

# EMPODERAMENTO DOS USUÁRIOS DE SAÚDE MENTAL

UMA CONSTRUÇÃO ENTRE PROFISSIONAIS E USUÁRIOS





# APRESENTAÇÃO

- Este Álbum Seriado concebe empoderamento como um processo educativo que possibilita o desenvolvimento de conhecimentos aos usuários sobre seu adoecimento, tratamento, direitos dentro do Sistema Único de Saúde(SUS). Esse conhecimento adquirido permite aos usuários tomarem decisões acerca de sua saúde, compartilhando e se responsabilizando também sobre seus cuidados.
- Focar no processo de empoderamento significa que a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) deve dar ênfase a uma perspectiva de centramento no usuário cujo objetivo é a qualidade na acolhida, corresponsabilização do cuidado e respeito pelo território em que o sujeito está inserido. Isso possibilita um trabalho conscientizador, interventivo, com potencial transformador, contribuindo, assim, para uma prática dentro de atendimentos e fluxos entre serviços, em consonância com o preconizado pelo SUS.
- Este instrumento pedagógico foi criado com a finalidade de auxiliar os profissionais no processo de empoderamento dos usuários de saúde mental. Nesse sentido, empoderamento constitui uma construção conjunta entre profissionais e usuários.
- A construção desta tecnologia teve uma influência da perspectiva socio-histórica de Vygotsky, segundo a qual a compreensão dos fenômenos leva em consideração as relações e interações sociais, a cultura e o seu acontecer histórico, ou seja, o movimento singular/particular, considerado instância da totalidade social.
- A aplicação do Álbum Seriado centra-se na relação entre sujeitos, portanto dialógica, na qual o profissional é uma parte integrante do processo educativo de empoderamento. Profissionais implicados neste processo e usuários com participação ativa em seus cuidados, imersos numa cultura e modelos de saúde já existentes, irão interagir. Essa interação não será no conhecimento já consolidado, mas em um que está por vir, construído nessa relação, com o auxílio de uma mediação simbólica, uma ferramenta construída para auxiliar esse processo: o Álbum Seriado. Essa tecnologia educacional fortalecerá e intermediará essa relação e viabilizará o processo de empoderamento dos usuários.



# **SOBRE A UTILIZAÇÃO**

- O Álbum Seriado está organizado em 4 etapas, a serem aplicadas em um encontro, ou mais, de acordo com a avaliação do profissional.
- É necessária ao profissional uma leitura prévia do Álbum, bem como o conhecimento dos protocolos e fluxos existentes na Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) do território.
- O instrumento pode ser utilizado em grupo ou individualmente, mas é imprescindível a presença de profissionais e usuários implicados neste processo. Também pode ser estendido à família do usuário, se o profissional achar necessário.
- O álbum foi construído contendo frente e verso. Na frente, ilustrações que ficarão expostas ao usuário, e, no verso, uma ficha roteiro voltada para o profissional, com a finalidade de auxiliá-lo na exposição do assunto.
- Vale salientar que as fichas roteiros são apenas sugestões para ajudar os profissionais de saúde na exposição das temáticas, podendo ser adaptadas e complementadas, a depender da situação ou necessidade do usuário.



# ORIENTAÇÕES PARA UM ENCONTRO GENUÍNO:

- Quando se trata de cuidados compartilhados, é preciso partir do entendimento de que o usuário possui um saber acumulado, anterior ao formal fornecido pelos dispositivos de saúde. Ele também é ator, protagonista de sua história, que não começou apenas quando adentrou no serviço, já tendo construído uma rede informal, repleta de valores, crenças, laços de afeto, familiares, comunitários e laborais presentes, que falam de uma fácil acessibilidade/acolhimento, mas difícil resolutividade.
- E o profissional do serviço, neste momento, não deve sobrepor uma rede de cuidados formal em detrimento de outra rede construída pelo usuário. O profissional, aqui, torna-se um mediador de redes, que tenta unir o acessível ao resolutivo, criando uma comunicação entre elas.



# PASSO A PASSO PARA UM ENCONTRO GENUÍNO:

## 1. Use a comunicação não verbal

A comunicação não verbal com usuários, familiares ou responsáveis pode ajudar a uma melhor compreensão e aceitação do que está sendo exposto.

Dicas:

- Sente no mesmo nível e/ou próximo.
- Remova barreiras físicas como mesas ou outros objetos.
- Preste atenção, evite se distrair e mostre que está ouvindo.
- Não apresse a conversa e não olhe para o relógio.

## 2. Faça perguntas abertas

- As perguntas abertas são muito úteis. Elas estimulam a pessoa a fornecer mais informações.
- É importante na escuta tentar compreender como o usuário construiu seu entendimento sobre seu adoecimento e tratamento, assim como as relações sociais, os contextos comunitários e culturais influenciaram essa construção.

## 3. Demonstre empatia , mostre que entende os sentimentos da outra pessoa

- A empatia ocorre quando se demonstra que se está ouvindo o

que a pessoa diz e tentando entender como ela se sente sob o ponto de vista dela.

## 4. Evite palavras que podem demonstrar julgamentos e adote uma postura de aceitação

- Evitar palavras que podem soar como julgamento: certo, errado, bem, mal, bom etc.
- Demonstrar aceitação das ideias e sentimentos das pessoas, sem aparentar estar em posição contrária a elas. Aceitar o que uma pessoa diz não é o mesmo que concordar. Você pode aceitar o que ela diz e, posteriormente, fornecer a informação correta. Aceitar o que uma pessoa diz aumenta a confiança dela em você.

## 5. Forneça informações relevantes em linguagem adequada a cada caso. Se necessário, conte com a ajuda da família/responsável para repassar informações e compartilhar o cuidado.

# Antes de 1988



FICHA ROTEIRO

- ⊕ O sistema público de saúde atendia a quem contribuía para a Previdência Social (INPS). Quem não tinha dinheiro ou vínculo empregatício dependia da caridade e da filantropia.
- ⊕ Era centralizado e de responsabilidade federal, sem a participação dos usuários.
- ⊕ Assistência médico-hospitalar era restrita a ações apenas de tratamento das enfermidades, sem ações integrativas de prevenção, promoção e recuperação.
- ⊕ Saúde era percebida apenas como ausência de doenças.

# Uma breve história sobre nosso Sistema Único de Saúde - SUS

☒ VOCÊ SABE COMO ERA O CUIDADO COM A SAÚDE DOS BRASILEIROS

## ANTES DO SUS?



# O que é ? constituição



FICHA ROTEIRO

- ⊕ Constituição é o conjunto de leis, normas e regras de um país. É a lei máxima que limita poderes e define os direitos e deveres dos cidadãos. Nenhuma outra lei no país pode entrar em conflito com a Constituição.
- ⊕ A Constituição Federal de 1988 reconhece a saúde como **Direito de Todos e Dever do Estado**, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

# MAS O QUE É UMA CONSTITUIÇÃO?

⊕ COM A CONSTITUIÇÃO DE 1988, TODAS AS PESSOAS PASSARAM A TER DIREITO AO ATENDIMENTO PELO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE.



# Hoje com o SUS



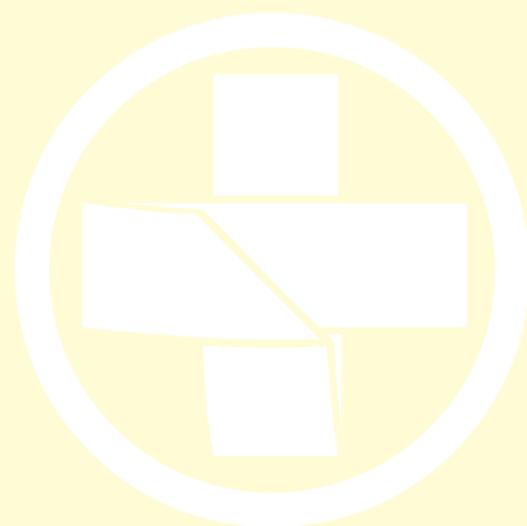
FICHA ROTEIRO

- ⊕ O sistema público de saúde é para todos, sem discriminação. Desde a gestação e por toda a vida, a atenção integral à saúde é um direito.
- ⊕ É descentralizado, municipalizado e participativo, com mais de 100 mil conselheiros de saúde.
- ⊕ Existem ações de promoção, proteção, tratamento e recuperação/reabilitação.
- ⊕ Saúde é qualidade de vida.
- ⊕ TODOS têm direito ao acesso aos serviços de saúde.

# HOJE COM O SUS



## Minha história dentro do sistema de saúde



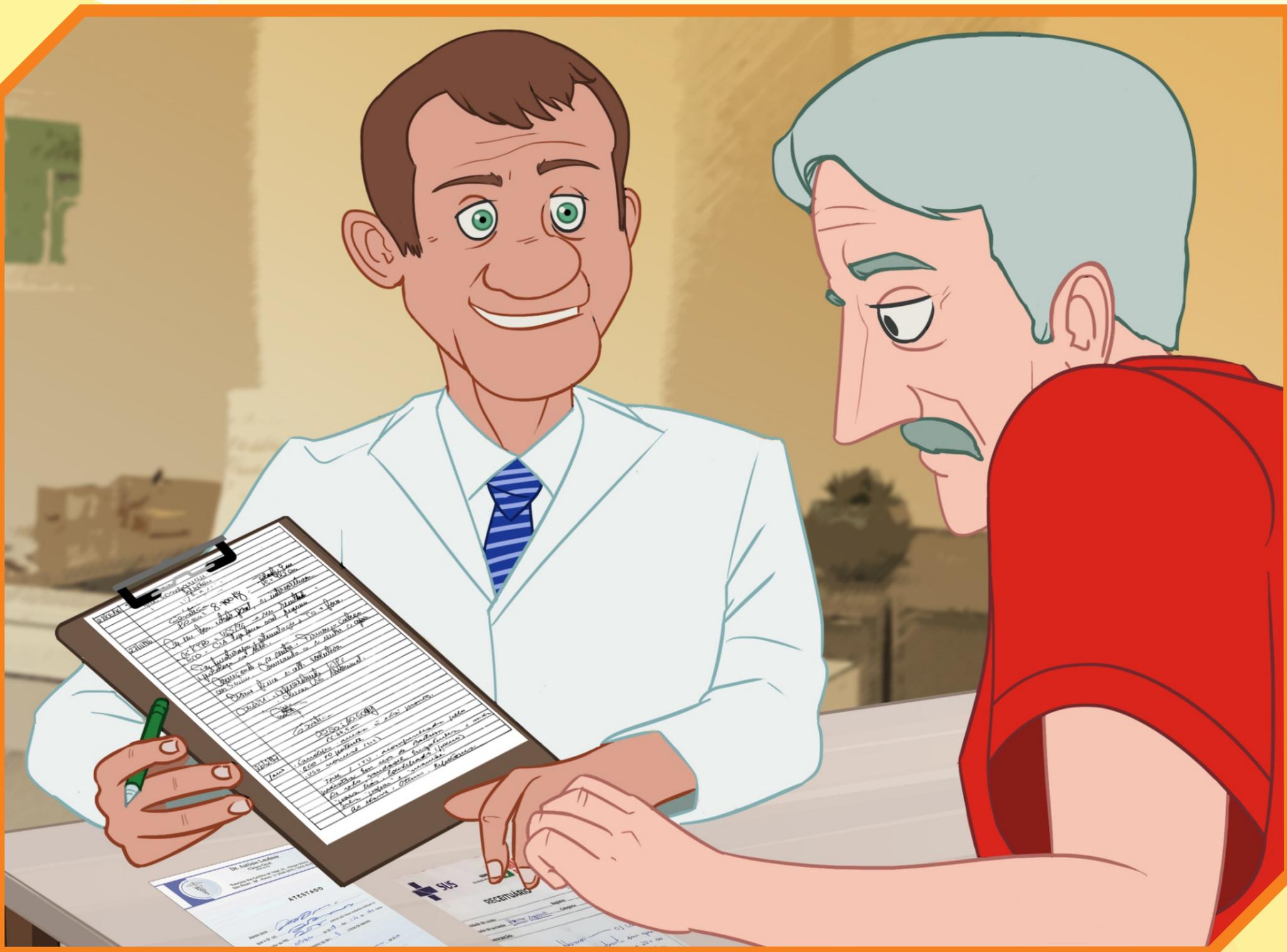
### FICHA ROTEIRO

- ⊕ Neste ponto, avaliar, por meio da escuta, o que o usuário sabe sobre o seu adoecimento e dar informações necessárias e complementares, adequando as informações ao nível de compreensão de cada usuário.
- ⊕ Avaliar a necessidade da família/responsável participar também deste processo, caso o usuário apresente um nível de compreensão comprometido, ou seja, limitações que impeçam o seu entendimento.
- ⊕ Sendo constatada a importância da presença da família ou responsáveis, é indispensável a presença dela em todas as etapas de aplicação do instrumento. Neste momento, avaliar o nível de conhecimento que a família/responsável tem sobre o adoecimento do usuário e dar informações necessárias e complementares.

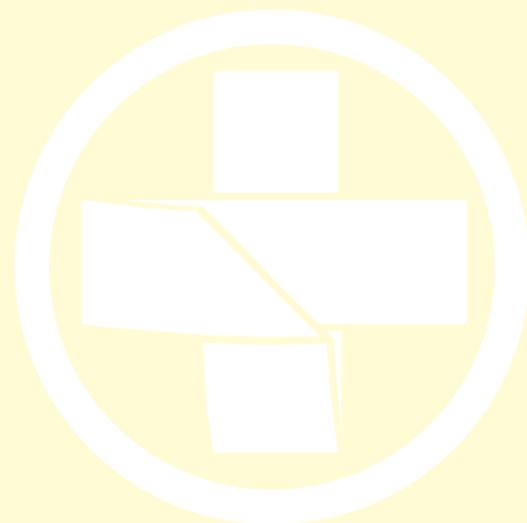
# Minha história dentro do sistema de saúde



## O QUE EU TENHO?



# Como funciona meu tratamento ?



## FICHA ROTEIRO

⊕ Neste ponto, avaliar, através da escuta, o que o usuário sabe sobre o seu TRATAMENTO e dar informações necessárias e complementares, adequando as informações ao nível de compreensão de cada usuário:

1. Avaliar se o usuário tem conhecimento de sua medicação e da forma correta de administração;
2. Avaliar se o usuário está inserido no serviço de forma multi/interdisciplinar (se vai apenas para um profissional ou especialidade, ou a todas de que necessita e têm no serviço);
3. Avaliar se ele está inserido dentro da RAPS e de seu território, frequentando outros pontos de cuidado;
4. Avaliar se o usuário concorda com seu tratamento, enfatizar que sua participação também faz parte desse processo. E que em todas as consultas sua opinião, dúvidas são importantes, tendo ele também responsabilidade sobre seu cuidado.

# Como funciona meu tratamento?



# Quem eu posso ser nessa história?



## FICHA ROTEIRO

- ⊕ As diretrizes do SUS têm como princípios a universalidade (todos têm direito ao acesso), a equidade (de forma igualitária), a integralidade (ações de prevenção, promoção, tratamento e recuperação), a descentralização (todas as esferas participam deste cuidado: municipal, estadual e federal) e a participação popular.
- ⊕ Ler a carta dos direitos dos usuários da saúde, aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde (CNS) em sua 198ª Reunião Ordinária, realizada no dia 17 de junho de 2009, que representou um importante marco para a participação social preconizada pelo SUS, **explicando cada item**, após a leitura:
  1. Refletir com o usuário sobre seu conhecimento acerca dos serviços que frequenta, se entende e concorda com os protocolos (perfil do usuário do serviço; hora de funcionamento; a que o serviço se propõe) e fluxos (encaminhamentos) que acessa em outros serviços.
  2. Salientar a importância da participação ativa do usuário na referência e contra referência dentro destes fluxos e protocolos. Para a integração de todas as referências e pontos de cuidado aos quais o usuário frequenta, é necessário que ele entenda por que foi referenciado e para que serve o serviço. É de suma importância que o usuário saiba repassar para cada serviço seu caminho e sua visão a respeito dos outros.
  3. Avaliar se o usuário conhece os dispositivos de seu território, cabendo ao profissional se comprometer a explicar os dispositivos em caso de desconhecimento. Após apresentação do território, avaliar se o usuário gostaria de algo a mais no seu tratamento, algum outro tratamento ou serviço.
  4. Ressaltar a importância da participação e opinião do usuário sobre os serviços de saúde, a importância de sua participação na assembléia de usuários, que ocorrem, mensalmente, nos CAPS. Importante conhecer o gestor de cada unidade, sentir-se livre para também ter sua voz reconhecida dentro do serviço.

# Quem eu posso ser nessa história?

## EU CONHEÇO MEUS DIREITOS E DEVERES?

### **CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE**

1. Todo cidadão tem direito ao acesso ordenado e organizado aos sistemas de saúde;
2. Todo cidadão tem direito a tratamento adequado e efetivo para seu problema;
3. Todo cidadão tem direito ao atendimento humanizado, acolhedor e livre de qualquer discriminação;
4. Todo cidadão tem direito a atendimento que respeite a sua pessoa, seus valores e seus direitos;
5. Todo cidadão também tem responsabilidades para que seu tratamento aconteça da forma adequada;
6. Todo cidadão tem direito ao comprometimento dos gestores da saúde para que os princípios anteriores sejam cumpridos (BRASIL, 2006, p.3).

## Nessa história não estou sozinho



### FICHA ROTEIRO

- ⊕ Refletir com o usuário sobre seu caminhar dentro de seu cuidado, indagando-lhe sobre qual a posição que ocupou e qual a que poderia ocupar neste percurso.
- ⊕ Mostrar que ele não está sozinho neste caminhar, mas que é necessária uma posição ativa em seu tratamento.
- ⊕ Que qualquer dúvida, necessidade de informações que o usuário tiver, estas podem ser esclarecidas pelos profissionais.
- ⊕ Empoderamento neste instrumento está relacionado à aquisição de conhecimentos e informações que podem ser oferecidos pelo serviço; à participação ou ao protagonismo do usuário em seu tratamento e, por fim, ao reconhecimento nos serviços não de um paciente passivo, mas de um usuário cidadão, com participação em seu cuidado.

# Nessa história não estou sozinho



# REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. Promulgada em 5 de outubro de 1988.
- BRASIL. **Lei 8.080, de 19 de setembro de 1990**. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 1990. Seção 1, p.18055 - 18059.
- BRASIL. Fundação Nacional de Saúde. **Cem anos de saúde pública: A visão da Funasa**. Brasília, Fundação Nacional de Saúde, 2004.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde mental no SUS: os Centros de Atenção Psicossocial**. Brasília, DF, 2004.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006. (Série E. Legislação de Saúde).
- VYGOTSKY, L.S. **Pensamento e Linguagem**. São Paulo, Martins Fontes, 1987.
- VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente**. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

# EMPODERAMENTO DOS USUÁRIOS DE SAÚDE MENTAL

**Autor:** Suzette de Oliveira Siqueira Telles Alves  
(suzettetelles@hotmail.com/telefone: (85)987642179)



**Universidade Estadual do Ceará (UECE)**



**Mestrado Profissional em Gestão em Saúde  
(MEPGES)**

**Colaboração:** Layza Castelo Branco Mendes

**Ilustração/Diagramação:** Adams Pinto (@adamspinto)

**Revisora de português:** Maria Célia Felismino Lima

# APOIO:



**MESTRADO PROFISSIONAL EM  
GESTÃO EM SAÚDE**



**UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DO CEARÁ**

