
O Psicólogo na Urgência e Emergência Hospitalar

Kassieli Egert Kuster

Ivone Almeida da Silva dos Reis

Maria do Socorro Magalhães R. R. Silva

Faculdades Integradas de Cacoal – UNESC

Resumo: Percebe-se a importância da inserção do profissional da psicologia na equipe de urgência e emergência hospitalar, sendo importante para a adequação do acolhimento e humanização do atendimento e tratamento dos pacientes, levando em conta que nesse cenário surgem emoções e sentimentos que interferem nos cuidados de quem se encontra nesse ambiente. Sendo assim, faz-se necessário a presença do psicólogo para trabalhar junto a equipe de saúde visando oferecer um atendimento humanizado e auxiliar o paciente, família e equipe de saúde para que possam viver esse momento com menos sofrimento, objetivando o tratamento e prevenindo novas doenças buscando promover a saúde. Tendo sua prática constantemente direcionada para essas demandas, prezando sempre pela vida, integridade física e psicológica do paciente. Pensando nisso o presente artigo teve como objetivo esclarecer aos leitores, como se dá o trabalho do psicólogo no contexto de urgência e emergência hospitalar e os resultados positivos desta intervenção.

Palavras-Chave: Psicologia hospitalar. Urgência e emergência. Desafios.

The Psychologist in Urgency and Hospital Emergency

Abstract: The importance of the insertion of the psychology professional in the urgency and emergency team is perceived, being important for the adequacy of the reception and humanization of the care and treatment of the patients, taking into account that in this scenario emotions and feelings arise that interfere in the care of patients. who is in that environment. Therefore, the presence of the psychologist is necessary to work with the health team in order to offer humanized care and help the patient, family and health team so that they can live this moment with less suffering, aiming at treatment and preventing new diseases seeking promote health. Having his practice constantly directed to these demands, always valuing the patient's life, physical and psychological integrity. With this in mind, the present article aimed to clarify to readers, how the psychologist works in the context of urgency and hospital emergency and the positive results of this intervention.

Keywords: Hospital psychology. Urgency and emergency. Challenges.

Introdução

A urgência e emergência hospitalar recebe com frequência pacientes que apresentam a necessidade de atendimento imediato, havendo em alguns casos, risco de morte. Nesse cenário de incerteza, tanto por parte do paciente quanto da família por não saber o quão grave pode ser, e os riscos que determinada doença traz ao paciente, pode-se gerar em ambos sentimentos de ansiedade, angústia, preocupações e inquietação, ocasionados pela hospitalização inesperada de seu ente querido naquela ocasião.

Pacientes e familiares, necessitam de acolhimento e acompanhamento durante o processo de internação visto que, a angústia e o medo que os familiares sentem nesse momento, faz com que muitas vezes se voltem contra a equipe saúde, que está em busca por esclarecimentos a respeito do diagnóstico do paciente. Nessa ocasião podemos perceber a relevância da presença do psicólogo hospitalar para intermediar as relações entre paciente, familiares e equipe.

São muitas as possibilidades de atuação e intervenção do psicólogo na urgência e emergência hospitalar. Entre elas, podemos citar a redução da angústia e ansiedade causada no paciente em decorrência da hospitalização, sendo possível identificar através da escuta ativa, quais os medos e expectativas do paciente no que se refere a doença e seu tratamento. Assim, podendo auxiliar o paciente para que venha passar por esse processo com menos sofrimento.

Peres *et al.* (2019), vem trazer que o processo do adoecimento é inevitável na vida do sujeito, trazendo como consequência o esmorecimento físico assim como a sensação de desamparo e aflição. Destacando a importância de evidenciar para o paciente sua existência além do adoecimento físico, sendo que a escuta com o paciente que vivencia o processo do adoecimento vem possibilitar para que ele faça sua elaboração do que é real com o simbólico. Fazendo com que o sujeito possa resgatar sua essência frente ao adoecimento se percebendo como indivíduo.

Levando em conta a importância da atuação do psicólogo na urgência e emergência hospitalar, o presente artigo tem o objetivo de trazer ao conhecimento dos leitores, como se dá o trabalho do

psicólogo nesse contexto e os resultados positivos que ele pode trazer aos pacientes, familiares e equipe de saúde.

Metodologia

Na produção deste artigo, foi utilizado como metodologia, pesquisas e levantamento de dados em literaturas na língua portuguesa a respeito do tema: *o psicólogo na urgência e emergência hospitalar*, materiais com conteúdo referindo-se a psicologia hospitalar e os desafios do psicólogo nesse contexto. Com o intuito de explicar o trabalho do psicólogo e a relevância de sua atuação na urgência e emergência hospitalar e os resultados positivos que sua atuação tem diante de pacientes, familiares e equipe de saúde. Baseando-se nos achados em artigos publicados no período do ano de 2017 a 2022 e livros publicados no período de 2013 a 2022.

As pesquisas ocorreram através de plataformas digitais como: *Google acadêmico*, *Pepsic*, *SciELO*, *BDTD*, *CAPES*, livros em bibliotecas físicas em universidades locais, que serão mencionados na bibliografia desse artigo. As informações aqui demonstradas foram coletadas através das pesquisas no período de novembro de 2021 a agosto de 2022, de modo que foram excluídos apenas aqueles artigos que o conteúdo não viesse a se adequar no objetivo da pesquisa.

Enquadramento Teórico

Desafios encontrados por psicólogos no contexto de urgência e emergência hospitalar

A hospitalização pode ser vista pelo paciente e familiares como sinônimo de dor e sofrimento, onde o paciente entra sem saber o que vem em seguida, qual o diagnóstico, qual o tratamento e se é possível tratar determinada doença. Tais circunstâncias traz para o psicólogo o desafio de lidar com o paciente, familiares e equipe de saúde com o objetivo de diminuir a angústia de ambas as partes. Os desafios se dão ainda pelas diferentes formas que os pacientes manifestam seus sofrimentos, tendo em vista que cada paciente irá vivenciar esse momento de sua forma, com reações e sentimentos diferentes,

exigindo do psicólogo habilidades para lidar, respeitando suas singularidades (Kubler-Ross, 2017).

Silva *et al.* (2017), vem trazer que o psicólogo nesse contexto tem contato frequente com o processo do adoecimento e a morte. Sendo que o assunto referente a morte é evitado pelos profissionais da saúde, pois no decorrer da graduação é reforçado seu compromisso em salvar as vidas. Sendo assim, a morte de um paciente vem causar desconforto e sensação de fracasso para a equipe que na tentativa de evitar as emoções advindas em decorrência de sua rotina, venha prejudicar seu desenvolvimento profissional. Essa atitude pode vir a ocasionar ansiedade e desumanização com o paciente e familiares, prejudicando a relação entre eles. Fazendo com que esse fator, seja mais um dos desafios que o psicólogo deve lidar, para que possa ocorrer um equilíbrio e elaboração de ambas as partes envolvidas.

Outro desafio encontrado constantemente pelo psicólogo na urgência e emergência hospitalar é no que se refere ao sigilo, tendo em vista que, este é um fator de grande importância no atendimento psicológico, muitas vezes o sigilo é colocado em risco pois o atendimento pode ser interrompido a qualquer momento pela equipe médica. O profissional da psicologia deve ter o manejo adequado para diminuir a angústia causada por situações como essa, sempre presando pela ética e respeitando o espaço do paciente deixando-o a vontade para falar o que se sentir bem em expor naquele momento (Azevedo, Morais & Marafon 2017).

Para Vieira e Waischunng (2018), a atuação do psicólogo no hospital incentivando o trabalho interdisciplinar é indispensável para a atenção integral da saúde dos pacientes e familiares, porém, se apresenta como algo desafiador para a prática do profissional de psicologia. Pois, é necessária uma visão integradora, tornando-se possível definir uma abordagem humanizada para que assim sejam vistos como um ciclo, onde o bem estar de um, dependerá do bem estar dos outros.

Segundo Gonçalves e Godoy (2021), em se tratando de doenças crônicas, o processo de aceitação não é uma fase simples, sendo comum ocorrer o surgimento de mecanismos de defesa. Nesse sentido, o psicólogo hospitalar tem como desafio oferecer ao paciente o auxílio, não para lutar contra a doença, mas

para ajudar a conviver com ela sem que haja aumento do sofrimento. O psicólogo deve verificar e perceber se existem outros problemas além do adoecimento físico que possa necessitar de cuidados, trabalhando para que o paciente venha desenvolver condições para se readaptar a sua nova realidade e alcançar autonomia, para lidar com a doença de forma que possa viver com o máximo de qualidade de vida possível.

São inúmeros os desafios encontrados pelo profissional da psicologia na urgência e emergência hospitalar. Rios e Marques (2021), traz que, a rotina da urgência e emergência hospitalar necessita de resoluções rápidas nas demandas de saúde, pois pacientes são remanejados para diferentes setores e outros hospitais sempre que necessário. Sendo assim, devido a elevada alternância de pacientes, o psicólogo tem pouco tempo para fazer o acolhimento das demandas ali apresentadas, tendo em vista que aquela pode ser a primeira e última vez que terá contato com paciente e familiar.

Ainda segundo os autores acima, por vezes os espaços físicos nos hospitais reservados para leitos na urgência e emergência são desfavoráveis para receber todas as demandas de atendimentos. Sendo que atingida sua máxima capacidade, pode vir a dificultar a circulação de pessoas no ambiente. Não somente pela quantidade de leitos, mas também pela grande quantidade de profissionais que atuam simultaneamente no mesmo ambiente.

Manejes com a família e equipe de saúde

Para a equipe de saúde, a morte é encarada como um fracasso e frustração do profissional, desencadeando sentimentos como angústia, estresse, podendo levar até casos de Síndrome de *Burnout*. Lidar com a perda não é fácil, a família e a equipe de saúde sofrem, é preciso haver um olhar específico para com esses profissionais que lidam de modo direto com a morte e lutos emergentes a partir da perda de uma pessoa (Figueiredo & Faria, 2017).

A equipe de saúde atuando de forma integrada contribui com o planejamento, orientando pacientes e parentes acerca dos cuidados para a minimização do sofrimento. Segundo Baère, Faustino e Miranda (2017), os cuidados paliativos devem ser realizados pela equipe multi e interdisciplinar, realizada de

maneira humanizada. O psicólogo se faz presente, sendo fundamental na equipe desses cuidados, manejando para que haja melhor aceitação do tratamento e experiência no adoecimento, além de buscar junto ao paciente uma maneira significativa para a qualidade de vida e bem-estar nos momentos que muitas vezes, antecedem a morte.

A família também está presente no momento que se faz urgente diante de um familiar internado, muitas vezes ficando desestruturada. Perante isso, ela também necessita de cuidados e acolhimento que possa vir a amenizar o sofrimento inicial gerado pela situação. De acordo com Vieira e Waischunng (2018), a psicologia hospitalar vai além dos cuidados apenas do paciente internado, estendendo-se também, as famílias e a equipe de saúde do ambiente hospitalar.

Cabe ao psicólogo nesse contexto, junto as famílias, proporcionar suporte para a reestruturação e colaborar na organização familiar, promovendo um ambiente de escuta, acolhimento das ansiedades e outros sentimentos decorrentes que possam surgir. Frizzo (2019), diz que casos que envolvam riscos de suicídio também demandam agilidade por parte da equipe hospitalar, rede de saúde e atenção psicossocial, sendo que a alta hospitalar também deve visar a responsabilidade com o paciente, a integralidade do cuidado, e a prevenção de futuras internações.

A presença de um familiar ou pessoa próxima, auxilia como apoio ao paciente no momento da realização da má notícia, o profissional que fará essa comunicação deve se atentar as necessidades daquele paciente e familiares envolvidos. O psicólogo verifica as adversidades que possam existir na relação entre paciente, família e equipe de saúde, para que se possa fazer um manejo correto, tornando a internação menos complicada, tendo em vista que, este momento é difícil para ambas as partes envolvidas, sendo percebido pensamentos negativos e angustiantes (Delarmelina, Rocha & Romão, 2019).

Frizzo (2019), também aponta que a maneira em que a equipe médica transmite a notícia do diagnóstico e prognóstico tem influência nas reações do paciente, com isso torna-se essencial que o psicólogo no contexto hospitalar faça o acompanhamento de cada caso para guiar as possibilidades de intermédio. Há casos em que o

paciente não quer que a família saiba do diagnóstico, e vice-versa, por isso a psicologia é importante para manejar estas situações prezando pelo livre-arbítrio e direitos do paciente, assim buscando trazer reflexões entre paciente, família e equipe de saúde.

Em contexto de internação, a atuação do psicólogo segundo Modesto *et al.* (2020), deve-se ao andamento de ações distintas ao tratamento realizado com o paciente, buscando promover e/ou recuperar a saúde física e mental, sendo realizadas através do acompanhamento das necessidades psíquicas trazidas pelo paciente que está passando por intervenções médicas.

Na unidade de urgência e emergência, a falta de informações sobre o ente querido também são proveniências de tensão e angústias, tornando-se assim uma situação de intensa aflição para a equipe, paciente e especialmente para a família que não sabe o que esperar das notícias do ente internado. Oliveira (2021), também aponta que as orientações e mediações do psicólogo no contexto hospitalar, frente ao cuidado com o paciente se estendem aos familiares e todos envolvidos, seja através do acolhimento individual ou em grupo.

A impossibilidade de cura

Para Figueiredo e Faria (2017), profissionais de saúde ao lidarem e defrontar-se com pacientes frente a impossibilidade de cura, podem sofrer abalos emocionais afetando de forma negativa seu dia-a-dia, podendo implicar na tomada de decisões, assim como sentimentos e sensações prejudiciais ao profissional.

Quando se fala em cuidados paliativos, Baere, Faustino e Miranda (2017), apontam que a família e a rede de apoio sofrem e adoecem junto ao paciente, todos fazem parte desse processo. Schneider AMB e Moreira MC (2017), corroboram com essa ideia acrescentando que, a família deve receber auxílio de qual a melhor maneira para lidar com a situação que se faz difícil e estressante diante desse processo.

A comunicação é uma das questões centrais no dia a dia de um hospital, faz-se presente e fundamental para um bom funcionamento e entendimento, porém, quando se refere a dar a “notícia ruim” gera-se uma grande dificuldade acerca dessa questão, tornando-se custoso falar sobre uma

problemática tão complexa no que se refere a relações humanas. Ramão, Delarmelina e Rocha (2019), do mesmo modo afirmam que a relação entre paciente, profissional e família, muitas vezes se torna rodeada de preocupações e nervosismo, frente a situação em que se precisa dar uma notícia difícil pois, não se sabe de que maneira a família receberá a notícia, podendo causar fortes emoções.

O profissional busca compreender se o paciente em situação de urgência e emergência tem consciência sobre seu diagnóstico e motivos de internação, se estendendo também a família e pessoas próximas que o acompanham em estado crítico, dessa forma o manejo contribui para o entendimento de rotinas da UTI e do paciente, permitindo que estes também possam vir a expressar seus sentimentos e ansiedades diante do ente querido em processo de internação (Modesto *et al.*,2020).

Ainda segundo as autoras acima, após o recebimento da notícia, a família também está impactada e vulnerável, necessitando de cuidados especiais e uma rede de apoio psicológico. Além do cuidado com o paciente é preciso buscar conhecer quem é esse paciente, como ele se sente, pois assim torna-se menos difícil lidar com demais questões que surgirem em detrimento ao adoecimento.

Rocha e Nuevo (2021), em suas pesquisas relatam que após os familiares receberem a notícia tendo como hipótese a morte encefálica, se mostram desesperados, impactados e completamente destruídos, diante da notícia de algo desconhecido e com a realidade de ter que encarar o fim. Nesse sentido a família precisa receber acolhimento, escuta e apoio para lidar com a situação, percebe-se em muitos casos que a família mais que o paciente demonstra estar abalada e a negar os fatos.

Ao mesmo tempo em que for passado a notícia ruim, deve-se contrapesar, apesar disso de que algo

ainda pode ser feito, mesmo diante do fato de que a cura possa não vir, e que a certeza da morte se faz presente. Ofertar esperança e motivação é necessário para que a família consiga lidar de uma maneira um pouco mais leve e encorajada.

Considerações Finais

O presente artigo buscou esclarecer a importância do profissional de psicologia no ambiente hospitalar em contexto de urgência e emergência, verificou-se como se dá suas formas de atuação e apresentou as dificuldades encontradas, manejos com a equipe de saúde e familiares de pacientes internados. Também mostrou a importância da comunicação entre paciente/família e equipe de saúde. Para isso, foram utilizados plataformas, livros e artigos científicos como forma de pesquisa, para contribuir com o esclarecimento da atuação desse profissional em âmbito hospitalar.

Verificou-se durante este estudo, que ainda se encontra poucos materiais referentes ao tema proposto, sendo que, o assunto é atual e de extrema importância. Dessa maneira, pretende-se contribuir com pesquisas, além de ampliar o olhar sobre a atuação do psicólogo no contexto de urgência e emergência hospitalar, tanto para alunos, quanto para profissionais da saúde que vivenciam a prática.

Conclui-se então, que é de extrema importância o acompanhamento psicológico na urgência e emergência hospitalar, proporcionando para as pessoas envolvidas, um ambiente de aprendizado, possibilitando a construção de novos significados diante da situação de adoecimento, morte inesperada e luto. Sendo possível a realização de acompanhamento ao paciente, família e a equipe de saúde, com isso, contribuindo para o enfrentamento de desafios presentes no contexto de internação.

Referências

APA - Associação Psiquiátrica Americana (2014). *Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais: DSM- V*, Porto Alegre: ArtMed.

Azevedo, D., Morais, R., & Marafon, A. (2016). Importância do psicólogo na intervenção da psico-oncologia em mulheres acometidas pelo câncer de mama: I Simpósio científico de práticas em psicologia. *Psicologia e Saúde em debate*, 2(Supl. 1), 12-15.

Da Silva, T. M., de Jesus Oliveira, C., Mora, E. S., da Silva, E. B., & de Azevedo, C. A. (2021). Psicólogo hospitalar: desafios e possibilidades do manejo frente ao paciente oncológico diante do contexto de pandemia (Covid-19). *Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 15(56), 225-240.

De Almeida Modesto, L., Teles, T. A. X., de Freitas Lima, H. C., Tonin, I. M. A., & de Almeida Lins, A. C. A. (2020). A atuação do (a) psicólogo (a) hospitalar na assistência ao paciente crítico. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 12(10), e3649-e3649.

De Baère, T. D., Faustino, A. M., & Miranda, A. F. (2017). A importância da prática interdisciplinar da equipe de saúde nos cuidados paliativos. *Revista Longeviver*.

Delarmelina, E. L. C., Rocha, P. T. B., & Romão, M. (2017). A Importância Da Atuação Do Psicólogo Hospitalar Na Comunicação De Más Notícias: Uma Revisão Integrativa da Literatura Brasileira. Faculdade de Ciências Biomédicas de Cacoal – FACIMED.

Frizzo, C. P. (2019). Possibilidades de atuação da psicologia na atenção à crise em saúde mental na emergência adulto do HU/UFSC.

Faria, S. D. S., & Figueiredo, J. D. S. (2017). Aspectos emocionais do luto e da morte em profissionais da equipe de saúde no contexto hospitalar. *Psicologia Hospitalar*, 15(1), 44-66.

Gonçalves, M. B. (2021). Psicologia hospitalar: contribuições e desafios no tratamento de pacientes com doenças crônicas.

Kübler-Ross, E. (2017). Sobre a morte e o morrer: O que os doentes terminais têm para ensinar a médicos, enfermeiras, religiosos e aos seus próprios parentes. WWF Martins Fontes.

Kassiel Egert Kuster

Graduanda do 10º período de Psicologia pela UNESC - Faculdades Integradas de Cacoal/ RO, Brasil.


E-mail: psikassielikuster@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-8843-5724>

Ivone Almeida da Silva dos Reis

Graduanda do 10º período de Psicologia pela UNESC - Faculdades Integradas de Cacoal/ RO, Brasil.

E-mail: ivonealmeidadasilvadosreis@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0001-6330-6902>

Maria do Socorro Magalhães R. R. Silva

Graduada em Psicologia desde 1983/Centro Universitário Paulistano

Pós graduada em Didática do Ensino Superior

E-mail: socmaga@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-1831-445X>

Recebido em: 11/09/2022

Aceito em: 01/11/2022