



Percepção dos usuários sobre a assistência no centro de atenção psicossocial

Users' perception of assistance at the psychosocial care center

Percepción de los usuarios sobre la asistencia en el centro de atención psicossocial

Patricia Rodrigues Braz¹, Aline Fregulia Lomar¹, Otavio Rodrigo de Almeida¹, Ana Carolina Ribeiro Almeida¹.

RESUMO

Objetivo: Identificar na literatura estudos que abordem as percepções dos usuários dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) sobre a assistência em saúde mental ofertada no serviço. **Métodos:** Trata-se de um estudo de revisão sistemática da literatura. A partir da formação de uma questão norteadora, foi realizado o levantamento de dados nas bases da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e da *Web of Science e Scientific Electronic Library* (SciELO) das produções científicas publicadas a partir de estudos realizados no Brasil desde 2002. Foram elegíveis para análise 14 artigos. **Resultados:** A maior satisfação dos usuários se refere à assistência e acolhimento da equipe nos serviços. Um fator amplamente levantado nos estudos diz respeito ao número de profissionais insuficiente para efetivar o tratamento de qualidade no serviço. No que concerne a organização, dispensação e orientação ofertadas sobre as medicações pelo serviço há distinções entre a satisfação e insatisfação. **Considerações finais:** esse estudo contribuiu para reflexões acerca da efetividade desses serviços na percepção dos usuários e, também, sobre a necessidade de investimento em políticas públicas para melhoria da qualidade da assistência.

Palavras-chave: Assistência à Saúde Mental, Avaliação de Serviços de Saúde, Satisfação do Paciente.

ABSTRACT

Objective: To identify studies in the literature that address the perceptions of users of Psychosocial Care Centers (PCC) about the mental health care offered in the service. **Methods:** This is a systematic literature review study. From the formation of a guiding question, data collection was carried out in the bases of the Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) and the Web of Science and Scientific Electronic Library (SciELO) of scientific productions published from studies carried out in Brazil since 2002 14 articles were eligible for analysis. **Results:** The greatest satisfaction of users refers to the assistance and reception of the team in the services. A factor widely raised in the studies concerns the insufficient number of professionals to carry out quality treatment in the service. With regard to the form of organization, dispensing and guidance offered on medications by the service, there are distinctions between satisfaction and dissatisfaction. **Conclusion:** This study contributed to reflections on the effectiveness of these services in the perception of users and also on the need to invest in public policies to improve the quality of care.

Keywords: Mental Health Assistance, Health Care Evaluation Mechanisms, Patient Satisfaction.

¹ Centro Universitário Estácio Juiz de Fora, Juiz de Fora - MG.

RESUMEN

Objetivo: Identificar estudios en la literatura que aborden las percepciones de los usuarios de los Centros de Atención Psicosocial (CAPS) sobre la atención en salud mental ofrecida en el servicio. **Métodos:** Se trata de un estudio de revisión sistemática de la literatura. A partir de la formación de una pregunta orientadora, se realizó la recolección de datos en las bases de la Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) y de la Web de la Ciencia y de la Biblioteca Científica Electrónica (SciELO) de producciones científicas publicadas a partir de estudios realizados en Brasil desde 2002 14 artículos fueron elegibles para el análisis. **Resultados:** la mayor satisfacción de los usuarios se refiere a la asistencia y acogida del equipo en los servicios. Un factor ampliamente planteado en los estudios se refiere al número insuficiente de profesionales para realizar un tratamiento de calidad en el servicio. En cuanto a la forma de organización, dispensación y orientación que ofrece el servicio sobre medicamentos, se distingue entre satisfacción e insatisfacción. **Conclusión:** Este estudio contribuyó a reflexionar sobre la efectividad de estos servicios en la percepción de los usuarios y también sobre la necesidad de invertir en políticas públicas para mejorar la calidad de la atención.

Palabras clave: Atención a la Salud Mental, Mecanismos de Evaluación de la Atención de Salud, Satisfacción del Paciente.

INTRODUÇÃO

Dentre os serviços substitutivos pertencentes à Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), rede integrada ao Sistema Único de Saúde (SUS), estão os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), instituições de referência e tratamento para pessoas que possuem algum tipo de sofrimento mental, que necessitam de cuidados e acompanhamento em um serviço comunitário e especializado (BRASIL, 2004; BRASIL, 2011).

Os diferentes tipos são denominados CAPS I, II e III, álcool e drogas (CAPSad) e infanto-juvenil (CAPSi). O CAPS I e CAPS II referem-se ao atendimento diário de adultos em sua população de abrangência com transtornos mentais persistentes. O CAPSi é voltado para público infanto-juvenil e o CAPSad atende a pessoas com quadros graves de sofrimento decorrentes de substâncias psicoativas. O CAPS III promove o atendimento à população de referência com transtornos mentais nos turnos diário e noturno durante sete dias da semana (BRASIL, 2017).

Os CAPS têm como principais objetivos prestar atendimento em regime de atenção diária, gerenciar os projetos terapêuticos oferecendo cuidado clínico singular, promover a inserção social dos usuários através de ações intersetoriais que envolvam educação, trabalho, esporte, cultura e lazer, assim como estruturar estratégias conjuntas de enfrentamento dos problemas (BRASIL, 2017).

Compreende-se que a assistência à saúde mental nos serviços comunitários tem melhor efeito sobre a qualidade de vida das pessoas em sofrimento mental (ONOCKO C e ROSANA T, 2019). Estudos demonstram que os CAPS contribuíram para a redução do número de internações em setores de urgência psiquiátrica e para a socialização dos usuários frequentes, através da comunicação e integração com o meio social (ONOCKO C e ROSANA T, 2019; MACEDO EV e CAMARGOS MCS, 2022; MILIAUSKAS CR, et al, 2019).

Ainda há questões lacunares, no que diz respeito a uma compreensão mais ampla, quanto às ações assistenciais empregadas e ao acompanhamento ofertado no CAPS na percepção dos indivíduos que frequentam o serviço. Ante o exposto, o objetivo desse estudo de revisão foi identificar na literatura estudos que abordem as percepções dos usuários dos CAPS sobre a assistência em saúde mental ofertada no serviço.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo de revisão sistemática da literatura, com o objetivo de identificar na literatura estudos que abordem as percepções dos usuários dos CAPS sobre a assistência em saúde mental ofertada no serviço. Esta metodologia de revisão possibilita a análise de pesquisas e síntese dos conceitos de forma

ampla. Algumas etapas devem ser seguidas para elaboração da revisão sistemática, quais sejam, elaboração de uma questão norteadora de investigação; definição dos critérios de inclusão e de exclusão dos estudos; desenvolvimento de uma estratégia de pesquisa; seleção dos estudos; avaliação da qualidade dos estudos; extração dos dados; síntese dos dados; avaliação da qualidade da evidência; publicação dos resultados e protocolo (DONATO H e DONATO M, 2019).

Foi realizado um levantamento nas bases de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e *Web of Science e Scientific Electronic Library (SciELO)* das produções científicas publicadas a partir de estudos realizados no Brasil desde 2002. O recorte temporal se justifica devido a promulgação da Portaria nº 336 no Brasil, pelo Ministério da Saúde em 2002, tal portaria contribuiu para o redirecionamento do modelo assistencial em saúde mental, atribuindo aos CAPS a centralidade de um serviço ambulatorial de atenção diária, de caráter aberto, especializado na atenção psicossocial, e, também, devido ao reduzido número de publicações. A busca na literatura e a seleção das publicações foram realizadas entre abril de 2023 e julho de 2023 por duas pesquisadoras.

Os estudos analisados nesta revisão foram selecionados por meio da estratégia mnemônica PICO, P – população: usuários dos CAPS; I – intervenção: percepções dos usuários sobre a assistência ofertada nos CAPS; C – controle: atenção à saúde mental. O: compreender a percepção dos usuários. A partir dessa estrutura, foi elaborada a seguinte questão norteadora da pesquisa: “qual a percepção dos usuários dos CAPS sobre a assistência à saúde mental ofertada no serviço?”.

Os descritores utilizados para busca foram “assistência à saúde mental”; “serviços de saúde mental”; “pesquisa sobre serviços de saúde”; “avaliação de serviços de saúde”; “satisfação do paciente”, selecionados a partir do vocabulário estruturado do Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), baseada no acrônimo PICO. Tais descritores foram utilizados na busca com auxílio dos operadores booleanos “AND” E e “OR” OU (Quadro 1).

Quadro 1 - Pesquisa por frases de busca nas bases de dados selecionadas.

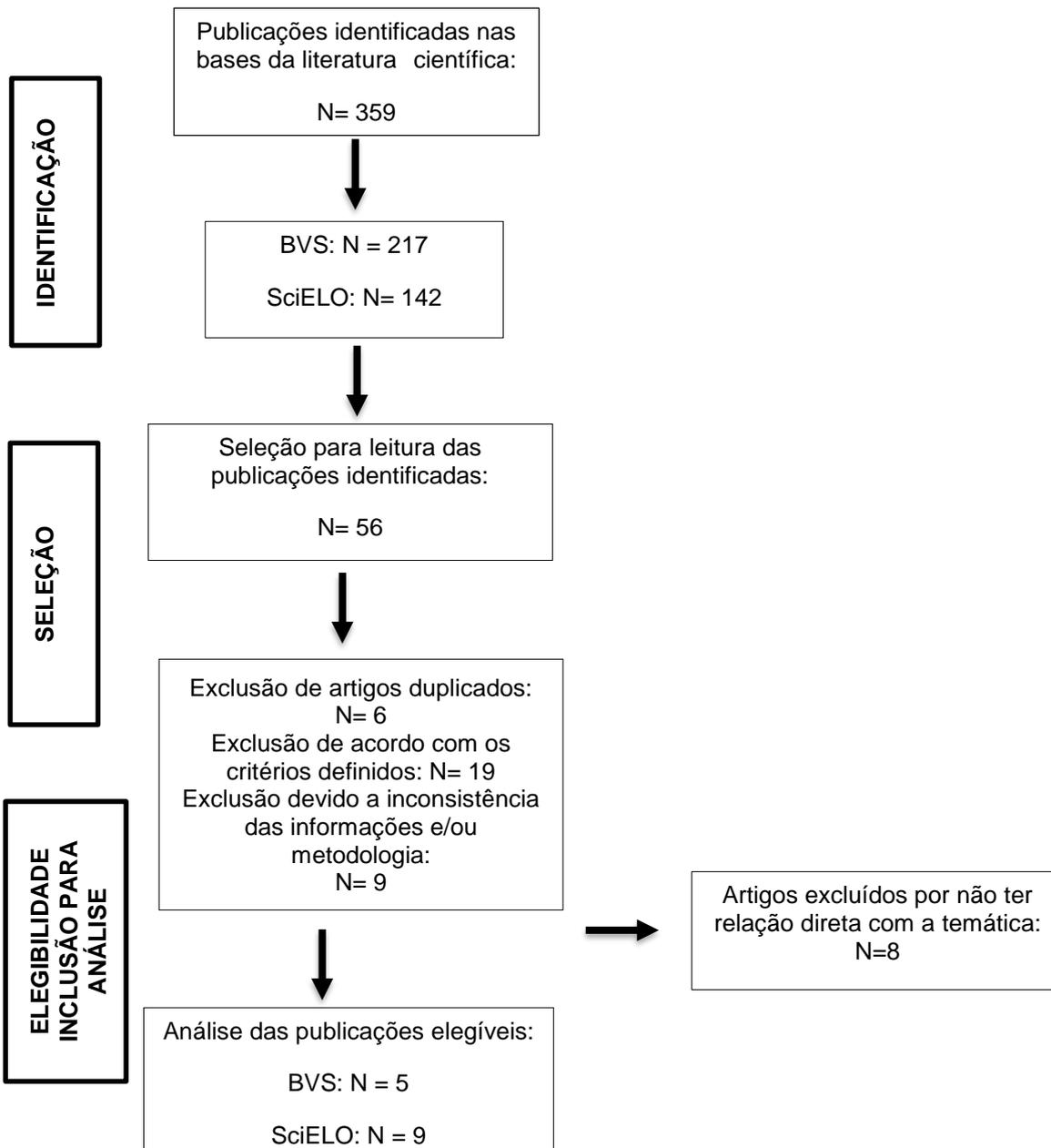
BVS	
Descritores:	Nº de artigos encontrados
“assistência à saúde mental” (AND) “avaliação de serviços de saúde” (OR) “satisfação do paciente”	29
“assistência à saúde mental” (AND) “pesquisa sobre serviços de saúde” (OR) “satisfação do paciente”	86
“serviços de saúde mental” (AND) “satisfação do paciente”.	102
SciELO	
“assistência à saúde mental” (AND) “avaliação de serviços de saúde” (OR) “satisfação do paciente”	57
“assistência à saúde mental” (AND) “pesquisa sobre serviços de saúde” (OR) “satisfação do paciente”	29
“serviços de saúde mental” (AND) “satisfação do paciente”.	56

Fonte: Braz PR, et al., 2024.

Os critérios de inclusão da pesquisa nas bases foram estudos que abordavam o tema proposto, realizados no Brasil desde 2002, em formato de artigo científico, no idioma português, disponíveis na íntegra gratuitamente. Foram excluídas as publicações que abordavam outro tema que não o de interesse deste trabalho, estudos duplicados, publicados anteriormente a 2002, no formato de teses, dissertações, portarias, artigos de opinião, editoriais, livros, bem como documentos e resumos de seminários, congressos, cursos e

aqueles não disponíveis na íntegra. Foram identificados 142 estudos na base de dados SciELO e 217 na base de dados BVS, mediante critérios de elegibilidade e exclusão, procedeu-se à leitura dos títulos e resumos, 56 artigos foram incluídos na pesquisa para leitura na íntegra, após esse processo, 42 artigos foram excluídos por não contemplarem o objeto de estudo, ao final 14 artigos foram elegíveis para análise (**Figura 1**).

Figura 1 - Fluxograma do processo de seleção dos artigos.



Fonte: Braz PR, et al., 2024

A revisão foi orientada pelo instrumento *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA), para auxiliar as pesquisadoras no planejamento, organização e realização da revisão. O Protocolo de revisão foi registrado no *Prospective Register of Systematic Reviews* (PROSPERO) sob o número de registro CRD42023453531.

RESULTADOS

A maioria dos estudos foram desenvolvidos no ano de 2009 a 2018 (n=9) e os demais entre 2019 a 2021 (n=5), com a predominância de pesquisas originais com metodologia de abordagem qualitativa (n=14), de periódicos da área da enfermagem, psicologia, medicina e saúde pública. No que se refere ao nível de evidência os estudos contemplam o nível 4: evidências de estudos descritivos (não-experimentais) ou com abordagem qualitativa (**Quadro 2**).

Quadro 2 - Publicações selecionadas para análise.

N	Autores (Ano)	Principais achados	Método e Nível de evidência
BVS			
1	SOARES RH e OLIVEIRA MAF (2021)	Pesquisa qualitativa. Os usuários manifestaram-se no sentido de que se sentem satisfeitos com o atendimento oferecido pelo serviço, enfatizando a qualidade do acolhimento. Com relação à percepção de mudanças, os participantes reconheceram mudanças positivas em suas vidas como resultados do tratamento ofertado no serviço.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
2	BARROS AC, et al. (2021)	Pesquisa qualitativa. Os resultados demonstram que o CAPS está sendo compreendido pelo seu público-alvo como um serviço resolutivo. Os resultados ainda apontam para a importância significativa desses serviços na saúde mental dos usuários e reconhecimento da necessidade do investimento em políticas públicas para melhoria da qualidade da assistência.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
3	FREITAS MC, et al. (2021)	Pesquisa qualitativa. Os resultados mostraram que os usuários possuem crenças que geram avaliações negativas sobre a disponibilidade de recursos humanos e materiais, e infraestrutura física. Em contrapartida, existem crenças positivas sobre a qualidade do trabalho dos profissionais, acessibilidade ao serviço e as atividades desenvolvidas.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
4	TAVARES FIV, et al (2021)	Pesquisa qualitativa. Com esse estudo destacaram-se pontos centrais na percepção dos usuários de um centro de atenção psicossocial sobre seu projeto terapêutico singular. Os usuários identificam a resolubilidade do PTS em seu processo terapêutico, no entanto nem sempre fazem parte, junto de seus familiares, da elaboração do mesmo.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
5	BESSA MS, et al. (2019)	Pesquisa qualitativa. Os resultados da assistência em saúde foram positivos em todos os domínios avaliados (autonomia, relacionamento, volição e assistência às crises). O serviço pesquisado possui fragilidades no tocante ao fluxo de atendimento do usuário, participação familiar, condução da agenda terapêutica, implementação de projeto terapêutico singular e ampliação de atividades extramuros.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
SciELO			
6	BARBOSA GC, et al. (2015)	Pesquisa qualitativa. Os resultados deste estudo demonstraram que a avaliação dos usuários sobre o CAPSad se situa entre a satisfação e muita satisfação. A maior satisfação derivou dos itens que avaliaram a ajuda recebida e a acolhida da equipe. Foram apontados aspectos que merecem maior investimento: estrutura física, formação e ampliação da equipe de saúde.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
7	SURJUS LTLS e CAMPOS RO (2011)	Pesquisa qualitativa. Os resultados demonstram que o cuidado da crise no próprio serviço é reforçado de maneira positiva, parecendo garantir ao sujeito em sofrimento a manutenção de referenciais afetivos e a continuidade de uma relação com o externo, com o outro, de forma menos	Pesquisa qualitativa / Nível 4

N	Autores (Ano)	Principais achados	Método e Nível de evidência
		invasiva e ameaçadora. A diversidade das modalidades terapêuticas e os projetos que extravasam a instituição e vão além de uma rotina também necessária a alguma organização interna, são apontados como dispositivos que sustentam a multiplicidade de devires do humano.	
8	EMERICH BF, et al. (2014)	Pesquisa qualitativa. Analisando as relações entre estes atores, moduladas pelo biopoder, foi possível apreender o emprego de práticas totais, que produzem formas de controle sobre usuários e sobre o exercício de direitos por parte destes, o que pode gerar cronicidade dos usuários.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
9	LACERDA CB e FUENTES-ROJAS M (2017)	Pesquisa qualitativa. Os significados e sentidos mais presentes nos discursos indicaram uma relação positiva com o serviço, visto como um local de apoio e cuidado. Constatou-se, também, que o CAPS, ao se mostrar como um local acolhedor e que proporciona o acesso a direitos para além da saúde, precisa ponderar entre o acesso a direitos e benefícios e a construção de autonomia, de forma que o serviço não deixe de atuar no âmbito social, mas, também, possa promover a reinserção social e o empoderamento desses indivíduos.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
10	CARDOSO MRO, et al. (2016)	Pesquisa qualitativa. Na avaliação dos usuários, foi unânime a opinião de que o Caps foi o local onde se sentiram mais bem acolhidos, expressando satisfação em relação ao tratamento e ao cuidado recebidos. Contudo, foi ressaltada a questão do cuidado na prática médica, que foi bastante criticado, considerando a falta de acolhimento por parte de alguns profissionais médicos.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
11	SILVA SN, et al (2018)	Pesquisa qualitativa. Os usuários estavam satisfeitos com os CAPS, sobretudo quanto à competência dos profissionais, acolhida e ajuda recebida no serviço. Condições físicas e conforto do serviço obtiveram os menores escores na escala de avaliação de satisfação. Verificou-se que quase metade dos usuários não conhecia aspectos básicos de sua terapia medicamentosa, como o nome dos medicamentos em uso, e um terço relatou que já fez uso inadequado destes.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
12	KANTORS KI LP, et al. (2009)	Pesquisa qualitativa. A comunicação e o relacionamento com a equipe apresentaram média maior média de satisfação na avaliação. A satisfação com o serviço apresentou a menor média com as condições gerais de instalação do serviço. Os resultados complementares de ambas as estratégias do estudo mostram satisfação dos usuários com o atendimento nos centros estudados.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
13	KANTORS KI LP, et al. (2011)	Pesquisa qualitativa. Como resultado observou-se que a estrutura do Caps Alegrete foi um aspecto forte na avaliação da ambiência e que a falta de recursos humanos e materiais não interfere diretamente na satisfação dos usuários com a ambiência.	Pesquisa qualitativa / Nível 4
14	OLIVEIRA RF, et al. (2012)	Pesquisa qualitativa. Os principais achados se referem ao CAPS visto como espaço de convivência capaz de estabelecer redes afetivas e sociais; estigmas, preconceitos e tutela estão presentes nos serviços, nas famílias e na comunidade; as práticas manicomiais persistem nos serviços substitutivos; a humanização do cuidado amplia o acesso e o vínculo com os serviços; a trajetória dos usuários no SUS ocorre devido às suas necessidades sociais e de saúde.	Pesquisa qualitativa / Nível 4

Fonte: Braz PR, et al., 2024.

A partir da análise, emergiram duas categorias, em que foram elencados os resultados, a saber, “Perspectivas sobre o relacionamento interpessoal com os profissionais e o processo de trabalho no âmbito do acolhimento e cuidado” e “Dimensões da clínica nos Centros de Atenção Psicossocial”.

Perspectivas sobre o relacionamento interpessoal com os profissionais e o processo de trabalho no âmbito do acolhimento e cuidado

Em alguns estudos os usuários relataram suas compreensões sobre a atuação da equipe no CAPS.

Uma pesquisa realizada em um CAPS com 30 usuários do serviço demonstrou que 60% dos participantes consideraram que a equipe do CAPS os ajuda durante o acompanhamento e tratamento, para 36% dos usuários, o tipo de ajuda dada pela equipe significou “alguma ajuda” e “muita ajuda” para 64% e 80% referiu que a equipe atende suas necessidades. Nessa mesma pesquisa a maior satisfação dos usuários derivou dos itens que avaliaram a ajuda recebida e a acolhida da equipe (BARBOSA GC, et al., 2015).

Outro estudo de cunho etnográfico realizado com 14 usuários de um CAPS evidenciou que os usuários realizaram uma avaliação positiva em relação aos profissionais de saúde da equipe do serviço, pois ressaltaram que os profissionais oferecem bom atendimento e reconheceram, ainda, que a equipe só não oferecia mais recursos na assistência, devido às condições de trabalho (CARDOSO MRO, et al., 2016).

Em uma investigação realizada em 11 CAPS com 467 usuários, em três cidades mais populosas da Região do Médio Paraopeba-MG revelou que 35,31% dos participantes fizeram referência à acolhida ao serviço, ao convívio e respeito entre profissionais e 26,59% fizeram elogios às oficinas e atividades desenvolvidas nos CAPS pelos profissionais e 25,40% teceram elogios aos profissionais (SILVA SN, et al., 2018).

Um estudo realizado em 30 CAPS nos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, com uma amostra 1.162 usuários demonstrou que 95,9% dos participantes avaliaram positivamente a equipe de profissionais e está avaliação estava correlacionada com maior chance de indicação do serviço para outras pessoas de seus ciclos. As razões para essa recomendação referem-se ao atendimento, apoio e ajuda recebidos pelos profissionais para 36,7%, a qualidade do contato profissional e a melhor opção de tratamento para 23,6% e o tratamento recebido para 21,2% dos usuários (KANTORSKI LP, et al., 2009).

Em outra investigação realizada em um CAPS de Maceió no Alagoas com oito usuários desvelou que a relação de vínculo é, de fato, estabelecida no serviço entre usuários e profissionais através do acolhimento que é ofertado e os momentos de escuta (BARROS AC, et al., 2021). Outro estudo realizado com 11 usuários de um CAPS, também ressaltou que os depoentes apontaram como um dos aspectos positivos do serviço a boa qualidade dos profissionais, e o bom atendimento e acolhimento que realizam (FREITAS MC, et al., 2021). Usuários de um dos estudos reportaram que no CAPS pesquisado era realizado o acolhimento com equipe multidisciplinar diariamente, bem como rodas de conversas (BESSA MS, et al., 2019).

O acolhimento é uma das premissas basilares do CAPS, nesse contexto o estudo desenvolvido no CAPS ad em São Paulo, com a participação de 10 usuários ressaltou que os usuários do CAPS sentem-se acolhidos principalmente nos momentos de crise, os participantes relataram satisfeitos com o acolhimento dos profissionais, sobretudo nos momentos tidos como difíceis de suas vidas, como nas situações de crise, nos problemas de relacionamento familiar, de desemprego, de situação de rua, de recaídas e nos momentos de uso constante de substâncias psicoativas (SOARES RH e OLIVEIRA MAF, 2021).

Em um dos estudos, os usuários apontaram que as crises ganham alguma possibilidade de contorno no CAPS devido a confiança nos profissionais, facilitando os pedidos de ajuda. Os usuários perceberam os espaços ofertados nos quartos de acolhimento como como um meio facilmente acessível, em que se sentem seguros, incluindo ainda a intensa aproximação com os profissionais nesses momentos (SURJUS LTLS e CAMPOS RO, 2011). Estudos analisados demonstraram, ainda, que na percepção dos usuários dos CAPS, o número de profissionais insuficiente resvala no comprometimento da assistência ofertada (CARDOSO MRO, et al, 2016; SILVA SN, et al., 2018; KANTORSKI LP, et al., 2009; FREITAS MC, et al., 2021; EMERICH BF, et al., 2014; LACERDA CB e FUENTES-ROJAS M, 2017).

Os usuários fizeram críticas à indisponibilidade de profissionais no serviço ⁽¹⁷⁾, mencionaram que o número de profissionais médicos atuando no CAPS é baixo para a demanda, o que causa longa espera pela próxima consulta, fato que compromete a aquisição às medicações por um período de tempo, prejudicando o tratamento e apontaram que, para melhorar os serviços no CAPS, seria necessário aumentar o número de profissionais da equipe (CARDOSO MRO, et al, 2016).

Em uma das pesquisas 55,04% dos entrevistados mencionaram a necessidade de aumento do número de profissionais alocados nos serviços (SILVA SN, et al., 2018). Em outro estudo 19% dos usuários também referiram ser necessário ampliar o número de profissionais, bem como ressaltaram que há sempre alta rotatividade, o que prejudica a criação de vínculo (KANTORSKI LP, et al., 2009). Em outra investigação os usuários correlacionaram o excesso de demanda e acúmulo de funções ao número insuficiente de profissionais para atendimento no CAPS (FREITAS MC, et al., 2021).

Dimensões da clínica nos Centros de Atenção Psicossocial

No que tange à funcionalidade do CAPS, foi possível identificar questões relevantes referentes às dimensões da atenção clínica psicossocial e possíveis melhorias na qualidade de vida e no cotidiano percebidas pelos usuários.

Em uma pesquisa os usuários avaliaram as assembleias como momentos que possibilitam a interlocução entre eles com a equipe, bem como um momento oportuno para reivindicações, que geralmente são escutadas e acolhidas (SURJUS LTLS e CAMPOS RO, 2011). Em contrapartida, em outro estudo as assembleias não foram compreendidas pelos usuários como um lugar de participação, pertencimento e espaço político, estando eles ausentes das pautas e discursos (OLIVEIRA RF, et al, 2012).

Os usuários apontaram também o uso refletido e dialogado das medicações, com abertura para conversas sobre a terapia medicamentosa com a equipe. Outro aspecto valorizado por eles refere-se à forma de organização, dispensação e orientação ofertadas sobre as medicações pelo serviço (SURJUS LTLS e CAMPOS RO, 2011).

Reforçando essa questão, uma das pesquisas analisadas demonstrou que todos os 14 usuários entrevistados enfatizaram a questão do tratamento medicamentoso como um dos principais recursos utilizados na terapêutica, sendo bem assistidos nesse eixo (CARDOSO MRO, et al., 2016).

De acordo com outra pesquisa, os usuários atribuíram uma avaliação positiva ao serviço devido a facilidade de retirar as medicações prescritas e terem acesso às consultas com especialista (SILVA SN, et al., 2018).

Em contrapartida, os usuários também se demonstraram insatisfeitos acerca da disponibilidade e distribuição dos medicamentos no CAPS, bem como sobre a desinformação sobre os principais aspectos da terapia medicamentosa. Verificou-se que metade dos usuários não conhecia aspectos básicos sobre sua terapia medicamentosa, como o nome dos medicamentos em uso, e um terço relatou que já fez uso inadequado dos medicamentos (SILVA SN, et al., 2018). Em outra investigação, os usuários relataram desconhecimento da terapia medicamentosa é um fator que transparece a necessidade de reforçar a participação deles na construção do Projeto Terapêutico Singular (PTS) (TAVARES FIV, et al, 2021).

De acordo com outra pesquisa, o maior índice de insatisfação sobre o CAPS apontado pelos usuários foi a indisponibilidade de medicações (KANTORSKI LP, et al., 2011).

Em uma das investigações os usuários indicaram como sugestão de melhoria para o serviço a disponibilidade de medicação no CAPS, uma vez que não há a dispensação de todos os remédios receitados pelos médicos, o que faz com que muitos sejam comprados por conta própria (CARDOSO MRO, et al., 2016).

Em outra pesquisa, os usuários mencionaram que alguns remédios prescritos estavam indisponíveis nas farmácias dos CAPS, e o alto custo das medicações impossibilitava a aquisição dos fármacos para tratamento (FREITAS MC, et al., 2021).

DISCUSSÃO

Perspectivas sobre o relacionamento interpessoal com os profissionais e o processo de trabalho no âmbito do acolhimento e cuidado

A compreensão ampliada da “saúde mental”, para além da simples ausência de um transtorno diagnóstico ocasionou mudanças significativas na assistência às pessoas em sofrimento mental, pois reforçou a importância da atenção realizada pela equipe multiprofissional, não restringindo a responsabilidade da assistência apenas ao âmbito médico-hospitalar, o que desconstruiu, em partes, o poderio da hegemonia médica (TENÓRIO F, 2002). Nessa lógica, o CAPS deve ter o suporte de uma equipe multiprofissional mínima, composta por psiquiatras, psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros, e, ainda, pode contar com a atuação de terapeutas ocupacionais, artistas plásticos, entre outros profissionais necessários aos projetos terapêuticos. Nessa equipe, devem existir, também, profissionais de nível médio, como técnico de enfermagem e técnico administrativo (BRASIL, 2004).

A percepção de que o equipe atuante nos CAPS é acolhedora e oferece auxílio no tratamento ultrapassa alguns dos estudos. A possibilidade de manutenção dos vínculos apresenta-se no sentido de “ajuda”, tal narrativa pode ser compreendida pela relação interpessoal traçada no serviço, o ato de acolher e de acompanhar diariamente os usuários acaba consolidando vínculos de cuidado que se fortalecem e, assim, os profissionais passam a ser referenciados como facilitadores nos processos de resolução de problemas e oferta de segurança e conforto, logo, o acompanhamento no serviço pode resultar na construção conjunta de vínculos afetivos relevantes para a atenção aos usuários dos serviços (ROCHA PLR, et al., 2022).

No que se refere ao acolhimento, compreende-se essa prática como uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH) (BRASIL, 2010), que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. O acolhimento é primordial, e se estabelece como uma tecnologia leve que oportuniza a aproximação, afetividade e reconhecimento entre os profissionais e usuários. Dentre as técnicas terapêuticas, a escuta ativa é essencial, através desse movimento as relações se verticalizam e, assim, o usuário se sente mais a vontade em desvelar aspectos importantes sobre suas vivências (OLIVEIRA PRS, et al., 2022).

Os CAPS devem promover um ambiente terapêutico e acolhedor, que possa incluir, principalmente, pessoas em situação de crise e os profissionais devem estar preparados para receber esses casos. O sucesso do acolhimento da crise é, inclusive, essencial para o cumprimento dos objetivos de um CAPS, que é de atender aos transtornos psíquicos graves e evitar as internações (BRASIL, 2004).

A importância do vínculo e da confiança entre usuários e profissionais, pode promover conforto e apoio durante esses momentos. Essa relação flexibiliza o olhar enviesado apenas para a remissão de sintomas, contemplando a complexidade do sofrimento envolvido, história de vida do indivíduo e possíveis fatores contextuais. É sabido também que o emprego da comunicação terapêutica com objetividade e clareza e a escuta ativa são fatores necessários para mediação de conflitos comuns nesses momentos (JESUS MAES, et al., 2023). Corroborando com os achados desse estudo de revisão, uma pesquisa realizada com 121 usuários demonstrou que 82,6% (n=100) quando se encontravam em crise, buscavam pelo acolhimento nos CAPS e inferiu, ainda, que a preparação das equipes na abordagem, é essencial para o alcance de resultados positivos no manejo da crise (PIERINI MM, et al., 2021).

Similarmente aos achados dessa revisão, um estudo realizado com 49 profissionais de um CAPS, indicou em seus resultados, que os trabalhadores apresentaram sobrecarga no trabalho, há alta rotatividade na equipe, no caso de profissionais contratados, e a dificuldade de resolutividade na Atenção Primária à Saúde (APS), que encaminha muitos casos para o CAPS, sem uma análise ponderada sobre a necessidade e perfil de indicação clínica, e acaba por aumentar o número de pessoas para atendimento (FIDELIS FAM, et al., 2021). Além disso, os profissionais atuam em atendimentos individuais e em grupos, acolhimento às demandas espontâneas, operacionalização de oficinas terapêuticas, reuniões de equipe e matriciamento, visitas domiciliares, entre outras funções (BRASIL, 2004).

Dimensões da clínica nos Centros de Atenção Psicossocial

A assembleia é uma atividade semanal, que reúne profissionais, usuários, familiares e outros convidados para avaliar e propor encaminhamentos para o serviço. As temáticas permeiam as atividades, a organização do CAPS, os atendimentos, dentre outros tópicos importantes para a assistência (BRASIL, 2004). Esse espaço possibilita a inclusão dos usuários na organização do serviço, destacando a corresponsabilidade, participação e protagonismo, fatores requeridos para o processo de reabilitação psicossocial. Ademais, devem oferecer um espaço de convivência, que transforme os modos de relação e de comunicação no serviço, bem como ofertar um momento legítimo de participação política dos usuários (FORMIGA WDD, et al., 2023).

No que se concerne ao tratamento medicamentoso, os CAPS podem organizar e regular a rotina de distribuição de medicamentos. Os medicamentos são elementos significativos entre os recursos terapêuticos disponíveis no CAPS e, na maioria das vezes, são prescritos visando o bem-estar físico e mental do indivíduo em sofrimento mental. Percebe-se nos estudos a importância do tratamento medicamentoso pelos usuários. A definição de resolubilidade compreende a resposta dos serviços às demandas, ou seja, este é um importante fator na resolutividade e avaliação positiva do serviço, bem como de avaliação negativa quando há alguma falha no processo de dispensação (KANTORSKI LP, et al., 2013; ONOCKO C e ROSANA T, 2019).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo de revisão demonstraram que a maior satisfação dos usuários se refere à assistência e acolhimento da equipe nos serviços. Os usuários compreendem os profissionais como facilitadores nos processos de resolução de problemas e, ressaltaram, que, se sentem acolhidos principalmente nos momentos de crise. Outra consideração observada, na percepção dos usuários dos CAPS diz respeito ao número de profissionais insuficiente para efetivar o tratamento de qualidade. No que se refere a forma de organização, dispensação e orientação ofertadas sobre as medicações pelo serviço há distinções entre a satisfação e insatisfação. Esse estudo contribui para reflexões acerca da efetividade do CAPS, bem como sobre a importância de fortalecimento desse aparato assistencial nas dimensões da Reforma Psiquiátrica e do processo da reinserção social, sobre a percepção dos usuários, protagonistas da assistência.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Centro Universitário Estácio Juiz de Fora pelo apoio e suporte no desenvolvimento do estudo.

REFERÊNCIAS

1. BARBOSA GC, et al. Satisfação de usuários num Centro de Atenção Psicossocial em álcool e outras drogas. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, 2015; 14: 31-38.
2. BARROS AC, et al. A percepção do usuário de um Centro de Atenção Psicossocial sobre a assistência em saúde mental. *Medicina (Ribeirão Preto)*, 2021;54(1):e174040.
3. BESSA MS, et al. Avaliação de resultados da assistência em saúde mental por usuários. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*, 2019; 3(1): 89-96.
4. BRASIL. Manual do Ministério de Saúde. 2004. Secretária de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Saúde mental no SUS: os centros de atenção psicossocial. Disponível em: http://www.ccs.saude.gov.br/saude_mental/pdf/sm_sus.pdf. Acessado em: 16 de agosto de 2023
5. BRASIL. Manual do Ministério de Saúde. 2010. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização. Formação e intervenção / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cadernos_humanizaSUS.pdf. Acessado em: 16 de agosto de 2023

6. BRASIL. Manual do Ministérios de Saúde. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental, incluindo aquelas com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt3088_23_12_2011_rep.html. Acessado em: 16 de agosto de 2023.
7. BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 3.588, de 21 de dezembro de 2017. Altera as Portarias de Consolidação no 3 e nº 6, de 28 de setembro de 2017, para dispor sobre a Rede de Atenção Psicossocial, e dá outras providências. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt3588_22_12_2017.html. Acessado em: 16 de agosto de 2023
8. CARDOSO MRO, et al. Práticas de cuidado em saúde mental na voz dos usuários de um Centro de Atenção Psicossocial do estado do Pará. *Saúde em Debate*, 2016; v. 40, n. 109.
9. DONATO H e DONATO M. Stages for Undertaking a Systematic Review. *Acta Med Port*, 2019;32(3):227-35.
10. EMERICH BF, et al. Direitos na loucura: o que dizem usuários e gestores dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS). *Interface (Botucatu)*, 2014; 18(51):685–96.
11. FIDELIS FAM, et al. Satisfação e sobrecarga na atuação de profissionais em saúde mental. *Esc Anna Nery*, 2021; 25(3):e20200309.
12. FORMIGA WDD, et al. O impacto das assembleias na humanização em saúde em um centro de atenção psicossocial. *Cad saúde colet*, 2023; 31(1): e31010210.
13. FREITAS MC, et al. Avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial a partir das Crenças dos seus Usuários. *Contextos Clínicos*, 2021; 14: 3.
14. JESUS MAES, et al. Emergência psiquiátrica no contexto da rede de atenção psicossocial: uma revisão integrativa da literatura. *Braz. J. Develop*, 2023; 9(1):4780-804.
15. KANTORSKI LP, et al. Avaliação qualitativa de ambiência num Centro de Atenção Psicossocial. *Ciênc saúde coletiva*, 2011; 16(4):2059–66.
16. KANTORSKI LP, et al. Medicação pactuada como recurso terapêutico no processo de trabalho de um CAPS: contribuições para a enfermagem. *Texto contexto – enferm*, 2013; 22(4):1022–9.
17. KANTORSKI LP, et al. Satisfação dos usuários dos centros de atenção psicossocial da região Sul do Brasil. *Rev Saúde Pública*, 2009; 43:29–35.
18. KRACHENSKI N e HOLANDA A. Manejo de crise nos centros de atenção psicossocial: uma revisão sistemática de literatura. *Revista PsicoFAE: Pluralidades em Saúde Mental*, 2019; 8(1): 23-42.
19. LACERDA CB e FUENTES-ROJAS M. Significados e sentidos atribuídos ao Centro de Atenção Psicossocial Álcool e outras Drogas (CAPS AD) por seus usuários: um estudo de caso. *Interface (Botucatu)*, 2017; 21(61):363–72.
20. MACEDO EV e CAMARGOS MCS. Evolução da cobertura de caps e das internações por transtornos mentais e comportamentais em Minas Gerais. *Saúde (Sta. Maria)*, 2022;48(1).
21. MILIAUSKAS CR, et al. Associação entre internações psiquiátricas, cobertura de CAPS e atenção básica em regiões metropolitanas do RJ e SP, Brasil. *Ciênc saúde coletiva*, 2019; 24(5):1935–44.
22. OLIVEIRA PRS, et al. Vínculo, afeto, trabalho em saúde: aproximações ético-políticas sobre o cuidado. *Psicologia Argumento*, 2022; v. 40, n. 108.
23. OLIVEIRA RF, et al. Acesso e integralidade: a compreensão dos usuários de uma rede de saúde mental. *Ciênc saúde coletiva*, 2012; 17(11):3069–78.
24. ONOCKO C e ROSANA T. Saúde mental no Brasil: avanços, retrocessos e desafios. *Cadernos de Saúde Pública*, 2019; v. 35, n. 11.
25. PIERINI MM, et al. Capacidad de los Centros de Atención Psicossocial de Alcohol y Drogas para manejar situaciones de crisis. *Revista Latino-americana De Enfermagem*, 2023; 31, e3848.
26. ROCHA PLR, et al. Centros de Atenção Psicossocial segundo Seus Usuários: Uma Revisão Integrativa. *PSSA*, 2022;14(2):151-64.

27. SILVA SN, et al. Avaliação de Serviços de Saúde Mental Brasileiros: satisfação dos usuários e fatores associados. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2018; v. 23, n. 11.
28. SOARES RH e OLIVEIRA MAF. Avaliação da atenção psicossocial em álcool e outras drogas na perspectiva dos pacientes. *Research, Society and Development*, 2021; 10(8).
29. SURJUS LTLS e CAMPOS RO. A avaliação dos usuários sobre os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) de Campinas, SP. *Rev latinoam psicopatol fundam*, 2011; 14(1):122–33.
30. TAVARES FIV, et al. Percepção de usuários de um centro de atenção psicossocial sobre seu projeto terapêutico singular. *Research, Society and Development*, 2021;10(10):e560101019029.
31. TENÓRIO F. A reforma psiquiátrica brasileira, da década de 1980 aos dias atuais: história e conceitos. *Hist cienc saude-Manguinhos*, 2002; (1):25–59.