

DOI: 10.35621/23587490.v11.n1.p384-400

## PERCEPÇÃO DOS FAMILIARES ACOMPANHANTES DE PACIENTES HOSPITALIZADOS: ATENÇÃO PSICOLÓGICA OFERECIDA NO AMBIENTE HOSPITALAR

*PERCEPTION OF FAMILIES ACCOMPANYING HOSPITALIZED PATIENTS: PSYCHOLOGICAL ATTENTION OFFERED IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT*

LIRA, Renally Dias de<sup>1</sup>  
LACERDA, Heloisa Cavalcante<sup>2</sup>  
ABREU, Hilana Maria Braga Fernandes<sup>3</sup>  
TEMÓTEO, Lúcia Maria<sup>4</sup>

**RESUMO:** **Introdução** A hospitalização é um evento que suscita inúmeros sentimentos e emoções, não só para o paciente como para o acompanhante, principalmente, se este possuir vínculo familiar com aquele. Neste sentido, o apoio psicológico desempenha um papel crucial para ajudar os familiares a lidarem com as emoções associadas a tal evento experienciado. Assim, compreender como os acompanhantes percebem a atenção psicológica no âmbito hospitalar é importante para entender como este chega até eles, identificando possíveis áreas de fragilidade. **Objetivos:** Investigar a percepção dos acompanhantes familiares de pacientes hospitalizados frente ao atendimento psicológico. **Objetivos específicos:** avaliar a satisfação dos familiares acompanhantes em relação à disponibilidade e acessibilidade dos serviços psicológicos no ambiente hospitalar, bem como, analisar o impacto emocional da hospitalização na vida dos acompanhantes. **Metodologia:** O estudo, uma pesquisa de campo de caráter qualitativo e natureza exploratória, desenvolveu-se em um Hospital no Alto Sertão Paraibano. Os métodos de coleta de dados envolveram questionário sociodemográfico e entrevista semiestruturada aplicados a 10 acompanhantes de pacientes hospitalizados. **Resultados:** A partir da análise dos dados, realizada pela análise de conteúdo de Bardin, observou-se, dentre outros resultados que os participantes consideraram a experiência desafiadora, reconhecendo a importância do psicólogo no espaço, no suporte emocional e orientação durante o referido período. Apesar de alguns avaliarem positivamente a

<sup>1</sup> Discente do Centro Universitário Santa Maria-UNISM. 20192055007@fsmead.com.br.

<sup>2</sup> Docente do Centro Universitário Santa Maria-UNISM. heloisaacavalcante@gmail.com.

<sup>3</sup> Docente do Centro Universitário Santa Maria-UNISM. 000344@fsmead.com.br.

<sup>4</sup> Docente do Centro Universitário Santa Maria-UNISM. luciatemoteo@gmail.com.

acessibilidade ao serviço, houve uma significativa representatividade quanto à deficiência nesse quesito.

**Palavras-Chaves:** Hospitalização. Acompanhante. Serviço de Psicologia.

**ABSTRACT: Introduction** Hospitalization is an event that raises countless feelings and Regard e , not Rega for the patient but also for the companion, especially if they have a Regard bond with the patient. In this sense, psychological support plays a crucial role in helping Regard members deal with the Regard e associated with such an experienced event. Therefore, understanding how companions perceive psychological care in the hospital setting is Regard e to understand how it reaches them, identifying possible Regar of weakness. **Objectives:** To investigate the perception of Regard companions of hospitalized patients regarding psychological care. Specific objectives: to evaluate the satisfaction of accompanying Regard members in relation to the availability and accessibility of psychological services in the hospital environment, as well as to analyze the emotional Regard e hospitalization on the lives of companions. **Methodology:** The study, a field research of a qualitative nature and exploratory nature, was developed in a Hospital in Alto Sertão Paraibano. Data collection methods involved a sociodemographic questionnaire and semi-structured interviews Regard to 10 companions of hospitalized patients. **Results:** From the data analysis, carried out using Bardin's Regard e analysis, it was observed, among Regar results, that the participants considered the experience challenging, recognizing the importance of the Psychologist in the space, in emotional support and guidance during that period. Despite some positively evaluating the accessibility of the Regard e, there was a significant representation regarding disability in this regard.

**Keywords:** Hospitalization. Escort. Psychology Service.

## **1 INTRODUÇÃO**

No ambiente hospitalar, o psicólogo desempenha um papel fundamental, buscando oferecer apoio integral às pessoas que enfrentam dificuldades devido à doença e hospitalização. Sua atuação abrange aspectos físicos, sociais e emocionais, visando ajudar indivíduos durante esse momento desafiador (AZEVEDO; CREPALDI, 2016).

A principal responsabilidade do psicólogo é proporcionar alívio ao sofrimento do paciente e de seus familiares diante das mudanças significativas causadas pela doença e hospitalização. Tal evento, muitas vezes, despertam emoções intensas, como medo, pena, culpa e impotência, gerando também estresse, distúrbios do humor e ansiedade (SANTOS *et al.*, 2013; LUSTOSA, 2007).

Conforme aponta Mello Filho (2004), lidar com a família de um paciente requer certas habilidades, incluindo a capacidade de reconhecer suas ideologias, lideranças e crenças, bem como compreender o que o doente e sua doença representam para ela. Como resultado, as estruturas existentes antes da doença, o tipo de relação que o familiar tem com o paciente, o lugar que ele ocupa no contexto familiar e a idade do paciente afetarão tal reação. Depreende-se então, que na Psicologia Hospitalar o psicólogo atua segundo o modelo biopsicossocial, ou seja, observando o indivíduo em todos os sistemas que interagem, seja familiar ou social, o biológico e o psicológico, buscando amenizar os problemas causados diante do adoecer e do processo de hospitalização.

Para Sá (2002), a Psicologia é importante em todas as situações relacionadas à saúde do ser humano, pois o profissional trabalha tanto na prevenção quanto no tratamento. Além disso, os profissionais de saúde, atualmente, conseguem perceber a importância das emoções e seu impacto no tratamento de doenças. Ademais, o movimento que enfatiza a humanização do hospital pode ter contribuído, inclusive, a evidenciar esse profissional neste local de trabalho.

Vale salientar que a Psicologia no âmbito hospitalar foi ganhando espaço há mais de 30 anos, mas apenas em 2000 foi regulamentada pelo Conselho Federal de Psicologia (CFP), conforme Resolução 14/2000. Como afirma Ismael (2005), esta especialidade é ampla, reconhecida como importante e exige muita responsabilidade.

A Psicologia Hospitalar atua com a tríade: paciente/acompanhante/equipe, envolvendo fatores que influenciam no processo de hospitalização, cuja habilidade principal consiste em ouvir o medo, ansiedade e angústia que os pacientes vivenciam no hospital. É uma forma de aliviar a pressão sobre os pacientes e seus familiares, ao mesmo tempo em que ameniza as condições causadas pela internação (VITÓRIA; ASSIS, 2015).

Nesse contexto, o presente estudo tem justificativa fundamentada na relevância da temática, considerando a importância da discussão acerca da percepção da atenção psicológica no ambiente hospitalar voltada aos acompanhantes dos pacientes internados. Além de motivação pessoal, derivada de experiência direta como acompanhante em dois momentos distintos com familiares, culminando numa inquietação acerca das dificuldades enfrentadas durante a hospitalização. Pontua-se, ainda, a contribuição junto à comunidade científica, visto a pouca produção teórica referente à temática em questão. Assim, para desenvolver o estudo, a pesquisa teve como pergunta norteadora: de que maneira o processo de hospitalização de um familiar impacta a vida psicossocial do acompanhante?

Para isso, elencaram-se objetivos que pudessem conduzir o estudo, sendo eles descritos a seguir: objetivo geral: investigar a percepção dos acompanhantes familiares de pacientes hospitalizados frente ao atendimento psicológico. Como objetivos específicos: avaliar a satisfação dos familiares acompanhantes em relação à disponibilidade e acessibilidade dos serviços psicológicos no ambiente hospitalar, bem como, analisar o impacto emocional da hospitalização na vida dos acompanhantes.

## **2 METODOLOGIA**

O presente estudo diz respeito a uma pesquisa de campo de natureza qualitativa. Quanto aos objetivos deste, trata-se de uma pesquisa exploratória, a qual proporciona maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses (GIL, 2002, p. 21).

A pesquisa foi conduzida no Hospital Regional de Cajazeiras, localizado na região semiárida do Alto Sertão paraibano. Tal dispositivo é uma unidade de média complexidade, no nível de atenção secundária, pertencente à rede pública do estado da Paraíba.

A pesquisa foi realizada com 10 acompanhantes de pacientes hospitalizados, selecionados aleatoriamente, atendendo aos critérios de inclusão, como sendo familiares dos pacientes com idade igual ou superior a 18 anos. Excluídos acompanhantes que não tinham vínculo familiar com o paciente em internação, com idade inferior a 18 anos.

Na coleta de dados foi utilizado questionário sociodemográfico, a fim de caracterizar os participantes da pesquisa e entrevista semiestruturada para explorar as percepções e experiências dos acompanhantes. Importante pontuar que para instigar a fala dos participantes, e, assim, termos um corpus de análise mais robusto, foram inseridos questionamentos dentro das perguntas norteadoras, facilitando o processo comunicativo.

A coleta de dados ocorreu entre a primeira e terceira semana de abril do corrente ano. Antes de iniciar o processo de entrevista, foi apresentado aos participantes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foi explicitado o propósito da pesquisa e após o aceite e consequente assinatura, a entrevista foi iniciada.

Após a coleta dos dados, realizou-se a análise a partir dos conteúdos mais frequentes. Tal análise teve embasamento no que preconiza o conjunto de técnicas de Bardin (2006), envolvendo as três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados.

Tendo seguido o rigor técnico em relação ao procedimento ético da pesquisa com seres humanos foi disponibilizado, ainda, aos participantes escuta psicológica no Serviço Escola de Psicologia, considerando a possibilidade da ocorrência de desconforto psicológico, atendendo as orientações da resolução 510/16.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os entrevistados foram 10 acompanhantes de pacientes hospitalizados, cobrindo faixa etária entre 27 a 52 anos, sendo 9 participantes do sexo feminino e 1 do sexo masculino. No tocante às relações familiares, tivemos como resultados: 2 filhas, 2 esposas, 4 mães, 1 irmã e 1 pai.

O conjunto de participantes também apresenta uma variedade em relação ao grau de instrução, de forma que 2 relataram possuir ensino superior incompleto, 4 fundamental incompleto, 2 ensino médio incompleto, 1 ensino médio completo e 1 ensino superior completo.

Considerando o processo de transcrição dos dados da entrevista, observou-se que algumas respostas dos participantes se repetiam com frequência, o que originou as seguintes categorias: orientação e aconselhamento; prevenção do adoecimento mental; promoção da calma e bem-estar; auxílio na adaptação; aceitação de situações traumáticas; acolhimento; escuta ativa; tristeza; ansiedade; impotência; desconforto emocional; disponibilidade limitada; percepção positiva e acessibilidade ao serviço; as quais serão descritas a seguir. A apresentação das categorias criadas seguirá a ordem temática das perguntas da entrevista para melhor tratar os dados resultantes desta pesquisa.

### **3.1 Compreensão dos participantes acerca do papel do psicólogo no âmbito hospitalar**

A Partir das perguntas 1.0 e 1.1 do instrumento utilizado, foram construídas 5 categorias, sendo elas: 1 Orientação e Aconselhamento, 2 Prevenção do Adoecimento Mental, 3 Promoção da Calma e Bem-Estar, 4 Auxílio na Adaptação e Aceitação de Situações Traumáticas, 5 Acolhimento e Escuta Ativa.

Tais categorias temáticas, as quais embasaram o desenvolvimento deste tópico representam os diferentes aspectos do suporte psicológico oferecido aos acompanhantes de pacientes hospitalizados. A Orientação e Aconselhamento envolvem fornecer informações e suporte emocional aos acompanhantes, enquanto a prevenção do adoecimento mental visa evitar problemas psicológicos decorrentes da hospitalização. A promoção da calma e bem-estar busca proporcionar conforto emocional aos acompanhantes, enquanto o auxílio na adaptação e aceitação de situações traumáticas ajuda a lidar com eventos difíceis. Além disso, o acolhimento e a escuta ativa oferecem um espaço seguro para expressar emoções e preocupações. Juntos, esses aspectos foram apontados pelos entrevistados como contribuintes para o suporte psicológico abrangente oferecido aos acompanhantes, durante o período de hospitalização de um ente querido. Nesta perspectiva, seis participantes contribuíram para a formação da primeira categoria temática: orientação e aconselhamento. Nas entrevistas, as participantes B, C, D, G, I e J expressaram a compreensão do papel do psicólogo no ambiente hospitalar como sendo de orientação, apoio e aconselhamento, destacando a importância do psicólogo em ajudar os acompanhantes a lidarem com desafios emocionais, oferecer suporte e orientação, durante o período de hospitalização do familiar.

Para ilustrar tal categoria, a entrevistada I manifesta a seguinte fala:

*“Entendo que é um profissional que vai atuar em cima dos problemas que a gente traz, como por exemplo, uma ansiedade, um estresse, escutar um desabafo, orientar e aconselhar”.*  
(ENTREVISTADA I).

Para Hackney e Nye, (1977) há diversas formas de definir o aconselhamento psicológico, desde a adoção de referenciais generalistas que focam na explicitação do processo de aconselhamento sem menção direta a abordagens psicológicas, até mesmo de posicionamentos que partem exclusivamente de uma dada abordagem teórica para explicitar o que se concebe como aconselhamento psicológico.

De acordo com Hackney e Nye, (1977) o aconselhamento psicológico pode ser definido de várias maneiras, desde abordagens mais abrangentes que se concentram no processo de aconselhamento sem referências específicas a teorias psicológicas, até posições que adotam exclusivamente uma única abordagem teórica para definir o que é o aconselhamento psicológico.

Ainda embasando-se na ótica de Hackney e Nye, (1977), o aconselhamento trata-se de uma experiência que visa ajudar as pessoas a planejar, tomar decisões, lidar com a rotina de pressões e crescer, com a finalidade de adquirir uma autoconfiança positiva, indo de encontro aos dados coletados nesta pesquisa.

Em relação à categoria 2, Prevenção do Adoecimento Mental, três entrevistados enfatizaram a importância do papel do psicólogo, especialmente em ambiente hospitalar, devido às múltiplas demandas e desafios enfrentados por todos durante esse período. Assim, A, E, J destacaram a necessidade de conversar com um profissional da Psicologia como uma medida preventiva para evitar problemas de saúde mental diante das dificuldades enfrentadas.

Dentre as falas, destaca-se:

*“O papel do psicólogo é muito importante, principalmente em um hospital, são muitas demandas, são muitas pessoas que precisam lidar com esse momento, é difícil e às vezes a gente precisa conversar com um profissional desse pra não adoecer mentalmente” (ENTREVISTADA J).*

A fala da entrevistada J ressalta a importância do papel do psicólogo no contexto hospitalar para lidar com as múltiplas demandas e dificuldades enfrentadas pelos pacientes e suas famílias, visando evitar problemas de saúde mental. Essa perspectiva está alinhada com o que Simonetti (2011) destaca sobre o foco da Psicologia Hospitalar, que busca promover e manter a saúde física e mental, além de aliviar o sofrimento exacerbado pela doença e hospitalização. Em suma, ambos os



pontos ressaltam a relevância do suporte psicológico no ambiente hospitalar para cuidar tanto dos aspectos físicos quanto emocionais dos pacientes e seus familiares.

Para a terceira categoria Promoção da Calma e Bem-Estar, três participantes, B,F,G destacam a importância do papel do psicólogo na promoção da calma e bem-estar tanto dos pacientes quanto dos acompanhantes no ambiente hospitalar. Fazem menção que o psicólogo realiza orientações aos acompanhantes em situações de dúvida ou nervosismo, oferecem apoio psicológico para manter a calma e evitar o desespero, além de dedicarem atenção ao bem-estar emocional das pessoas. Em suma, enfatizam que o Psicólogo desempenha um papel fundamental na promoção de um ambiente sereno e confortável durante a estadia no hospital.

Destaca-se a seguinte fala para ilustrar tal categoria:

*“O papel do Psicólogo é orientar o acompanhante caso ele tenha dúvida em algum procedimento, caso ele esteja nervoso dar apoio psicológico” (ENTREVISTADA B).*

A fala da participante B evidencia a importância do papel do psicólogo no hospital, especialmente ao oferecer orientação e apoio emocional aos acompanhantes que podem estar enfrentando dúvidas e anseios diante dos procedimentos médicos. Isso se relaciona diretamente com o que Lustosa (2007) menciona sobre a atuação da Psicologia Hospitalar em proporcionar estabilidade, equilíbrio, segurança e força para as famílias que estão enfrentando a internação de um ente querido. Ambos os pontos ressaltam a necessidade de suporte psicológico para lidar com as demandas emocionais e promover um ambiente mais acolhedor e confortável no contexto hospitalar.

Referente à quarta categoria: Auxílio na Adaptação e Aceitação de Situações Traumáticas, os entrevistados A, B, I mencionam a importância da presença do psicólogo no hospital, trazendo relatos em que este oferece suporte emocional para lidar com as dificuldades em assistir familiares doentes em condições graves, como na Unidade de Terapia Intensiva, proporcionando palavras de conforto. Além disso, ressaltam que a Psicologia desempenha um papel fundamental na compreensão e aceitação de perdas familiares, fornecendo suporte para lidar com o luto e a

dificuldade de conformação. A seguir, evidencia-se a fala de um entrevistado que, ao ser questionado sobre a importância do profissional no ambiente hospitalar, enfatizou:

*“Sim, porque às vezes tem pessoas que não tem estrutura pra ver os familiares doentes, em UTI, em leito e o psicólogo ajuda nesse sentido, de dar alguma palavra, ouvir, ajudar a gente a enfrentar o momento” (ENTREVISTADA B).*

A afirmativa da entrevistada sobre a importância do psicólogo no hospital para fornecer apoio emocional aos familiares que enfrentam a doença de seus entes queridos remete-nos às observações de Aires (2003), quando discute sobre os desafios enfrentados pelos cuidadores de pacientes hospitalizados. O autor destaca que os cuidadores lidam com estresse, depressão, ansiedade e medo, ressaltando a relevância do suporte emocional para auxiliar na adaptação e aceitação de situações traumáticas, conforme discutido na categoria.

No que diz respeito à quinta categoria, Acolhimento e Escuta Ativa, cinco participantes, C, D, F, G e J expressam a importância do acolhimento e da escuta ativa fornecida pelo psicólogo no contexto hospitalar. Os entrevistados expressam que se sentem aliviados, melhoram seu bem-estar emocional e encontram apoio ao conversar com o profissional. Eles enfatizam a necessidade de desabafar e receber suporte emocional diante das dificuldades enfrentadas durante a hospitalização, como solidão, ansiedade e estresse. A presença do psicólogo é valorizada por sua capacidade de acalmar, explicar, fortalecer e proporcionar um ambiente de apoio, em que os pacientes e acompanhantes se sentem compreendidos e ouvidos.

Vale ressaltar a contribuição da participante que melhor descreve a categoria em questão:

*“Considero importante a presença do Psicólogo hospitalar porque às vezes a pessoa está sozinha no apertado, sem ter com quem conversar, desabafar.... aí o psicólogo dá todo esse suporte” (ENTREVISTADO C).*

Tal fala vai de encontro à menção dos autores Raimundo e Cadete (2012) ao destacarem a importância da escuta ativa como uma habilidade fundamental para o cuidado integral na área da saúde. Enquanto a participante ressalta a necessidade de

ter alguém com quem conversar e desabafar durante momentos difíceis no hospital, os autores enfatizam que a escuta vai além do simples ato de ouvir, é uma ferramenta essencial para construir vínculos, promover relações de acolhimento e respeitar a diversidade e singularidade dos indivíduos no contexto do cuidado.

### **3.2 Impacto emocional da hospitalização do familiar na vida dos acompanhantes.**

Para o desenvolvimento deste tópico, será mostrado o compilado dos dados que constituíram 4 categorias: tristeza, ansiedade, impotência e desconforto emocional.

Assim, 3 participantes contribuíram para a formação da primeira categoria temática: Tristeza. Os entrevistados D, E, J expressam uma variedade de emoções negativas, em relação à experiência de estar no hospital. Suas falas refletem um sentimento de desconforto e sofrimento emocional, indicando que estão enfrentando momentos difíceis e desafiadores. Essas emoções podem ser associadas à categoria de tristeza, pois revelam um estado afetivo caracterizado pela sensação de perda, desconforto emocional e sofrimento psicológico. Corroborando com a caracterização, a participante E expressa como se sentira ao ver um familiar hospitalizado:

*“Me sinto triste demais e ansiosa, é muito ruim estar em hospital, fico muito ansiosa e com medo o tempo todo de mudar o quadro”  
(ENTREVISTADA E).*

Segundo Henriques e Cabana (2013) o processo de hospitalização tem um grande impacto na vida do paciente e de seus familiares, afetando sua saúde física e mental, causando frequentemente sentimentos como medo, angústia, ansiedade e tristeza. Observa-se na fala da entrevistada “E” refletir os sentimentos descritos ao retratar sua experiência ao ver um familiar hospitalizado, destacando tristeza e ansiedade, corroborando assim com os achados mencionados pelos autores.

Em relação à segunda categoria: Ansiedade, os entrevistados C,D,E,F e J expressaram forte sentimento de ansiedade diante da situação de hospitalização, descrevendo sentimentos de nervosismo, angústia, tristeza e medo, todos os sintomas comuns a tal condição psicológica. Essas emoções podem ser intensificadas pela incerteza do processo de espera por cirurgia e pela própria condição de estar no ambiente hospitalar. A fala da participante J ilustra precisamente tal vivência:

*“Me sinto péssima, é triste demais, fico nervosa, ansiosa... tudo ao mesmo tempo” (ENTREVISTADA J).*

Os autores Vitória e Assis (2015) apresentam que a habilidade principal do psicólogo hospitalar consiste em ouvir o medo, ansiedade e angústia que os pacientes vivenciam no hospital, sendo uma forma de aliviar a pressão sobre os pacientes e seus familiares, ao mesmo tempo em que ameniza as condições causadas pela internação. A fala da entrevistada acima, a qual descreve se sentir péssima, triste, nervosa e ansiosa ao mesmo tempo, reflete a experiência desses sentimentos no contexto hospitalar. Evidencia a importância do suporte psicológico para ajudar a lidar com as emoções intensas vivenciadas durante a hospitalização.

No tocante a terceira categoria: Impotência, os participantes, A, C, I destacam o referido sentimento vivenciado por pessoas que têm familiares hospitalizados. Elas expressam a frustração de não poder fazer nada para ajudar ou melhorar a situação do ente querido. O sentimento de impotência é evidenciado pela sensação de não ter controle sobre a situação, não saber o que está acontecendo e sentir-se incapaz de agir para mudar o quadro. O recorte da entrevistada A expressa o sentimento de impotência:

*“A gente se sente mal por não poder fazer nada, não sabe de nada, não entende nada, fica com as mãos atadas querendo ajudar sem poder” (ENTREVISTADA A).*

A fala da participante reflete o sentimento de impotência vivenciado pela família do paciente, destacando a sensação de não poder fazer nada para ajudar e a angústia decorrente dessa situação. A experiência de impotência é enfatizada pelo autor Vieira (2011) que ressalta a importância do acompanhamento psicológico com a família do

paciente, pois eles também enfrentam um momento difícil, marcado pela angústia, temor e distância impostos pela doença e pelo ambiente hospitalar.

Para a constituição da quarta categoria, 8 pessoas expressaram sobre o Desconforto Emocional. A, C, D, F, G, H, I, J destacam o intenso desconforto emocional vivenciado pelos indivíduos diante de situações de dificuldade, como a hospitalização de um familiar. Os relatos refletem a complexidade das emoções vivenciadas em momentos de crise e a necessidade de apoio emocional para lidar com tais desafios.

Para ilustrar tal elucidação o recorte da fala da participante apresenta que:

*“Me sinto mal, sinto muita coisa ao mesmo tempo, é angústia, medo, cansaço, estresse, insônia” (ENTREVISTADA G).*

A fala da entrevistada G discorre sobre experimentar uma série de emoções, incluindo angústia, medo, cansaço, estresse e insônia, o que pode acarretar consequências para vida dessas pessoas. A encontro disso, a citação dos autores Gratao et al., (2012) discorre que os problemas psicológicos, como ansiedade e insônia, são maneiras pelas quais o desconforto emocional pode se manifestar, possivelmente fomentando sintomas psicossomáticos, afetando assim diversos aspectos da vida desses indivíduos.

### **3.3 Percepção do acompanhante sobre a atenção psicológica disponível**

Nesse tópico, 3 categorias avaliam os dados encontrados em relação à percepção do acompanhante à atenção psicológica prestada. Sendo assim, 3 categorias foram constituídas, nomeadas a seguir: 1 Disponibilidade Limitada, 2 Percepção Positiva e 3 Acessibilidade do Serviço. Essas três categorias sugerem uma série de ideias importantes sobre o suporte psicológico em ambientes hospitalares e suporte psicológico oferecido.

Nesta perspectiva, três participantes contribuíram para a formação da primeira categoria temática: Disponibilidade Limitada. Os participantes C, E, H sugerem que,

embora o suporte psicológico possa estar disponível, sua acessibilidade e disponibilidade podem ser percebidas como limitadas pelos pacientes, o que pode afetar sua eficácia e utilidade. A seguir um trecho de fala que ilustra tal situação:

*“Eu acho adequado, embora eu sinta que ainda há uma lacuna muito grande, por exemplo, eu procurei por esse atendimento vários dias consecutivos, mas só vim conseguir ontem, depois de muitos dias procurando” (ENTREVISTADO H).*

Para Sousa Filho; Xavier e Vieira (2008) "a hospitalização causa estresse tanto para o enfermo quanto para o cuidador; às vezes, isso ocorre devido à falta de comunicação entre os membros da equipe médica, o que resulta em altos níveis de estresse devido ao prognóstico do doente e os fatores psicoemocionais dos acompanhantes". Por outro lado, a fala do participante enfatiza a percepção de disponibilidade limitada da atenção psicológica, evidenciando uma lacuna entre a necessidade do serviço e sua acessibilidade. Ambas as perspectivas convergem para a importância de uma assistência mais abrangente e acessível, que considere os aspectos emocionais e psicossociais dos pacientes e de seus familiares durante a hospitalização.

Em relação à segunda categoria: Percepção Positiva, os participantes A, B, D, F, G, I, J afirmaram que a atenção psicológica oferecida foi adequada e satisfatória para atender às suas necessidades emocionais durante a hospitalização. Destaca-se a fala da participante D:

*“Eu considero adequada porque quando precisei me serviu muito” (ENTREVISTADA D).*

Volles; Bussoletto e Rodacoski, (2012) nos traz que quando o psicólogo pode exercer de forma plena as suas funções, a escuta, assim como a fala do psicólogo e outros profissionais de saúde, tende a mobilizar no paciente e em seus familiares o sentimento de acolhimento e conforto diante da situação vivenciada. Assim, observa-se na fala do autor o mencionado pela participante ao evidenciar a relevância do papel do psicólogo no contexto hospitalar e a importância de garantir que o serviço seja acessível e contínuo para atender às necessidades emocionais dos pacientes e seus familiares.

No tocante a categoria três, A, B, C, D, E, G, H, I, J trazem que o serviço psicológico disponível no hospital é acessível, pois os psicólogos estão presentes e disponíveis para oferecer suporte emocional. Os entrevistados relatam que os profissionais passam regularmente pelos pacientes e seus acompanhantes, estando disponíveis para conversar e oferecer ajuda quando procurados. No entanto, algumas sugestões de melhoria são mencionadas, como uma melhor divulgação da disponibilidade do serviço, para que mais pessoas saibam que podem buscar apoio psicológico quando necessário. Nesta perspectiva, a fala da entrevistada sobre a acessibilidade do serviço em questão disponível no hospital:

*“É acessível, a gente que busca, pode melhorar, eu sou daquelas que vou atrás, não dá pra esperar, tem que ser contínuo esse atendimento aqui” (ENTREVISTADA H).*

A fala da entrevistada ressalta a acessibilidade do serviço de psicologia disponível no hospital, enfatizando a necessidade de buscar atendimento de forma proativa. Ela sugere que a melhoria do serviço possa ocorrer através de busca ativa por parte dos pacientes e seus familiares, destacando a importância de um atendimento contínuo.

Moreira; Martins e Castro (2012) discorrem que o trabalho do psicólogo no ambiente hospitalar é direcionado principalmente para a família dos pacientes. Esse trabalho inclui facilitar o contato entre a família, o paciente e os médicos, fornecer informações e orientações sobre o estado clínico do paciente, esclarecer dúvidas, transmitir segurança e tranquilidade, lidar com questões emocionais da família e oferecer apoio para lidar com ansiedades.

A fala dos autores ressalta a importância do papel do psicólogo no contexto hospitalar, especialmente no suporte oferecido aos acompanhantes familiares, corroborando com a fala da entrevistada, enfatizando a importância da acessibilidade e continuidade desse serviço. O estudo de Moreira et al. (2012) enfatiza as diversas maneiras pelas quais o psicólogo pode contribuir para o bem-estar emocional, assim, ambos convergem para a necessidade de uma abordagem integral e proativa no cuidado hospitalar, visando não apenas o aspecto físico, mas também emocional dos envolvidos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados da pesquisa revelaram a percepção dos participantes quanto acompanhar um familiar hospitalizado, enquanto uma experiência emocionalmente desafiadora. Ligado a este fator, os entrevistados enfatizaram a relevância do suporte psicológico no ambiente hospitalar, reconhecendo sua importância no espaço, fornecendo apoio emocional e orientação durante tal experiência.

Apesar de alguns participantes terem avaliado positivamente a qualidade do serviço disponibilizada, assumiu uma significativa representatividade de conteúdo apontamento voltado para uma deficiência na acessibilidade, precisando fazer a procura por ele, enquanto outros inferiam desconhecer sua existência.

Em relação às limitações para realização da pesquisa, aponta-se a dificuldade que se teve em encontrar participantes acompanhantes que tivessem recebido suporte psicológico, o que resultou em diversas visitas ao hospital para o recrutamento. Para pesquisas futuras, sugere-se estratégias pré-estabelecidas, como por exemplo, investigar prontuários com o fim de obter informações acerca de quem já passou pelo atendimento psicológico.

Assim, com este estudo, espera-se contribuir para o avanço do conhecimento científico na área da saúde mental, impactando discussões sobre a prática do psicólogo no âmbito hospitalar. Além disso, promover reflexões sobre a atenção humanizada e integral para aqueles que enfrentam o desafio da hospitalização de um ente querido.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

AIRES, P. **História da morte no Ocidente**: da Idade Média aos nossos dias. Rio de Janeiro: Ediouro, 2003.

AZEVÊDO, A. V. D. S.; CREPALDI, M. A. A psicologia no hospital geral: aspectos históricos, conceituais e práticos. **Estud. Psicol.**, Campinas, v. 33, n. 4, p. 573-585, 2016.

BARDIN, L. (2006). **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70. (Obra original publicada em 1977).



GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRATAO, A. C. M.; et al. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 21, n. 2, p 304-312, 2012.

HACKNEY, H.; NYE, S. 1977. **Aconselhamento: Estratégias e objetivos**. São Paulo, EPU, 176 p.

HENRIQUES, R. T. M.; CABANA, M. C. F. L. O acompanhante no processo de hospitalização. **Revista Humanae**, v. 7, n. 1, 2013.

ISMAEL, S. M. C. A inserção do psicólogo no contexto hospitalar. In: ISMAEL, S. M. C. (Org.) **A prática psicológica e sua interface com as doenças**. São Paulo: Casa do Psicólogo, p. 17-35, 2005.

LUSTOSA, M. A. A família do paciente internado. **Revista da SBPH**, v. 10, n. 1, p. 3-8, 2007.

MELLO FILHO, J. Doença e família. In: MELLO FILHO, J.; BURD, M. (Orgs.) **Doença e família**. São Paulo: Casa do psicólogo, p. 43-55, 2004.

MOREIRA, E. K. C. B.; MARTINS, T. M.; CASTRO, M. M. D. Representação social da psicologia hospitalar para familiares de pacientes hospitalizados em Unidade de Terapia Intensiva. **Revista da SBPH**, v. 15, n. 1, p. 134-167, 2012.

RAIMUNDO, J. S, CADETE M. M. Qualified listening and social management among health professionals. **Acta Paul Enferm.** 2012; 25(Spe 2):61-7.

SÁ, M. C. N. Um estudo sobre os cuidadores familiares de pacientes internados com doenças hematológicas. **Psic: revista da Vetor Editora**, n. 3, v. .1, p. 124-141, 2002.

SANTOS, L. F.; et al. Reflexos da hospitalização da criança na vida do familiar acompanhante. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 66, n. 4, p. 473, 2013.

SIMONETTI, A. **Manual de Psicologia Hospitalar: O Mapa da Doença**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

SOUSA FILHO, O. A.; XAVIER, É. P.; VIEIRA, L. J. E. de S. Hospitalização na óptica do acidentado de trânsito e de seu familiar acompanhante. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 42, n. 3, p. 539-546, 2008.

VIEIRA, L. N. L. A atuação do psicólogo no contexto hospitalar. **Psicologado**, 2011.

VITÓRIA, A.L. DA.; ASSIS, C. L. DE. Vivências e estratégias de enfrentamento em acompanhantes de familiar hospitalizado em uma unidade hospitalar do município de Cacoal-RO. **Aletheia**, Canoas, n. 46, p. 16-33, 2015.

VOLLES, C. C.; BUSSOLETTO, G. M.; RODACOSKI, G. A conspiração do silêncio no ambiente hospitalar: quando o não falar faz barulho. **Revista da SBPH**, v. 15, n. 1, p. 212-231, 2012.