

artigo

Barcelos, V.M.; Teixeira, E.R.; Santana, P.P.C.;

Satisfação com os serviços dos centros de atenção psicossocial: uma revisão integrativa

DOI: <https://doi.org/10.36489/saudecoletiva.2021v11i68p7843-7852>

Satisfação com os serviços dos centros de atenção psicossocial: uma revisão integrativa

Satisfaction with the services of psychosocial care centers: an integrative review

Satisfacción con los servicios de los centros de atención psicossocial: una revisión integrativa

RESUMO

Introdução: A Satisfação dos usuários (pacientes e familiares) é um importante preditor da adesão ao tratamento e do uso dos serviços de saúde, sendo também uma importante indicador da qualidade da atenção em saúde. **Objetivo:** identificar na literatura científica a satisfação dos usuários dos Centros de Atenção Psicossocial. **Método:** Revisão Integrativa da Literatura com buscas nas bases de dados da Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde, Medical Literature Analysis and Retrieval System Online e na Base de dados em enfermagem. **Resultados:** foram obtidos 64 artigos das buscas, cuja finalização da leitura resultou na seleção de quatro estudos para compor a revisão e, da análise temática, emergiram duas categorias: Avaliação dos Serviços e Fragilidades dos Serviços de saúde mental. **Conclusão:** a avaliação da satisfação com os serviços de saúde mental representa um dos pilares para a continuidade e o sucesso da terapêutica e, conseqüentemente, deve ser realizada ativamente nos respectivos serviços.

DESCRIPTORIOS: Saúde Mental; Serviços Comunitários de Saúde Mental; Avaliação de Serviços de Saúde.

ABSTRACT

Introduction: User satisfaction (patients and family members) is an important predictor of adherence to treatment and use of health services and is also an important indicator of the quality of health care. **Objective:** to identify in the scientific literature the satisfaction of users of Psychosocial Care Centers. **Method:** Integrative Literature Review with searches in the databases of Latin American Literature in Health Sciences, Medical Literature Analysis and Retrieval System Online and in the database in nursing. **Results:** 64 articles were obtained from the refinement of searches, whose completion of reading, four studies were selected to compose the review, and, from the thematic analysis, two categories emerged: Evaluation of Services and Weaknesses of Mental Health Services. **Conclusion:** the assessment of satisfaction with mental health services represents one of the pillars for the continuity and success of therapy and, consequently, it must be actively carried out in the respective services.

DESCRIPTORS: Mental Health; Community Mental Health Services; Health Services Research.

RESUMEN

Introducción: La satisfacción del usuario (pacientes y familiares) es un predictor importante de la adherencia al tratamiento y el uso de los servicios de salud, y también es un indicador importante de la calidad de la atención médica. **Objetivo:** identificar en la literatura científica la satisfacción de los usuarios de los Centros de Atención Psicossocial. **Método:** Revisión Integrativa de la Literatura con búsquedas en las bases de datos de Literatura Latinoamericana en Ciencias de la Salud, Sistema de Análisis y Recuperación de Literatura Médica en Línea y en la base de datos en Enfermería. **Resultados:** se obtuvieron 64 artículos del refinamiento de búsquedas, cuya finalización de lectura, se seleccionaron cuatro estudios para componer la revisión y, del análisis temático, surgieron dos categorías: Evaluación de Servicios y Debilidades de los Servicios de Salud Mental. **Conclusión:** la evaluación de la satisfacción con los servicios de salud mental representa uno de los pilares para la continuidad y el éxito de la terapia y, en consecuencia, debe realizarse activamente en los respectivos servicios.

DESCRIPTORIOS: Salud Mental; Servicios Comunitarios de Salud Mental; Investigación Sobre Servicios de Salud.

RECEBIDO EM: 30/03/2021 APROVADO EM: 20/05/2021

Vagner Marins Barcelos

Enfermeiro, Mestre em Enfermagem pela Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa (EEAAC) da Universidade Federal Fluminense (UFF), Professor Adjunto do Centro Universitário Anhanguera de Niterói, Rio de Janeiro (RJ), Brasil.

ORCID: 0000-0002-2826-1996

Enéas Rangel Teixeira

Doutorado em Enfermagem, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professor Titular da Universidade Federal Fluminense e da Pós-graduação *Stricto Sensu* (Mestrado e Doutorado) da EEAC/UFF.
ORCID: 0000-0002-1721-2056

Pedro Paulo Corrêa Santana

Doutorado em Ciências do Cuidado em Saúde pela EEAC/UFF. Professor Adjunto do Centro Universitário Anhanguera de Niterói, Rio de Janeiro, Brasil.
ORCID: 0000-0002-4470-9746

INTRODUÇÃO

A preocupação com a saúde mental sempre esteve presente na sociedade, porém, a loucura nos séculos passados tinha outras conotações como as religiosas. Os isolamentos eram práticas constantes até o século XVIII, na Europa, eram feitos em instituições filantrópicas, o perfil excludente da época e a não visão da loucura como doença dificultava a criação de novos tratamentos.⁽¹⁾

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) foram instituídos após 1980 como conquista do processo da Reforma Psiquiátrica originado na década de 1970. Até então, pacientes com transtornos mentais eram conduzidos às internações em instituições psiquiátricas conhecidas como “manicômios”, onde, além da superpopulação, eram submetidos a maus-tratos que, em muitos casos, levavam a óbito. A década de 1970 seria, então, o marco inicial da luta dos profissionais da saúde mental em busca de melhores tecnologias para o cuidado e o tratamento.⁽²⁾ Os CAPS apresentam serviços abertos à comunidade para tratamentos de indivíduos que apresentam transtornos mentais graves, neuroses, psicoses e demais quadros cuja magnitude e persistência justifiquem a permanência para um cuidado intensivo e comunitário, promovendo, assim, a vida.⁽²⁾

Hoje a assistência em saúde mental esta constituída em rede e é composta por diversos dispositivos assistenciais, possibilitando a atenção aos usuários acometidos com transtorno mental. A rede de atenção psicossocial (RAPS) é composta por diversos dispositivos tais quais a atenção básica, centros de atenção psicossocial (CAPS) nas suas diversas modalidades, serviços residenciais terapêuticos (SRT), leitos em hospi-

tais gerais, unidades de acolhimento adulto e infantil, (UA), ambulatorios em saúde mental, e o programa de volta para casa, que subsidia o retorno do usuário ao convívio familiar. A rede de saúde mental funciona de forma articulada, onde o CAPS é o dispositivo organizador da rede.⁽³⁾

Com a desinstitucionalização da Saúde Mental, os CAPS representaram o dispositivo responsável pela ordenação da Rede de Saúde Mental com efetiva atuação e assistência sobre os indivíduos com desordens psíquicas graves. Deste modo, a substituição de hospitais psiquiátricos pelos CAPS também despertou a necessidade de avaliação dos serviços prestados no que tange a qualidade da atenção.⁽⁴⁾ Para tal, diversos instrumentos foram validados e adaptados com o intuito de buscar o aprimoramento dos serviços e contribuir com a perspectiva e maior adesão ao tratamento pelos usuários, tamanha a importância da avaliação da sua satisfação.⁽⁵⁻⁶⁾

A compreensão da satisfação com os serviços de saúde mental vai além da perspectiva do usuário, mas também alcança os familiares dos pacientes e os profissionais da saúde mental, atores dos CAPS, e a própria organização estrutural dos serviços. Considerando que a satisfação não compreende somente a ambiência, mas são igualmente indispensáveis o meio, as necessidades, o atendimento, as instalações e os recursos necessários ao melhor acolhimento dos pacientes.⁽⁶⁾ Devemos observar que processos psicossociais alteram a percepção dos sujeitos, constituindo não só valores, mas sistemas de orientação para a vida, os quais atuam, na forma de percepção do sujeito que podem alterar o sentido de satisfação.

A Satisfação dos usuários (pacientes e familiares) é um importante preditor da

adesão ao tratamento e do uso dos serviços de saúde, sendo também uma importante medida da qualidade da atenção em saúde. Aumentar a qualidade dos serviços de saúde mental a partir de avaliações permanentes da satisfação e da sobrecarga dos atores envolvidos, utilizando estes dados para promover a melhoria dos serviços, tem sido um objetivo amplamente incentivado pela OMS.⁽⁷⁾

A partir do exposto trazemos como problema de pesquisa, Como a literatura científica está abordando a satisfação com os serviços dos Centros de Atenção Psicossocial e como objetivo Identificar na literatura científica a satisfação com os serviços dos Centros de Atenção Psicossocial.

MÉTODO

Trata-se de um estudo de revisão integrativa da literatura. Para elaboração desta revisão, seguiram-se seis etapas: 1) elaboração da questão norteadora; 2) busca ou amostragem na literatura; 3) coleta de dados; 4) análise crítica dos estudos incluídos; 5) discussão dos resultados e 6) síntese da revisão.⁽⁸⁾ Para a síntese dos principais dados dos estudos selecionados, confeccionou-se um instrumento contendo: autores, ano de publicação, periódico, tipo de estudo e título da publicação.

A questão norteadora foi definida como: “Qual é a satisfação relacionada aos serviços dos Centros de Atenção Psicossocial?”. As buscas nas bases de dados concentraram-se na Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e na Base de Dados em Enfermagem (BDENF) de artigos publicados entre 2000 e 2016, duas décadas após a implantação do primeiro

CAPS no Brasil e ocorreram em junho e julho de 2016. Para a busca, foram definidos os descritores nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), com a utilização dos descritores: “satisfação dos usuários”, “saúde mental” e a palavra-chave “satisfação em saúde”. Os descritores foram combinados em trio, conforme o quadro

1, utilizando o booleano “AND”, o que constituiu um refinamento para melhor qualificar a pesquisa diante da vasta literatura apresentada.

A seleção dos estudos para coleta de dados obedeceu aos critérios de inclusão: estudos que versassem sobre a temática do estudo, respeitando o recorte temporal de-

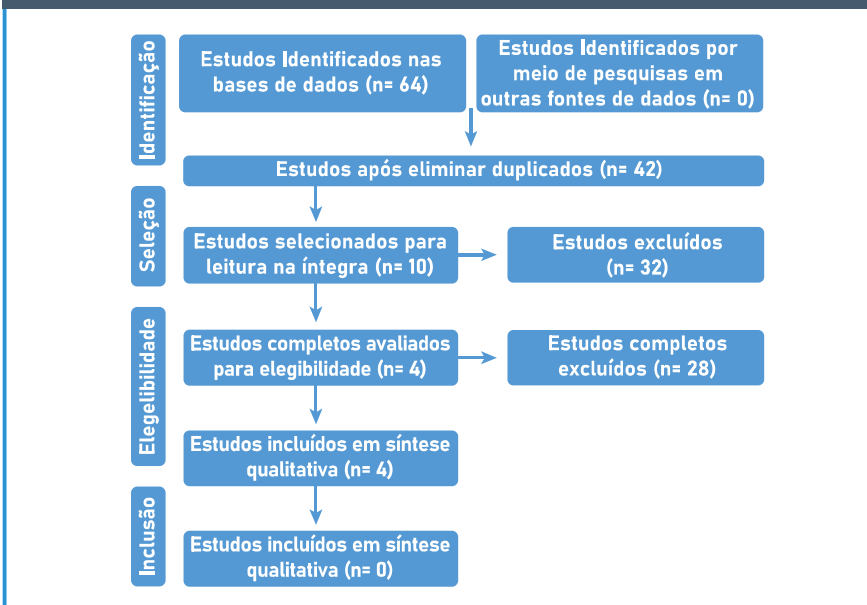
finido para a pesquisa e artigos completos em língua portuguesa disponíveis na íntegra nas bases de dados. Foram suprimidos os documentos indisponíveis nas bases de dados, os estudos disponíveis parcialmente, os estudos que não correspondiam ao objetivo da pesquisa e os que se apresentaram duplicados.

Quadro 1. Combinação de descritores e estudos apontados nas buscas em bases de dados.

COMBINAÇÃO DE DESCRITORES POR BASE DE DADOS	LILACS	BDEFN	MEDLINE
Satisfação dos usuários AND Satisfação em saúde AND Saúde mental	47	10	07

Elaborado pelo Autor (2019).

Figura 1. Fluxograma da seleção dos estudos segundo o Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA). Rio de Janeiro (RJ), Brasil, 2019.



Foram obtidos 64 artigos do refinamento das buscas a partir da combinação dos três descritores. Após a retirada dos duplicados e analisados os 42 estudos a partir da leitura dos títulos e resumos, que deveriam apresentar a temática de Satisfação com os serviços de Saúde Mental, dez estudos foram submetidos à análise com leitura crítica na íntegra, estabelecendo ao final a seleção de quatro produções científicas para análise temática, conforme apresentado na Figura 1.

RESULTADOS

DISCUSSÃO

Os serviços de saúde mental nos CAPS são relativamente recentes, mas já estão inseridos em praticamente todo território nacional, promovendo assistência qualificada. Os estudos de avaliação da

Quadro 2. Estudos selecionados para síntese.

ARTIGO	TÍTULO	AUTORIA	ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO	TIPO DE ESTUDO
A1	Avaliação de Serviços de Saúde Mental: adaptação transcultural de uma medida da percepção dos usuários sobre os resultados do tratamento	Bandeira, et.al. ⁽⁹⁾	2009	Jornal Brasileiro de Psiquiatria	Estudo de Adaptação Transcultural de Escala
A2	(In)satisfação com o Trabalho em Saúde Mental: um estudo em Centros de Atenção Psicossocial	Guimarães, et.al. ⁽¹⁰⁾	2011	Ciência e Saúde Coletiva	Estudo Qualitativo
A3	Avaliação Qualitativa de Ambiência em um Centro de Atenção	Kantorski, et.al. ⁽¹¹⁾	2011	Ciência e Saúde Coletiva	Estudo de Caso
A4	Processos de Avaliação de Serviços de Saúde Mental: uma revisão integrativa	Oliveira, et.al. ⁽¹²⁾	2014	Saúde em Debate	Estudo de Revisão

Elaborado pelo Autor (2019).

qualidade dos serviços de saúde mental são recomendados pela Organização Mundial da Saúde a fim de buscar o constante aperfeiçoamento da assistência, dar protagonismo aos usuários e promover a continuidade da adesão à terapêutica. Desta forma, a avaliação dos serviços de saúde mental permite esclarecer tanto as suas fragilidades como também as suas potencialidades para que novas demandas sejam aperfeiçoadas. Na análise temática dos estudos, surgiram as categorias: avaliação dos serviços e fragilidade dos serviços em saúde mental.

Avaliação dos Serviços

O estudo A1 apresentou a adaptação de um o instrumento de avaliação de mudança percebida por usuários de serviços de saúde mental de origem canadense. ⁽⁹⁾ Os autores apresentaram as fases de adaptação para a língua portuguesa de forma a observar que, na aplicação do modelo traduzido, as dificuldades de compreensão de expressões e terminologias pelos usuários necessitavam de exemplificações para que facilitassem a sua execução. Além disso, surgiu a necessidade de aplicação do instrumento que originalmente era autoaplicável, por aplicação por um entrevistador. Além disso, o estudo pontua a importância da percepção da família frente às mudanças dos pacientes atendidos nos centros de saúde mental, visto que também são responsáveis pelos cuidados. Ressalta-se que a percepção dos pacientes sujeitos à terapêutica contribui para aumentar a satisfação com o tratamento e a melhoria da adesão. As medidas de avaliação referidas pelo autor podem contribuir para redução do abandono da terapêutica. ⁽⁹⁾ Apesar de muitos serviços optarem pela utilização da escala de satisfação, eles não evidenciam a perspectiva do paciente diante dos efeitos e resultados do tratamento, sendo mais marcantes em avaliar o conjunto dimensional que abrange a estrutura física, a acessibilidade, a privacidade, o atendimento e as orientações dos profissionais, ou seja, não há um espaço para a percepção dos

Em ambos os estudos foram identificados diferentes níveis de satisfação entre os entes dos usuários. A família e os usuários se mostraram satisfeitos com o serviço quanto à estrutura física, o atendimento da equipe e à qualidade da alimentação. Em contrapartida, os profissionais se mostraram insatisfeitos em relação ao processo de trabalho, ao número insuficiente de salas e à dificuldade de relacionamento com o gestor.

pacientes, ⁽⁹⁾ o que remete à grande importância de utilização de mais escalas para enriquecer a avaliação dos serviços em saúde mental.

O estudo A4 ⁽¹²⁾ apresentou uma revisão integrativa sobre os processos de avaliação de serviços de saúde mental, evidenciando a prevalência de estudos de avaliação qualitativa e uma mudança do paradigma de avaliação quantitativa dos serviços. Além disso, o estudo destaca que, em relação à avaliação da satisfação do serviço CAPS, a satisfação do usuário, do familiar e dos profissionais deve ser considerada para melhoria da qualidade dos serviços prestados, pois são os agentes envolvidos no sucesso do tratamento. ⁽¹²⁾

Em ambos os estudos foram identificados diferentes níveis de satisfação entre os entes dos usuários. A família e os usuários se mostraram satisfeitos com o serviço quanto à estrutura física, o atendimento da equipe e à qualidade da alimentação. Em contrapartida, os profissionais se mostraram insatisfeitos em relação ao processo de trabalho, ao número insuficiente de salas e à dificuldade de relacionamento com o gestor. ⁽¹¹⁾ Pode-se observar que buscar a satisfação nos serviços de saúde mental é o caminho para a melhoria da qualidade da assistência. É preciso atenção, no entanto, à satisfação dos diferentes membros envolvidos no processo assistencial para que haja uma real qualidade do serviço.

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde mental está relacionada a diferentes fatores, dentre eles ressaltam-se a estrutura física do ambiente, a compreensão dos profissionais sobre as diferentes carências do usuário, a capacitação dos profissionais, a relação dos profissionais com os usuários, a interação com a família e a compreensão acerca da aplicabilidade de políticas públicas nesses serviços. ⁽¹³⁾ Destarte, a integração da rede de atenção primária à saúde deve estar de acordo com o que é preconizado pelo SUS, ou seja, que a atenção básica à saúde deve ser resultado da integração entre os diferentes serviços, como hospitais, ambulatórios de especialidades, CAPS e outros. ⁽¹²⁾

Fragilidades dos Serviços em Saúde Mental

O trabalho em saúde mental traz peculiaridades em seu processo, fazendo com que usuários e profissionais tenham visões diferentes sobre satisfação. No estudo A2,⁽¹⁰⁾ os autores identificaram determinantes da (in)satisfação dos trabalhadores, dividindo-os em aspectos intrínsecos e extrínsecos ao ambiente e à organização do trabalho. Alguns autores trazem como principais causas de insatisfação as questões intrínsecas ao trabalho.^(10,13) Algumas delas são os aspectos inerentes à estrutura física e material, às relações conflituosas dentro da equipe e aos gestores/coordenadores de serviços relacionados à organização do trabalho, além da remuneração e da flexibilização da inserção no serviço público, ambos relacionados à gestão do trabalho. Para os profissionais, a estrutura dos CAPS não oferece o conforto que o usuário necessita e há limitações na execução de atividades pela falta de material e deficiências nas instalações. Além desses

entraves, para estes profissionais, o trabalho nos CAPS sofre uma precarização porque se percebem mal remunerados quando comparados a outros setores de atuação dos profissionais de saúde.⁽¹⁰⁾

Do mesmo modo, o estudo A3⁽¹¹⁾ apresentou a insatisfação dos trabalhadores com a ambiência de um CAPS na região Sul do Brasil com o processo de trabalho, o número insuficiente de salas e a dificuldade na relação com o gestor.⁽¹¹⁾ Da avaliação da satisfação com o referido CAPS, foram determinantes os fatores relacionados ao ambiente de trabalho, às relações estabelecidas com os usuários, à possibilidade de participar de novos projetos, ao reconhecimento profissional e às relações com a equipe.⁽¹¹⁾

A partir de ambos os estudos, observa-se que há uma necessidade de melhorar as condições de trabalho, incluindo a aquisição de materiais necessários para o desenvolvimento das atividades. A democratização das relações de trabalho também merece atenção diante das transformações na organização dos processos. O

objetivo seria promover a autonomia dos trabalhadores, oferecendo a eles a oportunidade de criar, implantar e implementar novos projetos, ou seja, abrir espaço para a construção coletiva do trabalho e para a sua participação na gestão.

CONCLUSÃO

A avaliação da satisfação com os serviços de saúde mental representa um dos pilares para a continuidade e o sucesso da terapêutica, como recomenda a Organização Mundial da Saúde e que deve ser realizada ativamente nos serviços de saúde mental. Quanto à satisfação dos serviços, é imprescindível que os usuários e familiares sejam incluídos nesta avaliação como forma de melhoria da qualidade do serviço prestado. Também é crucial que os serviços atendam às demandas dos profissionais de saúde, sejam na ambiência, na valorização do serviço executado e na perspectiva de oferecer os materiais e as instalações adequadas ao conforto dos usuários. ■

REFERÊNCIAS

1. Rocha RM. *Enfermagem em Saúde Mental*. 2. ed. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012.
2. Ferreira JT, Mesquita NNM, Silva TA, Silva VF, Lucas WJ, Batista EC. Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS): uma instituição de referência no atendimento à saúde mental. *Rev Saberes*. 2016;4(1):72-86.
3. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). 2011. *Diário Oficial da União*.
4. Onocko-Campos R, Furtado JP, Trapé TL, Emerich BF, Surjus LTLS. Indicadores para Avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial Tipo III: resultados de um desenho participativo. *Saúde Debate*. 2017; 41 (esp) 71 - 83.
5. Emerich F, Onocko-Campos R. Formação para o Trabalho em Saúde Mental: reflexões a partir das concepções de Sujeito, Coletivo e Instituição. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação [online]*. 2019; v. 23, e170521.
6. Abrahão AL, Azevedo FFM, Gomes MPC. A Produção do Conhecimento em Saúde Mental e o Processo de Trabalho no Centro de Atenção Psicossocial. *Trabalho, Educação e Saúde*. 2017; 15(1), 55-71.
7. Hollanda E, Siqueira SAVD, Andrade GRBD, Molinaro A, Vaitsman J. Satisfação e responsividade em serviços de atenção à saúde da Fundação Oswaldo Cruz. *Ciência & Saúde Coletiva*, 2012; 17, 3343-3352.
8. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Integrative Review: What is it? How to do it? *Einstein [Internet]*. 2010;8(1 Pt 1):102-6.
9. Bandeira M, Calzavara MGP, Costa CS, Cesari L. Avaliação de Serviços de Saúde Mental: adaptação transcultural de uma medida da percepção dos usuários sobre os resultados do tratamento. *J Bras Psiquiatr*. 2009;58(2):107-114.
10. Guimarães JMX, Jorge MSB Assis MMA. (Dis)satisfaction with Mental Healthcare Work: a Study in Psychosocial Care Centers. *Ciência Saúde Coletiva [Internet]*. 2011; 16(4): 2145-54.
11. Kantorski LP, Coimbra VCC, Silva ENF, Guedes ACG, Cortes JM, Santos F, et al. Qualitative Assessment of the Environment in a Psychosocial Care Center. *Ciência Saúde Coletiva [Internet]*. 2011; 16(4):2059-66.
12. Oliveira MAF, Cestari TY, Pereira MO, Pinho PH, Gonçalves RMD, Claro HG, et al. Assessment Procedures of Mental Health Services: an integrative review. *Saúde Debate [Internet]*. 2014; 38(101):368-78.
13. Freitas SEM, Moraes GLA, Feitosa JA, Pessoa PMBD, Sousa OV. Influência do bem-estar psicossocial do idoso no enfrentamento de adversidades em saúde: relato de experiência. *Saúde Coletiva (Barueri)*, 2020; 10(59), 4162-4171.