



**ATENDIMENTOS PSIQUIÁTRICOS EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA  
ANÁLISE SOB A ÉGIDE DA PSICOLOGIA NO SERVIÇO DE PRONTO SOCORRO  
MUNICIPAL DE PONTA GROSSA**

Giovanna Pina Finger<sup>1</sup>  
Rejane Fernandes da Silva Vier<sup>2</sup>  
Prof. Dr. Maurício Wisniewski<sup>3</sup>

**Resumo:** Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa de trabalho de conclusão de curso de graduação em Psicologia que foi realizada em um Hospital de Pronto Atendimento do Município de Ponta Grossa, Paraná. O estudo teve por objetivo investigar a demanda de atendimentos psiquiátricos em urgência e emergência, bem como abordar uma reflexão sobre o papel do psicólogo nesse contexto, uma vez que a instituição não conta com esse profissional em seu quadro. Para tanto, foram utilizados como instrumento de coleta de dados um questionário aplicado para trinta (30) funcionários da instituição visando obter as percepções desses profissionais sobre os atendimentos psiquiátricos na instituição e a importância da atuação do profissional psicólogo nesse contexto. Foi realizada uma entrevista semiestruturada com dois (02) membros da equipe gestora da instituição, visando obter suas percepções sobre a problemática abordada. Também foram analisados dados disponibilizados pela instituição referentes aos registros de atendimentos psiquiátricos nos anos de 2015 e 2016 nos quais os pacientes foram encaminhados para hospitais psiquiátricos do município e região. A pesquisa foi exploratória com abordagem metodológica quanti qualitativa. Os resultados obtidos nesse estudo ressaltam a importância de refletir sobre os desafios enfrentados pelos profissionais para os atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência e o papel da equipe multiprofissional no atendimento aos pacientes com transtornos mentais, bem como a importância da atuação do profissional psicólogo junto a equipe multiprofissional de modo a otimizar os atendimentos e contribuir para o ideal de atendimento em saúde mental.

**Palavras- Chave:** Atendimentos Psiquiátricos. Urgência e Emergência. Profissional Psicólogo. Equipe Multiprofissional.

---

<sup>1</sup> Acadêmica de Psicologia Faculdade Sant'Ana.

<sup>2</sup> Acadêmica de Psicologia da Faculdade Sant'Ana, Pedagoga, Mestre em Ensino de Ciência e Tecnologia.

<sup>3</sup> Psicólogo, Doutor em Educação, professor titular do Curso de Psicologia da Faculdade Sant'Ana.

## 1 INTRODUÇÃO

Após um período marcado pela exclusão e pela segregação, as pessoas com transtornos mentais vêm ocupando cada vez mais o seu espaço na sociedade atual, o que conseqüentemente, exige dos diferentes segmentos sociais a organização direcionada ao atendimento às demandas desses sujeitos.

Com a aprovação da Lei nº 10.216 em 2001 delineou-se no Brasil um novo modelo de assistência à saúde mental, o qual passou a primar pela reinserção social do sujeito e conseqüentemente mudou o sistema de atendimento de saúde da pessoa com transtorno mental. (BRASIL, 2001)

De acordo com o decreto 7.508/2011 que regulamenta a Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre a organização do Sistema Único de Saúde(SUS), sobre o planejamento e assistência à saúde e a articulação Inter federativa desse serviço.O atendimento aos pacientes com quadros agudos, de natureza clínica, traumática ou psiquiátrica, deve ser prestado por todas as portas de entradas do SUS e pelas equipes das unidades básicas de saúde da Estratégia de Saúde da Família, assim como também pelas unidades de atendimento pré-hospitalares fixas e móveis e pelas unidades hospitalares. Tais serviços devem possibilitar a resolução dos problemas de saúde dos pacientes com transtornos mentais, ou o transporte à um serviço de saúde hierarquizado e regulado a atenção de urgência emergência da rede de atenção psicossocial. (BRASIL, 2011)

Diante do exposto, este estudo teve por objetivo geral investigar a demanda de atendimentos psiquiátricos em urgência e emergência no Hospital Municipal de Pronto Atendimento do município de Ponta Grossa, Paraná, assim como abordar uma reflexão sobre o papel do psicólogo nesse contexto.Para tanto, também foram estabelecidos objetivos específicos de Caracterizar a demanda dos pacientes atendidos no serviço de pronto socorro municipal em emergência de saúde mental; Identificar a importância do atendimento emergencial em casos de saúde mental e Promover a reflexão sobre a importância do profissional psicólogo no contexto de emergências psiquiátricas.

## **2REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1A Reforma Psiquiátrica e o Atendimento em Saúde Mental**

Assim como a psiquiatria mundial o histórico da psiquiatria brasileira foi marcado pela reclusão do indivíduo com transtornos mentais e a segregação em locais nos quais deixava de ser visto como um cidadão. (SOUSA; SILVA; OLIVEIRA, 2010)

Sousa, Silva e Oliveira (2010, p. 797) destacam que “Por décadas, o atendimento ao doente mental no Brasil esteve ligado ao modelo centrado no hospital, cujo tratamento oferecido limitava-se a internações prolongadas, mantendo o doente afastado do seu âmbito familiar e social”.

De acordo com os estudos de Goulart e Durães (2010) a psiquiatria brasileira nas décadas de 20 e 30, era pautada nos dispositivos terapêuticos disponibilizados pela medicina científica e na assistência hospitalar. Tais recursos eram os recursos disponíveis em dado momento para o atendimento dos indivíduos com transtornos mentais.

O movimento da reforma psiquiátrica formou-se a partir do final da década de 70, levantando questionamentos sobre as políticas públicas em saúde mental e o modelo centrado nos hospitais psiquiátricos, considerado um modelo de exclusão. (GOULART; DURÃES, 2010)

Originada a partir do discurso antimanicomial aflorado nas Conferências Nacionais de Saúde Mental a Lei Federal Nº. 10.216 de 2001 subsidiou a substituição do paradigma asilar e segregador, para um novo modelo comunitário e integrador. (DAL POZ; LIMA; PERAZZI, 2012)

De acordo com Lima e Branco Neto (2011, p. 02)

A discussão a respeito da Reforma Psiquiátrica, como medida de resgate da cidadania e dignidade das pessoas portadoras de transtornos mentais, atribuída a cada um dos ramos que integram os serviços de Saúde Mental, frequentemente provoca a equivocada ideia de que são estanques e incomunicáveis. Existe interdisciplinaridade, ramos dos mais diversos conhecimentos, como Saúde, Direito, Economia, Política, estão envolvidos e tem que se conscientizar do exercício de suas atividades para implementar a Lei 10.216/2001.

Os autores (ibidem) remetem à importância da integração entre as diferentes áreas do conhecimento, no desenvolvimento de ações que contribuam de fato para a efetivação da proposta da lei.

Para Gonçalves e Sena (2001, p. 51) “Os diferentes percursos da reforma psiquiátrica brasileira têm evidenciado a fragilidade do sistema de saúde para oferecer outro tipo de atendimento que não aquele centrado no leito hospitalar.” As autoras seguem abordando uma reflexão sobre a importância de transpor o estigma atribuído ao “doente mental” e não apenas designar a responsabilidade sob o indivíduo à família como se esse fosse um fardo a ser assumido. Gonçalves e Sena (2001). Há que se considerar a necessidade de uma progressiva mudança de mentalidade e comportamento da sociedade para com esse indivíduo, bem como ações coletivas que demandam a revisão das práticas de saúde mental adotadas pela sociedade.

Nessa perspectiva, parte-se do pressuposto de que as mudanças também devem estar embasadas em pesquisas que possam subsidiar novas propostas de atendimento, bem como consolidar a reforma psiquiátrica de modo a assegurar o atendimento a saúde mental das pessoas com transtornos mentais também em condições de hospitalização.

## **2.20 papel do Psicólogo no contexto Hospitalar**

Sabe-se que a Psicologia é uma ciência que vem ocupando diferentes espaços ao longo do tempo na sociedade. De acordo com Simonetti (2004, p. 15) “Psicologia hospitalar é o campo de entendimento & tratamento dos aspectos psicológicos em torno do adoecimento.”

“A psicologia hospitalar é um ramo da Psicologia que se diferencia dos demais por pretender humanizar a prática dos profissionais da saúde dentro do contexto hospitalar.” (VIEIRA, 2010, p. 514)

De acordo com a autora (ibidem) a atuação do psicólogo hospitalar assume uma característica própria, adequada a cada situação. Sua atuação não se restringe ao paciente que encontra-se hospitalizado, mas à família que também demanda de orientação e suporte. O psicólogo é quem vai ao encontro do paciente e junto

à equipe multiprofissional identifica a demanda de atendimento. “O atendimento no hospital é focal, breve e muitas vezes emergencial.” (VIEIRA, 2010, p. 514)

O objetivo principal da psicologia hospitalar é a minimização do sofrimento causado pela internação, assim como a atuação do profissional não é de caráter psicoterápico, devendo abranger não somente a internação, mas o contexto da doença e suas consequências emocionais. (VIEIRA, 2010)

De acordo com Marini (2006, p. 13) “O trabalho do psicólogo hospitalar é, certamente, muito importante e de grande valia tanto para os pacientes e familiares, quanto funcionários do hospital.” Para a autora, a atuação do profissional no contexto hospitalar visa o atendimento às questões psicológicas que permeiam o espaço.

“O papel do psicólogo hospitalar é definido de acordo com o espaço em que está inserido [...]” O profissional inserido nesse contexto atua não somente na doença propriamente dita, mas na escuta e na restauração do equilíbrio emocional do indivíduo que encontra-se fragilizado em decorrência da doença. (SANTOS, MIRANDA, NOGUEIRA, 2015, p. 26)

O paciente que se encontra hospitalizado não pode ser visto apenas sob a égide de seu problema, mas avaliado em seu contexto biopsicossocial, tais questões devem ser consideradas de modo a aplicar o verdadeiro conceito de humanização, que é o ideal em atendimento em saúde. Nessa perspectiva, o psicólogo tem papel primordial junto a equipe multiprofissional e pode ser um importante aliado.

O termo “humanização” tem sido empregado constantemente no âmbito da saúde. É a base de um amplo conjunto de iniciativas, mas não possui uma definição mais clara, geralmente designando a forma de assistência que valoriza a qualidade do cuidado do ponto de vista técnico, associada ao reconhecimento dos direitos do paciente, de sua subjetividade e cultura, além do reconhecimento do profissional. (DESLANDES, 2004, p. 08)

Nessa perspectiva, ao buscar a atuação do psicólogo nesse contexto é importante de fato se ter claro que não basta atuar apenas no paciente e sua doença, mas sim em todo o mecanismo de funcionamento dessa instituição, atendendo de fato as reais necessidades desse espaço.

“O contexto hospitalar dista de forma significativa daquela idealização feita nas lides acadêmicas quando a prática nessa realidade é desejada.” (ANGERAMI-CAMON, 2004, p. 03)

O autor (ibidem, 2004, p. 03) relata que “O psicólogo no contexto hospitalar, depara de forma aviltante com a negação de um dos direitos básicos à maioria da população: a saúde. A saúde, em princípio um direito de todos, passou a ser um privilégio de poucos em detrimento de muitos.”

A doença, muitas vezes, passou a ser o objeto do saber reconhecido cientificamente, desarticulada do ser que a abriga e no qual ela se desenvolve. Também, os profissionais da área da saúde parecem gradativamente desumanizar-se, favorecendo a desumanização de sua prática. (BACKES; LUNARDI; LUNARDI FILHO, 2006, p. 133)

Diante do exposto, os autores defendem a importância da humanização no atendimento aos pacientes, no qual esses sejam vistos como seres humanos repletos de sentimentos e não sob a égide da doença.

A presença do profissional psicólogo no espaço hospitalar vai ao encontro da proposta de atendimento humanizado, sendo esse um importante campo de atuação do profissional na busca de práticas integradoras, que sejam pautadas em uma postura ética e comprometida com a proposta de humanização. “A palavra acolher em seus vários sentidos, expressa uma ação de aproximação que implica em “estar com” e “perto de”, ou seja, uma atitude de estabelecer uma relação com alguém.” (SANTOS; MIRANDA; NOGUEIRA, 2015, p.130)

A atuação do profissional psicólogo no contexto hospitalar é fundamental, porém, há que se reconhecer a importância do desenvolvimento de um trabalho de fato integrado da equipe multiprofissional.

Reconheça-se, contudo, que o interesse pelo trabalho em equipe multidisciplinar vem se fortalecendo, tendo como base crescente a aceitação do modelo biopsicossocial de saúde. Nesse modelo, saúde é definida como o bem-estar físico, mental e social, em contraste com o modelo biomédico tradicional para o qual saúde é a ausência de doença. (Tonetto; Gomes, 2007, p. 90 apud Organização Panamericana da Saúde, 1996)

Reconhecendo a importância da equipe multiprofissional no tratamento de pacientes hospitalizados, bem como na concepção de saúde como um conjunto de bem estar que envolve diferentes aspectos, os autores remetem-se a importância da equipe multiprofissional e da atuação em conjunto dessa equipe. Para tanto, acrescentam a importância de se ter clareza nas especificidades de cada

profissional, entretanto, na possibilidade de promover um trabalho integrado entre os profissionais.

É importante que uma vez inserida nesse contexto, a psicologia seja vista como uma prática integrada e integradora no contexto hospitalar, que favoreça as relações de trabalho, promovendo a integração entre os profissionais e que seja vista como uma função importante tanto no atendimento aos pacientes como na composição da equipe multiprofissional.

### **2.30 Atendimento Psiquiátrico em Urgência e Emergência**

Os serviços e urgência historicamente são vistos pela população como uma oportunidade para a solução de problemas de ordem orgânica, psicossocial e político econômico. (Santos et al., 2014).

As emergências psiquiátricas são oriundas de uma perturbação do funcionamento do sistema nervoso central ou em situações desencadeadas como pela intoxicação, surto esquizofrênico, sofrimento traumático ou agressão física desencadeadora de distúrbio psíquico. (BALTIERI; ANDRADE, 2002)

Diante do exposto, pelos autores (ibidem) qualquer indivíduo pode apresentar uma condição mental que se caracterize como uma emergência psiquiátrica, necessitando de atendimento.

Os objetivos do serviço de emergência psiquiátrica são a triagem, o manejo dos pacientes, o diagnóstico acurado inicial, o início do tratamento e a disposição para atender todos os tipos de pacientes e diagnósticos psiquiátricos. (BALTIERI; ANDRADE, 2002)

Barbosa et al. tecem algumas reflexões sobre a atuação do psicólogo no atendimento em urgência e emergência, para os autores “[...] os psicólogos que atuam neste contexto lidam diretamente com diversas reações frente ao adoecimento e a hospitalização que, ultrapassando a condição biológica, envolve uma dimensão psicossocial.” (BARBOSA et al., 2007, p. 75).

No ambiente da urgência e emergência, a relação do psicólogo com os demais profissionais da equipe de saúde deve abranger a totalidade das possibilidades dessa interação, e sempre atento para as outras intervenções que possam ocorrer durante o desenvolvimento de suas atividades, sem esquecer que é um catalisador dos processos emocionais surgidos dentro da realidade institucional. (VIEIRA, 2010, p. 516)

Diante dessa demanda, é importante que a prática do psicólogo hospitalar seja integrada e participativa, na qual seja priorizado o trabalho junto a equipe multiprofissional sendo o psicólogo um facilitador do diálogo entre os demais profissionais visando o desenvolvimento e o atendimento as reais demandas dos pacientes e da instituição.

### **3METODOLOGIA**

Visando atender os objetivos a que se propõe esse estudo foi realizada uma pesquisa de campo, exploratória com abordagem quanti qualitativa. A pesquisa foi realizada em um hospital de Pronto Atendimento do Município de Ponta Grossa, Paraná. A instituição conta com aproximadamente 300 funcionários e atende a pacientes do município e região.

Para a pesquisa foi realizada a análise dos relatórios dos atendimentos psiquiátricos realizados no período de 2015 e 2016 nos quais os pacientes foram encaminhados para hospitais psiquiátricos, que sendo os dados foram fornecidos pela instituição.

Participaram desse estudo trinta (30) funcionários que de acordo com as informações têm entre vinte e um (21) e sessenta e cinco (65) anos de idade e que atuam na instituição há um período em média de um (01) e vinte e seis (26) anos. Desses respondentes vinte e seis (26) são efetivos na instituição e quatro (04) trabalham em regime temporário. Também participaram dois (02) gerentes responsáveis pela instituição.

Foram adotados como instrumentos de coleta de dados um questionário, não identificado, com questões fechadas e abertas, aplicado aos profissionais da instituição, os quais foram questionados sobre os atendimentos psiquiátricos em urgência e emergência, os desafios enfrentados por esses profissionais nos atendimentos psiquiátricos e as concepções prévias sobre o papel do psicólogo juntos a equipe multiprofissional.

Foi também realizada uma entrevista semi estruturada com os gestores da instituição sobre os atendimentos psiquiátricos realizados na instituição e sobre a possível contribuição de um profissional psicólogo junto à equipe multiprofissional na



instituição. As entrevistas foram gravadas em áudio, transcritas na íntegra e encaminhadas aos entrevistados que validaram, mediante assinatura de termo de consentimento. Para identificação dos gerentes da instituição foi utilizada a letra (G) acrescida dos números um e dois (1 e 2).

A pesquisa foi realizada no ano de 2016, sendo devidamente registrada e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade Sant'Ana, por meio da Plataforma Brasil mediante parecer nº. 1.727.310, e autorizada pela direção da instituição

Da análise e confluência dos dados obtidos emergiram três (03) categorias de análise sendo: Os desafios nos atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência; O papel do psicólogo nos atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência; A psicologia no contexto hospitalar: desafios e contribuições. Os dados obtidos na pesquisa são apresentados na sessão seguinte de forma descritiva de modo a favorecer a análise reflexiva dos resultados, sendo também ilustrados por meio de tabelas e gráficos.

## **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A análise dos dados coletados por meio dos questionários, das entrevistas e dos dados disponibilizados pela instituição possibilitou o confronto com os objetivos preestabelecidos na pesquisa.

Os resultados obtidos nessa pesquisa traduzem muitos dos questionamentos evidenciados no cotidiano institucional, uma vez que foram abordadas reflexões sobre os atendimentos psiquiátricos em urgência e emergência e apresentados os desafios enfrentados pela instituição nos atendimentos, bem como identificadas também outras demandas de atuação do profissional psicólogo de modo a contribuir para novos estudos referentes a psicologia hospitalar.

### **4.1 Os desafios nos atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência**

Diante do desafio de prover os atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência em consonância com as políticas de saúde mental e atendendo o que preconiza a lei, as instituições de portas abertas que integram o Sistema único de

saúde (SUS) prestam atendimento aos pacientes com transtornos mentais, seja para resolução dos problemas ou devidos encaminhamentos.

De acordo com os dados disponibilizados pela instituição no ano de 2015 foram realizados duzentos e cinquenta e quatro (254) atendimentos psiquiátricos pela instituição, sendo esses encaminhados para hospitais psiquiátricos do município e região.

No ano de 2016 somam-se duzentos e trinta e um (231) atendimentos psiquiátricos realizados pela instituição, também com encaminhamentos para hospitais psiquiátricos do município e região. Há que se destacar que os dados referem-se apenas aos atendimentos em que os pacientes foram encaminhados para hospitais psiquiátricos.

Na fala dos gestores da instituição os mesmos afirmam que os atendimentos psiquiátricos fazem parte da rotina da instituição como a gerência avalia a frequência dos atendimentos na fala a seguir: “Todos os dias. Muito frequente. Porque dentro de nossa rede de atenção, o hospital municipal é a única porta de entrada para atendimento ao surto.” (G1).

Apesar de não serem informados os atendimentos em sua totalidade é possível identificar que esses atendimentos são frequentes na instituição e são acompanhados pela equipe de gerência como se observa.

Costumo estar sempre perto do da equipe de enfermagem e equipe médica. Mesmo porque alguns pacientes são caixinhas de surpresa, você não sabe como que eles vão é se comportar diante dos profissionais. Eu acredito que a equipe que aqui está faz um trabalho fora do comum com as ferramentas que tem. Mas é uma situação assim que a proximidade ajuda bastante, tanto o trabalho da equipe, quanto que os familiares que ali estão com eles.(G2)

“Eu tento intervir de alguma forma na CPM que é a central metropolitana de psiquiatria, porque é eles que nos liberam as vagas. Acompanho também porque os próprios familiares vem até mim pedindo providências ou ajuda de alguma forma”(G1)

Nas falas dos gerentes administrativos fica evidenciada a preocupação com os atendimentos realizados na instituição e a forma como os profissionais da equipe atendem a demanda de pacientes com transtornos mentais.

Eu acredito que eles estão dentro do protocolo, dentro da capacidade do município e do estado atender essas pessoas que precisam deste atendimento específico. Se tivesse mais vagas para eles, haveriam mais pacientes, eu acredito que o protocolo é seguido de uma maneira bem respeitosa com todos os pacientes que aqui vem. (G2)

Outro ponto destacado pelos gerentes e abordado nas falas é o atendimento e o respeito aos familiares dos pacientes que ali se encontram que por vezes demandam ainda mais de atenção.

Tal preocupação vai ao encontro do que Vieira (2010) alerta que o psicólogo no contexto hospitalar vai atuar de acordo com as demandas da instituição e por vezes posicionar-se e contribuir junto ao familiar que ali se encontra em condição de fragilidade demandando também da atenção.

Visando obter informações dos funcionários sobre os atendimentos psiquiátricos, os mesmos foram questionados se já realizaram esses atendimentos, se recebem auxílio de outros profissionais para esses atendimentos e se sentem devidamente preparados para realiza-los, sendo os dados apresentados na tabela.

**Tabela 1–Atendimento psiquiátricos de urgência e emergência realizados pelos profissionais da instituição**

<b>Quanto aos atendimentos psiquiátricos realizados pelos profissionais</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não respondeu</b>
Realizaram ou realizam atendimentos	19	11	0
Recebem auxílio de outros profissionais para os atendimentos	19	09	2
Sentem-se preparados para os atendimentos	09	21	0

**Fonte: Finger, Vier e Wisniewski, 2016.**

Quando questionados sobre os atendimentos psiquiátricos realizados na instituição dezenove (19) funcionários respondentes informaram já terem realizado atendimentos psiquiátricos na instituição e onze (11) informaram que não realizaram.

Os dados destacados, tanto dos índices de encaminhamentos para hospitais psiquiátricos apresentados pela instituição, quanto nas respostas dos funcionários indicam que a instituição atendendo o que preconiza a lei, realiza atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência e que quando necessário esses pacientes são devidamente encaminhados para hospitais psiquiátricos do município e região.

É importante destacar o fato de que a instituição também atende pacientes com outros diagnósticos como traumas, fraturas, entre outros, que também são

pacientes com transtornos mentais e chegam à instituição com outros sintomas e diagnósticos.

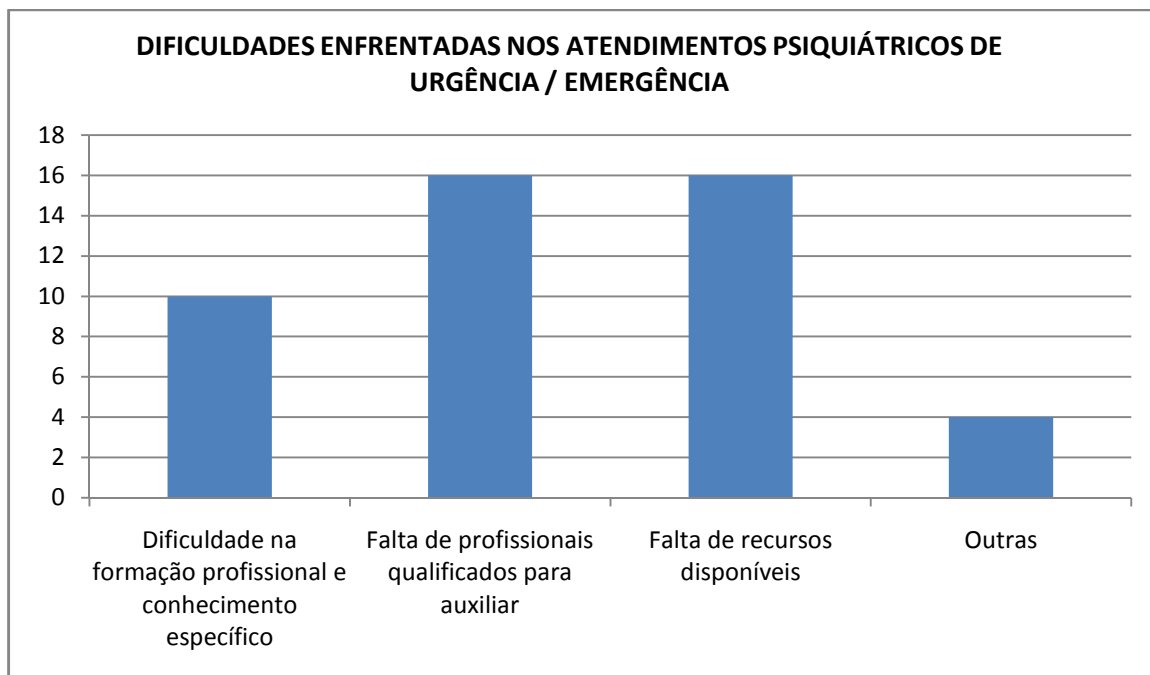
De acordo com Baltieri e Andrade (2002) os serviços de urgência e emergência compreendem o início do tratamento e os devidos encaminhamentos. Na pesquisa constatou-se que tais serviços são realizados pela instituição de modo a garantir o melhor tratamento ao paciente.

Nas respostas dos profissionais constatou-se que nos atendimentos psiquiátricos realizados na instituição há uma característica marcante que é a do trabalho colaborativo entre os profissionais, uma vez que dos trinta (30) informantes, dezenove (19) alegaram receber o auxílio de outros profissionais, nove (09) afirmaram não receber auxílio e dois (02) não informaram.

Diante dos dados apresentados, é possível identificar a importância do trabalho da equipe multiprofissional como defendem Tonetto e Gomes (2007), de modo a otimizar o trabalho desenvolvido pelos profissionais das diferentes áreas pautado em um modelo biopsicossocial de saúde.

Quanto ao preparo para os atendimentos psiquiátricos vinte e um (21) informantes alegaram não sentirem-se preparados e nove (09) alegaram sentirem-se preparados. O índice de profissionais que alegaram não sentirem-se preparados pode ser considerado bastante expressivo, o que sugere a necessidade de abordar a reflexão sobre a importância da revisão de práticas de formação inicial ou mesmo de formação continuada. Bem como a possibilidade do desenvolvimento de trabalhos integrados junto à equipe multiprofissional que preparem esses profissionais.

No gráfico 1 são apresentadas as dificuldades apontadas pelos profissionais para os atendimentos psiquiátricos.



Dentre as dificuldades apresentadas pelos profissionais a questão da falta de recursos é expressiva e remete a reflexão apresentada por Angerami- Camom. (2004) quando o autor destaca que o profissional psicólogo no contexto hospitalar muitas vezes se depara com a negação aviltantea um direito básico da população que é a saúde. Sendo que a dificuldade com a falta de recursos pode dificultar o trabalho dos profissionais nos atendimentos.

Também nas falas dos gerentes foi expresso o reconhecimento do trabalho dos profissionais apesar dos recursos disponíveis. “Eu acredito que a equipe que aqui está faz um trabalho fora do comum com as ferramentas que tem.” (G2)

É importante destacar que apesar das dificuldades apresentadas, tanto nas informações dos funcionários, quanto nas falas dos gerentes, são destacados também aspectos positivos como a proposição de iniciativas que promovam a formação dos profissionais.

A nossa intenção é que o próprio psiquiatra, cumprindo uma carga horária aqui faça pequenas capacitações para a equipe no dia, coisa rápida de 15 minutos, porque aqui é tão complexo, a demanda é tão grande que fica difícil separar um dia para o profissional poder capacitar. E como a psiquiatria é muito delicada, um perfil de paciente muito delicado. O Doutor está propondo isso e a gente vai implantar dentro dos próximos dias.(G1)

Tais iniciativas vão ao encontro das necessidades apontadas pelos profissionais que informaram as dificuldades relativas a dificuldade na formação do profissional e conhecimento específico.

Dos funcionários informantes, quatro (04) destacaram outras dificuldades, relacionadas ao espaço físico como a falta de leitos que foi apontada por três (03) desses informantes e um deles questões pessoais relacionadas a trauma.

Quanto à dificuldade com falta de profissionais qualificados para auxiliar no trabalho com pacientes com transtornos mentais, apontada por dezesseis (16) profissionais, destaca-se a necessidade de atuação do psiquiatra na instituição que de acordo com o gerente do período matutino a instituição conta com o profissional, porém não em tempo integral. “Nós temos um profissional psiquiatra que ele é terceirizado, ele não fica todos os dias conosco, mais ele tá grande parte do dia, da semana conosco, como retaguarda para atendimento dos pacientes em surto.” (G1)

No período noturno de acordo com a fala destacada pelo gerente há a necessidade do profissional: “A noite não tem, né e seria de grande apreço a disponibilidade de um profissional a noite para a gente poder trabalhar também as várias outras necessidades”. (G2)

Dos profissionais da instituição vinte e um (21) informaram que a instituição conta com o psiquiatra e quatro (04) informaram que não e cinco (05) desconhecem, não sabendo informar.

Diante do exposto e a considerar a demanda de atendimentos e horários de funcionamento da instituição, seria de grande valia a atuação de mais profissionais psiquiatras de modo a contemplar todos os períodos de funcionamento da instituição.

## **4.2 O papel do psicólogo nos atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência**

Os profissionais foram também questionados sobre os profissionais que auxiliam nos atendimentos psiquiátricos e seis (06) profissionais citaram o médico psiquiatra. Na fala também dos gerentes esse profissional é visto como de grande

importância para os atendimentos psiquiátricos, sendo também considerado um respaldo para o trabalho dos demais profissionais.

É extremamente importante. Nós ficamos um tempo sem psiquiatra agora bem recente a gente viu a grande dificuldade que é não ter este profissional com essa formação para atender esta demanda, é muito importante, ele dá todo respaldo e retaguarda técnica para os médicos de porta, eles precisam, precisam mesmo.(G1)

Um dado considerado bastante expressivo foi a informação de que 100% dos profissionais respondentes, ou seja, trinta (30) profissionais afirmaram ser importante a atuação do profissional psicólogo no contexto hospitalar, nos atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência na instituição.

O fato de esses profissionais reconhecerem a importância do profissional psicólogo no contexto hospitalar, principalmente nos atendimentos psiquiátricos de urgência e emergência vai ao encontro do que Barbosa et al. (2007) destacam sobre o papel desse profissional frente as dimensões que envolvem o adoecimento e o processo de hospitalização, que ultrapassam o fator biológico em si, para sua dimensão biopsicossocial.

Tanto para os funcionários, quanto na fala dos gerentes também é possível constatar a importância que os mesmos atribuem a atuação de um profissional psicólogo na instituição, apesar desse profissional não compor o quadro de funcionários da instituição.

Nós não temos um profissional psicólogo na instituição, nós temos um psicólogo na rede hospitalar que fica presencial no hospital da criança e no transporte, mas não é o ideal né. O ideal era que tivéssemos aqui dentro do hospital o psicólogo para atendimento tanto da população, dos pacientes internados, quanto também dos funcionários. Os funcionários trabalham num ambiente hostil, de muita dificuldade. (G1)

Já abordando aspectos do possível campo de atuação do profissional psicólogo, os gerentes destacam lacunas que compreendem um espaço de atuação para o profissional e a forma como contribuiria para o trabalho na instituição.

Seria de grande funcionalidade para o trabalho que acontece aqui a noite. Faria uma função que eu acho que hoje precisa de um cuidado maior, porque não é só, é o ébrio, o alcóolatra, o viciado que vem aqui, trazido ou por si, por seus próprios meios, ou pelo fato de trazer pelo SAMU; A gente faz a medicação, faz a orientação, mas o psicólogo trabalhar em cima deste

paciente que chegou, foi tratado, consciente e orientado, a parte do psicólogo eu acho que seria fundamental, seria um alento para a família e um alerta para o próprio paciente.(G2)

A função destacada por G2 é defendida nesse estudo e reafirmada por autores como Vieira (2010) que atribuem à Psicologia hospitalar a função de contribuir para a humanização no atendimento.

#### 4.3 A psicologia no contexto hospitalar: desafios e contribuições

Ao serem questionados sobre as possibilidades de atuação do psicólogo na instituição, alguns informantes trouxeram justificativas que vão além dos atendimentos aos indivíduos com transtornos mentais. Essa questão pode ser considerada de grande relevância para a pesquisa, pois direciona o papel do psicólogo no contexto hospitalar a diferentes demandas identificadas na instituição por seus próprios membros. No gráfico 2 são ilustradas as possibilidades apresentadas pelos profissionais da instituição



Dentre as possibilidades apresentadas no gráfico foi citado o atendimento psicológico aos profissionais da instituição por oito (08) profissionais respondentes. Dentro dessas respostas quatro (04) informantes acrescentaram que há uma



necessidade muito grande e atribuem essa necessidade às condições de trabalho e as dificuldades enfrentadas no ambiente de trabalho. Essas dificuldades destacadas pelos funcionários são também reconhecidas pelos gerentes como se constata na fala:

O ideal era que tivéssemos aqui dentro do hospital o psicólogo para atendimento tanto da população, dos pacientes internados, quanto também dos funcionários. Os funcionários trabalham num ambiente hostil, de muita dificuldade, e é um dia a dia muito desgastante! (G1)

Diante dessa demanda de atendimento, Santos, Miranda e Nogueira (2015) defendem que a atuação do psicólogo no contexto hospitalar deve ir ao encontro das necessidades do espaço no qual está inserido.

Outra possibilidade informada por seis (06) profissionais é o atendimento aos familiares e acompanhantes dos pacientes. Essa demanda é refletida por Marini (2006) que destaca a necessidade da atuação do profissional não somente para o atendimento direto ao paciente, mas aos familiares e acompanhantes que também encontram-se por vezes fragilizados.

Os atendimentos psiquiátricos são destacados como possibilidades de atuação do psicólogo na instituição por treze (13) profissionais, o que vai ao encontro dos objetivos estabelecidos na pesquisa, uma vez que evidencia-se a demanda de atendimentos psiquiátricos da instituição.

A instituição em conformidade com o decreto 7.508/2011 que regulamenta a Lei no 8.080/90 realiza os atendimentos psiquiátricos, tanto nos cuidados emergenciais, quanto nos encaminhamentos necessários para os hospitais psiquiátricos da região. Essa demanda é vista pelos profissionais da instituição como uma demanda para o psicólogo, assim como afirmam Baltieri e Andrade (2002)

Os profissionais também apontam como demanda do profissional na instituição, a atuação junto à equipe multiprofissional, três (03) profissionais citaram essa demanda que também é destacada pelos gestores que destacaram a importância do trabalho integrado da equipe e também no trabalho com multiplicadores visando à formação da equipe e tendo em vista as dificuldades devido a grande demanda de atendimentos da instituição.

A gerência também destacou a parceria com profissionais de outras instituições destinadas ao atendimento em saúde mental. “Eles ensinam, eles

orientam como fazer, sabe, estão trabalhando juntos. Toda parceria, eles só têm a acrescentar, então eu só tenho a agradecer esse apoio, porque o comprometimento dessas equipes.”(G1)

Também são citados por quatro (04) profissionais os encaminhamentos pós-consultas dos pacientes psiquiátricos. Tais encaminhamentos fazem parte da proposta de atendimento da instituição. No entanto, também é abordada pelos gerentes a dificuldade relacionada aos encaminhamentos como se constata na fala: “O número de vagas que abrem é muito ineficiente para o numero de pacientes que tem, então conseguir uma vaga em um hospital com melhores recursos é muito difícil, difícil mesmo, então até lá o paciente fica aqui.”(G1)

A dificuldade destacada pelo G1 remete a uma importante reflexão abordada por Angerami-Camon (2004) que é o enfrentamento em situações nas quais é negado o direito da população à saúde. Assim, é inevitável que o profissional psicólogo também se depare com situações de conflito relacionadas a essa problemática. Diante disso, é importante que seja fortalecido o trabalho junto a equipe multiprofissional, de modo a fortalecer tanto as ações desenvolvidas na instituição como o trabalho de encaminhamentos necessários para o atendimento em saúde mental no município.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Reverendo os objetivos desse estudo, que consistiu na investigação da demanda de atendimentos psiquiátricos em urgência e emergência na instituição, buscou-se não apenas uma constatação quantitativa desses atendimentos, mas abordar uma reflexão sobre o trabalho desenvolvido pela instituição nos atendimentos psiquiátricos na percepção dos gestores e funcionários, bem como identificar a importância da atuação do profissional psicólogo nesse contexto.

Diante dos resultados obtidos na pesquisa é importante destacar que a proposta de atendimento aos indivíduos com transtornos mentais na instituição vai ao encontro da proposta nacional de saúde mental, bem como da organização do Sistema Único de Saúde (SUS). Por ser um hospital de portas abertas a instituição encontra-se aberta a todo e qualquer cidadão que necessita de atendimento.

A proposta de atendimento em saúde mental implementada no Brasil, busca inserir cada vez mais o indivíduo com transtornos mentais na sociedade, transpondo as barreiras do preconceito e da discriminação desses sujeitos. Diante disso, o atendimento aos pacientes com transtornos mentais demanda de cuidados e atenção, tanto da equipe gestora da instituição, como de políticas públicas de atendimento aos pacientes e familiares que acompanham esses pacientes.

Apesar das dificuldades enfrentadas como a formação específica dos profissionais, a falta de recursos ou mesmo o número de médicos psiquiatras para atender a grande demanda da instituição é possível constatar que os profissionais realizam os atendimentos por meio de um trabalho colaborativo com os profissionais que ali se encontram.

É importante destacar que os profissionais da instituição reconhecem necessidade da atuação de um profissional psicólogo nesse espaço, tanto para o atendimento direto aos pacientes psiquiátricos, quanto para os familiares e acompanhantes que se constituem como uma demanda da instituição.

Os participantes da pesquisa abordaram também outros campos de atuação do profissional psicólogo na instituição, como o atendimento aos funcionários e na atuação junto a equipe multiprofissional, que sugerem também novos estudos.

As percepções dos funcionários participantes da pesquisa sobre a importância da atuação do psicólogo na instituição, não somente evidenciam a realidade da instituição, mas conduzem também a uma reflexão sobre a importância da atuação do psicólogo no contexto hospitalar. Diante do exposto, as contribuições desse estudo ultrapassam a realidade do campo de pesquisa e possibilitam novos estudos sobre atuação do psicólogo hospitalar e que esses instiguem também a abertura desse espaço aos profissionais.

Em suma, os dados obtidos nessa pesquisa traduzem não somente o olhar da psicologia sobre o papel do psicólogo no contexto hospitalar, mas de diferentes profissionais que comprometidos com a saúde reconhecem a importância do profissional nesse espaço com a tarefa de contribuir para o atendimento das demandas não somente dos indivíduos com transtornos mentais, mas de todos.

## **Psychiatric attendances on emergency and urgency: an analysis under the aegis of Psychology in municipal service of emergency room in Ponta Grossa**

**ABSTRACT:** This scientific article presents the results of a graduation thesis in Psychology. The research was held in an Emergency Hospital Care, in the city of Ponta Grossa, state of Paraná, Brazil. The study aimed to investigate the demand for psychiatric care in emergency rooms, as well as addressing a reflection on the psychologist's role in this context, as the institution does not have this type of professional in it. Therefore, a questionnaire was used as data collection instrument, administered to thirty (30) employees of the institution in order to obtain the perceptions of these professionals on psychiatric care and the importance of the psychologist's professional performance in this context. A semi-structured interview was held with two (02) members of the management team of the institution in order to obtain their perceptions of the issues addressed. It was also analysed the Data provided by the institution related to psychiatric care records for the years 2015 and 2016 in which patients were referred to psychiatric hospitals in the city and region. The research had exploratory methodological approach with quantitative and qualitative data interpretation. The results of this study emphasize the importance of reflecting on the challenges faced by professionals for psychiatric urgent and emergency care and the role of the multidisciplinary team in the care of patients with mental disorders, as well as the importance of psychologist's professional work with multidisciplinary staff in order to optimize the care and contribute to the ideal of mental health care.

**Keywords:** Psychiatric attendance. Urgency and emergency. Professional. Psychologist. Multidisciplinary staff. Health Psychology.

## **6 REFERÊNCIAS**

ANGERAMI- CAMON, V. A. **Tendências em psicologia hospitalar**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

BACKES, D.S.; LUNARDI, V.L.; LUNARDI FILHO, W. D. A humanização hospitalar como expressão da ética. **RevLatino-am. Enfermagem**, v. 14, n. 1, p. 132-135, janeiro-fevereiro 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n1/v14n1a18.pdf>. Acesso em 20 ago. 2016.

BALTIERI, D. A.; ANDRADE, A. G. Transtornos psiquiátricos comuns no Serviço de Emergência Psiquiátrica: uma experiência do Centro Hospitalar de Santo André. **Revista Brasileira de Medicina**, v. 59, n. 8, p. 585-589, ago. 2002.

Disponível em: [http://www.moreirajr.com.br/revistas.asp?fase=r003&id\\_materia=2050](http://www.moreirajr.com.br/revistas.asp?fase=r003&id_materia=2050). Acesso em 03 abr. 2016.

BARBOSA, L. N. F. et al. Reflexões sobre a ação do psicólogo em unidade de emergência. **Rev. SBPH**, v.10, n.2, Rio de Janeiro dez. 2007. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S15160858200700020009](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S15160858200700020009). Acesso em 23 jun. 2016.

BRANCO NETO, J.R.C.; LIMA. V.B.O. Reforma psiquiátrica e políticas públicas de saúde mental no Brasil: resgate da cidadania das pessoas portadoras de transtornos mentais. **Direito & Política**. n.1, v. 1, p. 121-131.jul-dez. 2011.

BRASIL. Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 set. 1990. p. 18055. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8080.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm). Acesso em 31 out. 2016.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. Brasília, DF, 06 abr. 2001. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/LEIS\\_2001/L10216.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LEIS_2001/L10216.htm). Acesso 31 out. 2016.

\_\_\_\_\_. Decreto n. 7.508, de 28 de junho de 2011. Regulamenta a Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 28 jun. 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato20112014/2011/decreto/D7508.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato20112014/2011/decreto/D7508.htm). Acesso em 31 out. 2016.

DAL POZ, M. R.; LIMA, J. C de S.; PERAZZI, S. Força de trabalho em saúde mental no Brasil: os desafios da reforma psiquiátrica. **Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.22, n.2, p. 621-639, 2012. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010373312012000200012&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010373312012000200012&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em 03 abr. 2016.

DESLANDES, S. F. Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 7-14, 2004 . Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S14138123200400010002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14138123200400010002&lng=en&nrm=iso). Acesso em 22 jun. 2016

GONÇALVES, A. M.; SENA, R. R de. A reforma psiquiátrica no Brasil: contextualização e reflexos sobre o cuidado com o doente mental na família. **Rev**

**Latino-am Enfermagem**, v.9, n. 2, p. 48-55, Março, 2001. Disponível em:<http://www.revistas.usp.br/rlae/article/viewFile/1551/1596>. Acesso em 01 out. 2016.

GOULART, M.S. B. DURÃES, F. A reforma e os hospitais psiquiátricos: histórias da desinstitucionalização. **Psicologia & Sociedade**, v. 22, n.1, p. 112-120, 2010. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822010000100014>. Acesso em 02 mar. 2016.

MARINI, E. **Psicologia Hospitalar: utilização de técnicas transpessoais e metáforas no atendimento hospitalar**. 1 ed. São Paulo: Vetor, 2006.

SANTOS et al. Serviço de atendimento móvel de urgência às urgência e emergências psiquiátricas. **Revenferm UFPEonline**. v. 8, . 6, p. 1586- 1996, jun., 2014. Disponível em: [www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/download/.../9279](http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/download/.../9279). Acesso em 27 out. 2016.

SANTOS, L. C.; MIRANDA, E. M. F.; NOGUEIRA, E.L. **Psicologia, saúde e hospital: contribuições para a prática profissional**. Belo Horizonte: Ed. Artesã, 2015. SIMONETTI, A. **Manual de Psicologia Hospitalar: o mapa da doença**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SOUSA, F. S. P de. ; SILVA, C. A. F da; OLIVEIRA, E. N. Serviço de Emergência Psiquiátrica em hospital geral: estudo retrospectivo. **RevEscEnferm USP**. v. 44, n. 3, p. 796- 802, 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S008062342010000300035&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S008062342010000300035&lng=en&nrm=iso) Acesso em: 03 abr. 2016.

TONETTO, A. M.; GOMES, W. B. A prática do psicólogo hospitalar em equipe multidisciplinar. **Estudos de Psicologia**, Campinas, n. 24, v. 1, p. 89-98, jan-mar, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v24n1/v24n1a10.pdf>. Acesso em 15 mai. 2016

VIEIRA, M. C. Atuação da Psicologia hospitalar na Medicina de Urgência e Emergência. **RevBrasClin Med**. n.8, v. 6, p. 513- 519, 2009. Disponível em: <http://files.bvs.br/upload/S/1679-1010/2010/v8n6/a1602.pdf>. Acesso em: 03 mar.,2016.