

PRINCÍPIOS ORIENTADORES PARA A PARTICIPAÇÃO DO UTENTE

COMISSÃO CONSULTIVA PARA A PARTICIPAÇÃO DE UTENTES E CUIDADORES
COORDENAÇÃO NACIONAL PARA A SAÚDE MENTAL

Um documento de recurso para serviços de apoio a pessoas com experiência de doença mental e para seus utentes



Titulo: Princípios Orientadores para a Participação do Utente

Propriedade: Coordenação Nacional para a Saúde Mental

Av. António Augusto Aguiar, 32, 2º

1050-016 Lisboa

Tel. 211 330 5050

Fax 213 305 020

ccpuc@cnsm.min-saude.pt

Adaptação de Guiding Principles for Consumer Participation,
Community Resource Unit Inc., 2005

Design: Syntaxe

Impressão: Pré&Press

Tiragem: 1000 Exemplares

PRINCÍPIOS ORIENTADORES PARA A PARTICIPAÇÃO DO UTENTE

- 4 *Preâmbulo*
- 5 *1. Razões para a Participação*
- 6 *2. Enunciados sobre a Participação do Utente*
- 7 *3. O que pode Influenciar a Participação do Utente?*
- 8 *4. Como a Participação do Utente pode Evoluir*
- 9 *5. Níveis de Participação num Paradigma de Tomada de Decisão*
- 11 *6. Princípios Orientadores para a Participação do Utente*
- 12 *Princípio da Centralização na Pessoa*
- 14 *Princípio da Recuperação*
- 16 *Princípio do Relacionamento*
- 18 *Princípio do Empowerment*
- 20 *Princípio da Auto-Determinação*
- 22 *Princípio da Auto-Eficácia*
- 24 *Referências*
- 26 *Agradecimentos*



Princípios Orientadores para a Participação do Utente

Preâmbulo

A finalidade deste documento é a de fornecer um conjunto de princípios de base relevantes para a participação do utente de modo a que os serviços de saúde mental, reabilitação psicossocial e/ou de apoio/ suporte à pessoa com experiência de doença mental e os utentes compreendam e possam utilizar estes princípios para reforçar a voz do utente e sua influência dentro do contexto da prestação de serviços. Os fundamentos necessários à elaboração deste documento baseiam-se no trabalho desenvolvido no Projecto de Participação de Utentes dos Serviços de Incapacidade de Queensland na Austrália. O original, bem como a revisão de literatura, poderão ser consultados através do site em www.cru.org.au. Este documento aborda:

1. Razões para a participação do utente;
2. Indicações sobre a participação do utente;
3. O que pode influenciar a participação do utente;
4. Como a participação do utente pode evoluir;
5. Participação do utente dentro de um paradigma e tomada de decisão em relação aos serviços que lhe são prestados;
6. Princípios de base para a Participação do Utente.

O termo “utente” é definido como a pessoa com uma doença mental que usa pelo menos um serviço de assistência financiado ou co-financiado pelo Sistema Nacional de Saúde (Serviços Locais de Saúde Mental), Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (Cuidados Continuados Integrados de Saúde Mental) ou particulares.

O termo “recuperação” é utilizado neste documento em substituição do original *recovery*, o significado original mantendo-se. Deste modo,

o termo reporta-se a um processo, uma forma de vida, uma atitude ou mesmo uma forma de abordar os desafios diários. Não é um processo linear, tratando-se de estabelecer um sentido renovado de integridade e propósito na vida, dentro e para além dos limites da doença (Deegan, 1998).

O termo “participação” refere-se ao envolvimento na vida de forma mais ampla, assim como à colaboração activa na prestação de serviços (elaboração e implementação dos planos individuais de cuidados, de reabilitação ou de suporte). A participação dentro de um contexto de serviço é uma parte do processo de recuperação do indivíduo que pode inicialmente ter perdido o controlo da sua vida e ter sido excluído pela sociedade. O processo de recuperação e manutenção do controlo para passar a ser e sentir-se mais incluído na sociedade (Ahern e Fisher, 1999) é um aspecto importante da recuperação.

Este documento apenas focaliza a participação em relação aos indivíduos dentro do contexto da prestação de serviços. Não há apenas uma maneira correcta de permitir aos utentes a participação nos serviços que lhes são prestados. Contudo, é importante que a participação do utente seja vista como uma parte significativa do carácter organizacional global de um organismo, serviço ou instituição, ao trabalhar com os indivíduos que serve.

1. Razões para a Participação

- (i) A participação fornece oportunidades adicionais de recuperação para pessoas com uma doença mental;
- (ii) A participação permite que os serviços tenham maior capacidade para responder de forma adequada às pessoas que suportam;
- (iii) A participação é um direito ético e democrático;
- (iv) A participação é um dos meios de igualar o relacionamento de poder entre o serviço e a pessoa; e

- (v) A participação dos utentes pode melhorar a qualidade dos serviços e é uma parte integrante do Sistema de Qualidade no campo da saúde mental e reabilitação psicossocial.

2. Enunciados sobre a Participação do Utente

A participação do utente pode ser definida por:

- (i) Reconhecimento de que o utente é um indivíduo único;
- (ii) Reconhecimento da interação entre o utente e o ambiente (ver página seguinte);
- (iii) Utentes que desenvolvem a confiança para expressar uma opinião;
- (iv) Utentes que expressam a sua opinião própria, em vez de darem respostas que pensam ser as que os serviços e/ou profissionais querem ouvir;
- (v) Os serviços e o indivíduo trabalhando em conjunto nas decisões que o afetam;
- (vi) O utente e os profissionais criarem uma relação de trabalho que promove oportunidades para o envolvimento num evento ou atividade;
- (vii) Uma relação de trabalho entre os profissionais e a pessoa que procura criar um sentido do respeito mútuo, integridade e afinidade;
- (viii) O utente aprender sobre si mesmo(a) e começar a compreender que ao direito de participação e tomada de decisão estão associadas responsabilidades;
- (ix) A compreensão de que os serviços podem delegar as decisões (p. ex. que de outro modo poderiam ser tomadas por um profissional) no indivíduo e que este pode assumir (ou aprender a assumir) a responsabilidade inerente;
- (x) Mudar o onus da tomada de decisão e do controlo. Através de um acréscimo de conhecimento e perceção de assuntos relevantes

(p. ex. valores, decisões, escolhas e directivas do serviço) o poder não é somente distribuído pelas partes, mas alargado a todos.

3. O que pode Influenciar a Participação do Utente?

Cummings (2004) refere vários tipos de interações que podem influenciar a participação do utente. O diagrama inclui as seguintes dimensões: o ambiente, relacionamentos, qualidades e características pessoais. Dependendo das circunstâncias individuais num dado dia ou momento, ele(a) pode ser colocado num determinado ponto ao longo de cada uma das dimensões e, assim sendo, em qualquer ponto ao longo do contínuo de participação.



Estas dimensões e onde a pessoa se situa em relação ao contínuo de participação pode variar muito de pessoa para pessoa. Por exemplo, (de acordo com o diagrama acima) se uma pessoa está a ter a sua reunião de apoio individual habitual num contexto comunitário ela pode conhecer muita gente (alguns podem ser amigos ou família).

Neste contexto, a pessoa pode ser mais extrovertida terá maior probabilidade de participar. Se a pessoa estivesse a assistir à sua primeira reunião rodeada de muita gente que não conhecesse, ela poderia sentir-se inclinada a não participar. De acordo com Cummings, outros factores podem também influenciar a participação das pessoa em qualquer evento – incluindo uma reunião pessoal – como por exemplo: o nível pessoal de interesse; a relevância percebida da reunião; os seus níveis de energia; o seu conforto e a suas competências ou compreensão geral da reunião.

4. Como pode a Participação do Utente Evoluir

Leong (2004) propõe que uma escala de participação seja desenvolvida tendo por base a presença, preparação, prontidão e capacidade de tomada de decisão.

Os níveis de participação podem variar da seguinte forma:

- (i) Utente não presente;
- (ii) Utente presente mas mal preparado e sem prontidão;
- (iii) Utente presente e preparado mas sem prontidão;
- (iv) Utente presente, preparado e pronto mas a não contribuir para a discussão;
- (v) Utente presente, preparado e pronto e a contribuir para a discussão;
- (vi) Utente presente, preparado e pronto e com poder para tomar decisões (p.7).

Se o utente não está presente, poderá ter a oportunidade de participar (p. ex. numa reunião de balanço) através da anterior interação com os profissionais que colocam questões devidamente enquadradas. Leong sublinha que “preparação” refere-se ao ponto até ao qual o utente está “informado acerca do contexto, objectivo e processo da participação” (p.7).

Isto inclui também a pessoa ter acesso e compreender toda a informação relevante.

“Prontidão” refere-se à capacidade emocional e mental da pessoa para ter um envolvimento real nas discussões e nas tomadas de decisão.

5. Níveis de Participação num Paradigma de Tomada de Decisão

Kendrick (2004), por outro lado, fala de delegação de poder através de um paradigma de tomada de decisão, onde há seis níveis de participação. Estes níveis são:

- (i) A pessoa não toma nenhuma decisão substancial sobre os serviços que lhe são prestados ou planos de cuidados.
- (ii) Em acréscimo ao nível anterior, a pessoa está habitualmente informada sobre as decisões que outros vão tomar por si.
- (iii) A pessoa é habitualmente interpelada para dar conselhos (isto é, é consultada), por quem decide, sobre as suas decisões pessoais.
- (iv) A pessoa começa a tomar individualmente uma significativa minoria de decisões importantes sobre o serviço que lhe é prestado. Isto podem ser 25% a 45% das decisões-chave.
- (v) A pessoa pode começar a tomar 55% a 90% das decisões-chave relativamente aos serviços que lhe são prestados.
- (vi) A pessoa toma habitualmente a vasta maioria das decisões-chave a respeito dos serviços que lhe são prestados e acredita que o *empowerment* não é, portanto, uma questão problemática neste contexto (p.10-11).

A participação na prestação de serviços e nos planos de cuidados permite à pessoa aperceber-se que é a *sua* vida.

O utente pode ter controlo total ou parcial sobre os seguintes aspectos:

Valores – identificando as crenças ou ideias que sustentam um bom serviço.

Visão – explorando e dizendo como uma vida rica e com sentido pode parecer.

Prioridades – determinando quais as necessidades que lhe surgem como urgentes.

Profissionais – tendo autoridade (ou fornecendo opiniões) sobre quem desempenha papéis remunerados ou não remunerados na vida da pessoa.

Modelos e Pressupostos – indicando e influenciando o modelo de suporte que melhor vai de encontro às suas necessidades, por exemplo: um modelo médico, modelo educacional, modelo de socialização, etc.

Métodos – possuindo um ponto de vista sobre como o suporte é prestado, incluindo a natureza da relação com o profissional remunerado, bem como o que este faz.

Papéis – definindo o papel e os deveres dos profissionais remunerados na vida do indivíduo.

Regras – contribuindo para a definição das regras do serviço, tendo em consideração os requisitos legais.

Salvaguardas – identificando as próprias vulnerabilidades e riscos e criando mecanismos de protecção para minimizar a probabilidade de as coisas correrem mal.

Finanças – opinando sobre como os fundos vão ser gastos, e sobre que dados/registos serão disponibilizados ao indivíduo.

Tipos de burocracia – aconselhando sobre o nível de formalidade a ser requerido no serviço.

Há uma variedade de coisas sobre as quais as pessoas podiam ter controlo, não apenas um aspecto, por exemplo, as suas finanças.

Para muitas pessoas, ter controlo sobre as suas vidas poderá ser mais importante do que ter total controlo sobre os aspectos financeiros dos serviços.

Inicialmente, os indivíduos podem não ter experiência em lidar com o facto de terem poder e autoridade, logo, é possível que eles possam usar mal este registo. Isto implica que os indivíduos requerem mais apoio, bem como outros recursos, para se tornarem bons decisores nas suas próprias vidas.

6. Princípios Orientadores para a Participação do Utente

Segue-se um diagrama dos seis princípios de base que são relevantes para a participação do utente.

Cada princípio é explicado em maior detalhe nas páginas seguintes.



Princípio da *Centralização na Pessoa*

O serviço
está a
conhecer-me
como pessoa.

Eu estou
no centro do
meu plano de
cuidados.

O serviço
valoriza onde
estou na
minha vida.

Eu estou
no centro da
minha vida e da
prestação de
serviços.

O que é que a Participação do Utente significa à luz da Centralização na Pessoa?

Significa saber quem é o indivíduo e tê-lo no centro de todos os aspectos da sua vida.

O que é que isso significa para o Utente:

Centralização na pessoa significa que eu estou no centro das discussões e das decisões a meu respeito e dos serviços que me são prestados. Logo, idealmente, eu estou presente em todas as minhas reuniões de suporte e, quaisquer decisões (relativas a mim) tomadas sem a minha presença, são consideradas à luz do impacto que elas podem ter em mim. Isto quer dizer que eu estou a receber apoio para imaginar uma vida melhor. Quer dizer que sinto que estou a receber um serviço individualizado; que a minha experiência e os meus pontos de vista são tão importantes como os pontos de vista dos profissionais que me prestam apoio.

O que é que isso significa para o Serviço:

Centralização na Pessoa significa focar o apoio em parceria com o indivíduo à volta das suas necessidades específicas. Também significa conhecer a pessoa – as suas forças, as suas lutas – e ter planos a funcionar, para que o indivíduo possa sempre influenciar os seus planos de cuidados mesmo quando não se encontra bem. Isto requer clareza sobre a tomada de decisão – para ser claro sobre quais decisões ficam sob a responsabilidade da pessoa e quais ficam sob a responsabilidade do serviço. Significa incentivar a pessoa a tomar mais decisões à medida que vai podendo.

As abordagens centradas na pessoa exigem que os serviços valorizem a identidade real de cada indivíduo, que os recursos sejam utilizados de maneiras flexíveis, que as formas de assistência estejam personalizadas e em contextos comunitários, e que estejam comprometidos a evoluir na relação com o indivíduo e com a família (se aplicável) à medida que as circunstâncias mudam.

Princípio da *Recuperação*

Descoberta

Conexão Social

Responsabilidade
Pessoal

Esperança

Sentido Activo
de Si

Tomada de
Decisão

Presença

Contributo

Preparação

Prontidão

O que significa a Participação do Utente à luz da Recuperação?

A participação de uma pessoa que utiliza os serviços de apoio à incapacidade psiquiátrica (ou seja, de saúde mental e reabilitação) incorpora uma série de elementos essenciais que são importantes para a recuperação: poder e controlo, apoio dos pares, o envolvimento da comunidade e a educação (Ohio Departamento de Saúde Mental, 2000).

O que isso significa para o Utente:

A Recuperação significa que eu estou a aceitar a responsabilidade por mim próprio, a conhecer-me a mim mesmo e a acreditar que sou capaz de tomar decisões relativas aos meus planos de cuidados e que tal contribuirá para o meu bem-estar. Isto baseia-se no meu sentimento de esperança quanto ao futuro e minha conexão com os relacionamentos, a comunidade e os papéis sociais.

O que isso significa para o Serviço:

O conceito de Recuperação significa compreender que o indivíduo está numa jornada pessoal e que acreditar na sua capacidade de ter uma opinião significativa e potencialmente cuidar de seus regimes de apoio pode ser uma expressão de um percurso individual de recuperação. Isso significa passar de uma abordagem liderada pelo serviço para outra onde os objectivos da pessoa têm prioridade. Isso leva um serviço a trabalhar no sentido de encorajar a esperança, a responsabilidade pessoal e a auto-descoberta.

Princípio do *Relacionamento*

Aliança
entre
Profissional de
Suporte e o
Indivíduo

Objectivos
Mútuos

Relacionamento
entre o Indivíduo
e o Serviço

Um plano
para atingir
metas

O que significa a Participação do Utente à luz do Relacionamento?

No cerne da relação entre o serviço, o profissional de apoio e o indivíduo está um conjunto de princípios éticos, que incluem a confiança, o respeito, a integridade e os valores.

A aliança entre o indivíduo e a equipa de apoio implica a criação de confiança através do diálogo. Esta aliança facilita a participação dos indivíduos nos seus planos de cuidados e, mais amplamente, ajuda os indivíduos a atingir os seus objetivos pessoais. Estes, tornam-se objetivos mútuos quando tanto o indivíduo como a equipa têm a mesma meta, como parte da sua relação de trabalho.

O que isso significa para o Utente:

Numa relação positiva com o serviço, sinto-me capaz de agradecer sem ser solicitado, de questionar como eu achar melhor, de me sentir importante e de sentir cooperação e encorajamento por parte do serviço.

O princípio da relação significa que, se eu tiver noção das qualidades e experiências que eu gostaria de ver na equipa e no serviço de suporte e se eu participar activamente no processo de seleção, então a probabilidade de alcançar os meus objetivos pode ser reforçada. Adicionalmente, tenho a expectativa de que o poder entre mim e a equipa venha a ser partilhado.

O que isso significa para o Serviço:

A Participação do indivíduo na prestação de serviços é mais provável se o serviço utilizado tem a noção das qualidades e experiência necessária aos profissionais para que possam trabalhar com sucesso com o indivíduo. Complementarmente, o serviço visa partilhar o poder com o indivíduo e não ter poder sobre ele.

Numa relação de confiança e de partilha de poder, o serviço relaciona-se com pessoas, não toma decisões nem se sobrepõe às pessoas. Relações positivas são mais prováveis quando todas as partes são



Princípio do
Empowerment

Ganhar ou recuperar controlo sobre a vida e o destino futuro (Deegan, 2001)

Acréscimo de conhecimentos, capacidades e recursos

cívicas, quando as pessoas com autoridade estão disponíveis para contacto, quando as reclamações são respondidas, quando os utentes são consultados e onde há um baixo nível de burocracia.

O que significa a Participação do Utente à luz do Empowerment?

O *Empowerment* está ligado ao conceito de participação (Meekosha e Mowbray, 1995), pois ao mesmo tempo que uma pessoa contribui para a sua vida há um processo de auto-conhecimento e ganho/recuperação de sentido de controlo sobre sua vida (Cheater, 1999).

O que isso representa para o Utente:

Ganhar poder é um caminho que implica a compreensão de quem eu sou e legitimamente reivindicar o controlo da minha própria vida. É uma viagem, porque ninguém pode ir de um estado de impotência para a capacitação em uma única etapa. Ajuda ter sonhos de uma vida melhor e querer ter uma maior influência sobre as decisões que me afetam.

O que isso significa para o Serviço:

A noção de *empowerment* está intimamente ligada às noções de autonomia e auto-determinação. Delegar poderes significa proporcionar informação relevante e ajudar o indivíduo a tomar suas próprias decisões a respeito dos serviços que lhe são prestados e, mais amplamente, da sua vida. A delegação requer o apoio da direcção do serviço, pois é ela que cria a cultura que promove a delegação. Relações que promovem o *empowerment* são criadas pelos profissionais e pelo indivíduo.

Além disso, isto significa que o serviço está a utilizar uma variedade de abordagens para permitir a participação do indivíduo, incluindo a disponibilização de informação e orientação, está disposto a entrar em ação quando necessário, e não a retirar poder. O *Empowerment* requer que todos os processos dos serviços, por exemplo,

Princípio da *Auto- Determinação*

Auto-Actualização
(Potencial)

Escolha Individual

Liberdade para
escolher o
comportamento de
acordo com as próprias
necessidades íntimas,
sentimentos e
pensamentos
(Deci, 1980).

Poder
e Controle

registos de avaliação de manutenção, planeamento, financiamento, recrutamento, supervisão de pessoal e apoio, todos sejam feitos de maneira a permitir duas coisas:

- (i) Respeito e poder dados ao indivíduo;
- (ii) Controlo sobre as tomadas de decisão pelo indivíduo, sempre que possível.

O que é que a Participação do Utente significa à luz da Auto-Determinação?

A participação toma significado quando é suportada pela crença que a pessoa tem em si própria e incentivada pela criação de condições que levem a acções independentes (Deegan, 2001). A auto-determinação começa com as ideias básicas de liberdade para traçar um projecto de vida, autoridade para controlar algum recursos-alvo, suporte altamente individualizado e oportunidades para ser um cidadão que contribua para a comunidade (Nerney, 2000)

O que significa para o Utente:

Auto-determinação significa que eu tenho um sonho de um futuro risonho e estou a persegui-lo. Para além disso, Auto-determinação quer dizer que eu tenho uma razão para me levantar todas as manhãs e que estou a procurar atingir o meu potencial.


Finalmente, quanto a receber apoio de profissionais remunerados, auto-determinação significa que eu tenho uma opinião sobre quem me fornece o apoio, quando vêm e o que fazem.

O que representa para o Serviço:

Promover a Auto-determinação significa entender o indivíduo como alguém que é ou pode tornar-se capaz e competente. Isso quer dizer que o serviço necessita de dar um nível apropriado de suporte – não a mais, de modo a que a pessoa se torne dependente e nem a menos,



Princípio da
Auto-Eficácia



Acreditar que uma
pessoa tem a
capacidade de agir
para lidar com as
situações da vida
(Bandura, 1986).

de modo a que a pessoa se destabilize – encontrando um equilíbrio, para permitir ao indivíduo a oportunidade de agir independentemente.

Para além disso, representa encorajar a pessoa para continuar a aprender, crescer e desenvolver-se. Pode também representar apoiar o utilizador de um serviço no sentido deste encontrar uma identidade para além da “utente”.

O que é que a Participação do Utente significa à luz da Auto-Eficácia?

Auto-eficácia significa que um indivíduo tem uma voz sobre os serviços que lhe são prestados, é uma forma de o ajudar a acreditar na sua capacidade para lidar com as situações da vida.

O que significa para o Utente:

Auto-eficácia significa que eu acredito que posso agir e lidar com situações de vida.

Deste modo, eu posso aplicar esta crença e usá-la como um passo significativo no sentido da participação nos serviços que me são prestados e, mais genericamente, na minha vida. Significa que eu tenho confiança nas minhas capacidades.

O que significa para o Serviço:

Auto-eficácia significa que os profissionais e o serviço de apoio acreditam e têm esperança no indivíduo, nas suas capacidades individuais para ter uma voz activa nos seus planos de cuidados. Significa fornecer suporte e orientação para que o indivíduo possa estar mais capacitado para viver autonomamente e seja capaz de lidar com os desafios da vida.

Referências

- Ahern, L and Fisher, D. (1999). *Personal assistance in community existence – A recovery guide*. National Empowerment Centre, Lawrence, U.S.A. .
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Cheater, A. (1999). *The anthropology of power*. London: Routledge.
- Consumer Focus Callaboration (2000). *Improving health services through consumer participation: A resource guide for organisations*. Canberra: Commonwealth Department of Health and Aged Care.
- Cummings, A. (2004). Proceedings of the Community Resource Unit Panel Forum 2004: *Consumer Participation*. Brisbane, Australia. Retrieved July 12, 2004, from <http://www.cru.org.au>
- Deci, E.L. (1980). *The psychology of self-determination*. Lexington, MA: D.C Heath & Co.
- Deegan, P. (2001). *Intentional Care: Employee performance standards that support recovery and empowerment*. Massachusetts: Advocates Inc.
- Edwards,I, Presnell, B and McKay, T. (2002). *Volunteer training program. A partnership between a psycho-social rehabilitation day program (The Boomerang Club) and a consumer service provider (The Boomerang Network Inc.)*. Paper presented at the VICSERV Conference. Melbourne, Australia. Retrieved June 8, 2004, from <http://www.vicserv.org.au>.
- Glover, H and Kalyansundaram, V. (2004, November). *Recovery education training – new ways of relating to people*. Training presented for Queensland Health staff, Brisbane, Australia.
- Leong, C. (2004). Proceedings of the Community Resource Unit Panel Forum 2004: *What are the facilitators and barriers to consumer participation within the model of service delivery funded through Project 300?* Brisbane, Australia. Retrieved July 12, 2004, from <http://www.cru.org.au>.
- Kendrick, M.J. (2004). Discerning actual levels of substantive empowerment, *Planet Advocacy*, 7, 6-7.
- Meekosha,H. and Mowbray, M. (1995). Activism, service provision and the state's intellectuals: Community work in Australia. N Craig, G & Mayo, M (Eds.), *Community empowerment: a reader in participation and development*. London: Zed Books.

Nerney, T. (2000). *Communicating self determination: freedom, authority, support and responsibility*. Centre for Self-Determination, Wayne, USA. Retrieved April 5, 2005, from <http://self-determination.com>

Ohio Department of Mental Health. (2000). *Recovery model and emerging best practices overview*. Ohio: DMHS.

Participation in SWSAHS, New South Wales Government. Retrieved April 12, 2005 from <http://www.nsw.gov.au/areaser/commmunity rep/participation>

Agradecimentos

A Coordenação Nacional para a Saúde Mental gostaria de agradecer aos elementos da Comissão Consultiva para a Participação de Utentes e Cuidadores as suas contribuições na elaboração deste documento:

Representantes de Utentes

António João Veríssimo

Maria João Neves

Representante de Cuidadores Formais

Eleonora Gonçalves

Outras contribuições

Isabel Fazenda

Marta Ferraz

Tradução

Luis Neto

Revisão

Maria Adelaide Cruz

