

Avaliação de serviços de saúde mental: revisão integrativa de literatura

Evaluation of mental health services: integrative literature review

DOI:10.34119/bjhrv6n4-241

Recebimento dos originais: 10/07/2023

Aceitação para publicação: 07/08/2023

Tatiane Carolina Martins Machado Rodrigues

Doutoranda em Enfermagem

Instituição: Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Endereço: Distrito de Rubião Júnior, s/n, Botucatu – SP, CEP: 18618-970

E-mail: tc.rodrigues@unesp.br

Silvia Cristina Mangini Bocchi

Doutora em Enfermagem

Instituição: Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Endereço: Distrito de Rubião Júnior, s/n, Botucatu – SP, CEP: 18618-970

E-mail: silvia.bocchi@unesp.br

Silmara Meneguim

Doutora em Ciências

Instituição: Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Endereço: Distrito de Rubião Júnior, s/n, Botucatu – SP, CEP: 18618-970

E-mail: s.meneguim@unesp.br

Guilherme Correa Barbosa

Doutor em Enfermagem Psiquiátrica

Instituição: Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Endereço: Distrito de Rubião Júnior, s/n, Botucatu – SP, CEP: 18618-970

E-mail: g.barbosa@unesp.br

RESUMO

Estudo de revisão integrativa de literatura que objetivou analisar formas de avaliação de serviços de saúde mental, a partir de artigos originais publicados entre 2018 a 2022. Compuseram a amostra final 12 artigos com abordagens metodológicas diversificadas e com escores de níveis de evidência variados. A análise permitiu sistematizar publicações com revisão de escalas, desenvolvimento de instrumentos e indicadores para uso nos serviços de saúde mental, avaliação dos serviços pelos usuários, família e profissionais, avaliação de estrutura, processo e qualidade das práticas de atenção e avaliação de atributos da atenção psicossocial. Conclui-se que existem indicadores confiáveis de avaliação dos serviços, permitindo avançar na qualidade, porém não existe consenso sobre um padrão ouro a ser utilizado reforçando a necessidade de avaliações estruturadas que fortaleçam estratégias que redirecionam o cuidado em uma perspectiva de promoção da saúde e de se ampliar avaliações em serviços de saúde mental inseridos em outros contextos.

Palavras-chave: avaliação de serviços, saúde mental, gestão de qualidade.

ABSTRACT

Integrative literature review study that aimed to analyze ways of evaluating mental health services, based on original articles published between 2018 and 2022. The final sample consisted of 12 articles with diverse methodological approaches and with scores of varying levels of evidence. The analysis allowed systematizing publications with review of scales, development of instruments and indicators for use in mental health services, evaluation of services by users, family and professionals, evaluation of structure, process and quality of care practices and evaluation of attributes of psychosocial care. It is concluded that there are reliable indicators for evaluating services, allowing progress in quality, but there is no consensus on a gold standard to be used, reinforcing the need for structured evaluations that strengthen strategies that redirect care from a health promotion perspective and to expand evaluations in mental health services inserted in other contexts.

Keywords: service evaluation, mental health, quality management.

1 INTRODUÇÃO

Os serviços de saúde mental se remodelaram e se reorientaram por influência do movimento de reforma psiquiátrica que ocorreu em diversos locais do mundo no pós 2ª Guerra Mundial evocando os países a desenvolver uma rede integrada e territorializada de atenção em saúde mental, fortalecendo políticas públicas que promovam o cuidado em rede e em liberdade, garantindo a saúde mental enquanto direito humano (SAMPAPAIIO; BISPO, 2022).

No Brasil, a saúde mental carrega uma enorme carga de doença, com efeito, o impacto que esses agravos causam às pessoas com sofrimento é refletido na sociedade como um todo, e, buscando limitar tais impactos, organizações nacionais e internacionais recomendam acrescentar ações relacionadas à saúde mental na rotina dos serviços de atenção primária à saúde (APS) e sua integração com os demais serviços de atenção (SANINE; SILVA, 2021).

Essa proposição, aposta em um modelo integrado de cuidados, a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), ordenado a partir da articulação dos serviços de base territorial nos diversos níveis e pontos de atenção do Sistema Único de Saúde (SUS) (SAMPAPAIIO; BISPO, 2022).

Somando-se a isso, a ampliação do serviço de saúde mental em outros contextos, são exemplos de apoio e suporte, prevenindo o agravamento de sintomas e fortalecendo os mecanismos saudáveis e o potencial para lidar com os danos à saúde (CERCHIARI; CAETANO; FACCENDA, 2005).

Levando sempre em consideração que conforme as recomendações da Política Nacional de Saúde Mental, o território é considerado como lócus privilegiado do cuidado, constituído fundamentalmente por seus cenários, vínculos e instituições (AMARANTE, 2017).

E diante da implantação de uma estratégia de atenção à saúde mental, seja em qualquer ambiente, a avaliação dos serviços torna-se necessária, a fim de constatar a resolubilidade dos serviços e capacidade de atender as perspectivas do usuário, considerando-os como protagonistas na produção do conhecimento (SILVA; LIMA; RUAS, 2018).

A avaliação de um setor é um importante instrumento que pode informar o quanto uma política pública está alcançando seus objetivos, visto que é capaz de apontar os seus efeitos no meio social, contribuindo para a observação da sua eficiência, eficácia e efetividade (SOARES; QUEIROGA, 2019).

A falta de consenso sobre quais devem ser as principais características da atenção psicossocial e de métodos sistemáticos de avaliação identifica-se como um hiato persistente na qualidade dos cuidados de saúde mental (ROCHA; ZANARDO, 2022).

Atualmente, no âmbito do SUS, são poucas as iniciativas que contemplam a avaliação dos serviços de saúde mental, porém destacam-se o Pacto pela Saúde, o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB) e metas do Conselho Nacional de Saúde (CNS) e da Organização Mundial da Saúde (OMS) (BUSTAMANTE, et al., 2020).

Por fim, destaca-se a dificuldade apresentada por estudos anteriores em quantificar os fenômenos subjetivos existentes ao avaliar um serviço de saúde mental, principalmente em relação a aspectos de processo e resultados (SOARES; QUEIROGA, 2019; ROCHA; ZANARDO, 2022).

Diante do exposto, objetivou-se, assim, analisar o que a literatura nacional e internacional possui acerca das formas de avaliação de serviços de saúde mental.

2 MÉTODOS

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, método de pesquisa que permite análise e síntese da produção científica, com base na questão de interesse de estudo, mostrando novos métodos e conceitos, possibilitando discussões, assim como reflexões acerca da realização de estudos futuros (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Propõe-se que a RIL seja elaborada cumprindo os seguintes passos: seleção da questão de pesquisa e hipóteses; seleção dos estudos primários; apresentação das características dos estudos primários; análise dos estudos primários; interpretação dos resultados e escrita ou relato da revisão, identificando as lacunas do conhecimento (SOARES, et.al., 2020).

Esta revisão integrativa de literatura (RIL) foi desenvolvida para se obter subsídios teóricos sobre formas de avaliação de serviços de saúde mental. A questão a ser respondida por

esta RIL foi elaborada com base na estratégia PICO, para pesquisas não clínicas, sendo P = População/Paciente/ou Problema – Avaliação de serviços; I = Interesse – Formas de avaliação de serviços de saúde; Co = Contexto – saúde mental. Dessa forma, a referida questão consistiu em: Quais são as formas de avaliação de serviços de saúde mental existentes?

As buscas foram realizadas nos meses de abril e maio de 2022 nas bases de dados Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), SCOPUS, CINAHL, Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e bases de dados bibliográficas especializada na área de Enfermagem (BDENF). Essas bases de dados foram escolhidas pela amplitude rigorosa de abrangência que elas possibilitam, incluindo produções de circulação internacional, especializadas e multidisciplinares.

Nas buscas, foram utilizados Descritores em Ciências da Saúde (DeCs) e Medical Subject Headings da U.S. National Library of Medicine (Mesh) controlados e combinados com operadores booleanos: “Avaliação de Serviços/Evaluation Services” AND “Saúde Mental/Mental Health” AND “Instrumentos/Instruments” OR “Medidas/Measures” OR “Questionários/Questionnaires” OR “Escala/Scales”.

Os critérios de inclusão foram: artigos originais, disponíveis na íntegra, publicados em inglês, espanhol ou português, em periódicos de circulação nacional e internacional, entre janeiro de 2018 e maio de 2022 e que apresentavam conteúdo para responder à questão de estudo definida previamente.

Por meio da combinação dos descritores, foram identificadas 1684 publicações. Após a análise dos títulos e aplicação dos critérios de inclusão, foram excluídas 1602 e seis por repetição, permanecendo 76 artigos. Pela análise dos resumos, foram excluídas 63 publicações, formando um conjunto de 13 artigos. Desses, um artigo foi excluído, pois não pode ser acessado na íntegra, assim compondo a amostra final de 12 artigos a serem analisados.

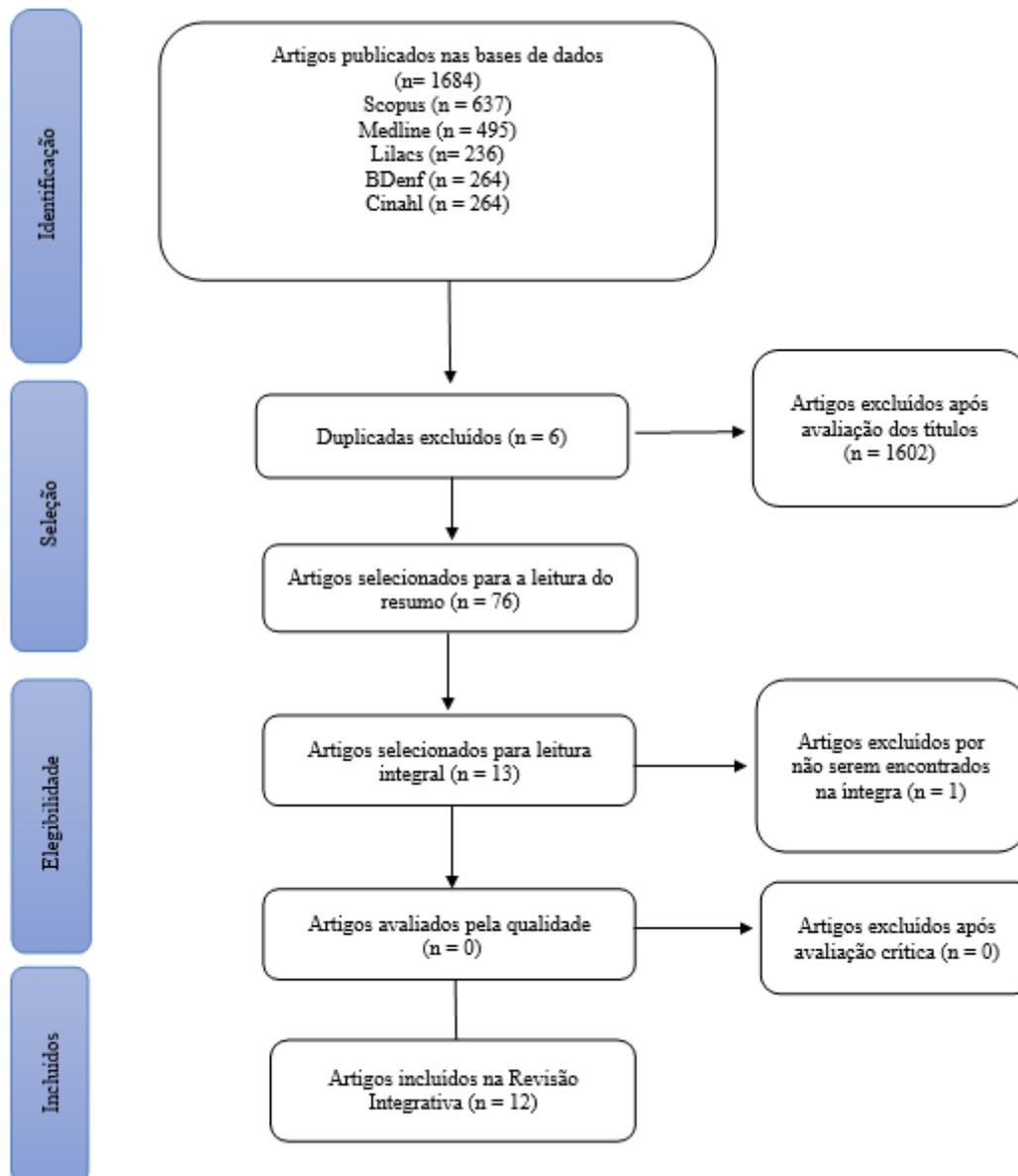
As pesquisas foram classificadas segundo os níveis propostos por Melnyk e Fineout-Overholt (2019).

Já a análise crítica dos estudos foi fundamentada na análise de conteúdo, através de um instrumento criado com as seguintes informações: autoria, título, ano, país, método, nível de evidência, objetivo, principais resultados, estratégias realizadas e recomendações, de modo a apresentar as evidências científicas acerca das formas de avaliação de serviços de saúde mental.

A leitura dos artigos foi realizada em um processo cíclico de idas e vindas, que permitiu a redução dos dados, apresentação e verificação dos principais resultados, possibilitando a visualização de estratégias utilizadas na avaliação, bem como sua recomendação (MILES; HUBERMAN, 1984).

Para apresentação dos estudos incluídos na revisão integrativa (Figura 1) foi utilizado um fluxograma e um quadro contendo informações sobre características dos estudos, objetivos e principais resultados e recomendações (MOHER et al., 2009).

Figura 1 – Fluxograma demonstrando as etapas da pesquisa



Fonte: Autores, 2023.

3 RESULTADOS

Após a busca em base de dados e conforme critérios de seleção estabelecidos, esta revisão integrativa incluiu 12 artigos, que são apresentados no Quadro 1. Esses foram distribuídos nas bases de dados LILACS (3; 25%) e Scopus (9; 75%) publicados nos últimos 5 anos. O país predominante das publicações foi o Brasil (11, 92%).

Quadro 1 - Caracterização dos artigos selecionados

Autoria	Título	Ano/País Método/ Nível de Evidência	Objetivo Principal	Principais Resultados	Estratégias utilizadas	Recomendações
Rocha e Zanardo	Validação de um instrumento para avaliação dos CAPS, versão para profissionais Avalia-CAPS-P	2022/Brasil/ Pesquisa com análise fatorial confirmatória e de convergência /5.	Avaliar como os principais atributos da atenção psicossocial se configuram em práticas no cotidiano dos CAPS.	O Avalia - CAPS apresenta indicadores adequados de confiabilidade e validade.	Aplicação do instrumento Avalia-Caps e escala SATIS-BR	A utilização do instrumento permite avançar na avaliação da qualidade dos CAPS, identificando potencialidades e fragilidades
Sampaio e Bispo Jr	Rede de Atenção Psicossocial: avaliação da estrutura e do processo de articulação do cuidado em saúde mental	2021/Brasil/ Pesquisa avaliativa de abordagem qualitativa/6.	Avaliar a estrutura e o processo de articulação do cuidado em saúde mental, focado nos serviços integrantes da RAPS e outros dispositivos comunitários.	Serviços e estrutura insuficientes, rede fragmentada e a inexistência de fluxos instituídos.	Entrevistas semi estruturadas e observação participante nos serviços da RAPS	Investir na construção de políticas tendo como eixo central as necessidades da população e o fazer territorial
Sanine e Silva	Saúde mental e a qualidade organizacional dos serviços de atenção primária no Brasil	2021/Brasil/ Pesquisa avaliativa de corte transversal/6.	Avaliar a qualidade das práticas de atenção às pessoas com sofrimento nos serviços de atenção primária à saúde brasileira.	Existem deficiências de acesso e da qualidade da atenção em saúde mental em diversas regiões no Brasil.	Entrevistas utilizando um instrumento de perguntas fechada dividido em seis módulos	Infraestrutura, profissionais, apoio matricial e espaços de reflexão são fatores que influenciam a qualidade da atenção
Lima et al.	O uso de indicadores para a gestão dos Serviços de Saúde Mental	2021/Brasil/ Revisão Integrativa de Literatura/5.	Identificar indicadores que possam ser utilizados na gestão dos Serviços de Saúde Mental.	As principais dificuldades encontradas são: falta de serviços básicos de saúde mental, recursos financeiros, legislação, interesse político e diretrizes de gestão.	Revisão integrativa de literatura	Necessidade de padronização de indicadores pela OMS
Ricci et al.	Revisão sistemática qualitativa sobre avaliações de serviços em saúde mental na	2020/Brasil/ Revisão sistemática qualitativa da literatura/5.	Identificar publicações nacionais e internacionais na área de saúde mental sobre avaliação de	Encontram-se pesquisas sobre a avaliação de serviços de saúde mental com a participação dos usuários no	Revisão sistemática	Avançar em avaliações nos serviços de saúde mental que destacam a voz e a participação do usuário

	perspectiva dos usuários		serviços, destacando as formas de participação dos usuários.	Brasil, mas ainda em número menor em comparação com países desenvolvidos.		
Santos et al.	Avaliação das estratégias de redução de danos da rede de atenção psicossocial	2020/Brasil/ Pesquisa qualitativa/6.	Avaliar as estratégias de redução de danos na rede de atenção psicossocial de um município brasileiro.	Existe integração da equipe aos demais serviços da rede, necessitando de maior com preensão sobre as especificidades de trabalho.	Observação participante, análise documental e entrevista semiestruturada	Fortalecer estratégias de redução de danos que redirecionem em uma perspectiva de promoção da saúde
Bustamante et al.	Indicadores para avaliação de Centros de Atenção Psicossocial Infantil (Capsi): resultados de uma pesquisa-intervenção	2020/Brasil/ Pesquisa participativa/ 7.	Apresentar indicadores para avaliação dos CAPSi.	Foram pactuados 24 indicadores quantitativos que atendem critérios de qualidade e dialogam com a literatura da área, estando disponíveis para serem utilizados pelos CAPSi.	Curso de extensão de 80 h que incluiu a construção processual de indicadores	Maior articulação da rede, ampliação do acesso, importância do envolvimento dos usuários e família na construção do cuidado
Duarte et al.	Avaliação de quarta geração: atendimento aos familiares de usuários de crack	2019/Brasil/ Pesquisa qualitativa com referencial de Quarta Geração/6.	Conhecer a avaliação dos profissionais de um CAPS ad sobre o atendimento ofertado aos familiares de usuários de crack.	O atendimento ofertado às famílias foi avaliado como fundamental no processo de tratamento.	Contato com o campo, observação, entrevista individual, desenvolvimento e ampliação das construções conjuntas	Investir em espaços de inclusão da família nos serviços
Soares e Queiroga	Dispositivos de Saúde Mental e Políticas Públicas: proposta de um instrumento para avaliar a implementação dos Centros de Atenção Psicossocial	2019/Brasil/ Pesquisa com métodos qualitativos e quantitativos/ 6.	Desenvolver instrumentos para avaliar a efetividade do processo de implantação dos CAPS.	Os instrumentos possibilitaram a produção de evidências de validade e análise geral e apontaram que os serviços possivelmente não estão sendo executados de forma efetiva.	Mapeamento das leis e diretrizes que orientam a implementação dos CAPS, análise documental dos prontuários deste Serviço e três questionários semiestruturados aplicado em grupos focais.	Utilizar instrumentos com um maior número possível de usuários e profissionais, não sendo a única fonte para a captação da satisfação dos mesmos
Soares, Oliveira e Pinho	Avaliação da Atenção Psicossocial em álcool e	Brasil/2019/ Pesquisa transversal descritiva de	Avaliar a satisfação e a mudança percebida	Os familiares avaliaram positivamente o serviço como	Coleta de dados presente no campo, entrevistas	Habilitar as pessoas a intervirem em sua realidade, participando ativamente dos processos

	drogas na perspectiva dos familiares dos pacientes	abordagem qualitativa adotando o referencial da Avaliação de Quarta Geração adaptado/6	pelos familiares dos pacientes de um serviço de atenção psicossocial em álcool e drogas.	um espaço de escuta, orientação e apoio com relação ao lidar com os pacientes e negativamente em face a percepção de mudança na vida do paciente.	individuais com aplicação do CHD e entrevistas em grupo	de transformação
Silva, Lima e Ruas	Avaliação de Serviços de Saúde Mental Brasileiros: satisfação dos usuários e fatores associados	Brasil/2018 Pesquisa transversal e correlacional /6.	Avaliar a satisfação de usuários dos principais CAPS de uma região mineira do Brasil e seus fatores associados.	Os usuários estão satisfeitos com o modelo de atenção realizado no CAPS embora detectada a necessidade de melhorias na estrutura física, mecanismos de participação e empoderamento dos usuários.	Aplicação de escala validada para aferir a satisfação dos usuários (SATISBR) e um formulário semi estruturado para a coleta de dados sociodemográficos e de terapia medicamentosa	Avaliar os serviços de saúde mental necessita de diversas formas
Miglietta et al.	Scales for assessing patient satisfaction with mental health care: A systematic review	Itália/2018 Revisão sistemática/1	Fornecer uma revisão de escalas para avaliar a satisfação do paciente em diferentes contextos.	Os conteúdos mais consistentes em todas as escalas foram satisfação geral, seguido de relacionamento com funcionários e habilidades.	Revisão Sistemática	Embora algumas escalas tenham sido frequentemente utilizadas, não há consenso sobre um padrão-ouro.

Fonte: Autores, 2023.

Houve semelhança entre os anos 2019, 2020 e 2021 com relação ao número de artigos publicados, três por ano (3, 25%).

Os objetivos dos estudos perpassaram pela identificação de publicações e revisão de escalas, desenvolvimento de instrumentos e indicadores para uso nos serviços de saúde mental, avaliação dos serviços pelos usuários, família e profissionais, avaliação de estrutura, processo e qualidade das práticas de atenção e avaliação de atributos da atenção psicossocial.

Foram encontradas estratégias metodológicas com abordagens diferenciadas, sendo, três revisões, uma revisão integrativa de literatura (LIMA et al., 2021) e duas revisões sistemáticas (RICCI et al., 2020; MIGLIETTA et al., 2018), duas pesquisas qualitativas adotando o referencial da Avaliação de Quarta Geração (DUARTE et al., 2019; SOARES; OLIVEIRA; PINHO, 2019), duas pesquisas avaliativas, sendo uma de corte transversal (SANINE; SILVA,

2021) e outra de abordagem qualitativa (SAMPAIO; BISPO, 2022), uma pesquisa com análise fatorial confirmatória e de convergência (ROCHA; ZANARDO, 2022), uma qualitativa (SANTOS et al., 2022), uma participativa (BUSTAMANTE et al., 2020), uma com métodos qualitativos e quantitativos (SOARES; QUEIROGA, 2019) e uma transversal e correlacional (SILVA; LIMA; RUAS, 2018).

Na avaliação dos níveis de evidência, os escores variaram, sendo o mais encontrado no nível VI, (7, 58%).

Foi verificado que a utilização de instrumentos para avaliação de serviços baseou-se em conhecer a realidade, coletar dados, realizar entrevistas, aplicar instrumentos e construir indicadores.

Os resultados apontam que existem indicadores confiáveis de avaliação dos serviços, permitindo avançar na qualidade (ROCHA; ZANARDO, 2022; SOARES; QUEIROGA, 2019), porém não existe consenso sobre um padrão ouro a ser utilizado (MIGLIETTA, 2018), sendo necessária sua padronização pela OMS (LIMA et al., 2021).

Encontramos também que os serviços básicos de saúde mental não estão sendo utilizados de forma efetiva, a estrutura é ineficiente, não existindo fluxos definidos (LIMA et al., 2021; SAMPAIO; BISPO, 2022; SOARES; QUEIROGA, 2019), ocorrendo à deficiência de acesso e qualidade (SANINE; SILVA, 2021; SILVA; LIMA; RUAS, 2018), sendo fundamental investir em políticas como eixo a necessidade da população, promovendo a saúde (SAMPAIO; BISPO, 2022; SANTOS et al., 2022), ampliando o acesso e incentivando uma maior articulação em rede (BUSTAMANTE et al., 2020).

4 DISCUSSÃO

Respondendo à questão de estudo delimitada, esta revisão integrativa possibilitou traçar um panorama sobre formas de avaliação de serviços de saúde mental, bem como estratégias e recomendações utilizadas para este fim.

Os dados dessa pesquisa indicam que a avaliação dos serviços de saúde mental é necessária, pois através dela é obtido subsídios para se avançar na qualidade do atendimento, identificando potencialidades e fragilidades existentes (ROCHA; ZANARDO, 2022), detectando a resolubilidade dos serviços e a capacidade de atender as perspectivas dos usuários (SILVA; LIMA; RUAS, 2018).

Esse mecanismo desafiador e complexo de se avaliar um serviço permite fortalecer estratégias que redirecionam o cuidado em uma perspectiva de promoção da saúde (SOARES et al., 2020).

Percebe-se que são necessárias diversas formas de avaliação, pois diferentes contextos e realidades estão inseridos em cada serviço (SILVA; LIMA; RUAS, 2018) e a singularidade de cada local deve ser levada em consideração porque reflete a realidade do usuário (SOARES; OLIVEIRA; PINHO, 2019).

E, devido a particularidade de cada local, não existe consenso na literatura sobre um padrão ouro que possa ser utilizado para se avaliar os serviços de saúde mental (MIGLIETTA et al., 2018), embora exista a recomendação da necessidade de padronização pela Organização Mundial da Saúde (LIMA et al., 2021).

Assim, com o intuito de conhecer o que já existe nacional e internacionalmente sobre a avaliação de serviços, são apontadas as revisões de literatura, como forma de se embasar pesquisas e examinar distintos aspectos que se adequem a cada local (LIMA et al., 2021; RICCI et al., 2020; MIGLIETTA, 2018).

Partindo deste pressuposto, reconhece-se que a escolha da escala mais adequada para se avaliar um serviço depende do objetivo da avaliação, do cenário, do conteúdo e do tempo disponível para tal ação (MIGLIETTA, 2018).

Entrevistas semiestruturadas com questões que norteiam o avaliador (SAMPAIO; BISPO, 2022; SANINE; SILVA, 2021; SOARES et al., 2020; DUARTE et al., 2019) apresentam-se como ferramentas que corroboram com estratégias de avaliação, na busca de se entender as relações existentes entre os diversos componentes de uma ação e o contexto em que estão situados.

Essas relações também podem ser percebidas através da análise documental dos prontuários destes serviços, mapeamento das leis e diretrizes capazes de abarcar diferentes perspectivas no que tange a avaliação dos serviços de saúde mental (SOARES; QUEIROGA, 2019).

Complementando a avaliação através de ferramentas, os instrumentos AVALIA-CAPS e o SATIS-BR apresentam indicadores adequados de confiabilidade e validade e estabelecem parâmetros que possibilitam avaliações sistemáticas dos principais atributos da atenção psicossocial (ROCHA; ZANARDO, 2022; SILVA; LIMA; RUAS, 2018).

Esses instrumentos devem ser utilizados com o maior número possível de usuários e profissionais, não sendo a única fonte de captação de análise para avaliação (SOARES; QUEIROGA, 2019), podendo ser correlacionado com a coleta de dados no campo (DUARTE et al., 2019; SOARES; OLIVEIRA; PINHO, 2019).

Segundo Miglietta et al., 2018, a satisfação do paciente com o cuidado tem sido cada vez mais reconhecido como um construto importante para se avaliar o cuidado em saúde mental,

pois sua avaliação engloba o processo em si e o resultado, além de refletir a experiência dos usuários com os serviços psiquiátricos e o tipo de tratamento recebido.

De modo complementar, devem ser consideradas também na avaliação as condições estruturais relacionadas à infraestrutura e à disponibilidade de profissionais, assim como apoio matricial e locais de reflexão para discutir processos de trabalho na atenção aos usuários (SANINE; SILVA, 2021).

Acredita-se que o desafio atual é avaliar a rede de serviços em saúde mental com ênfase na inclusão da família, na valorização da experiência das pessoas do cotidiano e em seu processo de recuperação (BUSTAMANTE et al., 2020; RICCI et al., 2020).

Corroborando a isso, para Duarte et al., 2019, os espaços heterogêneos de inclusão da família nos serviços devem ser pensados e problematizados de acordo com os contextos, destacando a voz e a participação do usuário para melhor se avaliar o cuidado.

Vale ressaltar que todo o processo avaliativo possui o envolvimento de diversos atores, e para o sucesso na construção do cuidado avaliado observou-se que uma maior articulação da rede, a ampliação do acesso e a importância do envolvimento dos usuários e família são fundamentais para o empoderamento dos mesmos (BUSTAMANTE et al., 2020).

Considerando as recomendações encontradas após a avaliação de um serviço, encontramos que as atitudes dos profissionais de saúde devem ser orientadas no sentido de habilitar as pessoas a intervirem em sua realidade, participando efetivamente dos processos de transformação fortalecendo estratégias que redirecionem o olhar da doença e sintomas, resgatando potencialidades dos sujeitos numa perspectiva de promoção da saúde (SOARES et al., 2020; RICCI et al., 2020; SOARES; OLIVEIRA; PINHO, 2019).

Esses profissionais atuam diretamente com os usuários dos serviços e são responsáveis por intermediar o acesso da população à administração pública (SOARES; QUEIROGA, 2019), para eles, os incentivos em cursos com aulas, grupos de apreciação partilhada (GAP), atividades de dispersão e produção de narrativas, oficinas de construção e consenso foram elencadas como peças fundamentais para reflexão sobre o processo de trabalho e através dele a construção de ferramentas para se avaliar os serviços (BUSTAMANTE et al., 2020).

O investimento na construção de políticas tendo como eixo central as necessidades da população e o fazer territorial surgiu como uma estratégia importante para se manter uma boa qualidade na atenção (SAMPAIO; BISPO, 2022).

Em relação às potencialidades encontradas através da avaliação dos serviços, foi observado que a integração das equipes aos demais serviços da rede, o vínculo entre a equipe e o usuário e os espaços de apoio, orientação e escuta mostrou-se como ações voltadas a

promoção da saúde com aspectos positivos frente ao cuidado (SOARES et al., 2020; MIGLIETTA et al., 2018; DUARTE et al., 2019; SOARES; OLIVEIRA; PINHO, 2019).

Já as fragilidades detectadas apontam deficiências de acesso e qualidade na atenção à saúde mental (SANINE; SILVA, 2021; LIMA et al., 2021), serviços e estruturas insuficientes, rede fragmentada e inexistência de fluxos instituídos (SAMPAIO; BISPO, 2022; SILVA; LIMA; RUAS, 2018; SOARES; QUEIROGA, 2019), faltando recursos financeiros e interesse político nas diretrizes da gestão (LIMA et al., 2021).

Reconhecendo que é no dia-a-dia dos serviços que ocorre a maior parte da produção de saúde (SANINE; SILVA, 2021), e que só se reconhece um serviço após avaliá-lo, reforça-se a necessidade de avaliações estruturadas que não avancem somente para o diagnóstico de problemas, mas sim, para os encaminhamentos necessários favorecendo o monitoramento de processo e resultados (LIMA et al., 2021).

A limitação deste estudo se deu que a maioria das pesquisas foi restrita ao nível VI de evidência, conforme instrumento de avaliação (7, 58%) e a apresentação predominante de um país, Brasil, (11, 92%).

Percebeu-se como lacuna, que não se encontrou estudos que avaliem serviços de saúde mental inseridos em outros contextos, como os serviços de saúde mental em universidades.

Diante do exposto, foi possível analisar neste estudo de revisão a importância de diversas estratégias que contribuem para a avaliação de serviços de saúde mental, compreendendo que através dele se identificam potencialidades e fragilidades, aspectos que podem ser melhorados no processo de atenção aos usuários dos serviços de saúde mental.

5 CONCLUSÃO

Os resultados desta revisão indicam que a avaliação de serviços de saúde é essencial para se ter clareza de como está sendo desempenhado um serviço de saúde mental.

Esta avaliação pode ser realizada de diversas formas, sempre de acordo com a realidade de cada local, devendo incluir condições estruturais relacionadas à infraestrutura, disponibilidade de profissionais, resolubilidade dos serviços e capacidade de contemplar as perspectivas do usuário e sua família.

Encontramos que os instrumentos utilizados na avaliação dos serviços são ferramentas que guiam o pesquisador na busca de se entender as relações existentes entre os diferentes componentes de uma ação e o contexto em que estão situados, devendo ser utilizado com um maior número possível de pessoas para se ter uma ampla gama de respostas, porém não sendo a única fonte de captação de análise para avaliação.

Já os indicadores de avaliação existentes são confiáveis, porém não existe consenso sobre um padrão a ser utilizado.

Por fim, essa análise considera ser complexa a avaliação de um serviço de saúde mental, reforçando a necessidade de avaliações estruturadas que fortaleçam estratégias que redirecionam o cuidado em uma perspectiva de promoção da saúde e de se ampliar avaliações em serviços de saúde mental inseridos em outros contextos.

REFERÊNCIAS

- Amarante P. Saúde mental e atenção psicossocial. 4. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz; 2017.
- Bustamante V, Onocko-Campos R, Silva AA, Treichel CAS. Indicadores para avaliação de Centros de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (Capsi): resultados de uma pesquisa-intervenção. *Interface*. 2020;24: e190276. doi: 10.1590/Interface.190276.
- Cerchiari EAN, Caetano D, Faccenda O. Utilização do serviço de saúde mental em uma universidade pública. *Psicol. cienc. prof.* 2005;25(2):252-65. doi: 10.1590/S1414-98932005000200008.
- Duarte MLC, Pereira LP, Olschowsky A, Carvalho J. Avaliação de quarta geração: atendimento aos familiares de usuários de crack. *Rev. Enferm. UFSM*. 2019;9(e12):1-20. doi: 10.5902/2179769229057.
- Lima IB, Bernardi FA, Yamada DB, Vinci ALT, Rijo RPCL, Alves D. et al. O uso de indicadores para a gestão dos Serviços de Saúde Mental. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2021;29:e3409. doi: 10.1590/1518-8345.4202.3409.
- Melnik BM, Fineout-Overholt E (eds). *Evidence-based practice in nursing & healthcare: a guide to best practice*. 4. ed. Philadelphia: Lippincot Williams & Wilkins; 2019.
- Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enferm*. 2008;17(4):758-64. doi: 10.1590/S0104-07072008000400018.
- Miglietta E, Belessiotis-Richards C, Ruggeria M, Priebe S. Scales for assessing patient satisfaction with mental health care: a systematic review. *J Psychiatr Res*. 2018;100:33-46. doi: 10.1016/j.jpsychires.2018.02.014.
- Miles MB, Huberman AM. Drawing valid meaning from qualitative data: toward a shared craft. *Educational Res*. 1984;13(5):20-30. doi: 10.2307/1174243.
- Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *BMJ*. 2009;339:b2535. doi: 10.1136/bmj.b2535.
- Ricci EC, Pereira MB, Erazo LJ, Onocko-Campo RT, Leal EM. Quatitative systematic review of mental health services from the users' perspective. *SMAD, Rev Eletrônica Saúde Mental Álcool Drog*. 2020;16(2):94-105. doi: 10.11606/issn.1806-6976.smad.2020.159559.
- Rocha KB, Zanardo GLP. Validação de um instrumento para avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), versão para profissionais: Avalia-CAPS-P. *Cad. Saúde Pública*. 2022;38(2):e00144121. doi: 10.1590/0102-311X00144121.
- Sampaio ML, Bispo JP. Rede de Atenção Psicossocial: avaliação da estrutura e do processo de articulação do cuidado em saúde mental. *Cad. Saúde Pública [Internet]*. 2021 [citado em 18 de maio de 2022];37(3):e00042620. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/N9DzbdSJMNC4W9B4JsBvFZJ/?format=pdf&lang=pt>. doi: 10.1590/0102-311X00042620.

Sanine PR, Silva LIF. Saúde mental e qualidade organizacional dos serviços de atenção primária no Brasil. Cad. Saúde Pública [Internet]. 2021 [citado em 02 de maio de 2022];37(7):e00267720. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/zzd7pcPDrd9VDqNHHDpBwZQ/?format=pdf&lang=pt>. doi: 10.1590/0102-311x00267720.

Santos EO, Pinho LB, Eslabão AD, Medeiros RG Avaliação das estratégias de redução de danos na rede de atenção psicossocial. Texto Contexto Enferm [Internet]. 2020 [citado em 02 de maio de 2022];29:e20190232. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/wKjmrVDZPNhStGYjKkxkKqK/?format=pdf&lang=pt>. doi: 10.1590/1980-265X-TCE-2019-0232.

Silva SN, Lima MG, Ruas CM. Avaliação de Serviços de Saúde Mental Brasileiros: satisfação dos usuários e fatores associados. Ciênc. Saúde Colet. 2018;23(11):3799-3810. doi: 10.1590/1413-812320182311.25722016.

Soares CB, Hoga LAK, Peduzzi M, Sangaleti C, Yonekura T, Silva DRAD. Integrative review: concepts and methods used in nursing. Rev Esc Enferm USP [Internet]. 2014 [citado em 12 de junho de 2020];48(2):335-4. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/reeusp/article/view/84097>. doi: 10.1590/S0080-6234201400002000020.

Soares CP, Queiroga F. Dispositivos de Saúde Mental e Políticas Públicas: proposta de um instrumento para avaliar a implementação dos Centros de Atenção Psicossocial. Rev Meta: Avaliação. 2019;11(32):438-467. doi: 10.22347/2175-2753v11i32.1938.

Soares RH, Oliveira MAF, Pinho PH. Avaliação da atenção psicossocial em álcool e drogas na perspectiva dos familiares dos pacientes. Psicol. Soc. 2019;31:e214877. doi: 10.1590/1807-0310/2019v31i214877.