



## 5º Simposio de Ensino de Graduação

### PLANTÃO PSICOLÓGICO EM UNIDADE DE SAÚDE MENTAL

#### Autor(es)

SUELI DE SIQUEIRA FERRAZ

#### Co-Autor(es)

VERUSKA BEDUSCHI

#### Orientador(es)

Tatiana Slonazewski Caselli Messias

#### 1. Introdução

O presente trabalho descreve uma das atividades propostas pelo Estágio Supervisionado em Psicologia Clínica I e II – abordagem fenomenológica-existencial, do curso de Psicologia da UNIMEP, tal como desenvolvida em 2007 pelas estagiárias responsáveis. A ênfase de nossa atividade como estagiárias foi o atendimento à população de adolescentes e adultos usuários de uma Unidade Básica de Saúde, no município de Piracicaba. Esse estágio foi realizado em duas partes distintas, consistindo em atividades grupais e em atendimento individual, para contemplar diferentes práticas psicológicas clínicas no contexto institucional. Inicialmente, de acordo com a demanda específica trazida pela população e equipe da UBS naquela ocasião, propusemos a realização de um trabalho em grupo com o objetivo de combate ao tabagismo, seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde. A segunda atividade realizada consistiu na construção da atenção psicológica clínica para a população nos moldes de Plantão Psicológico, pensada, no contexto da UBS, a partir das entrevistas de triagem para os grupos. A essa atividade, como desenvolvida no 1º semestre de 2007, o presente estudo dará ênfase, apresentando-a em sua concepção teórica e desdobramentos práticos. Na busca pelo atendimento psicológico na UBS, a maioria dos clientes utilizava-se da triagem - que consistia basicamente em uma entrevista individual - como uma oportunidade de falar e de ser ouvido e essa breve escuta, por ser qualificada e profissional, já parecia trazer em si efeitos terapêuticos. Considerando tal demanda, propusemos um novo trabalho na UBS: o Plantão Psicológico. O referencial teórico utilizado para nossa atuação como estagiárias foi o da Abordagem Centrada na Pessoa, de Carl Ransom Rogers.

#### 2. Objetivos

O Plantão Psicológico implantado teve como objetivos proporcionar à população uma escuta atenciosa e

que facilitasse a percepção dos clientes a respeito da própria queixa e sentimentos, buscando favorecer o desenvolvimento de uma auto-direção diante da dificuldade, sem necessidade de psicoterapia nos moldes tradicionais. Segundo Cury (1999), o objetivo principal do plantão não é o de eliminar filas de espera, mas de atender pessoas que não se beneficiam ou não se interessam por um atendimento psicoterapêutico mais longo. Ele possibilita um atendimento emergencial, como um serviço voltado para a demanda emocional imediata do cliente, funcionando sem necessidade de agendamento prévio.

### **3. Desenvolvimento**

O trabalho foi realizado em parceria com uma Unidade Básica de Saúde, localizada em Piracicaba, que cedeu duas salas para atendimento e possibilitou o contato com a população atendida na unidade de saúde mental. Essa UBS é um órgão de saúde pública mantido pela prefeitura e responsável pelo atendimento das necessidades de doze bairros de classe baixa da cidade. A unidade, além do ambulatório que atende a demanda de seis especialidades médicas – cardiologia, pediatria, ginecologia, obstetrícia, clínica geral, psicologia – também é uma das responsáveis pelos atendimentos em saúde mental da cidade. Foi fundada no ano de 1988 e funciona de segunda à sexta-feira, das 7h às 23horas, realizando cerca de duas mil e quatrocentas consultas por mês. Sua equipe, formada por onze médicos, uma enfermeira, quatro técnicos de enfermagem, um auxiliar de enfermagem, dois atendentes, um estagiário de administração, dez estagiários de enfermagem, dez técnicos em enfermagem, psicólogas e oito estagiários de psicologia, é responsável por prestar atendimento a cerca de 30.000 pessoas ao mês, nos seus diversos programas de assistência à saúde e à comunidade. Por meio de diferentes atividades, procura abarcar a demanda da região que não conta com um programa de assistência social comunitária. O estágio proposto previa tanto trabalho em grupo como individual. Desde nossa primeira atividade, com grupos, existia uma prática de atendimento individual, através das entrevistas de triagem. Para o Plantão Psicológico, o atendimento foi exclusivamente individual. Uma vez por semana, duas estagiárias ficavam à disposição dos usuários da UBS, que procuravam o atendimento psiquiátrico. Os interessados no atendimento do plantão participavam de um encontro envolvendo cliente-terapeuta, com duração de cinquenta minutos e tinham a possibilidade de dois retornos, caso necessitassem. Em 45 dias de funcionamento foram realizados seis plantões e dezesseis atendimentos.

### **4. Resultados**

Ao realizarmos entrevistas de triagem para composição do grupo, percebemos uma demanda específica de atendimento psicológico trazida por aquela população. Alguns interessados usavam a entrevista de triagem como oportunidade para falar sobre angústias/problemas, já que dispunham de alguém que lhes proporcionava uma escuta qualificada e atenciosa, nos moldes de um plantão psicológico. Segundo Mahfoud (1999), o Plantão Psicológico favorece que possamos atuar “a força do possível” e, assim, muito mais do que modelos, nele encontramos provocações. As experiências de atendimento nesse formato surgiram como tentativas abertas às novas realidades e, no Brasil, aconteceram com características originais. Foram experiências que se deram a partir da ruptura com a falta de compromisso e com os reducionismos das diversas ‘psicologias’. Os desafios para a psicologia humanista sempre envolveram e continuam a envolver as reconhecidas dimensões sociais (relacionadas ao trabalho e economia); educacionais e institucionais. O novo, contudo, consiste em poder enfrentar todos esses desafios com abertura para novas formas de atendimento. O trabalho de referencial humanista no contexto institucional constitui um desafio, uma vez que as críticas sempre salientaram divergências entre os objetivos da instituição (centrada em resultados) e da abordagem humanista (centrada no potencial da pessoa para o desenvolvimento e a realização). Na década de 1970, alguns profissionais inspirados pela psicologia humanista e tendo como base o potencial transformador da Abordagem Centrada na Pessoa, propuseram, por iniciativa da Dra. Rachel Rosemberg, um Plantão de Psicólogos. Ele tinha como inspiração os trabalhos das walk-in-clinics nos Estados Unidos, que prestavam atendimento à comunidade, sendo coordenado pelo Serviço de Aconselhamento Psicológico do Instituto de Psicologia da USP. Esse trabalho pioneiro na USP funcionava como um “plantão” que disponibilizava uma maior atenção no momento da recepção dos clientes

em busca do atendimento psicológico oferecido habitualmente. A partir dessa primeira iniciativa foi possível refletir sobre as potencialidades de um Plantão Psicológico como uma escuta atenciosa, não diretiva e centrada no cliente, confiando na capacidade deste para desenvolver-se, mesmo a partir de um só encontro cliente-terapeuta. Para isso, é necessário que o psicólogo-plantonista seja capaz de por em prática as atitudes básicas da ACP, oferecendo a sua presença por inteiro, por meio de sua própria congruência, empatia e aceitação incondicional pelo cliente que se apresenta. É possível que muitas pessoas, em determinados momentos da vida, numa conversa atenciosa, possam reconhecer os próprios sentimentos e queixas, conseguindo uma auto-direção diante das dificuldades, sem necessidade de uma psicoterapia. Assim, em pontos críticos do desenvolvimento ou da vivência pessoal, uma intervenção apropriada pode obter efeitos terapêuticos e prevenir conflitos futuros. Busca-se, desse modo, superar o estereótipo de que os benefícios para o cliente estariam relacionados apenas aos tratamentos psicoterapêuticos de longa duração. Na concepção de Rosenthal (1999), cabe aos plantonistas também, como um desafio, evitar atitudes diretivas e paternalistas diante da pobreza e sofrimento, o que serviria à desvalorização ainda mais intensa do potencial cliente. Buscou-se, pela presente experiência na UBS, uma superação dos parâmetros de intervenção psicoterapêutica ligada à idéia de tempo como fator de sucesso. Os atendimentos com base na ACP testam a convicção dos plantonistas em relação às suas atitudes. Como a continuidade do atendimento não é meta para obter resultados, a cada atendimento a disponibilidade emocional do profissional deve ser total e genuína, de forma a facilitar em um curto espaço de tempo o desenvolvimento de um processo que crie alternativas às angústias vivenciadas, sem tirar a autonomia do cliente. No entanto, não é possível considerar que o plantão psicológico seja solução para todos os problemas; ele tem seus limites e não conseguirá suprir as carências dos serviços públicos de saúde mental. Conforme Mahfoud (1999), o que ocorre no plantão psicológico é a clarificação da demanda. Numa visão fenomenológica, saúde e doença compõem um mesmo processo de existência, sendo possível afirmar que os diagnósticos são apropriados mais à facilitação de um diálogo interdisciplinar do que à constituição de um rótulo do cliente. Para plantonistas em atendimento, fundamental se torna poder compreender em que momento do processo de existência e do adoecer o cliente se encontra, para estar com ele, por inteiro. O plantão psicológico deve envolver a instituição, o profissional e a clientela, para melhor avaliação da adequação de sua proposta e objetivos. Segundo Mahfoud (1999), do ponto de vista da instituição, uma sistematização dos trabalhos é muito importante. Assim, para que a experiência clínica desenvolvida por nós ao longo desse estágio possa se manter e desenvolver seu potencial, sugerimos que estagiários e supervisores, representando a UNIMEP e, profissionais da instituição da UBS, possam buscar sistematizá-la melhor, com planejamento e divulgação adequados, e, principalmente, com a possibilidade de um atendimento interdisciplinar que permita uma melhor compreensão do cliente. Quanto ao profissional-plantonista, segundo Mahfoud (1999), é imprescindível que ele esteja disponível para enfrentar uma situação não-planejada e esteja preparado para um trabalho que, na maioria das vezes, envolve um único atendimento. É, portanto, um trabalho que cria vínculos bastante específicos, pondo em avaliação constante a nossa capacidade de respeitar a sabedoria do cliente em reconhecer quais dificuldades ele está pronto para enfrentar. Do ponto de vista do cliente, segundo Mahfoud (1999), o plantão psicológico é a possibilidade de contar com um ponto de referência caso necessite. Se o ponto de vista do cliente é importante, acreditamos que seja válida e necessária uma reflexão sobre que tipo de cliente é atendido em uma Unidade de Saúde Mental. Diante do contexto representado pela UBS, consideramos válida a proposta do plantão psicológico em uma unidade de saúde mental. Trata-se de atender uma população que não conta com outro tipo de atendimento além do oferecido pelos serviços públicos de saúde. Muitas vezes essa clientela procura atendimento em saúde mental numa situação de emergência, quando nem sempre há como aguardar por um atendimento agendado. Os atendimentos que efetuamos durante o estágio abarcaram tipos diversos de clientes, sendo que a maioria fez e/ou faz tratamento psiquiátrico. Muitos pareciam estar em pontos críticos de processo de desenvolvimento pessoal e, assim, acreditamos que a escuta e acolhimento proporcionados no momento emergencial em que a demanda se apresentava pôde prevenir um conflito maior.

## 5. Considerações Finais

---

Segundo Cury (1999), ao dar voz ao cliente, muitas vezes o plantonista depara-se com a falta de recursos institucionais para acolher tantas necessidades que resultam das desigualdades sociais e financeiras como desemprego, drogas, violência. Entretanto, cabe a ele sensibilizar-se com esse quadro e buscar transformar o contexto das clínicas-escola em Psicologia, no sentido de se tornarem mais próximas para que a comunidade possa falar através delas. Ao realizarmos nosso trabalho prático de psicologia clínica numa Unidade de Saúde Mental percebemos a distância muitas vezes existente entre comunidade e a universidade, como, por exemplo, a distância física que as separa. Por outro lado, reconhecemos esforços em tornar esse diálogo mais próximo e possível, por exemplo, na construção de práticas psicológicas clínicas pelos estagiários da universidade nos diferentes contextos comunitários. Diante dessa realidade, algumas possibilidades nos ocorrem. Talvez uma maior aproximação entre universidade e a rede de saúde pública municipal pudesse favorecer a criação de modelos inovadores de atendimento psicológico, contemplando esforços no sentido da prevenção, promoção e cuidados em saúde mental da população, bem como de formação do estagiário. Perguntar a quem e de que modo nós, como universidade, precisamos servir de fato, pode ser um bom começo.

## Referências Bibliográficas

---

CASTRO, D. S. P. et al (org) In: Existência e Saúde. **Fenomenologia e Ciência da Saúde**. São Bernardo do Campo: UMESP, 2002. p. 163-170.

CURY, V. E. Plantão Psicológico em Clínica-Escola, In: MAHFOUD, M., (org.), **Plantão Psicológico: novos horizontes**. São Paulo, Editora C.I. Ltda, 1ª ed,1999.

MAHFOUD, M., (org.), **Plantão Psicológico: novos horizontes**. São Paulo, Editora C.I. Ltda, 1ª ed.,1999.

ROGERS, C. R., Posso ser facilitador num grupo? In: **Grupos de Encontro**: São Paulo: Martins Fontes, 4ª ed.,1982.

ROGERS, C. R., **Psicoterapia e relações humanas**. Belo Horizonte: Inter Livros, 2ª ed, 1957.

ROSENTHAL, R. O Plantão de Psicólogos no Instituto Sedes Sapientiae: uma proposta de atendimento aberta à comunidade, In: MAHFOUD, M., (org.), **Plantão Psicológico: novos horizontes**. São Paulo, Editora C.I. Ltda, 1ª ed,1999.