



O SERVIÇO SOCIAL NA ALTA COMPLEXIDADE EM SAÚDE: reflexões sobre a ação profissional

CABRAL, Sheylla Beatriz¹

CAMARGO, Marisa²

DAROSCI, Manuela³

MARQUES, Aline Aparecida⁴

SILVEIRA, Scheila Rodrigues⁵

RESUMO: O presente trabalho versa sobre a ação profissional do (a) assistente social em âmbito hospitalar. Tem como principal objetivo refletir acerca da ação profissional no contexto de uma Unidade de Internação Cirúrgica, a partir da inserção no Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde (RIMS) no Hospital Universitário (HU) Professor Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), na área de concentração da Alta Complexidade. Para tanto, toma-se como base a experiência como residentes de Serviço Social na alta complexidade em saúde, bem como os documentos orientadores da ação profissional no processo saúde/doença dos usuários.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social; Ação profissional; Unidade de Internação Cirúrgica.

1. INTRODUÇÃO

O/a assistente social é um (a) profissional que se insere em diversos espaços sócio-ocupacionais e possui historicamente vasta inserção no âmbito da política de saúde. Ao apropriar-se das discussões acerca da saúde em sua concepção ampliada, o Serviço Social atua compreendendo-a no contexto dos determinantes sociais, no qual a promoção

¹ sheylla.cabral2@hotmail.com - Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde - Atenção em Alta Complexidade do Hospital Universitário (HU/UFSC)

² marisa.camargo@ufsc.br - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

³ manueladarosci@gmail.com - Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde - Atenção em Urgência e Emergência do Hospital Universitário (HU/UFSC)

⁴ aline.marques@hotmail.com - Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde - Atenção em Alta Complexidade do Hospital Universitário (HU/UFSC)

⁵ scheilardgs@gmail.com - Programa de Residência Integrada Multiprofissional em Saúde - Atenção em Alta Complexidade do Hospital Universitário (HU/UFSC)



da saúde se estabelece através de fatores sociais, culturais, econômicos, e para além de aspectos biológicos. Nessa perspectiva, insere-se no conjunto de profissões necessárias à identificação e análise dos fatores que intervêm no processo saúde/doença.

Ao compor a equipe multiprofissional em saúde, o/a assistente social identifica as necessidades dos usuários e as condições sociais que estes vivenciam, numa perspectiva de totalidade. No âmbito hospitalar, diante da complexidade das situações atendidas e dos desdobramentos que o adoecimento acarreta na dinâmica do usuário e sua rede de apoio e proteção social, o profissional de Serviço Social torna-se fundamental para viabilizar o acesso às condições necessárias para a efetivação dos direitos sociais.

A motivação para a construção do estudo, parte da inserção no Programa de Residência Integrada Multiprofissional em saúde, na ênfase de Alta Complexidade (RIMS), do Hospital Universitário (HU) Professor Polydoro Ernani de São Thiago da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). O processo de formação profissional no âmbito da RIMS possibilita ampliar conhecimentos teóricos, articulando-os à prática, tendo como eixo transversal o Sistema Único de Saúde (SUS) e as políticas sociais que perpassam a saúde.

Nessa perspectiva, tem-se como objetivo refletir acerca da ação profissional no contexto de uma Unidade de Internação Cirúrgica, considerando a importância do/a assistente social em âmbito hospitalar e suas especificidades. Pretende-se apresentar elementos que contribuam na reflexão sobre o Serviço Social na saúde, especificamente no nível terciário de atenção.

2. A RESIDÊNCIA INTEGRADA MULTIPROFISSIONAL EM SAÚDE

A RIMS/HU/UFSC tem por base o arcabouço de regulamentos dos Ministérios da Saúde e da Educação, dentre os quais destacam-se: a Lei nº 11.129/2005, a Medida



Provisória nº 238/2005, a Portaria Interministerial nº 2.117/2005 e a Portaria Interministerial nº 45/2007. Tais normativas enfatizam as profissões que compõem a residência, sendo elas: Enfermagem, Nutrição, Farmácia, Fonoaudiologia, Fisioterapia, Odontologia, Psicologia e Serviço Social. No HU/UFSC, a RIMS se constitui a partir de três áreas de concentração, sendo elas: Atenção em Urgência e Emergência, Atenção em Alta Complexidade e Atenção em Saúde da Mulher e da Criança.

Destarte, a RIMS em sua proposta multiprofissional materializa-se como uma perspectiva teórico-pedagógica interligada aos princípios e diretrizes do SUS e as atividades desenvolvidas pelos (as) residentes contam com a supervisão de preceptores (supervisor das atividades práticas) e tutores (supervisor das atividades teórico-práticas). Dessa forma, as atividades se dividem-se em: teóricas, que são realizadas multiprofissionalmente, sob a responsabilidade de tutores que também são professores vinculados à UFSC, advindos das respectivas áreas específicas, onde são desenvolvidos módulos de conteúdos que perpassam as particularidades de cada profissão. As atividades teórico-práticas desenvolvem-se a partir de estudos de caso, momentos integrados, estágios externos e tema transversal, bem como vivências nas unidades de internação, ambulatórios e demais espaços do HU (UFSC, 2013).

Orientando-se pela modalidade de ensino em serviço, a formação profissional no âmbito da RIMS/HU/UFSC tem como pressupostos: a multiprofissionalidade, a interdisciplinaridade, o conceito ampliado de saúde, a integralidade, as noções de rede de cuidados e a educação permanente em saúde (UFSC, 2013), os quais se sintonizam com o atual projeto ético-político profissional do Serviço Social. Na condição de trabalhador inserido em equipe multiprofissional e interdisciplinar, a ação profissional do/a assistente social é direcionada às expressões da questão social que repercutem nas condições de



saúde, trabalho e vida dos sujeitos sociais.

3. SERVIÇO SOCIAL: O CENÁRIO DE AÇÃO NA ATENÇÃO TERCIÁRIA EM SAÚDE

O HU/UFSC é uma instituição que tem por objetivo realizar atendimentos em saúde à comunidade e oferecer o aprendizado necessário a estudantes de diversos cursos de graduação e pós-graduação da universidade, caracterizando-se como um hospital escola. É considerado referência no estado de Santa Catarina, por atuar nos três níveis de atenção secundária e terciária, bem como prestar atendimentos nas mais diversas especialidades.

No que concerne ao nível de atenção em alta complexidade, diz respeito ao conjunto de procedimentos que, no contexto do sistema público de saúde, envolve alta tecnologia e alto custo, objetivando proporcionar à população o acesso a serviços qualificados, integrando-os aos níveis de atenção básica e de média complexidade. Os procedimentos da alta complexidade encontram-se no Sistema de Informação Hospitalar do SUS e no Sistema de Informações Ambulatorial, apresentando impacto financeiro alto, como é o caso dos procedimentos de diálise, da quimioterapia, da radioterapia e da hemoterapia (BRASIL, 2009).

Na realidade institucional do HU/UFSC, a alta complexidade em saúde constitui-se de serviços de internação e ambulatoriais. Sobre as unidades de internação são representadas por: Clínica Médica I, Clínica Médica II, Clínica Cirúrgica I, Clínica Cirúrgica II, Unidade de Terapia Intensiva (UTI). As unidades ambulatoriais, dizem respeito à: Cirurgia Bariátrica, Cirurgia Vascular, Implante Coclear, Quimioterapia, Transplante Hepático, Unidade de Tratamento Dialítico (UTD). (UFSC, 2013). A equipe de assistentes sociais do HU/UFSC na ênfase da alta complexidade, conta com seis profissionais preceptores e sete residentes, que atuam nas unidades de internação, bem como nos ambulatoriais.



Nesse cenário, localiza-se a Unidade de Internação Cirúrgica I, lócus das informações apresentadas neste trabalho, no qual atua no momento uma profissional do Serviço Social e residentes da alta complexidade. A clínica é composta por 30 leitos, divididos em femininos e masculinos e quartos duplos e quádruplos. O fluxo das internações ocorre por meio de encaminhamentos dos profissionais que atendem na emergência da instituição e ambulatórios, como também por meio de encaminhamentos externos de municípios do interior do estado de Santa Catarina (SC). Após a alta hospitalar os usuários são acompanhados nos ambulatórios de cada especialidade no próprio hospital, bem como contrarreferenciados para a rede de atenção básica. As especialidades que constam na unidade se dividem em: Cirurgia Torácica (1 leito) Oftalmologia (1 leito), Cirurgia Geral (6 leitos), Cirurgia do Aparelho Digestivo (7 leitos) Cirurgia de Cabeça e Pescoço (1 leito), Cirurgia Bucomaxilofacial (1 leito), Neurocirurgia (1 leito), Otorrinolaringologia (1 leito - Implante Coclear), Transplante Hepático (1 leito), Cirurgia oncológica (8 leitos), Cirurgia Bariátrica (2 leitos).

A equipe multiprofissional é composta por enfermagem, medicina, serviço social, nutrição, psicologia, fisioterapia, farmácia, dentre outras, de acordo com a demanda de cada usuário. Estes profissionais são tanto efetivos do HU, residentes, acadêmicos e estagiários das diversas áreas da saúde.

No que diz respeito ao/à assistente social, de acordo com o Procedimento Operacional Padrão (POP) do Serviço Social (HU/UFSC, 2014), a RIMS se propõe a capacitar os profissionais residentes para inserir-se crítica e propositivamente em processos coletivos de trabalho, atuar de maneira multiprofissional, interdisciplinar e intersetorial, tendo em vista a perspectiva de integralidade do SUS. Dessa forma, na Alta Complexidade espera-se que o residente de Serviço Social:



[...] Seja capaz de realizar atendimentos individuais, familiares e coletivos de forma a considerar os impactos do tratamento na vida pessoal, familiar, social e profissional do indivíduo e das famílias. No trabalho em equipe o profissional deve ter habilidade em definir seu objeto de trabalho no âmbito das expressões da questão social direcionando suas ações profissionais à proteção social na forma do acesso e garantia dos direitos sociais. Espera-se que o profissional consiga articular no seu processo de trabalho nos serviços de alta complexidade as dimensões da educação e promoção em saúde; vigilância em saúde, sistemas de informação, saúde do trabalhador; e controle social. (UFSC, 2014).

Nessa direção, no que diz respeito aos processos de trabalho em Serviço Social, busca-se garantir o acesso às condições necessárias para a efetivação dos direitos sociais, durante o período de internação e após a alta hospitalar dos sujeitos sociais. Assim, nos atendimentos realizados busca-se reconhecer as demandas e necessidades e o entendimento da realidade social, com a perspectiva de acolhimento, escuta e reconhecimento das singularidades que permeiam a vida dos usuários e familiares.

Diariamente a/o assistente social utiliza o censo de internação hospitalar, documento que possibilita identificar e localizar os usuários que encontram-se internados, onde constam informações como: nome, idade, data de internação e condição clínica dos usuários. Anteriormente ao atendimento, efetua-se a leitura dos prontuários, para identificar e compreender o histórico de saúde, motivo de internação e demais informações condizentes ao processo de adoecimento.

O primeiro contato estabelecido com os usuários e familiares dá-se no momento do acolhimento e entrevista social. Diariamente desenvolvem-se as visitas aos leitos para efetivar tal ação e mapear demandas, articular encaminhamentos necessários a cada situação. Sobre o acolhimento como estratégia de intervenção profissional no Serviço Social junto aos atendimentos Chupel e Mito (2010, p.37) destacam:

Pode-se dizer que, para o Serviço Social, o acolhimento é parte integrante do



processo interventivo dos assistentes sociais. Ele congrega três elementos que agem em concomitância: a escuta, a troca de informações e o conhecimento da situação em que se encontra o usuário. Objetiva o acesso a direitos das mais diversas naturezas, bem como a criação de vínculo e a compreensão de elementos para fundamentar uma futura intervenção. É o momento de aproximação com o usuário, que demanda exigências quanto ao conhecimento, desde a utilização da entrevista até dos fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos da profissão, bem como das normativas do campo da saúde e da rede de proteção social, a fim de melhor atender as necessidades do usuário de forma resolutiva e com vistas ao cumprimento do princípio da integralidade.

O acolhimento do Serviço Social contribui no processo de intervenção profissional, ao se constituir como mecanismo de aproximação com os usuários e familiares, que possibilita o estabelecimento de vínculos. O profissional orienta a população sobre rotinas hospitalares, possibilidades de acesso aos serviços do HU/UFSC e da rede de proteção social em geral. Atrelado a ele, realiza-se a entrevista social, que proporciona conhecer as dinâmicas e realidades dos usuários. Sobre a importância da entrevista social nos atendimentos realizados pela/o assistente social ressalta-se:

A entrevista se configura como uma mediação necessária ao processo de conhecimento e intervenção profissional. Dependendo das finalidades e peculiaridades dos diferentes espaços sócio ocupacionais do Serviço Social, este instrumental pode ser utilizado com objetivos específicos. De uma forma geral a entrevista tem dois objetivos principais: conhecer a realidade dos usuários e prestar informações sobre as situações demandadas por esses, além de fazer encaminhamentos e orientações com vistas a garantias de seus direitos fundamentais. (CLEIDE; COSTA, 2016, p. 85).

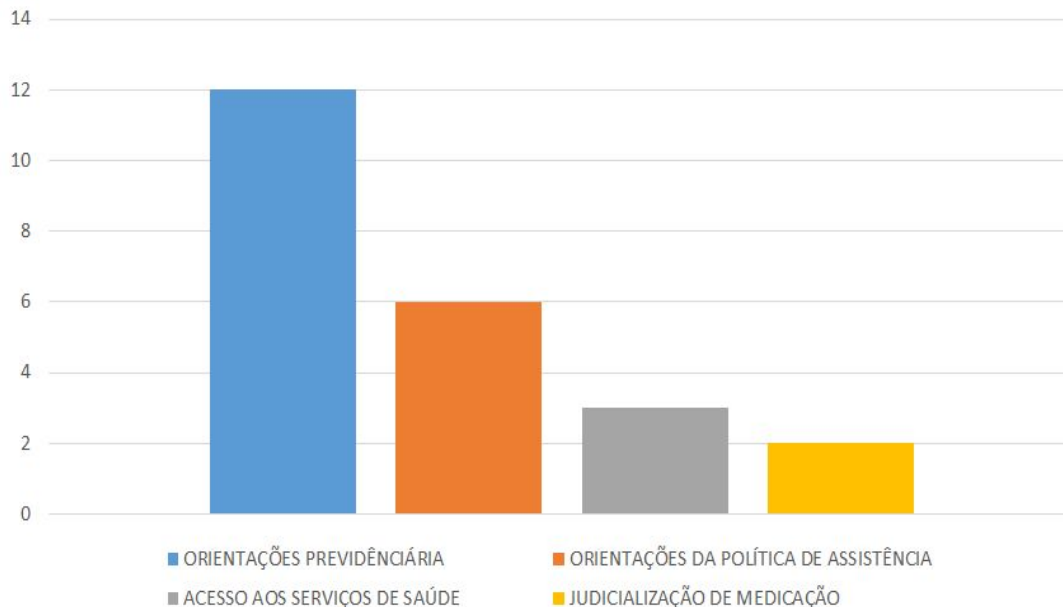
A entrevista social, contempla a situação da dinâmica familiar do usuário, acesso à serviços, renda e trabalho, dentre outras. Tais informações são inseridas em registro de atividades, neste são descritas também as intervenções realizadas durante a internação: contatos familiares e/ou institucionais, discussões de caso, redes acionadas e os encaminhamentos. Ressalta-se que toda a equipe do Serviço Social tem acesso às



informações do usuário, e muitos acabam sendo transferidos para outras unidades do hospital no período de internação, podendo ser atendido por outros (as) assistentes sociais.

Ademais, ressalta-se que as orientações efetuadas pelo (a) profissional, podem se direcionar às políticas de saúde, previdência e assistência social, educação, dentre outras. As principais são relacionadas a questões previdenciárias, tendo em vista que o processo de adoecimento demanda em muitas situações o afastamento do trabalho, com impactos diretamente na renda familiar. No período de internação é realizada a verificação sobre a situação previdenciária e trabalhista dos usuários, e os encaminhamentos a órgãos e setores, tendo em vista o afastamento do trabalho que é ocasionado pelo processo de adoecimento. Em levantamento realizado pela equipe de Serviço Social, sobre os atendimentos efetivados no mês de novembro de 2016, observou-se a prevalência de tais orientações junto aos usuários, conforme demonstra o Gráfico 1:

Gráfico 1: Orientações realizadas pelo Serviço Social aos usuários internados na Unidade de Internação Cirúrgica I no mês de novembro de 2016.



Fonte: Censo da Unidade de Internação Cirúrgica I.

Tais demandas se voltam para acesso ao auxílio-doença, saque do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), especialmente quando na internação hospitalar são diagnosticadas neoplasias, acréscimo de 25% em aposentadoria por invalidez, quando identifica-se que o usuário dependerá de cuidados de terceiros, Benefício de Prestação Continuada (BPC), dentre outros. Ao articular esses diferentes instrumentos técnico-operativos: entrevista, escuta qualificada, acolhimento, orientações, encaminhamentos, contatos institucionais, articulações com a rede de proteção social, busca-se no atendimento das necessidades dos usuários, considerando os reflexos do processo de adoecimento na dinâmica pessoal, familiar, social e profissional.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inserção do/a assistente social no contexto hospitalar, possui como estratégia



qualificar o atendimento junto aos usuários e familiares, sendo estes, o alvo da ação profissional. Esta busca atender às necessidades dos usuários tendo em vista a garantia de acesso aos direitos sociais, sendo muitas vezes o profissional que realiza mediações entre instituição e usuário. Como principais ações realizadas no âmbito da Unidade Cirúrgica I ressalta-se o acolhimento e orientação a usuários e seus familiares, e orientações quanto à identificação de recursos que favoreçam o processo de tratamento. Ressalta-se que nesse contexto, o principal desafio profissional é fortalecer a multidisciplinaridade, sem esquecer as especificidades da profissão e proporcionar um atendimento qualificado à população usuária.

Dessa forma, o Serviço Social inserido na atenção terciária em saúde, busca proporcionar o atendimento integral, entendendo que o usuário deve ser compreendido na sua totalidade, não apenas como portador de doença, mas percebendo que esta se articula com a forma como os sujeitos sociais vivem e trabalham. Portanto, tais condições que dispõem os sujeitos interfere diretamente no acesso aos direitos sociais, sendo que o adoecimento não deve ser considerado como elemento à parte do contexto social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **LEI nº 11.129**, DE 30 DE JUNHO DE 2005. Institui o Programa Nacional de Inclusão de Jovens – Pró Jovem; cria o Conselho Nacional da Juventude – CNJ e a Secretaria Nacional de Juventude; altera as Leis nos 10.683, de 28 de maio de 2003, e 10.429, de 24 de abril de 2002; e dá outras providências.

_____. **Portaria Interministerial Nº. 45**, de 12 de janeiro de 2007. Dispõe sobre a Residência Multiprofissional em Saúde e a Residência em Área Profissional da Saúde e institui a Comissão Nacional de Residência Multiprofissional em Saúde. 2007, 05 p. *In*: Diário Oficial da União. Gabinete do Ministro. 10. ed. Brasília: 15 de jan. de 2007.



_____. Ministério da Saúde. **O SUS de A a Z: garantindo saúde nos municípios**. Ministério da Saúde. Conselho Nacional das Secretarias Municipais de Saúde. 3. ed. Série F. Comunicação e Educação em Saúde Brasília: Ministério da Saúde, 2009. 480 p.

CHUPEL, Cláudia Priscila; MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Acolhimento e Serviço Social: Contribuição para a discussão das ações profissionais**. Campinas: Revista Serviço Social&Saúde, 2010.37- 59 p.

LAVORATII, Cleide; COSTA, Dorival (Org.). **Instrumentos técnico-operativos no Serviço Social: um debate necessário**. Ponta Grossa. Estúdio Texto. 2016. 261 p.

HU/UFSC. Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago. **Procedimento Operacional Padrão do Serviço Social - POP**, Florianópolis, 2014.

_____. Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago. **Orientações aos usuários das unidades de internação**, Florianópolis, 2016.

UFSC. **Residência Integrada Multiprofissional em Saúde**. Hospital Universitário Professor Polydoro Ernani de São Thiago. Florianópolis, 2013. Disponível: <<http://www.hu.ufsc.br/setores/rims/>>. Acesso em: 18 de maio de 2017.