

Promoção da

Saúde Mental

*em Pandemias e
Situações de Desastres*



APOIO:



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Promoção da saúde mental em pandemia e situações de desastres [livro eletrônico] / organização Aline Conceição Silva , Laysa Fernanda Silva Pedrollo , Isabelle Wengler Silva. -- 1. ed. -- Ribeirão Preto, SP : Kelly Graziani Giacchero Vedana, 2020.
PDF

ISBN 978-65-00-13940-2

1. COVID-19 - Pandemia 2. Desastres 3. Emoções 4. Psicologia 5. Qualidade de vida 6. Saúde mental I. Silva, Aline Conceição. II. Pedrollo, Laysa Fernanda Silva. III. Silva, Isabelle Wengler.

20-52107

CDD-616.89
NLM-WM-100

Índices para catálogo sistemático:

1. Saúde mental : Casos clínicos : Ciências médicas
616.89

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

Promoção da Saúde Mental em Pandemias e Situações de Desastres

Organização:

Kelly Graziani Giaccheri Vedana

Aline Conceição Silva

Laysa Fernanda Silva Pedrollo

Bolsista do Programa Unificado de Bolsas:

Isabelle Wengler Silva

Pesquisadoras envolvidas:

Andréa Cristina Alves

Bruna Marques Chiarelo

Camila Corrêa Matias Pereira

Daniele Maria Nogueira

Débora Tatiane Góes Silva

Isabela dos Santos Martin

Isabelle Wengler Silva

Isadora Manfrinato Cunha

Larissa Castelo do Amaral

Maraina Gomes Pires Fernandes Dias

Revisão: Agência Latino-americana de Traduções

Ilustrações e Diagramação: Agência Três Criativos

Apoio: CCEx- EERP/USP

Apresentação

Pandemias¹ e **desastres**² são situações angustiantes que podem acometer várias pessoas em diferentes locais e formas⁽¹⁾. A vivência destes tipos de eventos gera grandes impactos físicos, econômicos, sociais e emocionais⁽²⁾. As consequências emocionais podem desencadear diferentes sentimentos e repercussões a curto, médio e longo prazo, afetando o bem-estar individual e social⁽³⁾.

Eventos críticos como esses estão associados a repercussões na saúde mental, como ansiedade, estresse agudo, tristeza, medo, depressão, transtorno de estresse pós-traumático, entre outros. Os processos de luto também passam por mudanças em eventos críticos, e em alguns casos, ritos tradicionais de despedida não ocorrem normalmente (por exemplo, velar e enterrar o ente querido)⁽⁴⁾.

Importante: Os profissionais mais envolvidos com os eventos críticos (profissionais da saúde, socorristas, profissionais de limpeza e manutenção, serviços de segurança, entre outros serviços essenciais) podem ser mais expostos a estressores e ter repercussões emocionais mais intensas e duradouras. O suporte em saúde mental para esses profissionais não pode ser negligenciado⁽¹⁾.

Proporcionar o cuidado em saúde mental é essencial para a manutenção do bem-estar e para amenizar possíveis danos futuros⁽⁵⁾. Nesse material, você encontrará ferramentas e recursos que podem auxiliar no enfrentamento de crises e no auxílio a outras pessoas. Essas ferramentas podem ser adaptadas de acordo com a situação, contexto, particularidades e demandas de cada pessoa⁽⁶⁾. É importante saber que os recursos abordados neste material não substituem o suporte especializado em saúde mental⁽⁴⁾.

Este material foi elaborado por pesquisadoras do Centro de Educação em Prevenção e Posvenção do Suicídio (CEPS) e do Laboratório de Estudos e Pesquisa em Prevenção e Posvenção do suicídio (LEPS) da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (EERP) da Universidade de São Paulo (USP). Você também pode encontrar outros materiais, pesquisas e informações sobre nossas atividades e trabalho no:

Website Inspiração



www.inspiracao-leps.com.br

Redes sociais



Centro de Educação em Prevenção e Posvenção do Suicídio



@ceps_ eerp_ usp e @inspiracaoleps

Esperamos que você possa fazer bom uso deste material e que ele contribua para o fortalecimento de ações que promovam a saúde mental!

¹ Pandemia é a expansão geográfica de uma doença infecciosa e transmissível a duas ou mais regiões no mundo⁽⁷⁾. Dentre as ações de mitigação estão o distanciamento social (redução de interações sociais), o isolamento (restrição de pessoas adoecidas para evitar contaminação de outras pessoas) e a quarentena (restrição por tempo determinado) com enfoque na exposição a doença potencialmente contagiosa⁽⁸⁾.

² Desastres: eventos críticos de origem natural ou por ação humana que geram impactos e alterações graves no funcionamento das atividades do cotidiano⁽⁹⁾.

Referências

1. Organização Mundial da Saúde. Primeiros Cuidados Psicológicos: guia para trabalhadores de campo. 2011. 57 p.
2. Makwana N. Disaster and its impact on mental health: A narrative review. *J Fam Med Prim Care* [Internet]. 2019;8(10):3090–5. Available from: <http://www.jfmprc.com/article.asp?issn=2249-4863;year=2017;volume=6;issue=1;spage=169;epage=170;aulast=Faizi>
3. Chew QH, Wei KC, Vasoo S, Chua HC, Sim K. Narrative synthesis of psychological and coping responses towards emerging infectious disease outbreaks in the general population: practical considerations for the COVID-19 pandemic. *Singapore Med J*. 2020;61(7):350–6.
4. Wallace CL, Wladkowski SP, Gibson A, White P. Grief During the COVID-19 Pandemic: Considerations for Palliative Care Providers. *J Pain Symptom Manage* [Internet]. 2020;60(1):e70–6. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2020.04.012>
5. Inter-Agency Standing Committee. Aptidões Psicossociais Básicas: Um guia para profissionais na resposta à COVID-19. 2020;20.
6. Lemes CB, Neto JO. Aplicações da psicoeducação no contexto da saúde. *Temas em Psicol*. 2017;25(1):17–28.
7. Grennan D. What is a pandemic? 2019;321⁽⁹⁾.
8. Aquino EML, Silveira IH, Pescarini JM, Aquino R, de Souza-Filho JA. Social distancing measures to control the COVID-19 pandemic: Potential impacts and challenges in Brazil. *Cienc e Saude Coletiva*. 2020;25:2423–46.
9. Reduction UO for DR. Back to normal is not enough [Internet]. Back to normal is not enough. 2020. Available from: <https://www.undrr.org>

Neste material você encontra:

| | |
|---|----|
| Capítulo 1 | |
| Primeiros Socorros em Saúde Mental..... | 7 |
| Capítulo 2 | |
| Comunicação de Más Notícias..... | 11 |
| Capítulo 3 | |
| Luneta das Emoções..... | 14 |
| Capítulo 4 | |
| “Kit de Gratidão” | 17 |
| Capítulo 5 | |
| Resolução de Problemas..... | 19 |
| Capítulo 6 | |
| Plano de Gestão de Crises | 22 |
| Capítulo 7 | |
| Cultivando a Resiliência..... | 26 |
| Capítulo 8 | |
| “Kit Esperança” | 29 |
| Capítulo 9 | |
| (Re)Pensando Saúde Mental..... | 32 |
| Capítulo 10 | |
| Recomendações Gerais..... | 35 |
| Capítulo 11 | |
| Dicas de uso seguro na internet..... | 39 |
| Contatos úteis | 42 |

C A P Í T U L O

01

Primeiros **Socorros** *em Saúde Mental*





Primeiros Socorros em Saúde Mental

Daniele Maria Nogueira, Isabelle Wengler Silva, Aline Conceição Silva, Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Kelly Graziani Giacchero Vedana

Os primeiros socorros em saúde mental têm como objetivo promover o acolhimento inicial à uma pessoa em situação de crise emocional. Eles não substituem os cuidados especializados em saúde mental, pois a intensidade e duração dos sintomas e sofrimentos ligados a situações de crises podem variar, desde leves e passageiros até mais severos, duradouros e incapacitantes, nos quais a pessoa necessita de ajuda profissional.

Ao aplicar os Primeiros Socorros em Saúde mental você pode ajudar uma pessoa a compartilhar suas emoções e enfrentar uma situação difícil de forma mais segura e amparada, além de promover o bem-estar.

É preciso saber que **segurança, compreensão, respeito e empatia** são essenciais para apoiarmos uma pessoa em situação de crise ou sofrimento⁽¹⁾.

Como utilizar os Primeiros Socorros em Saúde Mental?

Para facilitar a memorização, você pode lembrar que as ações de primeiros socorros em saúde mental formam a palavra “**RISCO**”:

Reconhecer **I**ncentivar a falar **S**ozinho não dá **C**uidar **O**btenga ajuda profissional

Reconhecer sentimentos

Os sentimentos, emoções, sintomas e necessidades podem ser expressos de várias formas, por exemplo, pela fala, comportamento ou até mesmo através de postagens nas redes sociais. Em muitos casos, eles podem aparecer em forma de desabafo, raiva, frustração ou isolamento⁽¹⁾.

Situações de crise, como pandemia, traumas e desastres podem gerar sentimentos negativos (choro, tristeza, ansiedade, medo, insônia, irritabilidade, raiva, agitação, entre outros) e até alguns sintomas físicos (tremores, dores de cabeça, cansaço intenso, perda de apetite e dores)⁽¹⁾.

Incentive a pessoa a falar

É muito importante incentivar (sem pressionar) a pessoa a falar sobre sua situação, necessidades, preocupações ou outras questões que ela quiser discutir. Busque ouvir com atenção, com respeito e acolhimento, sem julgamentos^(1,2).

Se a pessoa permanecer em silêncio, respeite... Demonstre que você estará próxima e que ela poderá falar sobre o que desejar, quando se sentir à vontade.

Exemplos:

“Você me disse que se sente (use as palavras que a pessoa usou, por exemplo: triste, chateado, cansado), você quer me falar mais sobre isso?”

“Como você tem se sentido?”

“Você gostaria de falar sobre como tem se sentido?”

“Estou aqui para te ouvir quando se sentir à vontade”

Sozinho não dá

Algumas situações podem ser mais difíceis de lidar, e por isso, é importante que você articule outras pessoas que possam ajudar^(1,2). Você pode perguntar para o indivíduo que está sendo acolhido quem são as pessoas de sua confiança e que o apoiam (ex.: amigos, familiares, profissionais, entre outros).

Articular essa rede de apoio é essencial! Contar com ajuda de outras pessoas é um ato de responsabilidade, que pode promover um cuidado melhor para a pessoa e para você mesmo. Você pode incentivar a pessoa a perceber que as relações de ajuda são importantes e que pedidos de ajuda precisam ser descomplicados.

Exemplo: “Quem você considera que pode lhe ajudar nesse momento?”

Alguém da sua família, algum amigo?”

Cuidar

A seguir, você encontra alguns cuidados que podem ser importantes nessas situações:

- Com o tom de voz calmo, oriente a pessoa a prestar atenção na sua própria respiração e demonstre sua intenção de ouvi-la e ajudá-la^(1,3);
- Estabeleça contato visual e mostre que a sua atenção está voltada para a pessoa⁽¹⁾;
- Acolha a pessoa sem julgamentos, tanto pela sua fala quanto pelo comportamento não verbal (gestos e expressões)⁽¹⁾;
- Ajude a pessoa a identificar suas necessidades e preocupações, prioridades e possibilidades^(1,2);
- Ajude-a refletir sobre as melhores alternativas para lidar com a situação. Evite impor suas formas de resolver uma situação, elas podem não ser ideais para a outra pessoa⁽¹⁾;
- Mostre que compreende e respeita as necessidades da pessoa.
- Auxilie, no que for possível, para que a pessoa se sinta segura⁽¹⁾;

Às vezes, consideramos que uma pessoa que está vulnerável não consegue resolver os seus problemas, mas não podemos nos esquecer de que ela tem papel principal na resolução destas situações. É importante que você auxilie a pessoa a reconhecer e enfrentar o que ela está sentindo e vivenciar essa situação como protagonista da própria história.

Obtenha ajuda profissional

O seu acolhimento é essencial, mas há momentos que requerem ajuda especializada⁽¹⁾. Incentive a pessoa a buscar ajuda profissional. Lembre-se que, os primeiros socorros em saúde mental podem ser fundamentais para que a pessoa se sinta acolhida e busque serviços especializados.

Conhecer suas necessidades e demandas são pontos importantes no processo de acolhimento. Não se esqueça de olhar para você também!

Referências

1. Organização Mundial da Saúde. Primeiros Cuidados Psicológicos: guia para trabalhadores de campo. 2011.57 p.
2. Inter-Agency Standing Committee. Aptidões Psicossociais Básicas: Um guia para profissionais na resposta à COVID-19. 2020;20.
3. Brasil (Ministério da Saúde / Fundação Oswaldo Cruz). Saúde Mental e Atenção Psicossocial na Pandemia COVID-19. 2020;

02

C A P Í T U L O

Comunicação de más *notícias*





Comunicação de Más Notícias

Camila Corrêa Matias Pereira, Débora Tatiane Góes Silva, Isabela dos Santos Martin, Larissa Castelo do Amaral, Aline Conceição Silva, Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Kelly Graziani Giacchero Vedana

Este texto tem como objetivo auxiliar no processo de comunicação de más notícias (ou seja, notícias que alteram negativamente a perspectiva da pessoa sobre a própria vida ou futuro)⁽¹⁾. A comunicação adequada de más notícias norteadas pelo Protocolo **SPIKES** auxilia na redução das dificuldades na comunicação de más notícias e pode facilitar a adaptação a essa nova condição.

Como comunicar más notícias?⁽²⁾

- **S- Setting Up** (Preparação): Prepare-se e planeje o encontro, reúna informações, escolha um momento em que não haja interrupção e um local reservado. Se possível, permita que a pessoa que receberá a notícia esteja acompanhada;
- **P - Perception** (Percepção): Descubra o que a pessoa já sabe ou pensa a respeito do assunto que você abordará. Escute e dê tempo a quem recebe a má notícia;
- **I - Invitation** (Convite): Avalie o que a pessoa deseja saber sobre o assunto. Demonstre que você está disponível para a conversa quando ela se sentir preparada para receber as informações;
- **K - Knowledge** (Conhecimento): Transmita as informações de forma clara, honesta, acolhedora, objetiva e sem a utilização de termos técnicos, checando se a pessoa compreende o que está sendo transmitido;
- **E - Emotions** (Emoções): Ajude a pessoa a identificar como ela se sente ao receber a notícia. Acolha a expressão de emoções de forma calma e empática;
- **S - Strategy/Summary** (Estratégia e Resumo): Resuma as informações sobre o que foi abordado na conversa e ajude a pessoa a refletir sobre estratégias ou planos sobre os próximos passos a serem dados.

Observações adicionais:

É recomendável que as comunicações de más notícias sejam presenciais, sempre que possível. Contudo, há situações excepcionais em que comunicações não presenciais se fazem necessárias^{3,4}. Nesses casos, siga as seguintes recomendações:

- Apresente-se de modo claro e objetivo, informando o seu nome.
- Verifique se está em contato com a pessoa receptora da informação indicada;
- Certifique-se de que a pessoa não será interrompida e está em local seguro. Caso a pessoa esteja ocupada, combine um outro momento mais apropriado;
- Explique o motivo da ligação;
- Não aborde o assunto por mensagens eletrônicas, mensagens de texto ou redes sociais;
- Expresse calma, empatia e afeto em sua fala durante todo contato.



Referências

1. Sarwar MZ, Rehman F, Fatima SM, Suhail M, Naqi SA. Breaking bad news skill of postgraduate residents of tertiary care hospital of Lahore, Pakistan: A cross-sectional survey. *J Pak Med Assoc.* 2019;69(5):695–9.
2. Camargo NC, Lima MG de, Brietzke E, Mucci S, Góis AFT de. Teaching how to deliver bad news: a systematic review. *Rev Bioética.* 2019;27(2):326–40.
3. Taylor E. How best to communicate bad news over the telephone. *End of Life Care.* 2007 [acesso em 14 jul 2020];1(1):30-7. Disponível em: http://www.endoflifecare.co.uk/journal/0101_badnews.pdf
4. Belli L. F. Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia por SARS-CoV-2. *Rev Panam Salud Públ.* 2020;44:e69. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.69>

03

C A P Í T U L O

Luneta das Emoções





Luneta das Emoções

Daniele Maria Nogueira, Isadora Manfrinato Cunha, Aline Conceição Silva, Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Kelly Graziani Giacchero Vedana

Este material tem como objetivo facilitar o reconhecimento de sentimentos e emoções vivenciados para a busca de bem-estar e desenvolvimento pessoal. Esse exercício de autopercepção envolve identificar, compreender, aceitar e avaliar a experiência emocional para um maior bem-estar e vivência desta situação⁽¹⁾.

As emoções e sentimentos fazem parte do nosso cotidiano. O reconhecimento de sentimentos e emoções nos auxilia no enfrentamento de situações difíceis e na atenção plena aos bons momentos.

Como utilizar a Luneta das Emoções?

Uma luneta é utilizada para a visualização de algo que está distante de nós, possibilitando que possamos reconhecê-lo de modo mais claro. Ao pensar em nossos sentimentos e emoções, muitas vezes não temos clareza sobre o que estamos vivenciando e sentindo, e por isso, a Luneta das Emoções pode auxiliar nesta identificação e reconhecimento. Para ajudá-lo, elencamos alguns sentimentos comuns vivenciados durante momentos de pandemia e desastre. Pode ser necessário recordar sensações que foram despertadas nestas situações:

Ansiedade: antecipação de ameaças futuras⁽²⁾.

Desesperança: quando você não acredita que a situação pode melhorar ou que alguém pode lhe ajudar ou você mesmo se ajudar.

Frustração: sensação que ocorre quando uma necessidade não é atendida⁽³⁾.

Medo: objetiva antecipar o dano físico ou psicológico⁽⁴⁾.

Raiva: surge de situações nas quais a pessoa se sente restringida, privada⁽⁴⁾.

Tristeza: ainda considerada uma emoção negativa, surge de situações de fracasso ou separação⁽⁴⁾.

Agora que você recordou um pouco sobre essas questões, poderá utilizar sua própria luneta para reconhecer e compreender mais sobre as emoções.

1) Identifique seus sentimentos: Olhe para você mesmo, no seu tempo, e assim, como se estivesse utilizando uma luneta, procure e questione-se sobre o que você tem sentido, o que tem desencadeado os sentimentos vivenciados por você neste momento difícil. Pode ser que visualizar isso de forma clara não seja tão fácil de início, por isso, não deixe de utilizar a luneta como ferramenta de auxílio nesse processo⁽¹⁾:

- “O que tenho sentindo?”
- “Houve alguma situação que despertou esse sentimento ou emoção?”

2) Sentir e Refletir: Depois de identificar seus sentimentos, é necessário que você se permita sentir as emoções relacionadas a eles, dessa forma você poderá refletir sobre isso. Todos os sentimentos são importantes, mesmo aqueles que consideramos menos agradáveis podem sinalizar algo importante para nós.

- Todos os sentimentos são importantes para a sua regulação emocional relacionada à situação vivenciada. Dessa forma, é importante aceitar e sentir os sentimentos, sem julgamentos, para compreender e refletir sobre formas de enfrentamento.

3) Ações para o enfrentamento: A luneta pode ajudar você a olhar ainda mais longe. Realize ações que contribuam para que possa lidar com o(s) sentimento(s) identificado(s) e sentido(s), e lembre-se de adequá-los de acordo com o contexto e a necessidade:

- Identificar meus sentimentos e entender a importância deles;
- Conversar com alguém sobre meus sentimentos (familiar, amigo, profissional da saúde ou grupo de apoio);
- Expressar meus sentimentos de outras formas e por meio de atividades que me fazem bem;
- Sempre que necessário, buscar maneiras de compreender o que tenho sentido e os motivos ligados a isso.

Neste material, você encontrará (em outros capítulos) estratégias variadas que podem ajudar neste processo, como o Plano de Gestão de Crises, Resolução de Problemas, entre outras.

4) Hora da ação: Dar importância aos sentimentos é algo muito importante. Identificar, sentir, refletir e promover ações para lidar com o que você sente é um exercício constante. Agora é o momento de colocar em prática as ações definidas e possibilitar sentir de forma mais consciente.

Referências

1. Gondim, Sonia L de OB. Significados e sentidos do trabalho do home-office : desafios para a regulação emocional. 2018;1–6.
2. Crocq MA. A history of anxiety: From Hippocrates to DSM. *Dialogues Clin Neurosci.* 2015;17(3):319–25.
3. Hanson R. O poder da resiliência. Ltda GE, editor. Rio de Janeiro; 2019. 256 p.
4. Pereira CN, Valcárcel RR. Emocionário: Diga o que você sente. 1º. Sextante E, editor. Rio de Janeiro; 2018. 96 p.

C A P Í T U L O

04

Kit de Gratidão





“Kit de Gratidão”

Débora Tatiane Góes Silva, Isabelle Wengler Silva, Maraina Gomes Pires Fernandes Dias, Aline Conceição Silva, Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Kelly Graziani Giacchero Vedana

Você já agradeceu ou se sentiu grato hoje?

Apresentamos para você dicas que podem auxiliar a promover a gratidão no seu dia-a-dia.

A prática da gratidão pode gerar sentimentos de bem-estar mental, físico e emocional. Ser grato, pode aumentar a autoestima, contribuir para a formação de relacionamentos saudáveis, aumentar a capacidade de enfrentar situações difíceis (resiliência) e também diminuir o estresse⁽¹⁾.

Como montar seu Kit de Gratidão:

1) Inicialmente, escolha como e com qual material você quer construir seu Kit de Gratidão. Você pode fazer um mural, caderno, aplicativo de celular ou mesmo uma caixa ou pote;

2) Pense na sua vida e nos motivos pelos quais você é grato. Usando sua criatividade, registre estes motivos por meio da escrita (mensagens, textos ou palavras) ou outros símbolos (fotos, desenhos, imagens, cartas, *post-its*);

3) Coloque os itens no material escolhido (no passo 1). Aproveite para torná-lo único, customize da sua maneira! Crie o hábito de admirá-lo periodicamente, e especialmente, nos momentos difíceis.

4) Quando finalizar, deixe seu Kit de Gratidão em local de fácil acesso, assim você poderá visualizá-lo e lembrar sobre aquilo que lhe faz grato. Essa é uma boa forma de iniciar e manter esse hábito.

5) Ah, e não se esqueça, renove suas memórias e motivos! A vida é dinâmica e a gratidão podem favorecer nosso bem-estar.

O que acha de começar a praticar a gratidão agora??

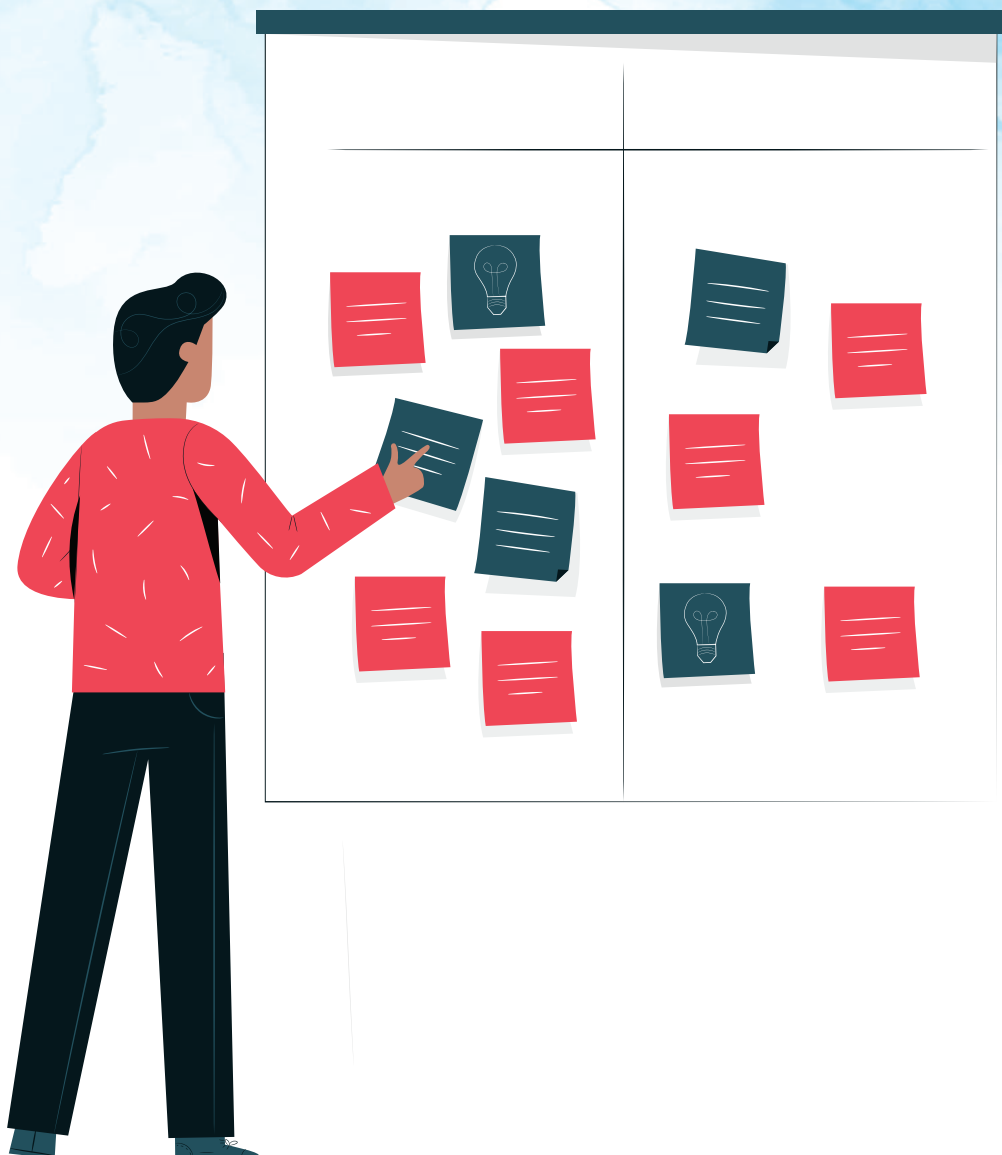
Referências

1. Jans-Beken L, Jacobs N, Janssens M, Peeters S, Reijnders J, Lechner L, et al. Gratitude and health: An updated review. *J Posit Psychol* [Internet]. 2019;00(00):1–40. Available from: <https://doi.org/10.1080/17439760.2019.1651888>

C A P Í T U L O

05

Resolução de Problemas





Resolução de Problemas

Camila Corrêa Matias Pereira, Maraina Gomes Pires Fernandes Dias, Aline Conceição Silva, Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Kelly Graziani Giacchero Vedana

Esse material tem como objetivo apresentar um método de reflexão sobre alternativas mais assertivas para lidar com o processo de resolução de problemas. Essa estratégia de Resolução de Problemas promove o autocontrole e estratégias de enfrentamento possivelmente mais saudáveis ⁽¹⁾.

Esse processo pode auxiliar na busca de sentidos, compreensão de sentimentos, discernimento de emoções, aceitação, planejamento, organização e protagonismo⁽²⁾.

Como utilizar a Resolução de Problemas:

1) Defina o Problema: Pense no problema e suas consequências. É importante que você foque um problema por vez. Concentre-se em problemas modificáveis ou que estão sob seu controle.

Definir o problema não é uma tarefa fácil, pois é importante distinguir os fatos, sentimentos, necessidades e consequências ligados ao problema. Além disso, é importante identificar quais as esferas (individual, familiar, social, profissional, escolar) da sua vida que são impactadas pelo problema.

2) Analise suas Emoções: É muito importante saber nomear os sentimentos. Emoções podem influenciar nossa capacidade de perceber e adaptar a uma situação. Quais são seus sentimentos ao deparar-se com esse problema?

3) Identifique experiências anteriores: Analise o aprendizado que você pode ter obtido ao passar por situações semelhantes previamente. Como você enfrentou essa situação? Quais estratégias utilizou? Qual foi o resultado?

4) Pense em estratégias de resolução: Frente a um problema é importante que você possa pensar nas ações e estratégias que pode usar para lidar com a situação.

5) Analise as estratégias de resolução: Agora analise cuidadosamente os aspectos positivos e negativos de cada uma das estratégias para lidar com a situação (considerando sua aplicação e consequências). Agora, você poderá selecionar as estratégias que deseja aplicar.

6) Identifique prioridades e aplique o seu plano: Quais são suas prioridades de ação? Por onde você quer começar? Escolha quais serão seus primeiros passos para enfrentar essa situação. Agora é hora de colocar esse plano em ação.

7) Avalie: Pense no processo de resolução e nos resultados obtidos após aplicar as ações que você planejou. Avalie sua experiência com o processo: quais as emoções presentes? Desafios foram superados? Como foi o processo e suas consequências?

8) Peça ajuda: Você é protagonista na resolução dos seus problemas, mas não precisa passar por eles sozinho. É importante identificar quais pessoas podem colaborar nesse processo e procurar ajuda em todos os passos e sempre que necessário.

Você pode usar esse esquema como um lembrete para aplicar a estratégia de resolução de problemas:

1) Defina o Problema:

Áreas da sua vida que são impactadas pelo problema

2) Analise suas Emoções:

Quais são seus sentimentos ao deparar-se com esse problema?

3) Identifique experiências anteriores:

Como você enfrentou essa situação? Quais estratégias utilizou? Qual foi o resultado?

4) Pense em estratégias de resolução:

Liste as ações e estratégias.

5) Analise as estratégias de resolução:

Análise aspectos positivos e negativos de cada estratégia.

6) Identifique prioridades e aplique o seu plano:

Quais são suas prioridades de ação? Por onde você quer começar?

7) Avalie:

Quais as emoções presentes? Desafios foram superados? Como foi o processo e suas consequências?

8) Peça ajuda:

Onde e como posso pedir ajuda?

Referências

1. D’Zurilla TJ, Nezy AM. Problem-Solving Therapy. In: Dobson KS, editor. Handbook of Cognitive-Behavioral Therapies. 3°. New York; 2010. p. 1.
2. Benetti IC, Oliveira WF de. O poder terapêutico da escrita: Quando o silêncio fala alto. Cad Bras Saúde Ment. 2016;8(19):67-77.

C A P Í T U L O

06

Plano de Gestão de Crises





Plano de Gestão de Crises

*Aline Conceição Silva, Maraina Gomes Pires Fernandes Dias, Laysa Fernanda Silva Pedrollo,
Kelly Graziani Giacchero Vedana*

O Plano de Gestão de Crises é uma ferramenta que auxilia no autoconhecimento, identificação de estressores e ações para promover bem-estar, redução de comportamentos de risco e incentivo à busca por ajuda em momentos de crise⁽¹⁾.

Vivenciar momentos de crise pode desencadear algumas situações (gatilhos) que geram sentimentos ou sinais negativos com importantes repercussões em nossas vidas. Identificar essas situações e sentimentos e ter sugestões de bem-estar e motivações de vida podem auxiliar na redução de ansiedade, estresse e fortalecer os contatos de apoio.

Como utilizar o Plano de Gestão de Crises:

O plano de gestão de crise é um instrumento individual que deve ser construído a partir das necessidades e recursos disponíveis para cada pessoa. A construção do plano de gestão de crise é dinâmica, ou seja, deve ser revisada e pode ser modificada a partir das vivências pessoais de cada pessoa.

É importante compreender que o plano não substitui o suporte profissional em saúde mental, mas pode contribuir para a promoção de seu bem-estar e autoconhecimento.

PLANO DE GESTÃO DE CRISES

Nome: _____

Plano realizado ou atualizado em: ____/____/____

1- Quais são os sinais que você sente quando não está bem?

- () Pessimismo
- () Ansiedade ou angústia
- () Tristeza
- () Cansaço ou menos energia
- () Desânimo
- () Culpa
- () Raiva
- () Insatisfação
- () Frustração
- () Desinteresse
- () Sensação de vazio
- () Conversar menos com as pessoas
- () Alteração no sono
- () Alteração no apetite

Outros: _____

2- O que pode ajudar a recuperar o seu bem-estar?

- Evitar tomar decisões muito sérias ou irreversíveis quando não está bem
 - Reconhecer cada pequena vitória ou conquista em seu dia a dia
 - Não desistir de você
 - Manter contato com pessoas que lhe fazem bem
 - Reconhecer os aspectos positivos da vida
 - Conversar com pessoas nas quais confia
 - Tentar manter uma rotina mais saudável
 - Descansar
 - Realizar atividades físicas
 - Não se cobrar demais
 - Consumir informações com a qualidade e quantidade que lhe fazem bem
 - Atividades de lazer
 - Relaxamento
 - Meditação
 - Contato com a natureza
 - Lembrar de coisas que lhe fazem bem (acontecimentos, pessoas, planos futuros, sensações positivas)
 - Acreditar que, com ajuda, pode melhorar
 - Entrar em contato com o Centro de Valorização da Vida (CVV) – 188
 - Buscar a ajuda de pessoas e profissionais que o apoiam
- Outros: _____

3- O que acontece quando uma crise mais grave se aproxima?

- Desesperança
 - Desespero
 - Tristeza profunda
 - Raiva de si mesmo
 - Impulsividade
 - Se sentir sem saída
 - Falta de sentido na vida
 - Desejo de se machucar
- Outros: _____

4- O que fazer caso uma crise pareça se aproximar?

- () Evitar tomar decisões muito sérias ou irreversíveis
- () Expressar seus sentimentos
- () Evitar ficar sozinho
- () Evitar locais nos quais possa se colocar em risco
- () Evitar coisas que possa utilizar para fazer mal a si mesmo(a)
- () Entrar em contato com o Centro de Valorização da Vida (CVV) – 188
- () Buscar a ajuda de pessoas e serviços

Outros: _____

Nome: _____ Telefone: _____

Nome: _____ Telefone: _____

Nome: _____ Telefone: _____

IMPORTANTE: O plano de gestão de crises poderá lhe auxiliar em momentos de dificuldade! Lembre-se de mantê-lo em local acessível e de fácil visualização.

Você também pode acessar gratuitamente a ferramenta “Plano de Gestão de Crises”, além de outras ferramentas e informações para cuidado em saúde mental em nosso *website*:

Inspiração: www.inspiracao-leps.com.br

Referências

1. Buus N, Juel A, Haskelberg H, Frandsen H, Larsen JLS, River J, et al. User involvement in developing the MYPLAN mobile phone safety plan app: Case study. *J Med Internet Res.* 2019;21(4):1–12.

07

C A P Í T U L O

Cultivando a Resiliência





Cultivando A Resiliência

Andréa Cristina Alves, Bruna Marques Chiarelo, Camila Corrêa Matias Pereira, Aline Conceição Silva, Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Kelly Graziani Giacchero Vedana

Este material tem como objetivo discutir formas de cultivar a resiliência.

A resiliência é uma competência que pode ser aprendida ao longo da vida e que permite enfrentar e aprender com as adversidades e desafios⁽¹⁾. Este material tem como objetivo discutir formas de cultivar a resiliência.

A resiliência pode ser desenvolvida por meio dos itens listados a seguir:

1) Autoeficácia e Autoconfiança: saiba reconhecer quais são suas aptidões e recursos internos e acredite na sua capacidade. Quais são suas aptidões e recursos?

2) Otimismo aprendido: observe situações negativas como passageiras e temporárias e reconheça possibilidades e potencialidades. Quais estratégias você tem utilizado para ver o lado positivo das situações?

3) Temperança: aprenda a manejar suas emoções, controlar a impulsividade e ter cautela e equilíbrio nas suas atitudes e decisões.

Assinale na Régua das Emoções, como você está se sentindo no momento.

O que você poderia fazer a partir de hoje para aumentar o seu equilíbrio e cautela ao tomar decisões?

4) Empatia: busque compreender a perspectiva de outras pessoas sobre as situações.

Você se lembra de alguma ocasião em que buscou compreender outra pessoa?

Com quais pessoas ou em quais situações você tem dificuldade de ter empatia?

O que você poderia fazer a partir de hoje para aumentar o seu poder de empatia?

5) Competência Social: tenha abertura para buscar e aceitar ajuda. Busque expressar claramente o que espera ou deseja ao pedir ajuda. O apoio de outras pessoas pode diminuir o estresse e a sensação de fragilidade emocional.

Com quem você pode contar em momentos difíceis?

Você tem abertura para pedir ajuda? Aceita a ajuda de outras pessoas?

6) Proatividade: tenha iniciativa para buscar soluções e recursos criativos frente às situações difíceis.

Você se lembra de alguma situação em que teve proatividade para resolver algo?

Como você conseguiria ampliar essa capacidade de ter iniciativa e criatividade em outras áreas da sua vida?

7) Flexibilidade: esteja aberto para mudanças e cultive habilidades para adaptar-se.

Você se sente flexível frente às mudanças?

O que o ajudaria a desenvolver ou manter sua flexibilidade?

8) Tenacidade: tente ser persistente mesmo ao enfrentar as situações adversas.

Você tem alguma situação na qual precisa ser persistente?

O que o motiva a perseverar?

9) Solução de Problemas: busque explorar as formas de resolver os problemas e suas possíveis consequências (você pode aprender mais sobre a resolução de problemas em outro capítulo deste material).

No quadro a seguir você encontra alguns lembretes para cultivar sua resiliência.

Cultivando a resiliência...

1) Minhas aptidões e recursos:

2) Momentos difíceis vão passar. Consigo ver lado positivo das situações?

3) Equilíbrio e cautela ao tomar decisões:

4) Compreender as pessoas:

5) Abertura para buscar e aceitar ajuda:

6) Iniciativa e criatividade:

7) Flexibilidade e adaptação:

8) Persistência:

9) Solução de Problemas:

Referências:

1. Rizzotto FW, Dalla G, Dias C, Silveira AG, Casa- PD. Resiliência se Aprende : Ferramentas para o Desenvolvimento da Resiliência em Professores. 2018;12:14–21.

C A P Í T U L O

08

Kit de Esperança





Kit de Esperança

*Isabela dos Santos Martin, Maraina Gomes Pires Fernandes Dias, Aline Conceição Silva,
Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Kelly Graziani Giacchero Vedana*

O Kit de Esperança é uma ferramenta que ajuda a desenvolver esperança, a partir de suas próprias capacidades, vivências positivas e redes de apoio. A esperança promove a saúde mental e nos protege de agravos, especialmente em momentos críticos (1,2).

Como utilizar o Kit de Esperança?

1) Refletindo sobre a esperança: Para começar, reflita sobre o significado de esperança para você e aquilo que você lembra ao ouvir esta palavra.

Para desenvolver a esperança te damos mais algumas dicas. Inclua e pratique com atenção algumas atividades em sua rotina diária, como:

- Manter bons relacionamentos e contato com pessoas que lhe tragam bem-estar;
- Evitar excesso de preocupação;
- Cultivar pensamentos positivos;
- Realizar práticas que fortaleçam sua espiritualidade;
- Estabelecer objetivos concretos e atingíveis e lembrar de revê-los com frequência;
- Evitar tratar problemas e crises como situações intoleráveis e definitivas;
- Aprender com as perdas e fracassos formas de seguir em frente;
- Reconhecer cada pequeno sucesso;
- Cultivar o bom humor em sua rotina;
- Valorizar-se e confiar em você.

2) Itens para compor seu kit: Após refletir, pense no que lhe traz bem-estar e esperança (memórias, vivências, emoções, sons/músicas, pessoas, objetos, crenças, pensamentos) e reúna itens que simbolizam o que você pensou (fotos, objetos pessoais, bilhetes, textos, poesias, trechos de músicas).

Pequenos exemplos de esperanças para compor seu kit de esperança:

- Objetos e itens que te fazem lembrar de momentos positivos e esperançosos de sua vida: conquistas das quais você se orgulha; pessoas que você alegrou ou ajudou; o que gosta em você ou na sua vida; fotos de pessoas queridas, lugares e momentos; letras de música marcantes; textos e poesias; bilhetes recebidos de pessoas especiais; objetos que considere importantes.

- Situações difíceis que conseguiu superar e de que maneira você fez isso. Anote em um papel como foram estes momentos, o que lhe inspirou esperança para enfrentar essas crises. Estes momentos fazem parte da sua trajetória e demonstram seu crescimento.
- Anote também na folha contatos telefônicos e/ou de mensagens de pessoas que você pode recorrer e buscar quando as coisas não parecem estar boas ou fáceis.

3) Organizando o Kit de Esperança: Com todas as anotações e lembranças em mãos você pode organizar e personalizar o seu kit (exemplos: pequena caixinha ou saquinho, arquivos no computador ou celular).

Coloque seu kit em um local de fácil acesso para que ele seja um lembrete no seu dia a dia e esteja acessível em momentos de crise ou desânimo. Tenha por perto essas lembranças, memórias e práticas que promovam a esperança!

Atenção: O seu Kit de Esperança pode e deve ser renovado periodicamente com novas vivências positivas.

Já montou o seu Kit? Tire um momento para se olhar e construa o seu!

Referências

1. Querido A, Dixe M dos A. A esperança na saúde mental: Uma revisão integrativa da literatura. Rev Port Enferm Saúde Ment. 2016;3(Spe. 3):95–101.
2. Bush NE, Smolenski DJ, Denneson LM, Williams HB, Thomas EK, Dobscha SK. A Virtual Hope Box: Randomized controlled trial of a smartphone app for emotional regulation and coping with distress. Psychiatr Serv. 2017;68(4):330–6.

09

C A P Í T U L O

(Re)Pensando Saúde Mental





(RE)Pensando Saúde Mental

Aline Conceição Silva, Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Kelly Graziani Giaccherro Vedana

Cuidar da saúde mental tem vários benefícios como: bem-estar, autoconhecimento, melhor adaptação, fortalecimento das relações interpessoais, entre outros. É importante que cada pessoa possa refletir sobre saúde mental, os cuidados que vêm realizando e as possibilidades de manter ou melhorar cuidados positivos em saúde mental.

Dicas para (Re)pensar sua saúde mental

1- Pense no estado geral da sua saúde mental. Por exemplo, como tem se sentido, quais são os cuidados em saúde mental que você tem realizado.

2- Selecione aspectos relacionados à sua saúde mental que você acredita que poderiam ser melhorados. É importante que você pense e selecione aspectos atingíveis e de acordo com sua prioridade atual.

3- Identifique empecilhos que têm atrapalhado mudanças positivas na sua saúde mental.

4- Reflita o quanto essa mudança é importante para você e selecione aspectos que a mudança pode contribuir para sua vida.

5- Identifique pessoas que podem contribuir com sua mudança de cuidados em saúde mental. Pode ser familiar, amigos, profissionais e serviços de saúde.

6- Organize as ações de mudança. De acordo com suas prioridades (passo 2) organize ações de mudança para seu cuidado em saúde mental. Organize pensando nas pessoas que podem auxiliar nesse processo.

7- Coloque em ação, pensando sempre que todas as mudanças levam tempo e que podem acontecer imprevistos. Lembre-se sempre das pequenas conquistas nesse processo e que você pode contar com ajuda de outras pessoas!

Você encontrará uma síntese da ferramenta no quadro abaixo. Aproveite para começar a (re) pensar sua saúde mental.

Lembre-se sempre das pequenas conquistas nesse processo e que você pode contar com ajuda de outras pessoas.

Organizando o (Re)pensar saúde mental:

Como você tem cuidado da sua saúde mental?

O que pode melhorar nos cuidados com sua saúde mental?

Por que é importante que você cuide da minha saúde mental e como isso pode melhorar sua vida e das pessoas que convivem com você?

O que têm atrapalhando o começar essa mudança?

Quem pode apoiar e ajudar a melhorar seus cuidados em saúde mental?

Como você acredita que pode iniciar essa mudança?

Reconheça suas pequenas conquistas nesse processo. E lembre-se dessas conquistas perante os desafios do seu processo.

10

C A P Í T U L O

Recomendações Gerais





Recomendações Gerais

Camila Matias Corrêa Pereira, Bruna Chiarelo, Larissa Castelo do Amaral, Laysa Fernanda Silva Pedrollo, Aline Conceição Silva, Kelly Graziani Giacchero Vedana.

Em momentos de dificuldade e sofrimento, algumas pessoas não se sentem no direito de cuidar do seu próprio bem-estar. Você tem o direito de cuidar de você e pode colaborar no cuidado de outras pessoas e da comunidade que está inserido.

Cuidando de você

- Respeite os seus limites, seu tempo e suas vontades. Está tudo bem em não dar conta de tudo.
- Cuide do seu bem-estar, se acolha e se veja com carinho.
- Cuide de suas necessidades espirituais.
- Converse sobre suas emoções, mantenha um canal de comunicação aberto com pessoas de sua confiança e que lhe fazem bem.
- Continue seu tratamento.
- Cuide de seus hábitos e comportamentos alimentares, eles podem se modificar. Procure comer de forma saudável, mas acolha e respeite o seu relacionamento com a comida.
- Encontre alguma atividade física que lhe proporcione prazer, caso já realize, mantenha a rotina de exercícios.
- Tenha atenção em relação às informações que você consome.
- Busque fontes confiáveis, de qualidade e estabeleça prazos de consumo diários deste tipo de conteúdo.
- Evite estratégias de enfrentamento que podem lhe causar riscos e danos imediatos ou futuros, como o uso de álcool e drogas.
- Reflita, avalie e utilize estratégias de enfrentamento que foram úteis para você em situações estressantes do passado. Suas experiências passadas podem ajudar nesse processo.

Cuidando de outras pessoas

- Promova o bem-estar e sorrisos: crie memórias positivas para seu futuro, realize atividades que você gosta.
- Fique próximo de pessoas que lhe fazem bem. Se necessário, mantenha a distância física com outras pessoas, mas não se desconecte.
- Fortaleça suas conexões emocionais.
- Pratique a comunicação empática, use sua voz para promover e incentivar o apoio, a empatia e sensibilidade.
- Respeite o tempo de cada um, reconheça que as pessoas têm diferentes modos de lidar e vivenciar as situações.
- Respeite os limites de convivência nestes momentos difíceis.
- Evite uso de palavras catastróficas como “praga”, “apocalipse” para se referir a pandemia.
- Converse sobre uso seguro da internet, você encontra mais informações nesta cartilha na seção dicas sobre segurança na internet.
- Em caso de doenças preexistentes, garanta o acesso aos medicamentos e tratamento prévios.
- Ofereça informações sobre a pandemia de forma simples e de fácil entendimento.
- Tenha contatos de táxi, entrega de alimentos e números importantes para requisitar contatos médicos. Você encontra contatos úteis no final desta cartilha.
- Mantenha a mobilidade com exercícios simples e seguros.
- Exerça a liberdade de manter ou criar sua rotina. Estimule a independência na tomada de decisões.
- Providencie suporte prático e emocional através de redes de apoio (família, amigos, profissionais de saúde).
- Ofereça acolhimento e escuta empática, sem julgamentos.
- Evite falas e comportamentos preconceituosos e cercados de crenças errôneas.
- Tenha cuidado, mas não evite falar sobre a pandemia com crianças. Escute o que a criança entende sobre o assunto e use abordagem clara, lúdica e honesta.
- Organize uma rotina familiar e mantenha um diálogo acolhedor com as crianças.
- Possibilite expressão de sentimentos da criança (brincadeiras lúdicas, construção de desenhos e diálogo compreensivo).

Fortalecendo a comunidade

- Conheça e facilite a articulação e divulgação de recursos de apoio.
- Fortaleça a sua comunidade, troque experiências com pessoas próximas e queridas.
- Apoie os pequenos negócios, sempre que possível compre e utilize serviços presentes em sua comunidade. Todo apoio é necessário.
- Evite *Fake News* e ajude a combatê-las.
- Promova o reconhecimento profissional das pessoas que estão na linha de frente a cuidados em situações de pandemia e desastres.

Referências

1. Silva Filho OC da, Minayo MC de S. Huremović D, editor. *Psychiatry of Pandemics: A Mental Health Response to Infection Outbreak*. Gewerbestrasse: Springer Nature; 2019. *Cien Saude Colet*. 2020;25(suppl 1):2499–500.
2. Fontenelle P. The Coronavirus and Suicide: How to help those at risk [Internet]. 2020. Available from: <https://www.understandsuicide.com/post/the-coronavirus-and-suicide-how-to-help-those-at-risk>

C A P Í T U L O

11

Dicas de **uso seguro** na internet





Dicas de uso seguro na Internet

Aline Conceição Silva, Camila Corrêa Matias Pereira, Laysa Fernanda Silva Pedrollo,
Kelly Graziani Giaccherro Vedana.

A ocorrência de eventos como pandemia e desastres reforçam a necessidade de nos conectarmos com pessoas significativas, e, para isso, os meios tecnológicos podem ser necessários. A *Internet* faz parte do nosso cotidiano e colabora em muitas atividades, entretanto, precisa ser utilizada de forma segura e consciente, para a manutenção do bem-estar e promoção da saúde mental⁽¹⁾. Por essa razão, é preciso refletir sobre as formas de utilização dos ambientes *online* e os impactos gerados pelo uso ilimitado e sem barreiras das redes sociais virtuais⁽¹⁾.

Dicas de uso seguro e consciente da *Internet*:

- Cuidado com o excesso no consumo de informações: respeite os seus limites, estabeleça prazos diários e se necessário, tire um tempo da *Internet*: **você não precisa ficar conectado 24 horas por dia, 7 dias por semana!**
- A *Internet* oferece muitos recursos (cursos, *lives*³, *podcasts*⁴, vídeos, etc) com atualização constante, entretanto, não se cobre em participar de todos! Avalie e priorize o que for importante para você nesse momento.
- As informações acessadas e compartilhadas também têm impactos na autoestima e bem estar, portanto atente-se aos perfis e canais que você acompanha e compartilha. Busque conteúdos próximos que respeitem diversidades, reflexões e a saúde e bem estar geral.
- As redes sociais virtuais possuem ferramentas de denúncia, portanto, não hesite em denunciar qualquer conteúdo que viole as recomendações do uso consciente da *Internet*.
- As redes sociais virtuais possuem ferramentas que podem colaborar com o seu bem-estar, como o silenciamento de perfis ou o bloqueio de contas e conteúdos que trazem desconforto.
- Verifique o conteúdo das informações que você recebe e compartilha: *Fake News*⁵ geram desinformação na *Internet*.
- Cuidado com o compartilhamento de informações pessoais (senhas, localização, fotografias íntimas), pois estes conteúdos podem ficar disponíveis por tempo indeterminado e serem utilizados de forma inadequada por outros usuários!
- Na *Internet* estaremos em contato com opiniões e visões diferentes das nossas, então, seja consciente nessas interações!

3 Transmissão de dados de vídeo ou áudio, ao vivo, via *Internet*.

4 Transmissão de dados de vídeo ou áudio, ao vivo, via *Internet*.

5 Transmissão de informações por meio de um arquivo digital de áudio, transmitido na *Internet*. Você pode checar gratuitamente informações sobre saúde no Canal Saúde Sem Fake News: <https://www.saude.gov.br/fakenews>

SE LIGA! No mundo *online*, as pessoas também precisam respeitar a lei⁽¹⁾. Um importante aliado no combate às ações criminais digitais é o Marco Civil da Internet, Lei 12.965/2014⁽²⁾, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da *Internet* no Brasil⁽³⁾.

Alguns sites trabalham para ajuda-lo a ter uma navegação mais tranquila nos ambientes virtuais, como por exemplo o **SaferNet**. Pedir ajuda é importante, então em caso de dúvidas ou se você precisar de uma orientação, procure apoio. Não deixe para depois!

Referências:

1. Cunha JA, Nejm R. Diálogo virtual 2.0: Preocupado com o que acontece na internet ? 4th ed. SaferNet Brasil. 2015. 48 p.
2. Ferreira EZ, Oliveira AMN de, Medeiros SP, Gomes GC, Cezar-Vaz MR, Ávila JA de. Internet influence on the biopsychosocial health of adolescents: an integrative review. Rev Bras Enferm. 2020;73(2):1–8.
3. BRASIL. LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014. 2014 p. 1–7.

Contatos Úteis

***Atualizado em: 19/11/2020**

Todos os serviços listados abaixo são de acesso gratuito.

Serviço de Promoção de Saúde:

136 - Disque saúde: serviço que fornece informações sobre hábitos de vida mais saudável. Você também pode realizar reclamações, denúncias e sugestões sobre o serviço do SUS.

Serviços de Denúncia:

100 - Direitos Humanos: recebe, analisa e encaminha denúncias sobre violações de direitos humanos.

180 - Central de Atendimento à Mulher: recebe denúncias sobre casos de violência, reclamações sobre os serviços da rede de atendimento à mulher e realiza orientações às mulheres sobre seus direitos, encaminhando-as para outros serviços quando necessário.

181 - Disque denúncia: central de atendimento que recebe denúncias anônimas sobre crimes e delitos.

Serviços de emergência:

192 - SAMU: atendimento à população em casos de urgência ou emergência pré-hospitalares.

199 - Defesa Civil: atendimento à população que deve ser acionado em casos que envolvam acidentes ou desastres, a fim de evitar ou minimizar as possibilidades ou consequências de ocorrência destes eventos.

190 - Polícia Militar: atendimento à população em casos de riscos, ameaças contra a vida, denúncias de roubos, atentados e proteção pública.

193 - Bombeiros: atendimento à população em casos deve ser acionado quando na necessidade de resgate.

Serviços de acolhimento em saúde mental:

188 - CVV (Centro de Valorização da Vida): Serviço gratuito, 24 horas, que realiza apoio emocional, de forma sigilosa a todas as pessoas que querem e precisam conversar. Os atendimentos também acontecem através do site www.cvv.org.br

O Sistema Único de Saúde (SUS) oferece em sua rede pública, de forma gratuita, atendimento à saúde mental. Você pode procurar em sua cidade os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) ou por Unidades de Saúde que podem fornecer mais informações sobre a realização dos atendimentos.

Promoção da
**Saúde
Mental**
*em Pandemias e
Situações de Desastres*



Este material foi elaborado por pesquisadoras do Centro de Educação em Prevenção e Posvenção do Suicídio (CEPS) e do Laboratório de Estudos em Prevenção e Posvenção do Suicídio (LEPS) da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (EERP) da Universidade de São Paulo (USP).