

CENTRAL DE AGENDAMENTO E O COVID-19: RESULTADOS E EXPERIÊNCIAS DO ATENDIMENTO REMOTO

Fabiola Braga dos Santos, Naiara Santos da Silva, Michelle Steiner dos Santos

A Central de Agendamento é a primeira etapa de um fluxo de atendimento remoto em Psicologia de uma ação denominada de “PÃIM SOLIDÁRIO” desenvolvida durante o período de distanciamento social para apoiar a população em geral e a universitária em específico, frente a situação de pandemia. Formado por bolsistas de diferentes Pró-reitorias (PROGRAD, PRAE e PREX) a Central foi responsável por realizar o contato inicial com os inscritos e encaminhar para os atendimentos junto aos estagiários e psicólogos voluntários. Era responsabilidade deste dispositivo controlar o percurso do usuário, bem como finalizar o processo através do encaminhamento de um formulário de avaliação. Este trabalho tem como objetivo apresentar parcialmente os resultados obtidos através do instrumento de avaliação aplicado. Como metodologia utilizou-se a aplicação de um questionário virtual e a análise quantitativa das informações. Os resultados indicam 228 inscrições no eixo de estudantes de IES públicas e privadas do “PÃIM Solidário”, entre as pessoas atendidas, 97, 8% são maiores de idade. Além disso, 49,1% marcaram a opção feminino, 15,8% masculino e 35,1% outros. Dos atendimentos destinados às IES, 57% foram realizados com estudantes da UFC. Um número significativo de pessoas atendidas demonstrou estar em situação de risco, visto que as principais demandas incluem crises de ansiedade e estresse, portanto demandou um manejo sensível desde o primeiro contato por parte da equipe. Diante do exposto, reforça-se a necessidade da ampliação do desenvolvimento de modelos em saúde mental em formato remoto para o semestre 2021.2, voltados à comunidade interna e externa à UFC. Salienta-se, pertinentemente, a necessidade da adaptação contínua dos fluxos de atendimento através da flexibilização e criatividade como forma de superar as contingências flutuantes e adversas de natureza política, econômica e social.

Palavras-chave: ATENDIMENTO. REMOTO. SAÚDE MENTAL.