

**Área temática:** Saúde

## **PRINCIPAIS QUEIXAS ATENDIDAS PELO PLANTÃO PSICOLÓGICO NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO: DADOS COMPARATIVOS**

Marcela Almeida Figueiredo, Alice dos Santos Vasconcelos, Anderson Barbosa de Araújo, Said Zareh<sup>1</sup>, Sandra Souza da Silva<sup>2</sup>

**RESUMO:** O presente estudo busca apresentar dados comparativos das principais queixas atendidas pelo serviço de Plantão Psicológico no Hospital Universitário Lauro Wanderley entre os anos de 2014 e 2015. Observou-se crescimento da demanda de atendimentos no ano de 2015. Em 2014, 45 pessoas buscaram atendimento no Plantão e em 2015 (projeto em andamento) 107 pessoas foram atendidas. Se buscou comparar e avaliar se as predominâncias das queixas apresentadas pelos usuários estavam relacionadas ao perfil do público atendido pelo hospital. Para tanto foram analisados os dados dos anos separadamente. Em 2014, os visitantes foram agrupados em categorias quanto ao vínculo com o hospital: pacientes, acompanhantes dos pacientes, funcionários do hospital e outros (usuários externos ao hospital ou que não declararam vínculo com o mesmo). Já em 2015, foram acrescentadas duas categorias: encaminhamentos (pacientes encaminhados por algum profissional) e foi apenas para o Plantão Psicológico (pessoas que foram com demanda espontânea). Em 2014, 35,6% dos atendimentos eram acompanhantes; 22,2% eram pacientes do HU; 6,7% funcionários e 35,6% foram classificados como “outros”. Até outubro de 2015, 53,9% dos atendidos eram pacientes do HU; 2,9% acompanhantes; 2,9% funcionários; 12,7% outros; 24,5% foram apenas para o Plantão Psicológico e 2,9% receberam encaminhamento. Quanto às queixas, estas foram categorizadas como: questões existenciais (como angústia, ansiedade, solidão, medo, busca por autoconhecimento); questões sociais (problemas no trabalho, nos estudos e nas relações afetivas); questões de saúde/doença (preocupação com a saúde e informações sobre doenças, morte de familiar); e indicação (encaminhamento de profissional ou indicação por conhecidos). Em 2014, as questões sociais foram predominantes (35%), seguidos de questões existenciais (30%), e as questões de saúde/doença tiveram a mesma porcentagem que as indicações (17,5% ambas). Já em 2015, foram predominantes as questões existenciais (36%); questões de saúde/doença (27%); indicação (23%); questões sociais (13%); outros (1%). Estes dados foram obtidos através de questionário sociodemográfico e da estatística descritiva realizada por meio do *software* de análise SPSS. Observa-se o aumento da busca pelo serviço por questões existenciais (psicológicas) e de saúde/doença (o que é esperado já que o serviço é oferecido dentro de um hospital geral). Através dos dados foi possível verificar que pelo fato do plantão estar inserido no hospital, infere-se por esse estudo que a maior parte das demandas trazidas pelos usuários estão relacionadas a questões de saúde e doença, visto que 48,3% do público atendido é interno ao hospital. Quanto ao número de pessoas atendidas, totaliza 150 pessoas atendidas pelo Plantão Psicológico (serviço de escuta emergencial realizado pelo Núcleo de Acolhimento e Escuta Psicológica – NAEPSI). Entretanto, é importante ressaltar que o projeto de 2015 encontra-se em andamento e funcionará até dezembro.

**Palavras-Chave:** atendimento clínico, hospital, queixas, plantão psicológico

---

<sup>1</sup> aluna do curso de psicologia, voluntária, [marcela.naepsi@gmail.com](mailto:marcela.naepsi@gmail.com); aluna do curso de psicologia, voluntária, [alice.naepsi@gmail.com](mailto:alice.naepsi@gmail.com); aluno do curso de psicologia, voluntário, [andersonba.naepsi@gmail.com](mailto:andersonba.naepsi@gmail.com); aluno do curso de psicologia, voluntário, [said.naepsi@gmail.com](mailto:said.naepsi@gmail.com);

<sup>2</sup> Orientadora, cchla, [sandra.naepsi@gmail.com](mailto:sandra.naepsi@gmail.com)