

Saúde Mental na Ouvidoria do SUS: Escuta, Cuidado e Encaminhamentos



Por que falar de Saúde Mental na Ouvidoria do SUS?

- ✓ Protege vidas
- ✓ Fortalece o SUS
- ✓ Qualifica as políticas públicas

Demandas relacionadas à saúde mental fazem parte do cotidiano da Ouvidoria do SUS, elas podem surgir de diversas formas:

- Reclamações sobre serviços da rede;
- Relatos de violência;
- Dificuldades de acesso à rede;
- Busca de orientações diante de sofrimento psíquico;



O sofrimento psíquico nem sempre aparece nomeado

A Ouvidoria é espaço de escuta e cidadania, onde reconhecer essas expressões é essencial para a condução responsável do atendimento.

Muitas vezes o sofrimento se expressa por meio de:

- Choro;
- Falas confusas;
- Repetição de relato ou dificuldade de formular a demanda;
- Raiva.



Ao atender a pessoa não cabe julgar a veracidade do relato, nem substituir a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS)

A Ouvidoria deve:

- Registrar quando necessário
- Orientar sobre direitos e responsabilidades
- Apoiar a compreensão dos fluxos do SUS
- Indicar caminhos para o cuidado em rede.

A RAPS organiza o cuidado em saúde mental no SUS e dispõe de diversos dispositivos de cuidado. As pessoas em sofrimento psíquico têm direito a:

- Cuidado em liberdade;
- Informação;
- Não discriminação;
- Acesso à rede de saúde.

A Ouvidoria contribui para que esses direitos sejam assegurados. Compreender a RAPS é fundamental para orientar os encaminhamentos

Escaneie o
QR CODE
para
informações
sobre a RAPS



Condução de casos sensíveis

Em atendimentos que envolvem **sofrimento psíquico intenso**, algumas estratégias são fundamentais:

- Atente à comunicação verbal e não verbal;
- Priorize o acolhimento da pessoa (não o registro imediato)
- Prefira contato presencial ou telefônico;
- Respeite o tempo da pessoa;
- Use linguagem simples;
- Realize atendimento em dupla, quando possível.
- Priorize profissional que tenha vínculo com a pessoa manifestante.

Evite durante o atendimento:

- Interromper falas abruptamente;
- Usar frases prontas ("vai ficar tudo bem");
- Minimizar a dor do manifestante;
- Interpretar reações como algo pessoal.

A finalização do atendimento nem sempre será o registro!

Avalie junto com a pessoa sobre a continuidade do registro naquele dia.

O reagendamento quando pactuado é estratégia de cuidado, e não abandono.

Avaliação de risco e encaminhamentos cabíveis

Devemos compreender a situação da pessoa no momento do atendimento para realizar um encaminhamento responsável:

- A pessoa está sozinha?
- Onde ela se encontra?
- Há risco imediato para si ou para terceiros?
- Existe rede de apoio (família, amigos, vizinhos)?
- Acessa algum serviço de saúde do SUS ou em rede privada?

Em situações com risco iminente da pessoa se machucar ou machucar alguém, acione o **SAMU 192**

Complementarmente, o apoio em saúde mental pode ser realizado através do **Centro de Valorização da Vida - 188**

Atenção ao trabalhador

Os servidores da SES/RS podem ser encaminhados ao PROSER; para demais órgãos, recomenda-se verificar a existência de dispositivos institucionais de acolhimento.

Passo a Passo do atendimento

1. Acolher e confirmar informações
2. Avaliar risco
3. Identificar rede
4. Apoiar o vínculo com a RAPS
5. Registrar (se necessário)
6. Encaminhar/Orientar

Esta cartilha foi elaborada para apoiar a rede da Ouvidoria do SUS/RS na condução dos atendimentos. Seu objetivo é qualificar a atuação institucional, fortalecendo a cidadania de pessoas em sofrimento psíquico ou com algum transtorno mental e de suas redes. Serve como guia prático para o dia a dia, auxiliando na condução dos atendimentos e na tomada de decisões.

 **Escuta qualificada =
atenção + empatia + responsabilidade**

Organização

Equipe Técnica da Ouvidoria do SUS do Estado do Rio Grande do Sul

Luiza Plentz - Ouvidora-Geral do SUS-SES/RS

Fernanda R. Berr Elias - Ouvidora na SES/RS

Luana Gonçalves Gehres - Ouvidora na SES/RS

Kettylyn Norr - Estagiária na SES/RS

Marx F. da S. Abreu - Estagiário na SES/RS

Ana Júlia da Silva de Lima - Estagiária na SES/RS

Ana Clara Santos de Oliveira - Estagiária na SES/RS

Stefani Zanon - Estagiária na SES/RS

Vandrielle Soares Moura - Residente na SES/RS

Yasmin Marques Souza - Estagiária na SES/RS

Colaboração

Equipe Técnica de Saúde Mental do Estado do Rio Grande do Sul