



RECEPÇÃO DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA PSICOLÓGICA E PSIQUIÁTRICA AO ESTUDANTE (SAPPE) DA UNICAMP

Elizabeth Mazetto¹, Elza Ponche Rocha da Silva, Ana Maria Ghirotto Armelin
PRG/ UNICAMP

Resumo

O SAPPE oferece atendimento em saúde mental aos alunos da Universidade. Para que este atendimento ocorra de forma acolhedora e eficiente, a equipe da recepção, composta por 3 pessoas, organizou seu funcionamento a partir de atividades objetivas: oferecimento e explicação de folder informativo sobre o serviço, preenchimento do cadastro, agendamento, organização da lista de espera (data de triagem, horários disponíveis do aluno e modalidade de terapia), arquivamento de prontuário, monitoramento de vagas e convocação por email, otimizando o atendimento dos alunos. Paralelamente, atividades subjetivas também foram construídas: criação de um espaço agradável na recepção, tornando tanto o contato inicial quanto o seguimento acolhedores, cuidado com o sigilo de toda informação fornecida pelo aluno, o prontuário é manuseado de forma cuidadosa, para que nenhum dado fique exposto, respeito pelo momento do aluno na busca do atendimento e explicação da melhor forma sobre o funcionamento e para melhor atendê-los o horário administrativo foi expandido começando às 8h30 até 20h00, facilitando o acesso de alunos do noturno. Com este conjunto de medidas, a recepção tem tentado contribuir com a qualidade do atendimento, que se inicia na chegada ao serviço, além de constantemente reavaliar e readequar suas práticas, visando o bem estar dos alunos e demais funcionários.

Palavras-chaves

Recepção. Atendimento. Universitários.

¹ E-mail: sapeass@unicamp.br

II SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 29 de set. a 01 de outubro de 2008.
Tema central: “Perspectivas e desafios dos profissionais da UNICAMP”.