

AS IMPLICAÇÕES DO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ONLINE

FELIX, I. R.¹; CARVALHO, T. M.²

RESUMO

Objetivo: Abordar os empasses que são discutidos na atualidade sobre a modalidade de atendimento psicológico online. **Método:** Revisão bibliográfica, documental e de campo, com uma pesquisa que envolve tanto profissionais de psicologia e pacientes que têm acesso e fazem uso do atendimento online. **Resultados:** A pesquisa trouxe a compreensão de como o atendimento psicológico online é percebido tanto na visão de profissionais quanto dos que fazem uso dele. **Conclusão:** Foram levantadas tanto questões à favor deste tipo de atendimento, como também possíveis desvantagens ao usá-lo.

Palavras-chave: Online. Profissionais. Pacientes.

ABSTRACT

Objective: To address the impasses that are currently discussed on the online psychological care modality. **Method:** Bibliographic, documentary and field review, with a research that involves both psychology professionals and patients who have access to and make use of online care. **Results:** The research brought an understanding of how online psychological care is perceived both in the view of professionals and those who use it. **Conclusion:** Questions were raised in favor of this type of assistance, as well as possible disadvantages when using it.

Keywords: Online. Professionals. Patients.

¹ Isabella Ribeiro Felix. Acadêmica do Curso de Bacharelado em Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2020. E-mail: isabellaribeirofelix@hotmail.com

² Thaísa Mara de Carvalho. Orientadora da pesquisa. Docente Especialista do Curso de Bacharelado em Psicologia da Faculdade de Apucarana – FAP. Apucarana – Pr. 2020. E-mail: thaisa.mara@fap.com.br

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos a psicoterapia online vem crescendo consideravelmente e cada vez mais ganhando seu lugar como uma modalidade de atendimento psicológico e sendo utilizada por muitos profissionais e clientes. Em função do estado de pandemia causada pelo Coronavírus, em 2020 esse tipo de atendimento cresceu drasticamente e se tornou um recurso mais que necessário para que tanto a atuação dos profissionais quanto o acompanhamento psicoterápico das pessoas permanecessem em andamento.

Nesse sentido é de plena relevância que se aborde questões sobre este tema e seus permeios em relação ao estado de pandemia, bem como elencar os prós e contras relacionados à esta modalidade de atendimento e suas possíveis influências, e para isto obter opiniões de profissionais da área e clientes que fazem ou começaram a fazer o uso deste recurso recentemente.

OBJETIVO

Investigar e esclarecer sobre os empasses discutidos atualmente em relação ao atendimento psicológico online.

MÉTODO

Tratou-se de uma pesquisa com caráter bibliográfico, com a utilização de artigos online, bem como pesquisa documental, recolhidos em documentos oficiais e uma pesquisa de campo, envolvendo uma pesquisa feita de maneira online com um formulário com questões abertas de forma anônima respondidas pela plataforma Google Forms.

RESULTADOS

A resolução sobre a modalidade de atendimento online na psicologia de 2012 foi atualizada pela Resolução nº 11/2018 que começou a ser vigente no final de 2018, e uma das mudanças estipuladas na nova resolução diz que o profissional não precisa mais atender por um site específico e pode ter a liberdade de escolher meios sobre

esse atendimento, não precisando ser cadastrado em um site estipulado pelo CFP, além de não ter mais limite de quantidade de sessões, porém ainda há a necessidade de autorização e cadastro prévio no CRP, e o atendimento em grupo em situações de urgência, emergência, desastres e violações de direitos devem ser feitos de forma presencial. (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, 2018).

Apesar das críticas e preocupações, há muitos estudos realizados no exterior, como Austrália, Estados Unidos e Reino Unido que mostram resultados muito eficazes, inclusive em tratamentos de depressão, ansiedade e diversos outros mais, além de que muitas de suas vantagens se relacionam ao baixo custo, privacidade, conveniência e disponibilidade em diversos contextos, mesmo que ainda precise de alguns ajustes às demandas, mostra-se bem-sucedida e cada vez menos criticada negativamente. (PIETA; GOMES, 2014, p.20-21).

Com base nisto, foi elaborada uma pesquisa com dois profissionais de psicologia que já tiveram experiências tanto com o atendimento clínico presencial quanto o online, e com dois pacientes que também já foram atendidos tanto na modalidade presencial quanto a online. As perguntas foram estruturadas diferentemente para profissionais e para pacientes, sendo condizente com a visão de cada perspectiva. Os Quadros 1 e 2 a seguir apresentam os resultados da coleta de dados com profissionais e pacientes respectivamente:

Quadro 1 - Respostas dos Profissionais

PROFISSIONAL A	PROFISSIONAL B
Qual sua abordagem teórica?	
Psicanalítica	Análise do Comportamento
Há quanto tempo clinica presencialmente e há quanto tempo clinica online?	
Clínico presencialmente há 8 anos e on-line há cerca de 6 meses, desde o começo da pandemia	Presencialmente há 10 anos e online há 3 anos
Você teve alguma formação sobre a modalidade de atendimento online e/ou onde buscou informações sobre este tipo de atendimento?	
Não tive nenhum tipo de formação. Apenas me informei no site do CFP sobre essa modalidade e me inscrevi numa plataforma do próprio órgão que regulamenta a modalidade [...]	No site do CRP e CFP
Em que local físico (clínica, casa, etc.) e virtual (ferramenta) realiza seus atendimentos online? Teve que fazer alguma adaptação ou alteração física e/ou tecnológica para realizar este tipo de atendimento?	
Atendo on-line na minha casa e	Antes da pandemia sempre atendi na

também do próprio consultório. Não precisei fazer nenhuma modificação específica, a não ser resguardar muito bem a questão da privacidade e do sigilo quando atendo em casa, para garantir que meus filhos ou alguma coisa da rotina da casa interferisse nos atendimentos	clínica, mas com a pandemia comecei a atender em casa também. Utilizo as plataformas que possuem a criptografia.
Você percebeu resistência ou aceitação dos pacientes na mudança do atendimento presencial para o online? Comente.	
Mais resistência do que aceitação. Percebi que muitas pessoas não se sentiram seguras e à vontade em fazer terapia direto de suas casas. [...] Nesse sentido, o sigilo que o setting terapêutico da clínica dá fez muita diferença no meu trabalho	A grande parte aceitou com facilidade, porém foi a pandemia foi quem otimizou esse processo. Acredito que se não houvesse essa situação, os clientes teriam mais dificuldades em aceitar a mudança de modalidade.

Fonte: Autor do trabalho (2020).

Quadro 2 – Respostas dos Pacientes

PACIENTE A	PACIENTE B
Há quanto tempo faz terapia? E há quanto tempo faz terapia online?	
Faço terapia desde dezembro de 2019. Comecei a terapia online no início da pandemia (Abril)	Faço terapia há 3 anos e alguns meses. Fiz terapia online desde março/2020.
Você se sente seguro/confortável com o atendimento na modalidade online? Explique.	
Sim, muito! Consigo me expressar e contar meus sentimentos e sensações da mesma maneira que o presencial [...]	Sim, desde que eu esteja em um ambiente em que eu saiba que ninguém mais está me ouvindo.
Considerando suas experiências, há preferência pelo atendimento online ou presencial? Se sim, por qual e por que?	
Não. Gosto muito de fazer presencial, mas me adaptei muito bem a terapia online e não tenho nem um problema em continuar se for preciso.	Sim, atendimento presencial. Porque é mais fácil falar pessoalmente e pelo ambiente ser mais seguro e íntimo.
Você recomendaria o atendimento psicológico online para alguém próximo? Por que?	
Sim, [...] acho que independente da forma que será realizada a terapia, é essencial e faz toda a diferença na vida de pessoas [...] O importante é que haja a interação e a conexão do terapeuta com o paciente e assim a sessão flui normalmente.	Sim, porque ainda que não seja a melhor forma, dependendo das condições pode ser a única opção acessível e ela funciona igualmente bem, dentro das limitações.

Fonte: Autor do trabalho (2020).

CONCLUSÃO

Com base no presente estudo foi possível analisar que ambos profissionais, mesmo tendo diferentes abordagens de atendimento e experiência de mais de 8 anos na atuação clínica, buscaram a instrução sobre o atendimento online no Conselho Federal e Regional de Psicologia. Também notou-se que mesmo a modalidade já existindo antes, o momento de pandemia vivenciado pode ter trazido mais abertura e visibilidade para o atendimento psicológico online. O sigilo foi tratado como fator que preocupa os profissionais e produz resistência dos pacientes à esta modalidade de atendimento, sendo que ambos profissionais mostraram-se preocupados em assegurá-la aos pacientes. Houve divergência no que se refere à aceitação ou resistência de pacientes à esta modalidade, mas de modo geral a situação trazida pelo Covid-19 pode ter aberto portas.

Quanto aos pacientes pode-se verificar que ambos começaram com a terapia online na época de início da pandemia e relataram de sentir seguros e confortáveis em realizá-la dessa forma. Notou-se preferência pelo atendimento presencial, contudo, também foi percebida a aprovação da modalidade, uma vez que, ambos indicariam a modalidade de atendimento online para alguém próximo mesmo não a considerando a melhor, mas devido à necessidade de fazer terapia em si e em virtude do momento de pandemia vivenciado.

Pode-se então coletar muitas informações relevantes para serem analisadas em relação à modalidade de atendimento psicológico online, e com isso contribuir com a comunidade acadêmica e afins, porém também se ressalta a escassez de conteúdos e materiais dispostos sobre esta temática, portanto é relevante que ainda se haja muita produção para compreendê-la de forma mais abrangente.

REFERÊNCIAS

CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA. **CFP publica nova resolução sobre atendimento psicológico on-line**. 2018. Disponível em: <<https://site.cfp.org.br/cfp-publica-nova-resolucao-sobre-atendimento-psicologico-online/>>. Acesso em: 20 mar. 2020.

PIETA, Maria Adélia Minghelli; GOMES, William B.. Psicoterapia pela Internet: viável ou inviável?. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 18-31, Mar. 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932014000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 09 abr. 2020.