



Saúde mental

**Primeiros Cuidados
Psicológicos, Urgência e
Emergência em Saúde Mental:**

**ORIENTAÇÕES AOS FAMILIARES E
CUIDADORES DE PACIENTES**

As situações de sofrimento psíquico são bastante frequentes e não é raro que sejamos convocados a ajudar pessoas que estão atravessando experiências de crise emocional.

Os amigos e familiares são quase sempre os primeiros a prestar cuidados psicológicos nos momentos de maior estresse. Alguns são naturalmente mais sensíveis, empáticos e dispostos a escutar; outros têm dificuldade de ouvir a dor alheia.



Cada situação tem sua peculiaridade e cada encontro interpessoal é único. Em respeito a essas singularidades, não faz sentido sugerir fórmulas para cuidar de uma pessoa em estado de fragilidade emocional.

Existem, todavia, algumas orientações que, postas em prática, costumam trazer maior conforto para todos os envolvidos. A seguir, abordaremos algumas delas, relacionando-as com contextos específicos de alteração do bem-estar psíquico.

Escuta empática

Começemos por imaginar a situação de alguém que está vivenciando ou acabou de experimentar um evento especialmente estressante. Pensemos também que essa pessoa não aparenta sinais de forte descontrole emocional. Como devemos proceder?

Numa situação como essa, o melhor é procurar manter a calma e ficar perto. É preciso, também, comunicar que você está ali, disponível. Ainda que a pessoa fique em silêncio, permaneça ao seu lado. Caso ela fale sobre o que lhe aconteceu ou expresse o que está sentindo, escute com atenção, procure entender e demonstre que está compreendendo o que se passa. Muito mais importante do que tentar encontrar uma solução para os problemas relatados, é procurar se colocar no lugar do outro. Com essa postura, você pode obter uma “compreensão sentida” da vivência do narrador. Quando isso ocorre e é claramente demonstrado ao outro, os efeitos são geralmente muito positivos.

Nesse mesmo contexto, visando a contribuir para um desfecho favorável, há comportamentos que você deve evitar. Por exemplo:, nunca pressione a pessoa a relatar o que aconteceu ou a dizer como está se sentindo. Se ela naturalmente começar a falar, jamais interrompa ou apresse o seu relato. Apenas escute e não emita julgamentos de valor sobre atitudes ou comportamentos contidos em seu relato.



Também não é bom contar histórias de outras pessoas que passaram por experiências semelhantes. Igualmente contraindicado é falar sobre os seus problemas com quem está sofrendo. Utilizar frases otimistas para tentar estimular a pessoa a reagir também não é uma boa estratégia. Embora algumas pessoas possam até gostar de tais mensagens, a maior parte dos sujeitos tende a entendê-las como formas de desconsideração e incompreensão de seu sofrimento.

QUADRO RESUMO

O que fazer

- Procurar manter a calma;
- Ficar perto da pessoa;
- Informar que está disponível;
- Permanecer com a pessoa, mesmo que ela fique em silêncio;
- Se ela começar a falar, escutar com atenção e demonstrar que está compreendendo.



O que não fazer

- Pressionar a pessoa a relatar o que viveu ou passou, ou mesmo o que está sentindo;
- Interromper ou apressar o seu relato;
- Emitir julgamentos de valor sobre as atitudes e vivências relatadas;
- Contar histórias de outras pessoas que passaram por situações semelhantes;
- Falar sobre os seus próprios problemas;
- Usar mensagens otimistas para estimular a pessoa a reagir;
- Fazer falsas promessas ou dar falsas esperanças.



Respeito e acolhimento

Agora vejamos outra possibilidade. Você pode precisar ajudar alguém muito ansioso e com sinais de forte descontrole emocional. Certamente, vai ser mais difícil e será preciso maior esforço para atuar de forma equilibrada. Por isso, vão aí algumas sugestões: caso consiga, procure falar com a pessoa mantendo um tom de voz suave e calmo; adote uma postura de respeito e acolhimento; diga-lhe que não está sozinha e que pode contar

com você para ajudar. Afirme que ela está em segurança – isso geralmente tem um efeito positivo e só não deve ser dito se as circunstâncias realmente forem inseguras. Se possível, mantenha contato visual com a pessoa enquanto conversa com ela.

Estados como esse podem dar origem a episódios transitórios de desconexão em relação ao ambiente, nos quais a pessoa pode ficar “fora de si”. De acordo com o Guia de Primeiros Cuidados Psicológicos, da Organização Pan-americana da Saúde – OPAS, nesses casos, algumas estratégias podem ser utilizadas, tais como: sugerir ao sujeito que pise no chão e procure sentir os seus dedos tocarem-no; pedir que toque com os dedos da mão em seu próprio colo, direcionar a atenção do indivíduo para ob-



jetos do ambiente que tenham um caráter tranquilizador e que possam ser vistos, ouvidos ou tocados por ele e incentivar a pessoa a se concentrar na própria respiração e respirar lentamente.

Todas essas medidas, embora simples, ajudam a pessoa a desviar a atenção do seu estado de desconforto psicológico, o que, naturalmente, contribui para a redução do mesmo. O aprofundamento da respiração, de modo particular, fornece mais oxigênio ao cérebro, contribuindo, dessa forma, para diminuir a reação de estresse e a sensação de incapacidade de respirar.

Se com essas medidas o sujeito recobra o seu equilíbrio emocional, você pode continuar adotando uma postura de acolhimento e escuta, até que a situação se estabilize e um profissional de saúde mental venha avaliar o caso. Essa avaliação é especialmente indicada para pessoas que já tiveram mais de uma “crise de ansiedade” e também quando os sintomas foram mais intensos ou demoraram a passar.

O que fazer



- Falar com a pessoa mantendo um tom de voz suave e calmo;
- Adotar uma postura de respeito e acolhimento;
- Dizer que está ali para ajudar;
- Enfatizar a existência de um estado de segurança;
- Manter contato visual com a pessoa enquanto conversa com ela;
- Sugerir que pise com os pés no chão e sinta os seus dedos tocarem-no;
- Pedir que toque com os dedos da mão no próprio colo;
- Direcionar a atenção do indivíduo para objetos tranquilizadores do ambiente;
- Incentivar a pessoa a se concentrar na própria respiração e respirar lentamente.

Cautela e Segurança

Se, todavia, ao descontrole intenso e persistente somarem-se atos de violência, ideias ou tentativas de suicídio, automutilação ou perturbações do juízo crítico, será preciso agir mais rápido. Isso porque tais ocorrências sugerem a presença de riscos importantes e requerem atendimento psiquiátrico imediato.



Como você não poderá cuidar do paciente e, ao mesmo tempo, encontrar um serviço de saúde para atendê-lo, chame outra pessoa da família ou amigo para lhe ajudar. Se o paciente já tiver consultado um psiquiatra anteriormente, esse profissional deve ser contatado. Peça ao seu ajudante que ligue para o psiquiatra assistente solicitando orientações, que devem ser seguidas.

Não havendo psiquiatra assistente, você pode tentar encontrar um. Oriente seu ajudante a telefonar para psiquiatras particulares ou credenciados ao plano de saúde, se houver um. O Tribunal Regional Federal da 5ª Região dispõe de psiquiatras credenciados para atender todo o corpo funcional e seus dependentes. A listagem pode ser acessada no endereço <https://www.trf5.jus.br/index.php/nas>

Essa última estratégia, entretanto, pode levar tempo e não estar disponível em certos horários. O melhor é não aguardar e levar logo o paciente até um serviço de emergência psiquiátrica público ou privado.

Na cidade do Recife os casos de emergência psiquiátrica podem ser direcionados para os Centros de Atenção Psicossocial-CAPS ou para a emergência do



Hospital Ulysses Pernambucano. Esses locais pertencem à rede pública de saúde e alguns funcionam 24 horas. A Relação dos CAPS pode ser obtida no endereço <http://www2.recife.pe.gov.br/servico/servicos-de-saude-mental>. Já a emergência do hospital Ulysses Pernambucano fica localizada na Avenida Rosa e Silva, 2130, no bairro da Tamarineira, e atende pelos telefones: 31829912 / 31829921 / 31829906.

De modo geral, na esfera privada, o Recife e sua região metropolitana são carentes de emergências psiquiátricas abertas 24 horas. Assim, as emergências dos hospitais gerais terminam sendo uma opção para quem decide não usar o serviço público. Lá, os pacientes podem ser medicados e, posteriormente, uma assistência especializada deve ser encontrada.

Seja como for, um cuidado especial deve ser prestado ao transporte do paciente para o serviço de emergência. Sempre que possível, uma ambulância com estrutura para atender emergências psiquiátricas deve ser acionada. Se, em último caso, você precisar levar o seu parente de carro para o serviço de emergência, faça-o, unicamente, se ele concordar. Nesse caso, o deslocamento deve ser feito com o paciente no banco de trás do automóvel, ladeado por dois familiares.

Se houver discordância do paciente em deslocar-se até a emergência, você precisará de ajuda extra. O melhor é chamar o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), que atende pelo

telefone 192 e dispõe de equipe especializada para atendimento psiquiátrico domiciliar, 24 horas por dia.

Até que chegue a equipe de atendimento de urgência, cuide para não deixar a pessoa sozinha e reduza os estímulos do ambiente onde ela se encontra. Enquanto estiver aguardando, procure manter uma postura vigilante. Não faça movimentos bruscos e evite tocar o corpo do paciente. Tente ajudá-lo a reconhecer a realidade e tome cuidado para não confrontá-lo. No diálogo, prefira utilizar uma linguagem simples, clara e concreta, sem elevar o tom de voz.

QUADRO RESUMO

O que fazer

- Chamar outra pessoa da família ou amigo para ajudar;
- Pedir ao ajudante que ligue para o psiquiatra assistente;
- Não havendo psiquiatra assistente, procurar encontrar um;
- Seguir as orientações do psiquiatra;
- Providenciar uma ambulância com estrutura para atender uma emergência psiquiátrica;
- Enquanto aguarda a chegada do atendimento de urgência, não deixar o paciente sozinho;
- Reduzir os estímulos do ambiente onde o paciente se encontra;
- Manter uma postura vigilante.



O que não fazer

- Movimentos bruscos;
- Tocar o corpo do paciente;
- Conversar com o paciente usando linguagem rebuscada ou pouco clara;
- Elevar o tom de voz;
- Entrar em confronto com o paciente.



Elaboração

ORGANIZAÇÃO:

Núcleo de Assistência à Saúde do TRF5

DIAGRAMAÇÃO:

Divisão de Comunicação Social

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Fundação Oswaldo Cruz. Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia COVID -19. Recomendações Gerais. Brasília, DF: FIOCRUZ, 2020.

Organização Pan-Americana da Saúde. Primeiros cuidados psicológicos: guia para trabalhadores de campo. Brasília, DF: OPAS, 2015.

Vedana, Kelly Grazianni Giacchero. Urgências e Emergências Psiquiátricas. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, USP, 2016.