a produzir assimetrias no acesso ao atendimento. Essa configuração espacial impacta diretamente os tempos de deslocamento, a facilidade de acesso físico às edificações e, consequentemente, a experiência dos usuários no processo de atendimento.

Além da dimensão territorial, os resultados evidenciam que a acessibilidade interna das edificações de saúde também influencia significativamente a qualidade do atendimento. Ambientes com circulação inadequada, ausência de rotas acessíveis, sinalização insuficiente ou incompatibilidade dimensional de espaços comprometem a orientação e a mobilidade dos usuários dentro das unidades assistenciais. Tais condições podem resultar em aumento do tempo de permanência nos serviços, dificuldades no deslocamento entre setores e maior dependência de terceiros para a realização de atividades básicas no ambiente de saúde.

Outro aspecto identificado refere-se à relação entre acessibilidade e eficiência operacional dos serviços. Ambientes projetados segundo princípios de acessibilidade e Desenho Universal tendem a favorecer fluxos mais organizados de pacientes, profissionais e equipamentos, contribuindo para a redução de congestionamentos em áreas de circulação e para a melhoria da gestão dos espaços assistenciais. Nesse sentido, a acessibilidade ultrapassa a dimensão da inclusão social, configurando-se também como um elemento estratégico para a organização funcional dos serviços de saúde.

Os resultados também evidenciam que a adoção de diretrizes de acessibilidade no planejamento de ambientes assistenciais contribui para a promoção de uma experiência mais humanizada do cuidado. A eliminação de barreiras físicas e a implementação de recursos de orientação e mobilidade ampliam a autonomia dos usuários e favorecem uma relação mais equitativa entre os indivíduos e o sistema de saúde.

Tabela 1. Dimensões de impacto da acessibilidade espacial na qualidade do atendimento em serviços de saúde.

Dimensão analisada	Impactos da acessibilidade
Acesso aos serviços	Redução de barreiras físicas e maior facilidade de entrada e circulação nas unidades de saúde
Autonomia do usuário	Ampliação da independência de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida
Fluxos assistenciais	Melhor organização da circulação interna e redução de conflitos espaciais
Eficiência operacional	Otimização da gestão dos ambientes e dos percursos assistenciais

A partir desses resultados, observa-se que a integração entre planejamento arquitetônico, organização espacial e gestão dos ambientes assistenciais mostra-se essencial para a construção de sistemas de saúde mais inclusivos, eficientes e socialmente equitativos.

CONCLUSÃO

A análise desenvolvida evidencia que a acessibilidade no ambiente construído constitui um elemento estruturante para a qualificação dos serviços de saúde e para a promoção da equidade no acesso ao atendimento. Os resultados indicam que barreiras arquitetônicas e espaciais em ambientes assistenciais reduzem a autonomia dos usuários e comprometem a eficiência dos fluxos assistenciais, impactando negativamente a qualidade do atendimento, especialmente para pessoas com deficiência, idosos e indivíduos com mobilidade reduzida.

Observou-se que a organização espacial dos equipamentos de saúde e a qualidade da acessibilidade interna das edificações influenciam diretamente a eficiência dos fluxos assistenciais e a gestão dos ambientes de atendimento.

Os resultados também demonstram que a acessibilidade deve ser compreendida não apenas como uma exigência normativa ou técnica, mas como um componente estratégico da gestão de ambientes de saúde, capaz de contribuir para a melhoria da qualidade do atendimento, da experiência do usuário e da eficiência operacional das unidades assistenciais.

Dessa forma, conclui-se que a incorporação de princípios de acessibilidade no planejamento e na gestão de ambientes de saúde representa uma condição fundamental para a construção de sistemas de atendimento mais inclusivos, humanizados e socialmente equitativos. Nesse sentido, políticas públicas, estratégias de planejamento urbano e diretrizes de projeto arquitetônico devem considerar a acessibilidade como elemento central na organização dos serviços de saúde, visando garantir condições adequadas de atendimento para toda a população.

REFERÊNCIAS

Cheng, L.; Yang, M.; De Vos, J.; Witlox, F. Examining geographical accessibility to multi-tier hospital care services for the elderly: A focus on

spatial equity. *Journal of Transport & Health*, 19, 100926, 2020.

Cheng, M.; Tao, L.; Lian, Y.; Huang, W. Measuring spatial accessibility of urban medical facilities: A case study in Changning District of Shanghai in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 9598, 2021.

Falchetta, G.; Hammad, A.; Shayegh, S. Planning universal accessibility to public health care in sub-Saharan Africa. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117, 31760–31769, 2020.

Gao, F.; Jaffrelot, M.; Deguen, S. Measuring hospital spatial accessibility using the enhanced two-step floating catchment area method to assess the impact of spatial accessibility to hospital and non-hospital care on the length of hospital stay. *BMC Health Services Research*, 21, 2021.

Wood, S.; Alston, L.; Beks, H.; Namara, K.; Coffee, N.; Clark, R.; Shee, W.; Versace, V. The application of spatial measures to analyse health service accessibility in Australia: a systematic review and recommendations for future practice. *BMC Health Services Research*, 23, 2023.

Xu, R.; Xu, C.; Wu, L.; Xie, X.; Mu, T. Spatial accessibility and equity of primary healthcare in Zhejiang, China. *International Journal for Equity in Health*, 23, 2024.