

ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL ÀS FAMÍLIAS E USUÁRIOS DA UNIDADE COVID-19 DO HUPAA

RECEPTION AND HUMANIZATION OF SOCIAL SERVICE FAMILIES AND USERS OF THE COVID-19 UNIT OF HUPAA

(Ana Márcia Agra Lemos de Carvalho, Gerusa Gonçalves de Lemos, Eunice Maria Alves, Maria Angélica Crispim Teixeira, Maria Zenaide Siqueira)

Resumo: O presente trabalho busca apresentar a experiência do Serviço Social em resposta às necessidades dos usuários e famílias da Unidade COVID-19 durante sua internação no HUPAA. Trata-se do relato de experiência da organização e elaboração de estratégias e intervenções profissionais na perspectiva da humanização, para a assistência mediante a realidade apresentada dessa população. Os instrumentos técnico-operativos favoreceram aproximação inicial com familiares viabilizou o conhecimento, para encaminhamentos e articulações internas e externas, a fim de responder às necessidades e garantir o acesso às mais diversas demandas sociais e de saúde. A atuação do Assistente Social nesse contexto de enfrentamento da pandemia ratificou a necessidade como um dos profissionais relevantes, na contribuição para efetivação de direitos sociais e acesso aos princípios básicos garantidos nas Políticas Públicas.

Palavras-Chave: Serviço Social; Humanização; COVID19.

Abstract: This paper seeks to present the experience of Social Work in response to the needs of users and families of the COVID-19 Unit during their stay at HUPAA. It is a report of the organization's experience and the elaboration of professional strategies and interventions from the perspective of humanization, for assistance through the reality presented by this population. The role of the Social Worker in this context of coping with the pandemic, confirmed the need as one of the relevant professionals, in contributing to the realization of social rights and access to the basic principles guaranteed in Public Policies.

Keywords: Social service; Humanization; COVID-19.

INTRODUÇÃO

A pandemia de COVID-19, causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2, bem como a adoção de medidas necessárias ao seu enfrentamento, impactou rapidamente a vida de milhares de pessoas em todo o mundo, causando mortes, incertezas, inseguranças, alterando rotinas, impactando as formas nas relações sociais e familiares. Levando as diversas profissões a novos desafios para atender a uma calamidade pública que impõe novas exigências, conhecimentos e intervenções. Diante do atual contexto, cabe aos profissionais de Serviços Social identificar, através de seu instrumental técnico-operativo, conhecimento da realidade dos usuários, a fim de viabilizar

articulações interinstitucional e intersetorial que respondam às suas necessidades e acessem seus direitos garantidos nas legislações sociais.

DESENVOLVIMENTO

Metodologia

Trata-se de relato de experiência do Serviço Social no Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, como parte integrante da equipe de saúde, na intervenção direta nos fluxos internos para o enfrentamento do COVID-19. Na atuação foi necessário amplo conhecimento da rede assistencial, viabilizando desta forma o atendimento dos usuários e seus respectivos familiares, por meio de acolhimento, escuta, utilização de instrumentos como entrevista social e ECOMAPA para conhecimento de suas relações e situação socioeconômica; bem como na composição da equipe multiprofissional na comunicação de más notícias. Nessa linha, os assistentes sociais desenvolveram suas ações no atendimento direto aos usuários e familiares; ações socioassistenciais, ações em articulação com a equipe de saúde; investigação, planejamento e gestão; assessoria, qualificação, formação profissional; orientações sobre normas e rotinas do HUPAA e direitos sociais, assistenciais e previdenciários, bem como instruções sobre isolamento/distanciamento social; articulações com a equipe médica da regulação quando da queixa na ausência de boletins com vistas a identificar possíveis dificuldades de comunicação.

Resultados e discussões

A Política Nacional de humanização preconiza a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde (PNH, 2010). A ação profissional do Serviço Social é pautada na Lei de regulamentação da Profissão (lei nº 8.662) no Código de Ética dos Assistentes Sociais 1993, Parâmetros de Atuação do Assistente Social na Saúde e na Lei 8080/90 – Sistema Único de Saúde – SUS. Foram realizadas 178 entrevistas sociais e ECOMAPAs dos usuários internados por COVID, sendo 47,19% do sexo masculino e 52,81% feminino. Os instrumentos técnico-operativos favoreceram aproximação inicial com familiares viabilizou o conhecimento, para encaminhamentos e articulações internas e externas, a fim de responder às necessidades e garantir o acesso às mais diversas demandas sociais e de saúde apresentadas.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse contexto de pandemia do COVID19 faz necessário evidenciar o papel fundamental do assistente social compondo a equipe, em especial, como profissional que em seu exercício profissional busca em sua prática os preceitos da integralidade, uma leitura crítica da realidade, com o compromisso da defesa e garantia dos Direitos Sociais da população, contribuindo para sua efetivação e acesso aos princípios básicos garantidos nas Políticas Públicas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Código de ética do/a assistente social**. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed. rev. e atual. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Política Nacional de Humanização**: Formação e intervenção. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL (CFESS). **Parâmetros para a Atuação de Assistentes Sociais na Saúde**. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 2010.