

SERVIÇO SOCIAL NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UMA BREVE ANÁLISE DA ATUAÇÃO PROFISSIONAL NO HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DE GOIÁS (HUGO)

Vanessa Alves Pereira¹; Amanda Francielle de Jesus Leão²

¹Bacharel em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás, PUC-GO. Residente Multiprofissional em Urgência e Emergência, no Hospital Estadual de Urgência de Goiás pela SES/GO; ² Mestre em Serviço Social pelo Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu da Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Bacharel em Serviço Social pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Tutora no Programa de Residência Multiprofissional Hospital Estadual de Urgências de Goiânia Dr. Valdemiro Cruz- HUGO.

e-mail: van.alvves@gmail.com

INTRODUÇÃO

A Rede de Urgência e Emergência busca articular e integrar todos os equipamentos de saúde, ampliar e qualificar o acesso humanizado, definir fluxo e as referências adequadas, tendo em vista assegurar a universalidade e integralidade (BRASIL, 2013). O atendimento na área de urgência e emergência é nitidamente complexo, desta forma, a equipe multiprofissional encarrega-se de lidar com os atendimentos, e diferenciá-los dos casos de maior gravidade.

A atuação do assistente social é o objeto norteador da construção dessa pesquisa. Para tanto, configurou-se como *locus* da pesquisa Serviço Social na Urgência e Emergência: uma breve análise da atuação profissional no Hospital de Urgência de Goiás, que operacionaliza este serviço por meio de políticas públicas e articulação com redes socioassistenciais.

A pesquisa foi dividida em cinco partes, a primeira apresenta o percurso metodológico para realização dessa pesquisa. A segunda parte aborda sobre a urgência e emergência no SUS, a fim de situar o leitor sobre o conceito de urgência e emergência. A terceira parte discute a atuação do assistente social no campo da urgência e emergência no HUGO. A quinta parte apresenta os resultados e discussão obtidos por meio do questionário, analisando as respostas através de publicações e autores referenciais da categoria profissional na política de saúde. Por fim, a quinta e última etapa apresenta as considerações finais.

OBJETIVOS

Analisar a atuação profissional no Hospital Estadual de Urgência de Goiás (HUGO).

METODOLOGIA

A pesquisa realizada trata-se de pesquisa de campo, bibliográfica, com abordagem qualitativa. Em um universo de quinze assistentes sociais, seis foram selecionados para a pesquisa. O critério de inclusão dos participantes foi o tempo de trabalho superior a um ano e exclusão dos profissionais plantonistas do período noturno e tempo de trabalho inferior a um ano.

Como instrumento para a coleta de dados, optou-se por um questionário estruturado de 20 (vinte) perguntas abertas e fechadas que teve como objetivo conhecer e analisar a atuação de cada profissional por meio de suas respostas. Antes da entrega do questionário os participantes foram

orientados sobre os objetivos da pesquisa e os preceitos éticos contemplados na Resolução CNS (466/2012).

Para a sistematização e análise dos dados, foram realizados levantamentos bibliográficos que versam sobre o tema. Destacam-se, ainda, base documental livros e Procedimento Operacional Padrão-POP, bem como arcabouço legal que direciona o trabalho do assistente social, tais como, a Lei de Regulamentação da Profissão e o Código de Ética.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Apresenta-se, inicialmente, um breve perfil social (faixa etária, gênero, instrução, vínculo empregatício com a Instituição e tempo de atuação na saúde) dos assistentes sociais eleitos a participar da pesquisa, e, na sequência deste estudo aborda-se a visão dos profissionais acerca de sua autonomia, prática profissional, principais demandas na Instituição, relação do assistente social com a equipe multidisciplinar e os desafios para desempenhar o seu trabalho.

Quadro 1 - Perfil dos Assistentes Sociais

Entrevistados	AS1	AS2	AS3
Faixa etária	30 e 39 anos	30 e 39 anos	40 e 59 anos
Gênero	Feminino	Feminino	Feminino
Formação	Especialização	Residência	Especialização
Vínculo empregatício	Celetista	Celetista	Celetista
Tempo de atuação na saúde	mais de um ano	seis anos	mais de oito anos

Fonte: Instrumental elaborado pela autora.

Conforme se observa no quadro acima, o grupo de profissionais entrevistados têm idade média de 30 a 59 anos. Em relação ao gênero consequentemente são do sexo feminino. Considerando esse dado o perfil geral do assistente social segundo levantamento do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) no ano de 2005 a categoria predominante ainda é feminina, contanto com 97% e apenas 3% de homens (CFESS, 2005, p.18).

Vejamos então, algumas falas dos entrevistados quando relatam a relação do trabalho com os usuários do serviço de urgência:

“Na maioria a relação é construída com respeito, confiança. Grande maioria tem uma visão assistencialista” (AS1).

“A relação do trabalho do Assistente Social e usuários se dá por meio de acolhimento, escuta ativa, e orientações sociais dos seus direitos conforme as demandas apresentadas. Assim, o Assistente Social utiliza-se instrumento técnico-operativo para compreender a realidade social dos usuários da entrevista social. Realiza o acompanhamento social dos usuários” (AS2).

“Integrada, direta. Realizadas visitas à beira leito, escuta qualificada, orientações com rede intersetorial, democratização de informações, etc.” (AS3).

Uma das explicações da expressão “acolhimento”, “escuta ativa” leva ao entendimento das relações entre usuário e trabalhadores, por meio de um espaço onde se cria o vínculo com base na escuta e na responsabilização, dando origem aos processos de intervenção.

O assistente social no âmbito da saúde dispõe de atribuições específicas que constitui

instrumento importante na construção de estratégias para o exercício profissional e na busca de alternativas visando ao atendimento das necessidades sociais apresentadas pelo usuário. Cabe informar, ainda, que a formação profissional permanente para atualização e fortalecimento do referencial teórico-metodológico e instrumentalização da análise e da intervenção na realidade social torna-se uma necessidade pontual. Parte do pressuposto que é um dos desafios enfrentados pelo assistente social na área da saúde em assumir o compromisso ético, e romper com visão assistencialista CFESS (1999, 2015a).

Em se tratando de desafios, de acordo com os relatos, tem-se que :

“Local inadequado para atendimento. Problema em liberação de recursos” (AS1).
“[...] equipe insuficiente para atender as demandas dos usuários” (AS2).
“Exercer a autonomia, a democracia e a justiça social” (AS3).

Percebemos até aqui que a prática profissional ainda perpassa por desafios e transformações até consolidar o serviço social como profissão. Isto porque o que se observa, o profissional de serviço social no seu exercício profissional se constrói em torno de várias situações e vertentes que sustentam a sociedade contemporânea. Desta forma, requer do profissional uma atitude atualizada para poder fazer de forma embasada seus questionamentos, sobretudo, frente às demandas institucionais, contudo, limitar a uma reprodução mecânica de técnicas e instrumentos (IAMAMOTO, 2015b).

Nessa perspectiva, a próxima pergunta refere-se a importância do assistente social na rede de urgência e emergência. Obtivemos seguintes relatos:

“É muito importante o olhar crítico social. Fazer o acolhimento objetivando um entendimento da realidade social do paciente e família, nas orientações mobilizações de recursos” (AS1).
“[...] é de suma importância para o usuário. O Assistente Social realiza o acolhimento dos usuários e famílias. Assistente Social orienta sobre os direitos dos usuários realizando encaminhamentos, entrevista social e acompanhamento social. O Assistente Social realiza atendimento com discussões com equipe multiprofissional com objetivo de atender as demandas sociais dos usuários” (AS2).
“Garantir acesso à informação/direitos, democratizar e fortalecer a autonomia do usuário” (AS3).

Por fim, a próxima questão possibilita o entendimento claro sobre as principais demandas postas ao assistente social no hospital de urgência e emergência.

“Realizar anamnese social. Desospitalização do paciente. Orientações de benefícios previdenciários, troca de acompanhante fora de horário e flexibilização. Acompanhamento do paciente em situação de rua e paciente não identificado” (AS1).
“Realização de entrevista social, acompanhamento social, encaminhamentos e parecer social. Feito orientações aos familiares sobre solicitação equipe serviço de atenção domiciliar (SAD). Orientar sobre os benefícios previdenciários e benefícios de prestação continuada (BPC). Realizados orientações pertinentes a desospitalização. Realizar acompanhamento social com pacientes em situação de vulnerabilidade social (idosos, crianças, pessoas em situação de rua, mulheres em situação risco social)” (AS3).

Diante dos relatos, interpretamos que as demandas variam de acordo com a complexidade de cada caso, mas a centralidade da atuação permanece a mesma. Estas demandas demonstram que o profissional assistente social é o principal mediador entre paciente, família e equipe multiprofissional, é o assistente social que vai apresentar este paciente à equipe, sua realidade

social, dificuldades financeiras, rede de apoio limitada, ou não, se tem recursos para continuidade do tratamento. É através desta apreensão de forma totalitária e crítica que será possível fomentar alternativas de enfrentamento. Portanto, o assistente social precisa estar inserido e integrado nas diversas esferas, para tentar viabilizar acesso e recursos básicos para os usuários.

CONCLUSÕES

O trabalho do serviço social na emergência, é um trabalho de acolhimento com as famílias, de esclarecer as dúvidas dos usuários, de democratizar informações sobre as questões relacionadas a hospitalização e a sua doença. Ao mesmo tempo, o assistente social trabalha na comunicação instituição-equipe-família, facilitando o contato entre eles. Dito isso, pode-se referir que através da intervenção do serviço social predomina um profissional facilitador da tranquilidade familiar durante a hospitalização, permitindo oferecer o melhor para o usuário, conseqüentemente tendo suporte para intervir nas variadas expressões da questão social.

Os assistentes sociais entrevistados enfatizam a não compreensão de suas atribuições privativas. Isso colabora para ausência do conhecimento sobre o exercício profissional, tanto dos usuários quando da equipe, porém, percebemos profissionais, que, embora diante dos limites, encontram possibilidades no agir profissional, e comprometidos com o processo de legitimação do SUS, e o reconhecimento deste enquanto direito social.

Por meio deste estudo, observamos que as principais demandas postas ao assistente social são atendimentos associado as condições socioeconômicas dos usuários, faz que essas se tornam incapazes de continuar o tratamento e cumprir a linha de cuidado, atendimento a moradores em situação de rua, bem como identificar pacientes que chegam ao hospital não identificados. Todavia, o profissional se depara com ausência de políticas públicas e recursos tornando difícil assegurar os direitos dos usuários. Em meio a isso, o exercício profissional está marcado por um intenso desafio, pois, ao mesmo tempo que legitima a política de saúde como direito, vivencia desafios em face do sistema neoliberal, que afetam diretamente o cotidiano de trabalho.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saude. Departamento de Atenção Especializada. Manual instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergência no Sistema Único de Saúde (SUS) / Ministério da Saúde, Secretária de Atenção, Departamento de Atenção Especializada.- Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2013.

Conselho Federal de Serviço Social. CFESS. Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional / Organizado pelo Conselho Federal de Serviço Social; colaboradores Rosa Prêdes... [et al]. Brasília: CFESS, 2005.

Conselho Federal de Serviço Social. CFESS. Parâmetros para atuação de assistentes sociais na Política de Saúde. Série Trabalho e Projeto nas Políticas sociais. Brasília: CFESS, 2015a.

Conselho Federal de Serviço Social. CFESS. Resolução CFESS nº 383, de 29 de março de 1999: caracteriza o assistente social como profissional de saúde.

IAMAMOTO. M. V. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 26ed. São Paulo: Cortez, 2015b.