

## EXPECTATIVAS DE PACIENTES ACERCA DO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO EM SERVIÇOS-ESCOLA.

*Rita Aparecida Nicioli Cerioni.*

**Contato com autor:** [ritacerioni@usp.br](mailto:ritacerioni@usp.br)

**Orientadora:** Professora Associada Eliana Herzberg.

**Programa de Pós-Graduação:** Psicologia Clínica

**Nível:** Mestrado.

### **Resumo:**

**Introdução:** A partir de uma experiência em supervisão de alunos de psicologia que atendiam em psicoterapia breve de orientação psicanalítica em uma universidade no interior de São Paulo, observou-se que a escuta clínica e compreensão das expectativas dos pacientes acerca do atendimento psicológico favorecia o engajamento destes ao processo de psicoterapia. Essa experiência consistiu em orientar os estagiários do quinto ano a perguntarem aos seus pacientes, no primeiro atendimento, o que eles esperavam da psicoterapia. Levantar e analisar esse material junto aos estagiários favoreceu uma redução significativa do índice de desistência. A hipótese é que a escuta e análise das expectativas podem aproximar a técnica da psicoterapia psicanalítica e necessidades dos pacientes, favorecendo adesão ao tratamento psicológico. **Objetivos:** 1. Identificar as expectativas dos pacientes que procuram um serviço-escola para atendimento psicológico durante o processo de triagem. 2. Analisar se a intervenção da escuta clínica dessas expectativas interfere positivamente na adesão à psicoterapia. 3. Levantar dados estatísticos acerca do índice de desistência e correlacioná-los com a intervenção da escuta das expectativas. **Método:** O delineamento da pesquisa é predominantemente clínico-qualitativo. Foi feita pesquisa documental comparando os anos de 2009 e 2010 quanto ao número de desistência. Foram realizadas entrevistas semi-dirigidas com 10 pacientes que aguardavam na lista de espera para atendimento psicológico no serviço-escola desta universidade, análise dos prontuários, e acompanhamento junto aos estagiários designados para atender os respectivos pacientes. Esse acompanhamento consistiu de dois momentos: 1. Encaminhamento da ficha de triagem onde constam as expectativas levantadas; 2. *Follow-up* para verificar adesão após seis meses da entrevista de triagem. **Resultados parciais:** Os resultados obtidos até o momento parecem indicar que a compreensão das expectativas dos usuários do serviço-escola de psicologia possibilita avaliar e repensar a prática dos serviços existentes, no sentido de tentar uma aproximação entre demanda, expectativa e qualidade do trabalho desenvolvido. **Conclusão Parcial:** A

escuta e análise das expectativas em relação ao atendimento psicológica dos pacientes que procuram este serviço em uma clínica-escola, permite uma compreensão mais próxima dos seus desejos e necessidades, reduzindo o hiato produzido entre o que o estagiário anseia oferecer e o que o paciente precisa, o que não significa satisfazê-lo, mas compreendê-lo. Os resultados obtidos até o momento parecem indicar que a escuta e análise das expectativas favorecem a adesão ao tratamento psicoterápico, reduzindo o índice de desistência. Uma das implicações que poderá advir dessa pesquisa é um maior cuidado por parte dos supervisores, para que os alunos possam fazer uma escuta mais acurada das expectativas dos pacientes não só na triagem, mas também no início da psicoterapia, dado que é freqüente existir um intervalo, muitas vezes maior do que o desejado, entre a inscrição, a triagem e a psicoterapia, podendo haver mudanças de expectativas entre um momento e outro.

Palavras-chave: Expectativas. Triagem psicológica. Serviços-Escola. Clínica-escola. Desistência.