



## 10º Seminário de Extensão

### PLANTÃO PSICOLÓGICO NO SAMU – PREOCUPAÇÃO COM O PROFISSIONAL DA SAÚDE

#### Autor(es)

---

FABIO DIAS DA SILVA

#### Orientador(es)

---

EDSON OLIVARI DE CASTRO

#### 1. Introdução

---

A discussão acerca das políticas de saúde segundo a perspectiva do programa HumanizaSUS tem possibilitado reflexões e intervenções dirigidas a um modelo que permite um diálogo com as especificidades das áreas da saúde. Assim, pensar meios coerentes com essa perspectiva para qualquer trabalho referente à saúde é, portanto, necessário e urgente. Necessário para que possamos garantir o direito constitucional à saúde, e urgente porque tal debate é uma condição para viabilizar uma saúde digna para todos, com profissionais comprometidos com a ética da saúde e com a defesa da vida.

Somos então, todos os atores envolvidos na saúde, convocados a pensar possibilidades de humanizar este cenário, pois: *“Humanizar é [...] ofertar atendimento de qualidade articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais”* (BRASIL, 2004, p. 6). Esse ato, de humanizar, é responsabilidade social.

O presente trabalho consistirá numa pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa sobre os norteadores da PHN – Política de Humanização Nacional - e percorrendo os textos da psicologia e autores afins, tendo como território o ambiente do SAMU – *Serviço de Atendimento Móvel de Urgência* – pelos dados colhidos em trabalhos promovidos pelo SEMPEM – Serviço Municipal de Perícias Médicas (campo de estágio do autor).

Buscando um olhar que respeite o sujeito e leve em consideração suas vicissitudes – inerentes ao ser humano – são necessários instrumentos de produção de ações de saúde, a serviço do exercício de uma práxis, onde o saber origina-se da realidade concreta e a ela transforma.

#### 2. Objetivos

---

Coerente com a PHN do Ministério da Saúde – que estimula ações com a capacidade de transformar, garantir direitos e constituir novos sentidos –, este trabalho se constitui como uma proposta de pensar possibilidades de diagnóstico e intervenção, visando minimizar os efeitos das tensões sobre os atores

envolvidos com a demanda de urgência na saúde. Por meio do dispositivo Plantão psicológico, podemos, além de estabelecer um diagnóstico, oferecer uma forma de intervenção eficiente em curto prazo, já utilizada em âmbitos institucional – o Plantão psicológico já foi implantado com sucesso em instituições como escolas, hospitais psiquiátricos e na Universidade de São Paulo no qual, estudantes de graduação em Psicologia atuam como plantonista em seu último ano. O delicado cenário da saúde, ainda mais na área emergencial, exige medidas diferenciadas.

### 3. Desenvolvimento

---

Em data oportuna, foi solicitado ao SEMPEM através coordenadora do SAMU, um trabalho visando à saúde dos servidores por ela coordenados. A partir das visitas ao local e observação do trabalho (acompanhamento do atendimento ao telefone e a prestação de socorro) e entrevistas abertas, foi constatado: focos de vários problemas potenciais inerentes à demanda (estrutural e relacional) que podem gerar problemas a saúde do servidor. Tais focos não podem ser efetivamente isolados, pois constituem a própria função exercida, ou seja, atendimento a situações emergenciais. Além disso, o território no qual circulam estes servidores para exercer sua função denota uma exigência emocional que pode levar a um quadro de *Burnout* – a chamada Síndrome de *Burnout* é definida por alguns autores como uma das conseqüências mais marcantes do estresse profissional, e se caracteriza por exaustão emocional, avaliação negativa de si mesmo, depressão e insensibilidade com relação a quase tudo e todos (até como defesa emocional).

Porém, é cedo para estabelecer um diagnóstico e planejar uma intervenção, o campo definido é atravessado por elementos de cunho tanto objetivo quanto subjetivo.

Dentre as queixas presentes no discurso dos servidores predomina a estrutura física da base do SAMU, prédio em más condições e o *stress* do dia-a-dia – que se constitui em lidar com situações críticas e inesperadas dentro de um cenário emocionalmente desgastante.

Estudando uma forma de diagnóstico pertinente e positiva no ambiente em questão, sem desestruturar um serviço fundamental da cidade, faz-se necessário uma reflexão de alternativas diferenciadas. Neste caso o PLANTÃO PSICOLÓGICO.

A proposta é oferecer ao servidor as ferramentas das quais ele necessita para corresponder às solicitações (referente às exigências emocionais) do trabalho no SAMU. Pois o plantão psicológico:

É um tipo de intervenção psicológica, que acolhe a pessoa no exato momento de sua necessidade, ajudando-a a lidar melhor com seus recursos e limites, 'na medida em que [o plantonista] se coloca disponível a acolher a experiência do cliente em determinada situação, ao invés de focar o seu problema [...] A expressão plantão está associada a certo tipo de serviço, exercido por profissionais que se mantêm à disposição de quaisquer pessoas que deles necessitem, em períodos de tempo previamente determinados e ininterruptos. (MAHFOUD in ROSENBERG, 1987, p. 75).

Dentro do panorama de necessidade observado no SAMU – uma demanda sempre emergencial, permeada pelo imprevisto – é necessário um dispositivo que possibilite que o servidor desempenhe suas funções sem seqüelas psíquicas decorrentes de seu trabalho. E ainda, devemos lembrar que nem sempre é viável e aceitável responder a toda a demanda com psicoterapia, portanto, o plantão entra neste vácuo, onde o que configurará o atendimento ou encontro é o próprio servidor de acordo com sua necessidade.

Em visita à Guarda Civil, entrevistamos a psicóloga do setor, para conhecer a realidade do serviço da psicologia em um cenário de grande *stress*. Um dos serviços da psicóloga é semelhante ao proposto aqui como Plantão psicológico, ou seja, acolher o servidor no momento de angústia devido às demandas emocionais do serviço.

Com esta idéia podemos propiciar ao servidor do SAMU:

- I Prevenir e diagnosticar problemas tanto objetivos quanto subjetivos.
- I Facilitador de dispositivos diagnósticos e interventivos (à posteriore).
- I Acolhimento ao servidor.
- I Valorização do servidor.

I Investimento em qualidade de vida.

I Valorização do chamado “conhecimento tácito” dos servidores (forma de conhecimento advindo das experiências de vida significativas e do contato pessoal afetivo).

I Captação daquilo que o servidor do SAMU traz consigo de mais importante – o valor ao outro –, assim, humanizando as relações no ambiente de trabalho (possibilidade de melhorar o relacionamento interno).

I Melhora da relação do servidor com a população, parâmetro de humanização.

Assim, conseqüentemente, melhorar a disposição desses atores com a população que depende deste serviço.

#### 4. Resultado e Discussão

---

A partir do trabalho, aqui apresentado, foi construída uma proposta que se refere à instalação provisória de um Plantão Psicológico no SAMU, para diagnóstico e o estudo de sua própria efetividade.

O Plantão enquanto possibilidade de intervenção: se constatado sua necessidade permanente, será avaliado formas de fixá-lo a estrutura cotidiana no SAMU, seja mediante um pedido à Secretaria de Saúde para a contratação de um psicólogo para a função, como foi realizado na Guarda Civil ou em parceria com a UNIMEP para desenvolver no espaço em questão um campo para estágio (possibilitando, assim, este e outros trabalhos de cunho psicológico dentro desse serviço).

Durante **um mês** o estagiário de psicologia do SEMPEM atuará como plantonista no SAMU nos horários determinados para o Plantão psicológico. Esta implementação provisória se divide em três momentos:

I **MOMENTO I – Planejamento e agendamento.**

De acordo com a demanda e a disponibilidade do SAMU, em colaboração com a chefia do mesmo, buscar-se-á agendar a data de início e os horários do plantão, além de desenvolver formas de divulgar internamente a implantação do serviço, esclarecendo a seus futuros usuários suas características e objetivos.

Dentro das necessidades observadas se faz necessário oito horas de trabalho semanais, divididas em quatro turnos, dentro do cenário, dois turnos durante a manhã dois turnos durante a noite. O período de início e horários dos turnos fica a critério da coordenação do SAMU. Os horários devem ser escolhidos buscando encontrar formas que permitam a todos a possibilidade de atendimento emergencial.

I **MOMENTO II – Efetivação do Plantão.**

Nos horários determinados para o Plantão psicológico, o plantonista – o estagiário de psicologia do SEMPEM – ficará à disposição dos servidores que desejem o atendimento. Não haverá necessidade de agendamento prévio de consulta ou qualquer forma de encaminhamento; o servidor será atendido assim que procurar o plantonista. O Plantão psicológico destina-se a todos os níveis hierárquicos. É de responsabilidade do plantonista: manter relatórios atualizados para discussão com a equipe SEMPEM – o conteúdo dos encontros será mantido em sigilo, respeitando a privacidade do servidor.

I **MOMENTO III – Conclusão sobre sua efetividade.**

Depois de concluído o prazo de um mês de permanência, será feito um estudo com a equipe multidisciplinar dos resultados obtidos, buscando meios de intervenção e discutida a viabilidade do Plantão psicológico no SAMU. Se constatado sua eficácia, a equipe buscará o caminho ideal para efetivar o programa de forma permanente, seja sob responsabilidade da Secretaria de Saúde ou em parceria com a UNIMEP. No intervalo deste processo o SEMPEM manterá o plantão até que outro plantonista assumira.

#### 5. Considerações Finais

---

Esta proposta viabiliza uma forma de atender a demanda emergencial do SAMU, não despreza nenhuma outra já encaminhada, nem bloqueará futuras propostas de intervenção, pelo contrário, dará subsídios para

novas possibilidades. Além de colaborar com os dados para futuras intervenções em grupo. Acreditamos que esta proposta trará benefícios, porém existem ainda problemas de ordem de grupo e administrativa a serem trabalhados.

A problemática referente saúde dos atores da saúde, seja ela física e/ou mental, é, também, uma das preocupações para a implementação do SUS que os brasileiros merecem. É compromisso de todo ator envolvido na área da saúde, seja esse profissional ou estudante, pensar formas de efetuar transformações sociais visando o bem-estar da população.

## Referências Bibliográficas

---

BRASIL, Ministério da Saúde. - *HumanizaSUS* – Política Nacional de Humanização. 2004. Disponível em: <[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus\\_2004.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf)>. Acesso: 14/07/08.

MAHFOUD, M (org.) – *Plantão Psicológico: novos horizontes*. – São Paulo, SP. Ed: C.I., 1999.

ROSENBERG, R.L. (org.) – *A vivência de um desafio: Plantão Psicológico*. In *Aconselhamento Psicológico Centrado na Pessoa*, E.P.U., São Paulo, 1987.

WANDERLEY, C. (org.) - *Educação: Carinho e Trabalho* - Petrópolis, RJ. ed: Vozes/Brasília : CNTE : Universidade de Brasília. Laboratório de Psicologia do Trabalho, 1999