

ENCAMINHAMENTO DE PACIENTES PARA TELEATENDIMENTO PSICOLÓGICO

Bárbara Maciel Mota¹

Daniele Galego¹

Aline Vieira da Silva¹

Nathália Garcia Banhos¹

Natália Maria Maciel Guerra Silva²

Emiliana Cristina Melo³

Ricardo Castanho Moreira⁴

Cristiano Massao Tashima⁵

Universidade Estadual do Norte do Paraná

RESUMO

Desde março de 2020, após a chamada pública realizada pela Fundação Araucária em conjunto com a SESA, deu-se início aos serviços da Telemedicina, através do Programa de Apoio Institucional pra Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus com os bolsistas. Durante todo o período de isolamento social o teleatendimento vem se tornando uma ferramenta indispensável, tanto para os profissionais de saúde quanto para os cidadãos que procuram a plataforma com diversos problemas de saúde. Embora muitos ainda não saibam, os atendimentos realizados na telemedicina contam com consultas à distância não somente de médicos como também de psicólogos. Temos observado um aumento no número de encaminhamentos aos psicólogos a cada semana, incluindo demandas por pacientes menores de idade. Isso tem exigido dos atendentes e profissionais uma melhora na forma de acolhimento, tornando-o mais humanizado.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia, Teleatendimento, Tecnologia.

ABSTRACT

Since March 2020, after the public call made by the Araucária Foundation in conjunction with SESA, Telemedicine services began, through the Institutional Support Program for Extensionist Actions to Prevent, Care and Combat the New Coronavirus Pandemic with the scholarship holders. Throughout the period of social isolation, the call center has become an indispensable tool, both for health professionals and for citizens who seek the platform with various health problems. Although many still do not know, telemedicine services have distance consultations not only from doctors but also from psychologists. We have seen an increase in the number of referrals to psychologists each week, including demands for underage patients. This has required attendants and professionals to improve their reception, making them more humane.

KEYWORDS: Psychology, Call Center, Technology

1 Graduada de Enfermagem pela Universidade Estadual do Norte do Paraná -UENP; Bolsista do Programa "Ação contra o Coronavírus".

2 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Docente do Curso de Enfermagem.

3 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Curso de Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem.

4 Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Vice diretor do campus Luiz Meneghel da Universidade Estadual do Norte do Paraná. Docente do Curso de Enfermagem.

5 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Docente do Curso de Enfermagem e Medicina Veterinária.

INTRODUÇÃO

Desde março de 2020, após a chamada pública realizada pela Fundação Araucária em parceria com a SESA (Secretaria de Saúde do Paraná), houve a convocação de alunos, enfermeiros, técnicos em enfermagens, entre outros profissionais, para assumir como bolsista nos atendimentos ao Call Center, Divisas, Pronto Atendimentos, assim como diversos outros campos. Eu, Bárbara, e minha colega Daniele, acadêmicas do quarto ano do curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), junto das alunas Aline e Nathália, fomos selecionadas para atender como bolsistas do Call Center e Teleatendimento. No começo, como tudo era muito novo, ficamos desesperadas. Não sabíamos ao certo como começar, o que fazer, como se comunicar com os pacientes, ou mesmo como seria o acesso à plataforma. Mas iniciamos as atividades sob a orientação dos docentes do Curso de Enfermagem e vivenciamos cada dia uma nova aprendizagem.

Durante todo o período de isolamento social o Teleatendimento vem se tornando uma ferramenta indispensável, tanto para os profissionais de saúde quanto para os pacientes que procuram a plataformas nos diversos casos (PARANÁ, 2020).

Para ter acesso à plataforma, o usuário deve baixar o aplicativo Telemedicina Paraná® ou acessar pelo sítio oficial do programa. Depois de concluir um cadastro básico, ele passa por uma triagem feita por inteligência artificial. Caso haja a identificação de sintomas relacionados à Covid-19, ele é direcionado para uma conversa com estudantes dos últimos períodos dos cursos de enfermagem e medicina. Eles fazem as primeiras orientações e, dependendo do quadro apresentado, encaminham a pessoa para uma consulta online com médicos ou psicólogos voluntários.

Embora muitas pessoas não saibam ou tenham dúvidas, é possível realizar uma consulta com psicólogo na plataforma da Telemedicina.

Tal ação é uma conquista dos profissionais da Psicologia junto ao seu conselho. O órgão abraçou esta luta desde os primeiros debates sobre o assunto, e inovou ao conseguir a aprovação de importantes resoluções que normatizam as ações e a conduta profissional para este tipo de orientação psicológica com o uso de ferramentas digitais (CFP, 2018).

O intuito da consulta é ajudar as pessoas a enfrentarem as dificuldades. É um primeiro acolhimento que permite um desabafo, apresentar um serviço mais humanizado para quem não imaginava que poderia ter esse atendimento, e que vem sendo inovadora e essencial para ajudar as pessoas a enfrentarem medos, angustias e dificuldades durante a pandemia do novo coronavírus.

Vale ressaltar que esta ação vem sendo construída através de um modelo de atendimento emergencial, específico para a pandemia, e que vem sendo aprimorado a cada dia.

Através disso, realizamos um atendimento de uma adolescente de quinze anos, relatando uma certa angustia a aproximadamente dez dias, com tremores no corpo, pensamentos agitados, relatando nunca ter sentido isso antes e que não pôde ser encaminhada ao psicólogo por ser menor de idade. Assim, os orientadores da UENP ao expor tal problema à coordenação dos Psicólogos da SESA, estes relataram que a procura de adolescentes por psicólogos tem aumentado na plataforma e que a partir daquela data, estes pacientes poderiam ser acolhidos pelos psicólogos, desde que acompanhados de algum responsável.

Desta forma, a pessoa pode optar ou não pelo atendimento psicológico, tão importante para os cidadãos frente ao momento que vivenciamos e principalmente aos jovens que perdem sua liberdade se saírem de casa ou se socializar com os amigos.

Assim, através dos encaminhamentos, podemos observar a importância dos profissionais psicólogos para lidar com sensações de medo, angústia e frustrações nesse momento de adaptação ao novo estilo de convívio em sociedade a partir do isolamento social.

REFERÊNCIAS

PARANÁ. Governo do Estado. Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná-CELEPAR. **Governo do Paraná lança serviço gratuito de Telemedicina para atender a população.** Disponível em: <http://www.celepar.pr.gov.br/Noticia/Governo-do-Parana-lanca-servico-gratuito-de-Telemedicina-para-atender-populacao> . Acesso em: 06 Jun. 2020.

CFP (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA). **CFP publica nova resolução sobre atendimento psicológico on-line.** Disponível em: <https://site.cfp.org.br/cfp-publica-nova-resolucao-sobre-atendimento-psicologico-online/>. Acesso em: 07 Jun.2020.