socepis1@gmail.com Sociedade Cearense de Pesquisa e Inovações em Saúde

**A triagem no contexto de atendimentos psicológicos online**

**Amanda de Oliveira Lima1, Maycon Guimarães Santos2, Camila Siqueira Cronemberger Freitas 3 , Rose Danielle de Carvalho Batista 4**

1 Universidade Estadual do Piauí-UESPI (amandaolimapsi@gmail.com)

2 Universidade Estadual do Piauí- UESPI  3 Universidade Estadual do Piauí- UESPI

4 Universidade Estadual do Piauí- UESPI

**Resumo:** Com o contexto atual da pandemia Covid-19 e ao mesmo tempo o distanciamento social das pessoas em suas casas, o uso da tecnologia tornou-se um comportamento frequente, uma vez que, as formas de trabalhos foram alteradas para os *home-office* e como consequência, os serviços destinados à população sofreram novos arranjos e tiveram que utilizar as ferramentas das plataformas virtuais para cumprir o ensejo com a responsabilidade social. A equipe de Psicologia do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade (PRMSFC) da UESPI disponibilizou a comunidade em geral durante a pandemia Covid-19, atendimentos psicológicos online a fim de promover saúde mental para as pessoas. O ponto de partida para que esses atendimentos pudessem ser realizados, é a chamada triagem. A triagem tradicional psicológica constitui-se numa estratégia que cumpre três objetivos principais: coletar dados pessoais do cliente, identificar sua queixa e realizar um breve diagnóstico. O recurso tecnológico utilizado para a efetivação da triagem foi à criação de um formulário pelo do aplicativo “Google Forms”. Totalizou de Março à Julho de 2020, o número de 722 pessoas que utilizou o formulário para a solicitação do atendimento psicológico online. Foi possível ainda através da utilização dessa triagem, a análise dos casos que necessitaram de apoio imediato, como por exemplo, casos de ideação, tentativa de suicídio e automutilação. Por isso, é visto que a triagem psicológica no ambiente virtual pode ser possível e eficaz quando se utiliza de recursos tecnológicos claros e objetivos e se tem critérios de análise e utilização.

**Palavras-chave/Descritores:** Triagem, Online, Psicologia.

**Área Temática:** Informática aplicada à saúde.

1. **INTRODUÇÃO**

Uma das formas de inserção ou integração da Psicologia no contexto tecnológico e da informática pode ser apresentada através dos atendimentos psicológicos online, ou serviços mediados pelo computador, como também são conhecidos. Muitas alterações têm ocorrido na sociedade à medida que a tecnologia progride e essas mudanças demandam um processo de reformulação do mundo e da profissão do psicólogo (MALVEZZI, 2010).

É notória a revolução causada pelas tecnologias, uma vez que estão cada vez mais presentes nas vidas das pessoas, sendo utilizadas tanto como recurso de lazer como proposta a inovar e a melhorar os serviços ofertados, inclusive serviços de saúde.

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, que investigou o acesso à internet e a posse de telefone móvel para uso pessoal, constatou-se que entre os anos de 2005 a 2011, houve o aumento de 143,8% de pessoas acessando a internet, ou seja, em seis anos o número de internautas no Brasil cresceu 45, 8 milhões (IBGE, 2017).

Com o contexto atual da pandemia Covid-19 e ao mesmo tempo o distanciamento social das pessoas em suas casas, o uso da tecnologia tornou-se um comportamento frequente, uma vez que, as formas de trabalhos foram alteradas para os *home-office* e como consequência, os serviços destinados à população sofreram novos arranjos e tiveram que utilizar as ferramentas das plataformas virtuais para cumprir o ensejo com a responsabilidade social.

Nesse caminho, a psicologia precisou se apropriar desse espaço e se colocar na rede como conhecimento científico, ético e acessível à comunidade. O (A) psicólogo (a) poderá oferecer consultas ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos por meio das tecnologias da informação e comunicação.

Cada tecnologia utilizada deverá guardar coerência e fundamentação na ciência, na legislação e nos parâmetros éticos da profissão, cabendo ao profissional fundamentar, inclusive nos registros da prestação do serviço, se a tecnologia utilizada é tecnicamente adequada, metodologicamente pertinente e eticamente respaldada.

O atendimento psicológico on-line possui sua regulamentação através da Resolução Conselho Federal de Psicologia-CFP Nº 11/2018, que dispõe sobre a prestação de serviços psicológicos realizados por meio de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs). Na atualidade de pandemia Covid-19, o CFP regulamentou a resolução Nº 04/2020 que esclarece e orienta os serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação durante o período de pandemia do Covid-19.

Dessa forma, a equipe de Psicologia do Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade (PRMSFC) da UESPI, durante a pandemia disponibilizou a comunidade em geral atendimentos psicológicos online a fim de promover saúde mental para as pessoas.

E o ponto de partida para que esses atendimentos pudessem ser realizados, é a chamada triagem. A triagem é uma ferramenta utilizada por muitas profissões com diversas utilidades, para o profissional psicólogo (a), essa possui objetivos de coletar dados, levantar hipóteses diagnósticas e verificar qual tipo de atendimento a pessoa necessita, a fim de encaminhá-la ao tratamento adequado possível (HERZBERG & CHAMMAS, 2009).

Esse processo é realizado durante o atendimento psicológico, que atualmente devido à pandemia Covid-19 e o distanciamento social, esses passaram a ser realizados de maneira virtual, assim como a triagem. As triagens realizadas na efetivação desses atendimentos serviram como suporte de conhecimento prévio das informações das pessoas que solicitavam o serviço, como para a observância dos casos os quais precisavam de assistência com mais urgência.

A triagem na psicologia é um processo de conhecimento de quem procura por atendimento e que busca, muito além dos sintomas, saber qual é o sofrimento e onde estão suas causas. Para muito além dos sintomas, das queixas, das designações nosológicas, o processo de conhecimento objetiva-se uma compreensão mais ampla e mais aprofundada do sujeito e do grupo em que ele está inserido (CERIONI & HERZBERG, 2016).

Encontramos respaldo para isso em trabalhos como o de Brasil (1999), que discute sobre a compreensão do fenômeno psicológico incorporado aos determinantes econômico, sociais e culturais presentes nas demandas populacionais que buscam o serviço de saúde mental. Dessa forma, o presente estudo tem por objetivo descrever o processo de triagem psicológica no contexto online realizada pela equipe de Psicologia do PRMSFC-UESPI.

1. **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, do tipo descritivo, realizado por meio de relato de experiência do processo de triagem psicológica online realizada pela equipe de psicologia do PRMSFC-UESPI, entre os meses de março a julho de 2020.

Para que essa triagem psicológica online tivesse qualidade e acessibilidade para a população, utilizou-se o recurso tecnológico de criação de um formulário pelo do aplicativo “Google Forms”.

O aplicativo oferece funcionalidade em ser eficaz na compilação dos dados quando os formulários são respondidos, pois reúne cada resposta em uma única planilha do Excel, organizado por data e hora respondida, ordem numérica, oferece edição ao modelo desejado do formulário, compartilhamento do mesmo através de link, podendo ser utilizado em outras plataformas, oferece gráfico em forma de pizza de acordo com o questionário e ainda, é possível editar e selecionar por cores os casos mais urgentes, sendo esse por suas funcionalidades tidas pela equipe de psicologia do projeto como um excelente recurso de utilização de triagem.

Concomitante, para que essa triagem tivesse segurança das informações recebidas, foi criado um webmail gratuito para a equipe de psicologia, associado ao acesso da planilha para que apenas os (as) psicólogos (as) que atendessem pelo projeto pudessem monitorar as informações, através de login e senha, próprios, buscando garantir o sigilo das informações pelo acesso restrito e pelas comunicações criptografadas.

Ainda foi possível através da utilização dessa triagem, a análise dos casos que necessitaram de apoio imediato, como por exemplo, casos de ideação, tentativa de suicídio e automutilação. Isso só foi possível pelo conhecimento prévio de informações básicas e de relevância apresentadas pela planilha do Excel.

A organização do formulário foi realizada através de perguntas para identificar a pessoa que estava solicitando o atendimento. Algumas perguntas foram tidas como obrigatórias e outras opcionais. As perguntas eram as seguintes: Nome completo; Número para contato; Data de nascimento; Sexo; Orientação sexual (resposta opcional); Raça/Cor; Profissão/Ocupação; Com quem mora atualmente; Cidade; Bairro; Estado Civil; Se já fez acompanhamento psicológico anterior seja presencial ou online; Se fez/faz uso de medicação psicotrópica; Como está a regularidade do sono atualmente; Qual o principal motivo que levou a buscar o serviço e o turno que prefere ser atendido.

O formulário também possuía informações de esclarecimentos acerca do projeto de atendimento psicológico online, e mensagens de acolhimento a fim de estabelecer uma proximidade inicial do requerente ao projeto.

Após o recebimento das respostas no formulário a equipe de psicologia realizava semanalmente a triagem, elencando os casos prioritários e urgentes, e a posteriori fazia o contato com o solicitante para o agendamento do atendimento. Em alguns casos, em que as respostas eram escassas de informações, a triagem se expandia além do formulário abrangendo o tempo inicial do atendimento psicológico online.

1. **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os avanços das TICs vêm-se refletindo em todo o mundo, servindo como propulsores do desenvolvimento econômico e social dos países e cada vez mais se torna necessário acompanhar a sua evolução (IBGE, 2017). A tecnologia da informação permite a psicologia oferecer os seus conhecimentos e os seus serviços, explorando novos mercados e diferentes modalidades virtuais, como instrumento de trabalho a buscar conhecer o comportamento humano nas suas interações e articulação da lógica de redes.

Ou seja, os fluxos de informações entre quem manda a mensagem e a recebe geram espaços sociais denominados por Costa e Carlos (2006), como *ciberespaços*. Para ele, são espaços virtuais interconectados de computadores em rede, ou seja, pela internet, e que em um primeiro momento podem provocar surpresa, encanto ou indignação, estando em um contexto revolucionário, pois projetavam uma vida alternativa àquela vista como real.

É necessário que a psicologia se associe com a tecnologia, visto que com o uso dos celulares, computadores cada vez mais sofisticados, mudam-se e formam-se novas relações afetivas. Nota-se ainda que no contexto atual, os usos das plataformas digitais e da tecnologia da informação são cada vez mais inerentes para que as pessoas se sintam produtivas através do trabalho e acolhidas por várias formas de contato virtual com o outro.

E uma maneira de produzir esse acolhimento inicial antes do atendimento psicológico online, é através do processo de triagem, visto que essa estabelece esclarecimentos e direcionamentos prévios ao atendimento, servindo dessa forma como instrumento de aproximação entre a pessoa que requere o atendimento e o serviço. Por isso, enquanto espaço fundamental de escuta e acolhida, a triagem possui “a tarefa de procurar um significado para as perturbações trazidas pelo paciente e de ajudá-lo a descobrir recursos que o aliviem” (MARQUES, 2005, p. 162).

A triagem tradicional psicológica constitui-se numa estratégia que cumpre três objetivos principais: coletar dados pessoais do cliente, identificar sua queixa e realizar um breve diagnóstico. O conjunto dessas informações deve criar um quadro tal capaz de apontar para um encaminhamento adequado da pessoa em questão.

Assim sendo, é visto que a triagem possui uma ampla função no atendimento psicológico, onde ela pode pendurar em mais de um atendimento para que o que ela propõe seja efetivado. Porém no atendimento psicológico virtual, a atualização das funções dessa, muitas vezes, necessita-se de adequações.

No presente projeto de triagem online realizada, as adequações feitas foi à utilização do formulário como forma de acolhida e conhecimento sociohistórico pessoal e de saúde mental anterior ao atendimento. E quando necessário à continuidade dessa triagem, se estendia ao momento inicial do atendimento psicológico online para que se tivesse um melhor acolhimento do caso assim como o fechamento de hipóteses levantadas através das informações do formulário.

Além disso, para que qualquer atendimento psicológico online possa ter compromisso social e ético para com as pessoas as quais ele abrange, é preciso que ele estabeleça critérios tanto para sua adesão como para a continuidade de atendimentos durante sua trajetória e é através do processo de triagem que esse percurso torna-se possível. E a efetivação disso no presente estudo pode ser visto através da grande quantidade de solicitações de atendimentos recebidas que se totalizou o entre o mês de março a julho de 2020, com o número de 722 pessoas, das quais essas passaram pelo processo de triagem através do formulário online.

Todas essas pessoas passaram pelos critérios de triagem criados pela equipe de psicologia, das quais eram elencados em níveis de prioridades de demandas de saúde mental e urgência de atendimento.

Outro ponto importante do presente trabalho foi que esse processo de triagem, através das perguntas como: “Qual sua profissão/ocupação atual”; “Qual turno prefere ser atendido” realizadas no formulário, oportunizou acelerar o suporte às pessoas que no momento estivessem trabalhando ou desempregados, e que por ventura não tivessem conseguido contato por outro serviço. Ou seja, serviu como forma de interação imediata onde podia demonstrar ao psicólogo (a) o nível de urgência de atendimento.

Um estudo feito por Perfeito e Melo (2004), em um serviço de clínica-escola de Psicologia da Faculdade de Psicologia da Universidade Federal de Uberlândia, corrobora com o presente estudo sobre a importância da triagem como processo de verificação de casos que necessitassem de urgência de atendimento e encaminhamento.

Outro beneficio que a triagem oportunizou, foi à realização de comunicações necessárias a outros serviços da rede de saúde mental e/ou psicossocial e a programas e aplicativos que pudessem intensificar as orientações, uma vez que o projeto de atendimento psicológico online se configurava como um serviço de atendimento na crise.

Dessa forma, o uso do formulário foi benéfico frente à agilidade, organização e planejamento dos casos mais graves aos casos mais leves. Por isso, é visto que a triagem psicológica no ambiente virtual pode ser possível e eficaz quando se utiliza de recursos tecnológicos claros e objetivos e se tem critérios de análise e utilização.

1. **CONCLUSÃO**

A triagem por meio de recursos tecnológicos como instrumento de apoio ao atendimento psicológico online apresenta-se como cada vez mais importante no auxílio ao profissional psicólogo (a), as demandas apresentadas.

É notável por esse estudo, a importância da triagem virtual através da criação do formulário do “Google Forms” para que a realização dos atendimentos psicológicos online tivessem eficiência e comtemplassem o acesso às informações prévias das pessoas.

A efetividade do mecanismo utilizado como triagem do estudo pode ser visto pela alta demanda na adesão ao formulário, bem como na discriminação de questões que evocassem o sentido da busca ao atendimento e das questões que afligiam o momento vivido.

Por fim, pode-se ainda associar a utilização posteriormente do uso da triagem por meio da planilha do Excel criada pelas respostas do formulário como um mecanismo de auto avaliação futura do serviço frente os casos atendidos, como a verificação das principais demandas verificadas, atendidas e encaminhadas.

**REFERÊNCIAS**

BRASIL, A. M. R. C. (1999). ***Um percurso de raciocínio clínico através da práxis multidisciplinar no atendimento à comunidade.*** Interações: Estudos e Pesquisas em Psicologia; 8(4):105-127.

CERIONI, R. A. N.; HERZBERG, E. ***Triagem psicológica: da escuta das expectativas à formulação do desejo.*** Psicol. teor. prat., São Paulo , v. 18, n. 3, p. 19-29, dez. 2016. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1516-36872016000300002&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 03 Ago. 2020.

COSTA, M. A. B.; SOUZA, C. H. ***Abordagens antropológicas do ciberespaço e da cibercultura.*** Tempo Brasileiro, Rio de Janeiro, v. 163, p. 85-94, 2006.

CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA DE SÃO PAULO. ***Psicologia & informática: produções do III. psicoinfo II. jornada do NPPI***/ Oliver Zancul Prado, Ivelise Fortim e Leonardo Cosentino (Organizadores) — São Paulo: Conselho Regional de Psicologia de São Paulo: CRP/SP, 1º edição, 2006.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. ***Resolução nº 4, de 26 de março de 2020.*** Disponível em: https://atosoficiais.com.br/cfp/resolucao-do-exercicio-profissional-n-4-2020-dispoe-sobre-regulamentacao-de-servicos-psicologicos-prestados-por-meio-de-tecnologia-da-informacao-e-da-comunicacao-durante-a-pandemiadocovid19?origin=instituicao&q=04/2020. Acesso em: 23 de Jul. 2020.

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. ***Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018.*** Brasília, 2018. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wpcontent/uploads/2018/05/RESOLU%C3%87%C3%83ON%C2%BA-11-DE-11-DE-MAIO-DE-2018.pdf. Acesso em: 20 de Jul. 2020.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicilios***. Acesso à internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal***. Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101631\_informativo.pdf. Acesso em 21 de Jul. 2020.

MALVEZZI, S. (2010). ***A profissionalização dos psicólogos: uma história de promoção humana.*** In A. V. B. Bastos & S. M. G. Gondim (Orgs.), O trabalho do psicólogo no Brasil (pp. 17-31). Porto Alegre: Artmed.

MARQUES, N. ***Entrevista de triagem: espaço de acolhimento escuta e ajuda terapêutica.*** (Con)textos de entrevista: olhares diversos sobre a interação humana. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005. p. 161-180.

PERFEITO, H. C. C. S.; MELO, S. A. de. ***Evolução dos processos de triagem psicológica em uma clínica-escola.*** Estud. psicol. (Campinas), Campinas, v. 21, n. 1, p. 33-42, Abr. 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0103166X2004000100003&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 20 Jul. 2020.

HERZBERG, E., & CHAMMAS D. (2009). ***Triagem estendida: serviço oferecido por uma clínica-escola de Psicologia.*** Paideia, 19(42),107-114. DOI: 10.1590/S0103-863X2009000100013.