

# Psicologia no Serviço de Urgência

## Serviço de Psicologia

Centro Hospitalar Universitário de São João, EPE

### Desafio

O Serviço de Psicologia do CHUSJ tem como missão, entre outras, constituir uma resposta consistente e sintonizada com as necessidades da comunidade interna e dos diversos serviços que integram o CHUSJ.

Tem também como visão constituir-se como uma entidade de referência na prestação de cuidados de saúde, pela prática de uma intervenção psicológica de excelência e inovação, reforçando e promovendo o estatuto do CHUSJ como estrutura de referência no setor da saúde.

A intervenção em crise e em situações emocionais intensas, dos doentes e seus familiares, clama um atendimento psicológico adequado e precoce a essas situações.

A situação pandémica, por Covid-19, levou a acontecimentos traumáticos, que provocaram alterações emocionais significativas, e à perda de muitas vidas, podendo, desde logo, constituir um terreno propício para o emergir de reações desadaptativas, que abalam o funcionamento psicológico do indivíduo.

Esta situação acrescenta a todas as problemáticas assistenciais que um Serviço de Urgência, como o do CHUSJ, já acolhe no seu modo de funcionamento, dito normal.

O CHUSJ é o primeiro Centro Hospitalar a ter a presença diária de psicólogos no SU. É uma experiência inovadora e que ainda não é replicada por qualquer outro hospital português.

### Objetivos

#### Objetivos Gerais:

1. Suporte psicológico aos doentes e familiares, em situação de crise, nomeadamente, situações emocionalmente traumáticas, acidentes graves, morte no SU, etc.;
2. Suporte psicológico aos profissionais do SU.

#### Objetivos Específicos:

1. Suporte aos profissionais na comunicação de más notícias (morte, UCI, etc.);
2. Debriefing com os profissionais da sala de emergência após situações exigentes (i.e., suporte avançado de vida em situações de acidente [p.e.: trabalho, viação], tentativas de suicídio que culminam em morte, etc.) de forma a terem um espaço onde possam ventilar as emoções respetivas àquela situação;
3. Estabilização emocional dos familiares e acompanhamento do processo hospitalar em:
  - A. Situações de morte (apoio na notificação e no início do processo de luto)
  - B. Situações de acidente grave (viação, trabalho, doméstico)
4. Formação aos Profissionais do Serviço de Urgências em:
  - A. Transmissão de más notícias
  - B. Gestão de Conflitos
  - C. Liderança
  - D. Gestão emocional
  - E. Gestão de stress
  - F. Comunicação com doentes e familiares
  - G. Comunicação em equipe multidisciplinar

### Solução

Elaboração de um Protocolo de colaboração entre o Serviço de Psicologia (SP) e o Serviço de Urgência (SU), tendo mais tarde, em junho de 2021 sido alargado ao Serviço de Urgência de Pediatria.

Em março de 2022, foi celebrado um protocolo entre o CHUSJ e o INEM (na área da Psicologia Clínica). Este protocolo tem por objeto a cooperação interinstitucional entre os Outorgantes, nos domínios clínico, da formação, investigação e intervenção na área da Psicologia Clínica e visa, entre outros, articular e cooperar na intervenção em ocorrências com início em contexto pré-hospitalar que resultem no transporte de vítimas para o CHUSJ ou colaboração na referenciação de utentes com os quais tenha sido realizada intervenção pelo Centro de Apoio Psicológico e Intervenção em Crise (CAPIC) do INEM, no terreno ou por teleassistência, e que necessitem de acompanhamento psicológico.

### Método

No dia 18 de fevereiro foi aprovado o protocolo pelo Conselho de Administração do CHUSJ, após submissão do mesmo pelos Serviços de Psicologia e da Urgência. A 8 de março de 2021 foi dado início ao protocolo, com a presença física na urgência de um/a Psicólogo/a no horário das 9 às 17 horas em dias de semana. Sempre que necessário, fora deste horário, é contactado o Diretor de Serviço de Psicologia para agilizar a sua presença no SU.

O Serviço de Psicologia é composto por 31 Psicólogos, dos quais 26 fazem serviço de urgência.

O protocolo com o INEM possibilita que em situações que o CAPIC é acionado e os doentes são encaminhados para a urgência do CHUSJ, exista um contacto prévio entre os psicólogos do INEM e o psicólogo que se encontra de urgência, antecipando e agilizando informação da ocorrência.

As solicitações de colaboração da Psicologia no SU é realizada através do programa informático em utilização na urgência do CHUSJ, Jone V6.

### Conclusões

Este protocolo veio aumentar a eficiência na intervenção psicológica junto dos doentes, familiares e profissionais do SU. Permite uma referenciação atempada para a continuidade da intervenção psicológica. Existem efetivos ganhos em saúde.



Quando o doente chega à Urgência, já lá estarão os seus dados identificativos

### Psicólogos do INEM e do S. João apoiam familiares de doentes

Serviço está há um ano na Urgência e protocolo vem abrir âmbito aos cuidados pré-hospitalares

#### Agrade Tiziana Soares

saário O Serviço de Psicologia do Centro Hospitalar Universitário de São João (CHUSJ) e o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) assinaram, ontem, um protocolo de cooperação nos domínios clínico, de formação, investigação e intervenção na área da Psicologia Clínica. Há um ano que o serviço de Psicologia passou a fazer parte da Urgência. A partir de agora, alarga-se ao apoio a familiares de vítimas em contexto pré-hospitalar em parceria com o INEM.

Em serviço pioneiro em Portugal que o INEM espera ver replicado. "É um momento histórico para as unidades de saúde do país. Os cuidados são prestados no pré-hospitalar, junto dos doentes e da comunidade e garantimos através desta colaboração que esses cuidados continuam dentro do hospital", explicou Sónia Cunha, psicóloga responsável pelo Centro de Apoio Psicológico e de Intervenção em Crise (CAPIC) do INEM.

Todo o trabalho realizado no terreno ou por teleassistência a quem necessita de acompanhamento psicológico pelo CAPIC em contexto de crise prossegue depois na urgência. Através da troca de informação permanente entre os psicólogos do INEM e do CHUSJ, o utente entra na urgência já referenciado, com todos os dados identificativos do estado de saúde e conhecimentos familiares em que ocorreu a situação de emergência.

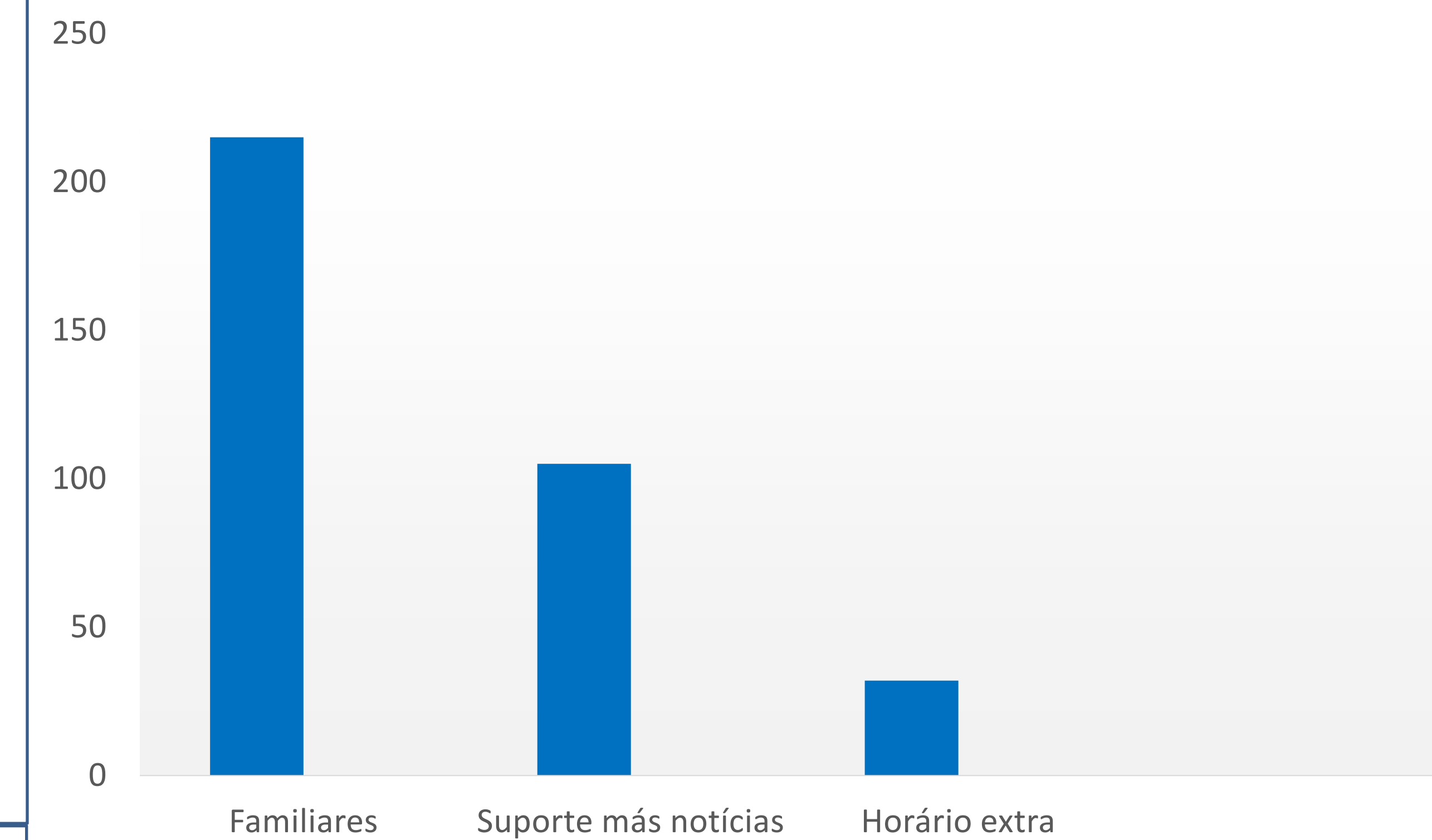
#### Profissionais de saúde incluídos

Nelson Pereira, diretor da Unidade Autónoma de Gestão de Urgência e Medicina Intensiva do S. João (foi um dos principais mentores da criação do CAPIC quando exerceu funções no INEM), salienta a importância da colaboração no desenvolvimento de programas de formação nesta área, na presença em eventos de formação e estágios, na participação conjunta em simulações ou exercícios de emergência.

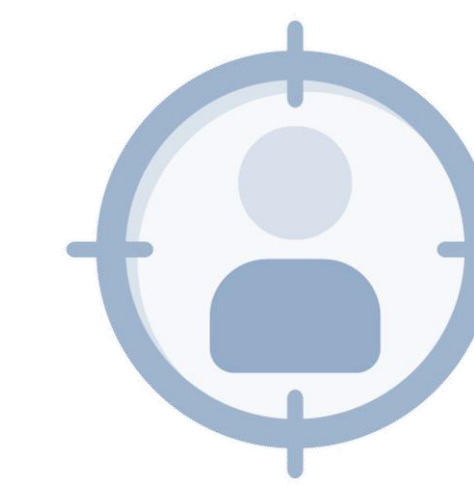
ACOLHIMENTO "Desta forma, as pessoas no hospital não são atendidas, são acolhidas, através desta cooperação que há muito esta era pensada mas que cuja concretização foi empurrada pela pandemia", acrescenta Eduardo Campa, diretor do Serviço de Psicologia do CHUSJ.

Na realidade, esse apoio à urgência tem um ano e, ao longo dos 12 meses de 2021, a equipa que engloba 25 psicólogos presta assistência a mais de 150 pessoas que deixam entrada no serviço. Desde há seis meses, o apoio está também disponível no serviço de Urgência de Pediatria e na Unidade de Cuidados Intensivos Pediátricos, tendo sido identificadas 25 ocorrências. ■

### Gráfico



### Métricas:



Mais de 200 Familiares atendidos durante 2021



Mais de 100 intervenções de suporte à transmissão de más notícias



Mais de 30 intervenções extra horário definido no protocolo