

HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO NO PLANTÃO PSICOLÓGICO DA UEL: IMPRESSÕES E DESAFIOS EM DEMANDAS EMERGENCIAIS

Ingrid Cavanha Gabriel; Gabriel Candido Paiva; Selmara Merlo Londero; Máira Bonafé Sei

ingridcgabriel@gmail.com

Eixo Temático 1: O cuidado humanizado no direito à saúde

Introdução: O Plantão Psicológico da Universidade Estadual de Londrina (UEL) apresenta-se como uma ferramenta de acolhimento, escuta e encaminhamento promovida por profissionais em formação e profissionais graduados da Psicologia. Trata-se de um atendimento clínico, geralmente individual, breve e imediato, o qual visa esclarecer os âmbitos do sofrimento do indivíduo, validando-os, dando voz às angústias e promovendo oportunidades de reflexão, além da construção de um encaminhamento para que sejam fornecidas possibilidades de prosseguir trabalhando com a queixa inicialmente trazida. Dado o caráter amplo, porém breve, este serviço não engloba a periodicidade e profundidade de um atendimento psicoterapêutico. Desta forma, o plantonista deve estar minimamente atento para acolher repentinamente as variadas expressões de sofrimento humano, tendo em vista a necessidade da humanização deste acolhimento, respaldado numa postura ética. Aponta-se para a importância da escuta qualificada do indivíduo dentro do seu contexto e suas possibilidades de elaboração de seus conteúdos, abarcando igualmente o cuidado desde o momento da chegada no serviço até o encaminhamento final. **Objetivo:** O objetivo deste trabalho é descrever as especificidades da humanização em atendimentos de demandas psicológicas emergenciais. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência a partir dos atendimentos realizados no contexto em questão. **Resultados e Discussões:** Com base nas vivências propiciadas pelos atendimentos e pelas discussões das supervisões, foram observados os desafios enfrentados a partir da diversidade de demandas. Pensando nisso, o acolhimento e a humanização exigem flexibilidade, sendo compostos, por exemplo, de uma orientação inicial ao usuário sobre o que consiste o atendimento; a oferta de uma escuta qualificada sem julgamentos; o uso de uma linguagem acessível ao contexto do usuário; o encaminhamento correto; o espaço para sanar quaisquer dúvidas sobre o atendimento e o próprio encaminhamento; a possibilidade de retornar ao serviço caso necessário. Junto a isto, ressalta-se que o nível de angústia do usuário deve ser avaliado visto que pode prejudicar a compreensão desses aspectos. **Conclusão:** Por fim, a partir da experiência prática, entende-se que há uma relação entre o acolhimento humanizado com o prosseguimento do próprio atendimento, favorecendo ressignificações da vivência de uma crise enfrentada.

Palavras-chave: Humanização; Plantão Psicológico; Acolhimento.

Referências:

PAPARELLI, Rosélia Bezerra; NOGUEIRA-MARTINS, Maria Cezira Fantini.

Psicólogos em formação: vivências e demandas em plantão psicológico.

Psicol. cienc. prof., Brasília, v. 27, n. 1, p. 64-79, mar.2007.