

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
ESCOLA DE SAÚDE - ESUFRN
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA – SEDIS
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO DE PRECEPTORIA EM SAÚDE

**ATENDIMENTO PSICOLÓGICO *ON-LINE* COMO ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO
DIANTE DA PANDEMIA DE COVID-19**

ROSILENE CHAGAS RICARDO

VITÓRIA/ES

2020

ROSILENE CHAGAS RICARDO

**ATENDIMENTO PSICOLÓGICO *ON-LINE* COMO ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO
DIANTE DA PANDEMIA DE COVID-19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização de Preceptoría em Saúde, como requisito final para obtenção do título de Especialista em Preceptoría em Saúde.

Orientador(a): Prof (a). Dra. Isabel Karolyne Fernandes Costa.

VITÓRIA/ES

2020

RESUMO

Introdução: O trabalho do psicólogo hospitalar na pandemia de COVID-19, tem como desafio acolher e dar suporte emocional aos pacientes internados e familiares apesar da restrição de visitas e dos acompanhantes. Preceptores e residentes do hospital universitário tiveram que se reinventar e criar formas de atendimento para além do presencial. **Objetivo:** Implantar atendimento psicológico *on-line* por meio de tecnologia de informação e comunicação (TIC) como estratégia de atuação. **Metodologia:** Trata-se de um projeto de intervenção tipo plano de preceptoria. **Considerações finais:** O projeto visa estabelecer um plano de ação para assistência psicológica *on-line* com a inserção dos residentes neste processo.

Palavras chave: Coronavírus, Preceptoria, Psicologia.

1 INTRODUÇÃO

O presente projeto de intervenção está sendo criado a partir de questionamentos levantados durante a realização da especialização em preceptoria em saúde e da atuação como psicóloga hospitalar e preceptora de residência multiprofissional em Hospital Universitário durante a pandemia do coronavírus (COVID-19).

O Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (HUCAM) é uma instituição vinculada a Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e funciona como hospital-escola, promovendo ações de assistência, ensino e pesquisa, sendo gerido pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), vinculado ao Ministério da Educação.

Neste contexto, o HUCAM seguindo sua função de integração do ensino-serviço, se destaca como campo de atuação do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde com área de concentração em “Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente” e como campo de estágios de diversas profissões de saúde, dentre elas a psicologia.

Em 2005, as residências multiprofissionais em área profissional da saúde foram instituídas a partir da promulgação da Lei nº 11.129, sendo orientadas pelos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2005).

O profissional de psicologia que trabalha em hospital universitário além de promover assistência à saúde, também atua como preceptor da residência multiprofissional e dos estágios de graduação. As atividades do psicólogo hospitalar são realizadas de acordo com a demanda do setor de atuação, que vão desde o atendimento individual do paciente a beira do leito e atendimento ao familiar/acompanhantes dos pacientes internados, participação de reuniões de discussão de casos, entre outras.

O trabalho do psicólogo hospitalar neste período da pandemia de COVID-19, tem como desafio acolher e dar suporte emocional aos pacientes internados e aos familiares, em meio a restrição de visitas e da presença de acompanhantes no ambiente hospitalar, conforme recomendação da Organização Mundial de Saúde - OMS.

O principal questionamento era de como manter os atendimentos psicológicos no ambiente hospitalar com qualidade e humanizado no período de pandemia, considerando a necessidade de diminuir a circulação de profissionais nas enfermarias e evitar aglomeração. E outra questão era como inserir os residentes em ações de enfrentamento da COVID-19.

Em março de 2020, início da pandemia no Brasil o Conselho Federal de Psicologia (CFP, 2020) orientou a suspensão imediata das atividades presenciais realizadas por psicólogas(o). Diante disso, as atividades presenciais dos residentes nos campos de prática foram suspensas, sendo inseridos em trabalho remoto, onde exerceram atividades de orientação, informação e prevenção em saúde, por meio de elaboração e confecção de cartilhas e outros materiais informativos com a temática da pandemia e o ambiente hospitalar. Aos poucos, com a ajuda dos preceptores da instituição hospitalar os residentes retornaram aos campos de prática e foram inseridos no atendimento psicológico por meio de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) via telefone/smartphone, conforme recomendações do CFP.

Neste período de pandemia do coronavírus, os preceptores de psicologia do hospital universitário em conjunto com os residentes de psicologia tiveram que se reinventar e criar formas de atendimento psicológico que não fosse somente presencial a beira leito, dentre eles foi introduzido o atendimento psicológico *on-line* aos pacientes e familiares via ligação telefônica e com uso de aplicativos que permitem mensagens, ligação e videochamadas, também foi introduzido a visita virtual, sendo realizadas com o uso de telefones celulares fornecidos pela própria instituição. No entanto, em algumas situações ainda se faz necessário o atendimento psicológico presencial, sendo realizados, mediante uso de equipamentos de proteção individual (EPI) e o distanciamento social conforme orientação da OMS.

Este tipo de intervenção *on-line* não se caracteriza como algo novo no campo da psicologia, pois já é reconhecida e regulamentada pelo Conselho Federal de Psicologia desde 2018, sendo a princípio mais usado em atendimento psicológico clínico e sendo considerado novo o uso das tecnologias da informação e da comunicação no contexto hospitalar (CFP, 2018).

Neste sentido, este projeto visa estabelecer o atendimento psicológico *on-line* no ambiente hospitalar como um plano de ação onde os residentes de psicologia sejam inseridos no enfrentamento da COVID-19, sendo uma proposta de atividade a ser incluída no plano de preceptoria.

2 OBJETIVO

Implantar o atendimento psicológico *on-line* por meio de tecnologia de informação e comunicação (TIC) como estratégia de atuação da equipe de psicologia do Hospital Universitário no contexto de pandemia da COVID-19.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE ESTUDO

O projeto de intervenção é do tipo plano de preceptoria.

3.2 LOCAL DO ESTUDO / PÚBLICO-ALVO / EQUIPE EXECUTORA

O cenário deste projeto de intervenção é o Hospital Universitário Cassiano Antônio Moraes (HUCAM) localizado no Campus de Maruípe da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES).

A equipe executora será a equipe de psicologia do hospital universitário e o público alvo serão os residentes de psicologia.

Neste contexto, os campos de atuação dos residentes de psicologia na internação hospitalar são as enfermarias da maternidade, pediatria e Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN). Sendo importante pontuar que os atendimentos a distância serão com pacientes e familiares dos referidos setores, considerando que os residentes têm um plano de preceptoria a ser seguido conforme os locais de atuação. Os residentes atuam na assistência hospitalar visando colocar em prática o conhecimento teórico adquirido, sendo estimulados a participar de discussões de casos com a equipe multiprofissional entre outras ações assistenciais.

3.3 ELEMENTOS DO PLANO DE PRECEPTORIA

Ações dos preceptores da psicologia para implantação do projeto de intervenção e inserção do residente no atendimento *on-line*:

- Elaboração do projeto de intervenção;
- Levantamento de leituras e vídeos sobre a temática;
- Elaboração do protocolo de atendimento psicológico *on-line*;
- Reunião com chefia da equipe multiprofissional e coordenação da Residência multiprofissional para apresentação e aprovação do projeto;
- Capacitação e treinamento dos residentes;
- Implantação e operacionalização do projeto em conjunto com residentes;

O cronograma do plano de preceptoria com as ações e período de execução se encontram no anexo A.

Ações dos residentes de psicologia para implantação e operacionalização do projeto:

- Participar de Capacitação com preceptores da psicologia para implantação do projeto de atendimento psicológico *on-line* na pandemia;
- Levantamento do censo diário dos pacientes internados nos setores de referência da residência multiprofissional por meio do sistema do AGHU do Hospital Universitário para verificar os que tem alguma demanda psicológica;
- Recebimento de solicitação de equipes dos setores de referência da residência via telefone para atendimento psicológico de pacientes internados, ou atendimento de familiares de paciente internado, demandas de vídeo chamadas e/ou visitas virtuais;
- Levantamento do contato telefônico desses pacientes junto ao prontuário via sistema AGHU e por meio da equipe do setor para verificar se são elegíveis ao atendimento psicológico a distância. (Ex. Se estão com telefone celular na enfermaria, se tem celular com ou sem acesso internet).
- Contato telefônico ao paciente/ familiar para agendar atendimento via telefone e avaliar necessidade de chamada de vídeos ou visitas virtuais;
- Registro do atendimento ou outra intervenção realizada por meio da evolução no prontuário do sistema AGHU;
- Realização de encaminhamentos, entre outras intervenções que envolvem a rotina do residente de psicologia;
- Discussão de casos dos residentes com preceptores de psicologia e equipe multiprofissional;
- Participação de preceptoria específica;
- Participação de tutoria específica;
- Participação de preceptoria multiprofissional.

3.4 FRAGILIDADES E OPORTUNIDADES

Entre as fragilidades que podemos destacar no projeto de intervenção é o número reduzido de aparelho celular disponibilizado pela instituição para que preceptores e residentes realizarem os atendimentos a distância, falta de espaço físico adequado para preceptores e residentes realizarem os atendimentos *on-line*; equipe de psicologia não ter formação específica anterior para atuar como preceptor, grande demanda diária de atendimento

psicológico, insegurança e despreparo de preceptores e residentes para atuação no contexto de pandemia.

Com relação as oportunidades podemos destacar, que os preceptores de psicologia apresentam experiência profissional e tempo de atuação em ambiente hospitalar, sendo possível contribuir no aprendizado dos residentes de psicologia ao transmitir conhecimento e colaborar no processo de ensino-aprendizagem. A atuação no período da pandemia trouxe oportunidade de preceptores e residentes vivenciarem uma nova rotina no ambiente hospitalar, onde foram necessários aquisição de novos conhecimentos, lançar mão de outras ferramentas de trabalho e uso de EPIs quando necessário o atendimento presencial.

3.5 PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Com objetivo de avaliar o projeto de intervenção será utilizado a avaliação formativa do tipo *feedback*, onde será pontuado os pontos positivos e negativos e o que poderia ser melhorado. O *feedback* como instrumento de avaliação tem sido muito divulgado entre preceptores e residentes, pois segundo Borges (2014, p. 327) é considerado uma avaliação formativa devido ser contínua, informal, dinâmica, não julgadora e que auxilia no aprendizado.

Acredita-se que esse tipo de avaliação possa ser realizado em momentos de interação de preceptor e residente, como por exemplo, durante preceptoria específica diária ou semanal. Sendo realizada naturalmente, em curtos períodos de tempo, possibilitando ajustes no plano de preceptoria e permitindo reflexão para preceptor e residente.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a implantação dos atendimentos psicológicos *on-line* será possível proporcionar aos residentes a atuação no ambiente hospitalar com outras formas de cuidado para além do atendimento presencial. Sendo possível, alinhar teoria e a prática em tempos de pandemia.

Espera-se que esse projeto de intervenção no contexto hospitalar possa contribuir na capacitação de residentes de psicologia, habilitando-os a fazerem atendimento psicológico *on-line* mesmo após o fim da pandemia.

Conclui-se que neste contexto, o atendimento por meio da ligação telefônica ou chamadas de vídeo foi considerado uma forma possível e segura de ofertar escuta qualificada para os pacientes internados e seus familiares, evitando aglomerações e reduzindo o contato com outras pessoas no ambiente hospitalar com o objetivo de evitar a contaminação por COVID-19. Outro papel importante do atendimento psicológico *on-line* é a possibilidade de

reduzir o sofrimento psíquico de pacientes e familiares aproximando-os por meio das visitas virtuais, fortalecendo os vínculos familiares e contribuindo para diminuir as distâncias em decorrência do isolamento social e da suspensão das visitas presenciais nos hospitais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. (2005). **Lei nº 11.129, de 30 de junho de 2005**. Institui a Comissão Nacional de Residência Multiprofissional em Saúde no âmbito do Ministério da Educação. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/residencias-em-saude/residencia-multiprofissional>. Acesso em 06 jul. 2020.

BORGES, M. C. et al. **Avaliação formativa e feedback como ferramenta de aprendizado na formação de profissionais da saúde**. Med Ribeirao, Ribeirão Preto, v. 47, n. 3, p. 324-331, 2014.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. CFP. (2018). **Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018**. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP n.º 11/2012. Disponível em: <https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-11-2018-regulamenta-a-prestacao-deservicos-psicologicos-realizados-por-meios-de-tecnologias-da-informacao-e-da-comunicacao-e-revoga-a-resolucao-cfp-no-11-2012?origin=-instituicao&q=11/2018>. Acesso em: 22 de ago. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. CFP. (2020). **Carta de Recomendações sobre Coronavírus do Conselho Federal de Psicologia**. Disponível em: <https://site.cfp.org.br/coronavirus-cfp-recomenda-suspensao-imediata-das-atividades-presenciais-realizadas-por-psicologasos>. Acesso em: 09 set. 2020.

Anexo A

Cronograma do plano de preceptoría

Etapas do Projeto	Jul. 2020	Ago. 2020	Set. 2020	Out. 2020	Nov. 2020	Dez. 2020
Elaboração do projeto	x	x	x	x		
Levantamento de leituras e vídeos sobre a temática	x	x	x	x		
Elaboração de protocolo de atendimento on-line				x		
Apresentação e aprovação do projeto					x	
Capacitação dos residentes					x	x
Implantação e operacionalização do projeto						x