

## **A DEMANDA DE ATENDIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL EM UM AMBULATÓRIO PÚBLICO: O DESAFIO DA HUMANIZAÇÃO E DA GESTÃO DA ASSISTÊNCIA DIRETA AOS USUÁRIOS.**

**GT 2: A intersectorialidade das políticas sociais e as condições de trabalho das assistentes sociais (Coord. Profas. Raylane e Ingrid)**

**Resumo:** O presente artigo tem como objeto de estudo o Ambulatório João Paulo II-Passira - PE, que atende uma clientela de 28.935 habitantes que preconiza a atuação do Serviço Social dentro da ótica do atendimento humanizado, valorizando o ser humano e priorizando a qualidade de vida, da sociedade em geral e da comunidade na qual está inserida, na forma de promover o bem-estar da população. O Serviço Social do Ambulatório, em seu processo de trabalho de um dia por semana, atende em média 48 usuários/mês, e o que predomina é o atendimento individual.

**Palavras-chave:** Serviço Social; Demandas; Humanização.

## INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH), criada em 2003 vem apontar formas de se reinventar a prática da assistência à saúde na implementação de estratégias de atendimento à demanda e na mudança de processos de inclusão aos serviços sociais (Ministério da Saúde, 2004).

A PNH, vem de forma negociada, não prescritiva normativa, realçar na gestão das operações de serviços de saúde a necessidade da ética no acolhimento, a ampliação da assistência direta, a gestão participativa e a valorização dos trabalhadores da saúde, bem como o relevante direito dos usuários, já preconizados na implementação do Sistema Único de Saúde [SUS], como referência ao aprimoramento da relação social prestador e usuário, dentro da ótica das pessoas que transcende o gerenciamento e a estratégia e permeia a Sociedade na defesa de valores, na universalização e na humanização do cuidado (Ministério da Saúde, 2004; Pache, Passos & Hemington, 2011).

As organizações de saúde, como hospitais, ambulatórios e centros de saúde buscam melhorar sua eficiência através das práticas e políticas de gestão de serviços baseada nos princípios de qualidade e responsabilidade social, sendo que a qualidade na prestação da assistência direta na saúde é um atributo da responsabilidade social organizacional.

A qualidade transcende à questão técnica e avança para outras esferas, como as normas relativas à responsabilidade social.

O presente artigo tem como objeto de estudo o Ambulatório João Paulo II-Passira-PE que atende uma clientela de 28.935 habitantes, que preconiza a atuação do Serviço Social dentro da ótica do atendimento humanizado, valorizando o ser humano e priorizando a qualidade de vida, da sociedade em geral e da comunidade na qual está inserida, na forma de promover o bem-estar da população.

Faz parte da estrutura de atendimento da Unidade Mista Nossa Senhora da Conceição (UMNSC), sendo este de pequeno porte, pertencente à Secretaria Municipal de Saúde de Passira.

O Serviço Social do Ambulatório, em seu processo de trabalho de um dia por semana, atende em média 48 usuários/mês, e o que predomina é o atendimento individual.

O objetivo deste trabalho é programar essas ações na rotina do Serviço Social do Ambulatório por meio de um planejamento de atividades a serem implantadas a partir do mês de novembro/2017.

## **PRINCIPAIS DEMANDAS**

Foi realizado um levantamento na demanda do Serviço Social, no período de janeiro/2017 a junho/2017, para identificar quais as principais atividades desenvolvidas pelo profissional do Serviço Social diante de sua demanda.

Observou-se que as maiores buscas são solicitações de fraudas para pessoas com deficiência e para crianças que necessitam da mesma demanda por outras questões sociais e socioeconômicas.

Outra demanda posta são pleitos a leites sem lactoses tanto para crianças quanto para os idosos principalmente aqueles que possuem diabetes e que não podem ingerir leites com lactose, ou seja, gorduras derivadas do leite que podem causar sérios problemas ao fígado por exemplo. Já na versão zero lactose, em especial as crianças, o alimento se torna mais leve e de fácil digestão.

A capacidade produtiva do serviço social implantado atua junto ao usuário e seus familiares, prestando atendimento em nível assistencial e educativo, permitindo que sejam acolhidos em seus direitos e necessidades de saúde, reforçando assim os princípios da humanização.

A Política Nacional de Humanização (PNH), criada em 2003 vem apontar formas de se reinventar a prática da assistência à saúde na implementação de estratégias de atendimento à demanda e na mudança de processos de inclusão aos serviços sociais (Ministério da Saúde, 2004).

A PNH, vem de forma negociada, não prescritiva normativa, realçar na gestão das operações de serviços de saúde a necessidade da ética no acolhimento, a ampliação da assistência direta, a gestão participativa e a valorização dos trabalhadores da saúde, bem como o relevante direito dos usuários, já preconizados na implementação do Sistema Único de Saúde

[SUS], como referência ao aprimoramento da relação social prestador e usuário, dentro da ótica das pessoas que transcende o gerenciamento e a estratégia e permeia a Sociedade na defesa de valores, na universalização e na humanização do cuidado (Ministério da Saúde, 2004; Pache, Passos & Hemington, 2011).

Foi realizado um levantamento na demanda do Serviço Social, por meio dos mapas diários de atendimentos, no período de janeiro/2017 a junho/2017, para identificar quais as principais atividades desenvolvidas pelo profissional do Serviço Social no Ambulatório.

Nesse período de coleta de dados foram realizados por 01 assistente social o equivalente a 288 atendimentos, onde se observou que sua maior demanda são os encaminhamentos e as orientações. Percebe-se que o trabalho desse profissional muitas vezes está direcionado a atendimentos individuais, para os usuários e seus familiares, focadas em promoção da saúde e prevenção de doenças.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **Responsabilidade Social e Qualidade – Constructos inseparáveis na Saúde.**

A responsabilidade social deve abranger os conceitos de sustentabilidade, tendo em vista que é fomentada pela integração cooperativa entre as pessoas em prol do bem-estar coletivo e, portanto, precisa buscar a integração harmoniosa entre as dimensões social, econômica, cultural, ambiental e local. 7

O desenvolvimento sustentável de uma sociedade só é possível a partir desta integração, visando atender as necessidades das gerações correntes sem comprometer a capacidade de atender as necessidades e aspirações das gerações futuras.

A prática e a gestão da responsabilidade social devem estar incorporadas às diretrizes organizacionais e conseqüentemente a todos os setores da gestão de uma organização (Massa, Novak, & Souza, 2007).

Para Ashely (2006) há uma grande afinidade dos propósitos de gestão pública apresentados em relação às necessidades encontradas no setor da saúde pública, que procura se adequar aos padrões mais altos no atendimento aos usuários e cidadãos.

Os ambulatórios, hospitais e centros de saúde buscam melhorar sua eficiência e serviços a fim de preservarem sua missão institucional, algo que os conduz às práticas e políticas de

gestão da qualidade, até porque a qualidade na prestação de serviço é um atributo da responsabilidade social organizacional.

A qualidade transcende à questão técnica e avança para outras esferas, como as normas relativas à responsabilidade social.

### **POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO: UMA ESTRATÉGIA PARA AS OPERAÇÕES DE SERVIÇOS EM SAÚDE.**

Lançada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar.

A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si.

Vinculada à Secretaria de Atenção à Saúde do Ministério da Saúde, a PNH conta com equipes regionais de apoiadores que se articulam às secretarias estaduais e municipais de saúde. A partir desta articulação se constroem, de forma compartilhada, planos de ação para promover e disseminar inovações nos modos de fazer saúde.

Nos serviços de saúde, especialmente nos hospitais e ambulatórios, todo e qualquer problema que envolva dificuldade de deslocamento, de acesso a medicamentos, exames, alimentos, documentos etc., é encaminhado ao Serviço Social.

### **DIRETRIZES DO SERVIÇO SOCIAL EM UM AMBULATÓRIO PÚBLICO.**

O trabalho do assistente social, na área da saúde pública, é composto por diversidade e volume de tarefas que evidenciam competência profissional para lidar com demandas heterogêneas, derivadas da natureza e do modo de organização do trabalho em saúde, bem como das contradições internas e externas ao sistema de saúde. (Da Costa, 2000).

Ainda para Costa (2000), o assistente social para encaminhar e operacionalizar esse trabalho, numa perspectiva mais coletiva, além de dispor de normas e portarias, necessita tomar conhecimento da legislação social existente. Entretanto, a prática do Serviço Social diante as grandes demandas populacionais dos serviços públicos de saúde, não pode, por força da eficiência e efetividade, desconsiderar a importância da gestão dos processos de atendimento.

## CONCLUSÃO

O conhecimento adquirido durante o período de 4 meses de vivência no estágio II, em Serviço Social, sendo 1 vez por semana no referido ambulatório, permitiu mostrar que no processo do trabalho do Serviço Social, muitas atividades desenvolvidas pela assistente social são técnicas operativas, em sua maioria voltada para idosos e crianças. \*

É possível melhorar a capacidade produtiva do Serviço Social implantando novas ações para atuar junto ao usuário e seus familiares, prestando atendimento em nível assistencial e educativo, permitindo que sejam acolhidos em seus direitos e necessidades de saúde, reforçando assim os princípios da PNH, por meio da implementação das ações socioeducativas, conjuntamente com as ações já desenvolvidas.

O Serviço Social do Ambulatório estará com suas ações voltadas para a promoção, proteção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde de seus usuários.

O Ambulatório João Paulo II dispõe 1 sala para os atendimentos direto aos usuários, todas quintas-feiras, realizado no horário das 08h00 da manhã às 16h00 da tarde, contando com um quadro funcional de 01(uma) assistente social.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ashley, P. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2006.

Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. **Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde**. Brasília (DF). 2014. p.45.

BRASIL. **Lei nº 8.080 de 19 de Setembro de 1990**. Disponível em: <<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/lei8080.pdf>>. Acesso em: 02 de outubro de 2012.

Da Costa, M. D. H. (2000). **O trabalho nos serviços de saúde e a inserção dos (as) Assistentes Sociais**. Revista Serviço Social & Sociedade, São Paulo, nº62, Cortez, 2000.

Ministério da Saúde, 2009a. **Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009b.

Ministério da Saúde. **Qualisus: Política de qualificação da atenção à saúde**. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.

Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**. Acolhimento e classificação de riscos nos serviços de urgência. Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS.

Ministério da Saúde, **Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2009b.

Pasche, Dário Frederico, Eduardo Passos, and Élide Azevedo Hennington. **"Cinco anos da Política Nacional de Humanização: trajetória de uma política pública Five years of the National Policy of Humanization: the trajectory of a public policy."** Ciênc. saúde coletiva 16, no. 11 (2011): 4541-4548.