

**CAPS: A PRÁTICA DA ESCUTA ATIVA NO ACOLHIMENTO PSICOSSOCIAL EM SAÚDE MENTAL**

**CIBELE VAZ DA SILVEIRA**

Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católica de Quixadá (UNICATÓLICA).  
E-mail: cibelevaz\_silveira@hotmail.com

**JHAMESON NASCIMENTO DA SILVA**

Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católica de Quixadá (UNICATÓLICA).  
E-mail: jhamesonsilva44@gmail.com

**JOSÉ RICARDO CARVALHO**

Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católica de Quixadá (UNICATÓLICA).  
E-mail: pensador32@hotmail.com

**KLELYANE DE ARAÚJO CIDRACK**

Discente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católica de Quixadá (UNICATÓLICA).  
E-mail: klelyanecidrack@hotmail.com

**MERCIA CAPISTRANO OLIVEIRA**

Docente do Curso de Psicologia do Centro Universitário Católica de Quixadá (UNICATÓLICA).  
E-mail: mercia@unicatolicaquixada.edu.br

**RESUMO**

O Centro de Atenção Psicossocial – CAPS, é um serviço de saúde de caráter aberto e comunitário, voltado para pessoas com sofrimentos psíquicos ou transtorno mental. A prática relativa ao Estágio Básico na Saúde (E.B.S.) no CAPS tem como algumas das principais atividades o acolhimento, a escuta e a triagem dos pacientes com demandas a serem tratadas pelos vários profissionais em ação no equipamento de Saúde Mental. O objetivo deste trabalho é apresentar a experiência no atendimento psicossocial e os desafios inerentes à atividade em um contexto real da prática psicológica no CAPS. Trata-se de um relato de experiência dos resultados parciais do E.B.S em Psicologia junto ao Centro de Atenção Psicossocial do Sistema Único de Saúde, localizado no município de Quixadá, no período de março a junho de 2023. O E.B.S conta com quatro estudantes que executam as atividades com supervisão docente e preceptora de campo. Os atendimentos são realizados por demanda espontânea ou direcionada de outros órgãos e variam quanto ao gênero e faixa etária. Dentre as atividades, destaca-se o acolhimento que proporciona atendimento segundo a política nacional de humanização-PNH que é utilizado como instrumento, oferecendo, assim, serviços adequados à situação ou estado apresentado pelos pacientes, ocorrem através da escuta ativa e qualificada, com objetivo de se realizar a triagem para direcionar as demandas aos serviços oferecidos como consulta com o médico psiquiatra, a assistente social, a enfermeira e as psicólogas. Na escuta inicial pode-se constatar se a demanda é ou não própria para o CAPS. Os desafios experienciados no serviço de psicologia no E.B.S estão relacionados com a questão estrutural, ou seja, com as limitações de espaço, equipamentos e mobília. Há uma demanda superior à capacidade de atendimento. Quanto aos profissionais que atendem, verifica-se engajamento, disponibilidade e presteza no serviço aos usuários, sendo uma equipe multiprofissional unida, solidária e colaborativa. A receptividade dos profissionais do CAPS aos estagiários é um fator indiscutivelmente positivo, pois inicialmente, foi dada oportunidade de acompanhá-los nos procedimentos realizados pela equipe multiprofissional na acolhida inicial e na produção dos documentos relativos ao serviço prestado. Dado esse suporte inicial, os estagiários vão compreendendo como direcionar as demandas. Conclui-se que a experiência do E.B.S é de fundamental importância para o aprimoramento da prática de acolhimento e escuta, bem como, de vivenciar o cotidiano dos serviços do Centro de Atenção Psicossocial no contexto das necessidades relativas não só à saúde mental, mas também à vulnerabilidade social que impacta fortemente na qualidade de vida dos usuários.

**Palavras-chave:** Acolhimento. Escuta. Triagem. CAPS.