

O CONTATO TELEFÔNICO COMO RECURSO PARA MANUTENÇÃO DE VÍNCULO ENTRE O SAG-UEL E SEUS USUÁRIOS

Luiza Boeing Lückemeyer Guimarães; Pamela Ricoldi Fróis Pedro; Renata Grossi;
Eneida Silveira Santiago
lu.boeing@gmail.com

Eixo Temático 1: O cuidado humanizado no direito à saúde

Resumo: Um dos maiores objetivos da Psicologia da Saúde consiste em compreender como determinadas condições ambientais podem contribuir para o bem-estar dos indivíduos. Considerando o Serviço de Aconselhamento Genético como um dos campos de atuação da Psicologia, diversos tipos de estratégias podem ser desenvolvidas para facilitar o funcionamento biopsicossocial de usuários e seus familiares, fornecendo-lhes condições para desenvolver estratégias adequadas para o enfrentamento das dificuldades. Independente da estrutura desse Serviço, o vínculo com o usuário mostra-se essencial para que as demandas sejam atendidas de maneira efetiva e humanizada. O presente trabalho teve como objetivo promover a manutenção do vínculo dos usuários e suas famílias com o Serviço de Aconselhamento Genético da Universidade Estadual de Londrina (SAG-UEL) por meio do contato telefônico realizado após transcorridos 40 (quarenta) dias ou mais da data em que foi realizada a coleta de sangue. A manutenção do vínculo mostra-se necessária para que os usuários não se sintam desamparados durante esse período de espera pela devolutiva do exame genético. Para a confecção do trabalho, foi realizada uma pesquisa bibliográfica referente aos pilares do estabelecimento de vínculo em instituições e outra acerca dos serviços de aconselhamento genético em diferentes regiões do país, abrangendo a atuação dos profissionais de psicologia em cada um deles. Posteriormente, foram feitas consultas documentais aos Manuais do SAG-UEL (colaborador e usuário) e aos relatórios referentes às entrevistas dos pacientes cujas devolutivas foram observadas. A fim de se aproximar da realidade dos usuários, observações foram feitas nas etapas de Devolutiva e Suporte Psicológico. Como resultado, obteve-se a elaboração de um Protocolo de Ligação que provê instruções aos colaboradores que realizarem o contato telefônico, de forma que os mesmos possam oferecer um serviço humanizado aos usuários do SAG-UEL. Tendo isso em vista, discute-se a possibilidade de realizar uma avaliação da eficácia dos contatos telefônicos para essa finalidade. Conclui-se que o estabelecimento e manutenção de vínculo entre colaborador e usuário é extremamente importante para o trabalho humanizado, tornando-se necessário o planejamento de procedimentos que mantenham o usuário vinculado ao Serviço ao longo de todas as etapas.

Palavras-chave: Psicologia; Saúde; Serviço de Aconselhamento Genético; Vínculo; Humanização.

Referências:

COSTA JR., Aderson L.. Atuação profissional do psicólogo em aconselhamento genético. **Psicologia, ciência e profissão**, Brasília, v. 16, n. 3, p. 19-26, 1996. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931996000300004&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 19 jul 2018.

GONÇALVES, Daniel Almeida; FIORE, Maria Luiza de Matos. Vínculo, acolhimento e abordagem psicossocial: a prática da integralidade. **Especialização em Saúde da Família Modalidade a Distância**. São Paulo: UNIFESP, 2011. Disponível em <http://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual/esf/1/modulo_psicossocial/Unidade_16.pdf>. Acesso em 09 ago. 2018

GROSSI, Renata; GALBES, Vania; LIMA Talyta de Souza; JOAQUIM, Tatiana Mozer; SANTOS, Guilherme Gomes dos; ZANI Marina Rocha; RAFAEL, Yuri Lelis; GUERRA, Bruno Henrique de Souza. Serviço de Aconselhamento Genético. **Manual do Colaborador SAG-UEL**. Londrina: UEL, 2018. Disponível em: <<https://lapiweb.files.wordpress.com/2018/03/manual-do-colaborador-sag-uel-versc3a3o-2018.pdf>>. Acesso em 26 abril 2018.

GROSSI, Renata; GALBES, Vania; LIMA Talyta de Souza; JOAQUIM, Tatiana Mozer; SANTOS, Guilherme Gomes dos; ZANI Marina Rocha; EURICH, Jéssica Cristina; CONCEIÇÃO, Emerson Vitor Calixto da; SOUZA, Alan Roberto de; RAFAEL, Yuri Lelis; GUERRA, Bruno Henrique de Souza; PAIVA, Wagner José Martins. Serviço de Aconselhamento Genético. **Manual do Usuário SAG-UEL**. Londrina: UEL, 2017. Disponível em: <https://lapiweb.files.wordpress.com/2017/11/manual-do-usuario_ebook.pdf>. Acesso em 26 abril 2018.

VALERIO, Nelson; MICHELETTO, Marcos; Fell-Conte, Agnes. Psicologia da saúde e aconselhamento genético: interdisciplinaridade em pesquisa, ensino e extensão. In: SEIDL, Eliane; MIYAZAKI, Maria. **PSICOLOGIA DA SAÚDE**. 22ed. Curitiba: Juruá Editora, 2014. p.127-149.