



DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA CLÍNICA ESCOLA DO UNIPAM

MILAGRE, Iralva Moreira Soares; DIAS, Andréa Gonçalves

iralvasoares@yahoo.com.br

andreagd@unipam.edu.br

Introdução e Objetivo: Este estudo visa realizar uma análise institucional da Clínica-Escola de Psicologia do Centro Universitário de Patos de Minas. O objetivo é refletir acerca da estrutura e funcionamento desta instituição, focando a questão do abandono ao tratamento psicoterápico pelos pacientes, já que, em grande parte a demanda é espontânea e o atendimento é gratuito, fatores que poderiam contribuir para sua entrada e permanência. Temos o intuito de investigar e refletir acerca do serviço ofertado e sua correlação com a demanda da população que o procura. Foram levantados alguns analisadores a serem investigados: fila de espera, rotatividade do paciente na clínica e formação do estagiário. **Materiais e Métodos:** a metodologia consta de um levantamento quantitativo e qualitativo dos dados institucionais; aplicação de questionários semi-estruturados no pessoal que presta serviço na clínica e entrevistas semi-estruturadas com ex-pacientes que abandonaram os atendimentos. Tal processo servirá para construir um diagnóstico institucional e a partir deste propor uma intervenção para melhoria do serviço ofertado e a maior adesão da população que o solicita assim como contribuir para a formação do estagiário. **Resultados e Discussão:** Através do levantamento quantitativo, foi possível avaliar que: 1) A maioria dos pacientes abandonaram o atendimento sem que este tenha terminado, sendo um número significativo sem justificativa, ou quando há, esta é por motivos de doença, falta de dinheiro ou mudança de endereço; 2) A maior parte da demanda é espontânea e a procura é maior por parte de mulheres e crianças; 3) Faltam informações suficientes sobre os pacientes nos prontuários; 4) Há uma fila de espera significativa aguardando atendimento; 5) Há uma rotatividade do paciente dentro da clínica, passando por mais de um tipo de estágio. Portanto, neste momento da pesquisa avaliamos que a instituição possui dados significativos e processos de organização e elaboração de dados suficientes para considerá-la como cumpridora dos objetivos a que se propõe. Encontra-se em momento de construção de seu serviço, uma vez que é recente sua inserção na comunidade. Assim, os entraves identificados fazem parte desta construção e evidencia sua implicação tanto com o ensino quanto com a comunidade atendida. **Conclusão:** Diante da presente pesquisa, em desenvolvimento, pôde-se analisar que se faz necessário algumas reflexões acerca do funcionamento da instituição. Pensamos nas seguintes propostas: 1) ampliar e reelaborar a documentação que deve ser preenchida sobre o paciente e sobre as regras de funcionamento da instituição; 2) necessidade de uma melhor preparação e treinamento dos servidores e estagiários para tal preenchimento, facilitando a comunicação interna e externa da clínica; 3) Organizar a porta de entrada do paciente na clínica, através de um processo de triagem permanente, que possa ser resolutivo e classificatório quanto ao risco, podendo direcionar o paciente ao estágio mais condizente com sua necessidade atual. Portanto a presente pesquisa reafirma através dos dados já coletados e analisados neste processo diagnóstico, que criar possibilidades de se repensar a oferta é um

recurso para se ampliar a demanda e assim instituir o novo, tão importante para o funcionamento saudável das instituições.

Palavras-chave: Clínica-escola; abandono do tratamento; diagnóstico institucional.