

## **SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ACERCA DO TRATAMENTO RECEBIDO NOS CAPS DA REGIÃO SUL DO BRASIL**

JULLIANI QUEVEDO DA ROSA<sup>1</sup>; CARLOS ALBERTO DOS SANTOS  
TREICHEL<sup>2</sup>; VANDA MARIA DA ROSA JARDIM<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidade Federal de Pelotas – [jullianirosa@hotmail.com](mailto:jullianirosa@hotmail.com)

<sup>2</sup>Universidade Federal de Pelotas – [carlos-treichel@hotmail.com](mailto:carlos-treichel@hotmail.com)

<sup>3</sup>Universidade Federal de Pelotas – [vandamrjardim@gmail.com](mailto:vandamrjardim@gmail.com)

### **1. INTRODUÇÃO**

A reforma psiquiátrica vem se desenvolvendo no Brasil há várias décadas, mais precisamente a partir do final dos anos setenta. O movimento aponta as inconveniências do modelo que fundamentou os paradigmas da psiquiatria clássica e tornou o hospital psiquiátrico a única alternativa de tratamento, facilitando a cronicidade e a exclusão dos doentes mentais em todo o país (GONÇALVES; SENA, 2001).

O objetivo maior passa a ser substituir uma saúde mental centrada no hospital por outra, sustentada em dispositivos diversificados, abertos e de natureza comunitária e territorial, rompendo-se definitivamente com o modelo asilar. É nesse momento de intensos debates que começam a se criar serviços de saúde mental que tenham a capacidade de serem substitutivos à internação psiquiátrica, entre eles os Centros de Atenção Psicossocial - CAPS (RIBEIRO, 2004).

Os CAPS são serviços de referência no tratamento em saúde mental. Propõem-se a trabalhar na perspectiva da clínica ampliada, através do protagonismo dos usuários, o que inclui a construção e exercício de maiores graus de autonomia, de direitos e de corresponsabilização por parte destes (EMERICH, 2012).

Na perspectiva da reforma psiquiátrica, que defende a autonomia do usuário, foi construído este trabalho que busca identificar a percepção do usuário acerca do tratamento recebido nos CAPS da Região Sul do Brasil.

### **2. METODOLOGIA**

Este trabalho é um estudo transversal, recorte da pesquisa “CAPSUL II - Avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial da Região Sul do Brasil”, que foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Enfermagem, com parecer 176/2011 e financiamento do Ministério da Saúde. Trata-se de um recorte da análise quantitativa dos instrumentos aplicados por entrevistadores a um total de 1588 usuários em 40 CAPS de 39 municípios da região sul do Brasil, entre julho e dezembro de 2011. Neste estudo foram cruzadas variáveis específicas a partir da avaliação do usuário em relação ao tratamento recebido pelo CAPS. A análise dos dados ocorreu por meio do software Stata 9.0.

O desfecho deste recorte avalia se o usuário do CAPS considera que o tratamento o ajudou a se sentir melhor. Sendo assim, a variável principal deste estudo é “Você acha que o tratamento que você está recebendo aqui o ajudou a se sentir melhor?”, com as possíveis respostas: Se Sim: Como?; Se Não: Por quê?; e as variáveis específicas selecionadas para comparação foram: (1) “Estado:”, com as possíveis respostas: Rio Grande do Sul; Santa Catarina;

Paraná. (2) “Tipo:”, com as possíveis respostas: CAPS I; CAPS II; CAPS III. (3) “Quando o(a) Sr. (a) falou com a pessoa que lhe admitiu no CAPS, o(a) Sr. (a) sentiu que ela lhe ouviu?”, com as possíveis respostas: não me ouviu; me ouviu. (4) “Em geral, como o(a) Sr. (a) acha que a equipe do CAPS compreendeu o tipo de ajuda de que o(a) Sr. (a) necessitava?”, com as possíveis respostas: não me compreendeu; me compreendeu bem. (5) “O(a) Sr. (a) já teve alguma dificuldade para obter informações da equipe do CAPS quando pediu por elas?”, com as possíveis respostas: freqüentemente; não; nunca pedi.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para 95,4% dos usuários dos Centros de Atenção Psicossocial o tratamento recebido ajudou. As prevalências conforme os estratos de variáveis selecionadas estão apresentadas na tabela 1.

De modo geral a ambiência é favorecida no CAPS, pois o princípio de que a liberdade é terapêutica viabiliza uma gama de iniciativa nestes serviços, a fim de tornar o ambiente confortável e acolhedor (KANTORSKI et al., 2011).

Tabela 1: Prevalência de usuários de CAPS do sul do Brasil que referiram melhora sob tratamento no serviço de acordo com características do serviço, admissão e recebimento de informações.

| Características   | Prevalência |      |        |
|---|-------------|------|--------|
|   | N           | %    | P      |
| <b>Tipo de CAPS:</b>  |             |      |        |
| CAPS I  | 910         | 96,4 | 0,02   |
| CAPS II   | 519         | 93,3 |        |
| CAPS III  | 159         | 96,9 |        |
| <b>Estado:</b>  |             |      |        |
| Rio Grande do Sul   | 708         | 94,9 | 0,04   |
| Santa Catarina  | 394         | 97,7 |        |
| Paraná  | 486         | 94,2 |        |
| <b>Sentimento de escuta na Admissão:</b>                    |             |      |        |
| Se sentiu ouvido  | 1410        | 96,6 | <0,001 |
| Não se sentiu ouvido  | 151         | 84,1 |        |
| <b>Compreensão do tipo de ajuda necessária pela equipe:</b> |             |      |        |
| Bem compreendido  | 1442        | 96,7 | <0,001 |
| Não compreendido  | 124         | 79,4 |        |
| <b>Dificuldade na obtenção de informações da equipe:</b>    |             |      |        |
| Não obteve dificuldade                                      | 1154        | 96,2 | 0,001  |
| Obteve dificuldade  | 161         | 89,4 |        |
| Nunca solicitou informações                                 | 263         | 95,8 |        |

Fonte: CAPSUL II, 2011.

Através de sua análise podemos perceber de forma geral que, a maioria dos usuários respondeu que o tratamento que recebe do CAPS o ajuda a se sentir melhor. Pode-se perceber que essa prevalência diminui no CAPS tipo II e que o contrário acontece no estado de Santa Catarina.

Ao analisar os dados especificamente nas questões relacionadas à comunicação entre usuário-equipe, é possível perceber que os usuários que se sentiram ouvidos na admissão, assim como os que se sentiram bem compreendidos pela equipe em relação à ajuda que necessitavam; e também os que não encontraram dificuldade para obter informações da equipe, foram os que mais indicaram a ajuda do tratamento.

Os dados obtidos através da pesquisa indicam que 95,4% dos usuários entrevistados respondeu que o tratamento recebido pelo CAPS os ajudou a se sentirem melhor, e por meio do cruzamento das variáveis independentes

consideradas neste estudo é possível perceber que a maioria desses usuários se sentiu acolhido pela equipe dos profissionais.

A tabela 2 mostra os motivos indicados pelos usuários ao responderem que o tratamento ajudou, assim como aos que não veem melhora por meio do tratamento recebido no CAPS. Nessa tabela o que mais chama atenção é que os usuários apresentam como principal motivo, a sua percepção/sentimento em relação ao tratamento; 65,85% dos que afirmam que o tratamento ajudou indicam ter percebido os resultados, sentiram que a ansiedade diminuiu, assim como a agressividade. Dos que afirmam que o tratamento não ajudou, com a prevalência de 39,73% o principal motivo indicado é de fato a não percepção dos resultados.

**Tabela 2: Motivos atribuídos à ajuda ou não do serviço por usuários de CAPS da região Sul do Brasil.**

| Motivos atribuídos à ajuda ou não do serviço | Prevalências |      |
|--|--------------|------|
|  | N            | %    |
| <b>Tratamento ajudou:</b>                    | 1515         | 95,4 |
| Acesso aos medicamentos                      | 210          | 15,2 |
| Usuário se sente valorizado/compreendido     | 90           | 6,5  |
| Usuário percebe o resultado/sente-se melhor  | 907          | 65,8 |
| Convivência com outras pessoas               | 223          | 16,2 |
| Participa de grupos/oficinas                 | 76           | 5,5  |
| Tratamento e explicação do diagnóstico       | 108          | 7,8  |
| Atendimento dos profissionais                | 89           | 6,5  |
| Outros                                       | 103          | 7,5  |
| <b>Tratamento não ajudou:</b>                | 73           | 4,6  |
| Ordem judicial                               | 3            | 4,1  |
| Não se considera doente                      | 3            | 4,1  |
| Não se sente bem                             | 21           | 2,8  |
| Medicamentos não produzem efeito esperado    | 6            | 8,2  |
| Usuário não vê melhora                       | 29           | 39,7 |

FONTE: CAPSUL II, 2011.

A utilização da medicação aparece nas narrativas não mais como a única terapêutica ofertada, mas inclusa num projeto, podendo seu uso ser questionado e refletido. Tendo como aspecto valorizado pelos usuários a forma de organização e orientação ofertadas pelos CAPS em contraposição às grandes quantidades fornecidas em serviços ambulatoriais (SURJUS; CAMPOS, 2011).

Tendo em vista a atual política de Saúde Mental, os serviços devem trabalhar na perspectiva do usuário como protagonista, deve-se ter como principal objetivo a melhora completa desses pacientes. Não apenas o uso de medicamentos para diminuição dos sintomas, mas também a escuta/acolhimento, para que os mesmos estejam preparados para a integração a sociedade.

#### 4. CONCLUSÕES

Os usuários dos CAPS, em sua maioria, percebem melhora por meio dos serviços recebidos nesses espaços. O acolhimento e escuta, influenciam significativamente essa avaliação, assim como o sentimento de valorização que recebem. O convívio com outras pessoas também se faz importante para a melhora desses pacientes.

Considerando essa realidade, percebe-se a necessidade de potencializar esses espaços, tendo em vista que o usuário perceba a existência desse elo de comunicação entre o mesmo e a equipe.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

EMERICH, B. F. **Direitos dos usuários em intenso sofrimento psíquico, na perspectiva dos usuários e dos gestores de CAPS**. 24 fev. 2012. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Curso de Pós-graduação em Saúde Coletiva, Universidade Estadual de Campinas.

GONÇALVES, A. M.; SENA, R. R. A reforma psiquiátrica no Brasil: contextualização e reflexos sobre o cuidado com o doente mental na família. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto/SP, v. 9, n. 2, p. 48-55, 2001.

KANTORSKI, L. P. et al. Contribuições do estudo de avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial da região sul do Brasil. **Cadernos Brasileiros de Saúde Mental**, Florianópolis/SC, v. 1, n. 1, p. 202-211, 2011.

RIBEIRO, S. L. A Criação do Centro de Atenção Psicossocial Espaço Vivo. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília/DF, v. 24, n. 3, p. 92-99, 2004.

SURJUS, L. T. L. S.; CAMPOS, R. O. A avaliação dos usuários sobre os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) de Campinas, SP. **Revista Latinoamericana de Psicopatologia Fundamental**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 122-133, 2011.