

A TRIAGEM COMO ESPAÇO DE ESCUTA

Ananda Luiza Breitenbach^a, Jéssica Ramos^a, Yasmin Fedrizzi Scola^a, Andressa Borges dos Santos^a, Fernanda Meneghel^a, Gisele Soares dos Santos^a, Milena Elisabeth Vieira^a, Tatiele Jacques Bossi^{a*}

a) FSG Centro Universitário

*Autor correspondente (Orientador)
Tatiele Jacques Bossi, endereço: Rua Os Dezoito do Forte, 2366 -
Caxias do Sul - RS - CEP: 95020-472

Palavras-chave:

Triagem. Escuta. Acolhimento.

INTRODUÇÃO/FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA: Em serviços escola da área da saúde, como a psicologia, é comum a organização de um espaço de escuta inicial dos pacientes, normalmente nomeado como triagem. A triagem tem por objetivo conhecer a demanda dos pacientes encaminhados, a fim de realizar os encaminhamentos necessários, seja para o próprio serviço ou para profissionais externos. No entanto, atualmente, tem-se pensado na triagem como um espaço que pode ir além da simples entrevista inicial, mas já se configurar enquanto um espaço de escuta importante para a manutenção (ou não) dos atendimentos posteriores (ROCHA, 2011). Com isso, o objetivo deste resumo é apresentar o serviço de triagem realizado no Programa de Atendimento Psicológico e Ludo Pedagógico – PAP do Centro Universitário da Serra Gaúcha como um espaço de escuta importante no atendimento de crianças e adolescentes com dificuldades de aprendizagem. **MATERIAL E MÉTODOS:** Os atendimentos realizados no PAP trabalham a demanda das dificuldades de aprendizagem através de suporte clínico individual e em grupo a crianças e adolescentes, avaliando e compreendendo estas dificuldades com orientação e intervenção. Os atendimentos são realizados por estagiárias, acadêmicas do último ano do curso de Psicologia, sob supervisão de professora orientadora local. Para fins deste estudo, será relatada a experiência das estagiárias durante as entrevistas de triagem, realizadas com os pais das crianças encaminhadas para atendimento no PAP sob a queixa de dificuldades de aprendizagem. **RESULTADOS E DISCUSSÕES:** A triagem

é um processo de escuta que permite às estagiárias do PAP identificar a demanda do paciente por atendimento no serviço. Essa escuta diferencia-se de uma mera entrevista, pois abarca dois grandes processos relevantes no entendimento das dificuldades de aprendizagem das crianças encaminhadas para o PAP: o de escutar a sabedoria dos pais acerca de seus filhos, e possíveis pacientes do serviço, e o parecer que o estudante de psicologia pode emitir sobre o caso. Sendo assim, a triagem é um espaço de escuta acolhedora, na qual as demandas dos pacientes são avaliadas e posteriormente encaminhadas, tanto para a sequência do atendimento no PAP, quanto para outros serviços da área da saúde, se necessário (HERZBERG; CHAMMAS, 2009). As autoras ainda citam que a entrevista inicial possibilita uma aproximação diagnóstica, que através de uma elaboração conjunta resulta em um encaminhamento ou orientação a problemática apresentada, possibilitando algum tipo de retorno do profissional a essa demanda. Durante o processo de triagem se utiliza da ferramenta de escuta qualificada, sendo esta a principal oferta do facilitador (ROCHA, 2011). A partir do referencial psicanalítico, é possível pensar na singularidade da comunicação entre paciente e analista, ou seja, entre aquele que enuncia a palavra em busca de compreensão da sua dor e aquele que escuta essa palavra e percebe nela as vias de acesso dos desconhecidos que habitam o paciente. Sendo assim, a relação entre analista e paciente, entre palavra e escuta, é uma situação de comunicação, onde circulam demandas (MACEDO; FALCÃO, 2005). Utilizando-se dessa ferramenta nas triagens no PAP, viabiliza-se a criação de um vínculo com essa família, pois permite que se possa conhecê-la e encaminhá-la para o atendimento mais adequado a sua demanda (ROCHA, 2011). Segundo Rocha (2011), há atualmente um entendimento da triagem como parte da intervenção terapêutica, distanciando-se de uma mera coleta de dados e seleção da demanda; cujo encontro passa a ser valorizado com o acolhimento das pessoas e consequente elaboração das questões motivadoras dessa procura. Nessa perspectiva, a autora cita que não se faz uma sessão devolutiva, mas se faz a comunicação das impressões obtidas a partir da escuta. Outros autores citam ainda que a qualidade do acolhimento, em conjunto com a coleta de dados efetiva, auxilia na compreensão da demanda e cria segurança na escolha dos encaminhamentos (MEDEIROS et. al. 2010).

CONCLUSÃO: Como reflexo de uma triagem bem executada e de um acolhimento empático, obtém-se o engajamento dos pacientes ao processo terapêutico proposto. Além disso, percebe-se a importância das triagens no PAP como sendo um instrumento

de escuta, de criação de vínculo entre famílias e estagiários, e de um encaminhamento eficiente para os pacientes. Ademais, percebe-se que a segurança das famílias obtidas no processo de triagem facilita o engajamento das mesmas na iniciação aos atendimentos e continuidade dos mesmos, além de um trabalho integrado entre o PAP, as famílias e as escolas dos pacientes.

REFERÊNCIAS

HERZBERG, E.;CHAMMAS, D. Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de psicologia. **Paidéia**, v. 19, n. 42, p. 107-114, 2009.

MACEDO, M. M. K.;FALCÃO, C. N. B. A escuta na psicanálise e a psicanálise da escuta. **Psychê**, v. 9, n. 15, p. 65-76, 2005.

MEDEIROS, F. A.; ARAÚJO-SOUZA, G. C;ALBUQUERQUE-BARBOSA, A. A.;CLARA-COSTA, I. C. Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco. **Revista de Salud Pública**, v. 12, n. 3, p. 402-413, 2010.

ROCHA, M. C. Plantão psicológico e triagem: aproximações e distanciamentos. **Revista do NUFEN**, v. 3, n. 1, p. 119-134, 2011.