

Atuação profissional do Serviço Social na saúde para efetivação de direitos***Professional performance of Social Work in health to enforce rights****Desempeño profesional del Trabajo Social en la salud para el cumplimiento de los derechos****Recebido: 25/05/2020****Aprovado: 05/10/2020****Publicado: 05/11/2020****Gabriela Cristina Braga Bisco¹
Fernanda de Oliveira Sarreta²**

Esta é uma pesquisa documental, realizada em 2017, na Santa Casa de Franca/ São Paulo, com o objetivo de analisar o trabalho da/o assistente social para a efetivação do direito à saúde. A partir da análise do plano de trabalho nos atendimentos realizados, verificou-se que o trabalho se encontra bem estruturado neste espaço sócio ocupacional, direcionado pelos princípios do Código de Ética da Profissão e do Sistema Único de Saúde, comprometido em ampliar o acesso às ações e serviços de saúde. Considera-se que houve retrocessos no cenário de direitos e do próprio espaço de trabalho, de modo que a (o) assistente social na instituição apresentada tem uma atuação significativa e vem enfrentando os desafios e limites impostos, bem como, construindo respostas profissionais para a efetivação do direito à saúde.

Descritores: Política de saúde; Serviço social; Direito à saúde.

This is a documentary research, carried out in 2017, at Santa Casa de Franca, in the state of São Paulo, Brazil, aiming to analyze the work of social workers for the realization of the right to health. From the analysis of the work plan in the care provided, it was found that the work is well structured in this socio-occupational space, guided by principles of the Code of Ethics of the Profession and the Unified Health System (*Sistema Único de Saúde - SUS*), committed to expanding access to actions and health services. It is considered that there were setbacks in the scenario of rights and the work space itself, so that social workerS at the institution presented have a significant role and have been facing challenges and limits imposed, as well as building professional responses to the situation. effecting the right to health.

Descriptors: Health policy; Social work; Right to health.

Esta es una investigación documental, realizada en 2017, en la Santa Casa de Franca, São Paulo, Brasil, con el objetivo de analizar la función del trabajador social para el cumplimiento del derecho a la salud. A partir del análisis del plan de trabajo en los servicios prestados, se comprobó que el trabajo está bien estructurado en este espacio socio ocupacional, guiado por los principios del Código de Ética de la Profesión y del Sistema Único de Salud, comprometido con la ampliación del acceso a las acciones y servicios de salud. Se considera que ha habido retrocesos en el escenario de los derechos y en el propio espacio de trabajo, por lo que el (la) trabajador(a) social en la institución presentada tiene un desempeño significativo y ha venido enfrentando los desafíos y límites impuestos, así como, construyendo respuestas profesionales para el cumplimiento del derecho a la salud.

Descritores: Política salud; Servicio social; Derecho a la salud

* Estudo financiado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

1. Assistente Social. Mestre em Serviço Social. Doutoranda em Serviço Social pela Universidade Estadual Paulista (UNESP), Franca, SP, Brasil. ORCID: 0000-0003-2820-7735 E-mail: gabrielacristina.bragabisco@gmail.com

2. Assistente Social. Especialista em Psicologia Comunitária de Libertação. Mestre e Doutora em Serviço Social. Professora do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da UNESP, Franca, SP, Brasil. ORCID: 0000-0001-8001-3060 E-mail: fersarreta2009@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

O Serviço Social brasileiro é uma profissão construída na divisão social e técnica do trabalho, nas contradições entre capital e trabalho que e assume, no âmbito das políticas sociais, o papel de mediador entre os interesses antagônicos da burguesia e da classe trabalhadora. A categoria profissional tem a sua atuação direcionada na defesa da justiça social, na garantia de direitos, contribuindo na construção e reconstrução das relações sociais em saúde.

O compromisso profissional da/o assistente social está direcionado pela qualidade dos serviços oferecidos, na produção teórico-científica crítica, buscando estratégias qualificadas para dar respostas no âmbito das políticas públicas e de saúde. O projeto profissional da categoria tem a liberdade como valor central, e reflete o compromisso com a autonomia e a busca pela emancipação dos sujeitos.

Na contemporaneidade, com o aprofundamento das desigualdades sociais e de suas expressões na saúde, o Serviço Social tem uma contribuição efetiva no processo de democratização dos serviços de saúde, fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS), socialização de informações e trabalho educativo, entre outras ações. É neste cenário contraditório e regressivo que a profissão busca alternativas e respostas aos limites e desafios para a efetivação do direito à saúde pública.

É diante desta realidade contraditória e complexa, mas repleta de possibilidades, que o Serviço Social constrói possibilidades e respostas profissionais para a legitimação do direito social à saúde. Nessa direção, criam estratégias no cotidiano para a superação da contradição entre o que está disposto na legislação e as dificuldades de acesso aos serviços de saúde.

Não obstante, as lutas pela efetivação do direito constitucional à saúde – público, universal, integral e devidamente financiado – o exercício profissional coloca a exigência de respostas imediatas impostas no cotidiano, comprometendo a efetivação do projeto profissional pautado na liberdade, na defesa intransigente dos direitos humanos, do acesso aos bens e serviços produzidos socialmente, entre outros princípios.

Na saúde, a profissão apresenta uma atuação comprometida com o projeto da reforma sanitária, a defesa da universalidade e da efetivação do SUS. E contribui de maneira significativa para o acesso ao direito à saúde, principalmente, nos municípios onde se efetivam as ações e serviços de saúde. A análise desta realidade mostra que, atualmente, a grande maioria dos municípios do país contam com a presença da/o profissional em suas prefeituras, desenvolvendo atividades na saúde.

A partir da teoria social crítica, a análise desta realidade evidencia que, historicamente, a estrutura da política de saúde no Brasil está influenciada pelos organismos internacionais, atendendo aos interesses do capital e do mercado. Entretanto, o Serviço Social dispõe de um projeto profissional que subsidia e direciona o exercício profissional nesta realidade contraditória, contribuindo na efetivação do acesso a este direito.

O estudo¹ partiu do pressuposto de que, na área da saúde, o Serviço Social tem uma atuação importante e desenvolve ações que ampliam o acesso da população aos direitos assegurados no SUS e aos recursos básicos para o tratamento de saúde. E teve como objetivo de analisar o trabalho da/o assistente social para a efetivação do direito à saúde.

MÉTODO

A opção pela pesquisa documental teve a intenção de dar visibilidade ao Serviço Social da Santa Casa de Franca/SP, uma vez que este trabalho tem sido referência no atendimento da população local e de sua região de abrangência, composta por 22 (vinte e dois) municípios. Ainda, as motivações do estudo consideram que neste espaço sócio ocupacional a categoria vem conseguindo ampliar a contratação de profissionais nos últimos anos, o que demonstra a capacidade de organização interna para o atendimento das demandas.

Do mesmo modo, é um espaço aberto para o desenvolvimento de pesquisas da graduação e da pós-graduação em Serviço Social, sobretudo de formação profissional através do Estágio Supervisionado, sendo reconhecido há vários anos pela capacidade crítica da formação de estudantes, alinhada ao Projeto Ético-Político Profissional e ao Código de Ética da/o Assistente Social².

O estudo compreendeu os meses de janeiro a agosto de 2017, conforme decisão tomada juntamente com a assistente social responsável pelo Setor de Serviço Social da instituição. Após a autorização pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais e pelo Comitê de Ética da Santa Casa, mesmo não envolvendo seres humanos.

A Santa Casa de Franca/SP é responsável e está organizada pela Unidade Central, Hospital Geral, Hospital do Coração, Hospital do Câncer e Ambulatório Médico de Especialidades (AME). O Serviço Social está presente em todos estes setores, entretanto, a escolha da amostra foi o Serviço Social da Santa Casa - Unidade Central, não considerando as demais unidades, já que recebe o maior fluxo de usuários e permite uma análise mais ampla sobre a temática.

A análise documental dos dados obtidos envolveu a documentação do Setor de Serviço Social, ou seja, os Relatórios de Atendimentos realizados, o Plano de Trabalho de 2017³ e o Planejamento Estratégico de 2016⁴. Para subsidiar essa análise, foram adotadas categorias fundamentais para refletir o trabalho profissional, ou seja: o trabalho em saúde, as demandas apresentadas e os desafios da categoria neste espaço sócio ocupacional.

RESULTADOS

Os dados levantados evidenciaram a organização e a importância do trabalho da/o assistente social na saúde para a efetivação do direito. Apresenta-se o estudo em três áreas temáticas: *O Serviço Social na Santa Casa de Franca/SP*; *Demandas de saúde e desafios profissionais*; e, *Atribuições na saúde e respostas da categoria*.

DISCUSSÃO

O Serviço Social na Santa Casa de Franca/SP

O Serviço Social é uma profissão que, historicamente, está presente no trabalho em saúde e possui orientações e atribuições específicas para esta área, o que demonstra a importância de aprofundar esta reflexão. A centralidade da categoria trabalho e suas relações na sociedade capitalista atual, contribui para compreender a formação deste modelo de sociedade, tendo como base a categoria trabalho.

Na saúde, a compreensão da categoria trabalho é importante para que os trabalhadores reflitam criticamente sobre o seu trabalho e o seu direcionamento junto à classe trabalhadora, onde o posicionamento ético e político é fundamental.

Em relação ao trabalho profissional na Santa Casa de Franca/SP, a categoria busca aprofundamento teórico sobre o conhecimento do próprio trabalho. Ao analisar o Planejamento Estratégico, é possível apreender as maiores potencialidades e fragilidades do trabalho, buscando um aperfeiçoamento contínuo para melhor atuação profissional, tendo como principal proposta intervir nas manifestações da questão social identificadas no atendimento hospitalar e ambulatorial, segundo princípios do Projeto Ético-Político Profissional. Com vistas a recuperação e promoção da saúde, buscando aprimorar as relações dentro da instituição e, também, com outros setores para garantia do acesso da população usuária aos direitos e fortalecimento do SUS, com compromisso à dignidade da vida humana.

O trabalho do Serviço Social segue os princípios que orientam o SUS para a garantia de acesso universal, integral e com equidade, na perspectiva de assegurar a prevenção de agravos, a recuperação da saúde e o tratamento com qualidade e humanizado.

Os valores defendidos na instituição estão em consonância com os princípios do Código de Ética dos Assistente Social em manter atitude responsável, comprometida, disciplinada e

colaborativa; praticar a humanização do atendimento e das relações com equidade; atuar com ética, honestidade e dentro dos princípios da legalidade; cultivar transparência e respeito nas relações com a sociedade; oferecer ambiente que inspire a dignidade e a confiança de seus colaboradores; investir continuamente em tecnologia e capacitação de seus trabalhadores e otimizar a gestão dos recursos na construção da sustentabilidade.

A categoria na instituição busca o fortalecimento em rede, realizando a articulação com os conselhos de direitos municipais, movimentos sociais, profissionais da saúde e de outras áreas de compartilham os mesmos princípios e valores da profissão, além da articulação com órgãos públicos que tenham o compromisso com a defesa dos direitos da população.

O trabalho em rede é de extrema importância para atender as demandas complexas da profissão, uma vez que a saúde não está apenas relacionada a doenças e fatores biológicos; e possibilita que a população alcancem vários equipamentos institucionais que contribuem para o acesso aos direitos como: medicamentos, recursos hospitalares para recuperação da saúde e políticas de proteção social.

A perspectiva da intersetorialidade também deve fazer parte do trabalho da categoria, pois o trabalho com os demais setores que atuam na defesa e promoção dos direitos da população é fundamental para o acesso aos direitos sociais. Além disso, tendo em vista que a saúde não é determinada somente pela ausência de doenças, o trabalho em rede com a assistência social e com outros espaços de fortalecimento de direitos e políticas públicas, é fundamental para garantir a saúde integral da população.

Os profissionais do Serviço Social da instituição consideram como pontos fortes do trabalho a mediação/articulação interna e externa; criticidade no relacionamento, descentralização da prática profissional, respeito ao usuário, abertura para discussão entre equipes e o comprometimento profissional. Esses pontos refletem a importância do trabalho crítico e reflexivo da/o assistente social que constrói mediações a partir de determinada realidade para atender os usuários com compromisso. Além disso, a discussão dos casos em equipe, reflete a importância do trabalho multiprofissional, pois facilita a comunicação em equipe, possibilita a discussão de casos em conjunto com todas as áreas e consequentemente isso interfere nos atendimentos dos usuários dos serviços de saúde.

As atividades realizadas pelo Serviço Social na Santa Casa são expressivas e refletem a responsabilidade profissional com os usuários, de acordo com o Plano de Trabalho³ da categoria, dentre as atividades estão o atendimento social em que são realizadas avaliação social: investigação social, orientação e encaminhamento aos recursos necessários; atividades administrativas: reuniões em equipe e interdisciplinar, treinamentos, tabulação de dados, indicadores de complexidade e registro de reunião e participação em comissões: na Comissão Intra-Hospitalar de Transplantes com atividades socioeducativas, pesquisas, tabulação e análise de indicadores.

Por sua vez, o compromisso na supervisão de estágio traz: a oportunidade do profissional juntamente com o estagiário atuarem nas diversas manifestações da questão social, possibilitando a construção e/ou a socialização de conhecimentos e reflexões sobre o desenvolvimento da competência profissional; ao estagiário o desenvolvimento de sua capacidade de investigar, apreender criticamente, estabelecer proposições e intervir na realidade social; possibilidades de reflexão crítica sobre a prática num esforço de ir além da lógica instrumental do agir profissional, com a proposta de construir novas possibilidades interventivas.

Demandas de saúde e desafios profissionais

As ações do Serviço Social na Santa Casa reforçam o compromisso da categoria com a classe trabalhadora na defesa dos direitos sociais e aos recursos de saúde, com o direcionamento para uma sociedade justa e igualitária. Porém, essa atuação é permeada por limites e desafios das próprias políticas de proteção social como do campo de trabalho.

O atendimento da população nos serviços de saúde tem sido marcado por grandes impasses, desde a efetividade no direito ao acesso ao serviço, até a integralidade no atendimento. Consequentemente, essa situação se faz presente no cotidiano da/o assistente social, onde usuários da saúde buscam alternativas para efetivação do direito aos serviços de saúde. Frente a uma miríade de demandas está o desafio posto ao profissional.

O contexto político e econômico que se apresenta no país pode justificar consequências na efetivação das políticas sociais, mas também para a população usuária dos serviços de saúde. Num contexto de precarização das condições de trabalho, a classe trabalhadora vive cotidianamente as refrações do capital na sociabilidade capitalista, as quais se manifestam nas mais diversas formas, seja nas condições objetivas e organização do trabalho, na expropriação da força humana de trabalho, na mesma intensidade, o aumento dessa população nos serviços de saúde da rede pública.

Nessa direção, os usuários dos serviços de saúde buscam pela efetivação desse direito, mas deparam-se com o desmantelamento, a desarticulação dessa política e de seus trabalhadores. Este é o retrato da crise estrutural que se revela na realidade desses sujeitos, em especial na saúde.

Para elucidar as atribuições da/o assistente social no trabalho da saúde, as principais demandas profissionais e as respostas da categoria a essas demandas, representam os atendimentos realizados pelo Serviço Social durante 8 (oito) meses, de janeiro a agosto de 2017. De acordo com os dados quantitativos obtidos sobre o Serviço Social da Santa Casa de Franca/SP, resumidamente:

1. Setor de Usuários Externos com 625 atendimentos, sendo uma média de 104 atendimentos mês;
2. Setor do 2º andar possui 532 atendimentos em média, ou 88 por mês;
3. Setor da Maternidade possui em média 498 atendimentos no período analisado, ou seja, 83 por mês.

No entanto, ao incluir nesta análise todos os setores, o Serviço Social realizou em 8 meses um total de 4.209 atendimentos, sendo uma média de 526 atendimentos por mês, e 23 atendimentos realizados por dia, para uma equipe de 5 assistentes sociais na Santa Casa de Franca.

Conforme abordado, as demandas de cada setor que chegam ao Serviço Social são complexas e, em alguns casos, possuem semelhanças, as quais serão apresentadas e detalhadas.

Assim, desvelando as demandas do Serviço Social da Santa Casa de Franca/SP:

1. Demandas da Maternidade: pré-natal irregular; falta de suporte familiar; doenças psíquicas; maternidade precoce; pobreza e vulnerabilidade socioeconômica; uso de álcool, tabagismo e drogas; resistência ao tratamento; retirada de recém-nascido para adoção; laqueadura; mulher em situação de rua; violência; preparo de alta hospitalar; orientações sobre acesso a recursos de saúde (medicação, dieta, aparelhos e transporte);
2. Demandas da Unidade Neonatal Interno (UNI): retirada de recém-nascido para adoção; doenças psíquicas; pré-natal irregular; falta de suporte familiar; orientações sobre acesso a recursos de saúde (medicação, dieta, aparelhos e transporte); maternidade precoce; mulher em situação de rua; dificuldade de acesso a medicação e recursos públicos; violência; preparo de alta hospitalar;
3. Demandas da Pediatria: violência; falta de suporte familiar; dificuldade de acesso a medicação e recursos públicos; pobreza e vulnerabilidade socioeconômica; preparo de alta hospitalar; orientações sobre acesso a recursos de saúde;
4. Demandas dos demais Setores: deficiência; doenças psíquicas; uso de álcool, tabagismo e drogas; abandono familiar; óbito; falta de suporte familiar; violência; suicídio; pobreza e vulnerabilidade socioeconômica; dificuldade de acesso a medicação e recursos públicos; preparo de alta hospitalar; pessoa em situação de rua; resistência a alta hospitalar; resistência

ao tratamento; orientações sobre acesso a recursos de saúde (medicação, documentação, dieta, aparelhos, promotoria pública, serviços municipais, transporte entre outros).

Portanto, as demandas são complexas e expressam as condições objetivas dos usuários atendidos, sendo identificado que as maiores demandas estão relacionadas à falta de suporte familiar, preparo de alta hospitalar, orientações sobre acesso a recursos de saúde e dificuldade de acesso à medicação. Apesar de serem demandas de diferentes naturezas, são expressivas e semelhantes em vários setores, o que demonstra que as manifestações da questão social estão presentes no cotidiano da população atendida.

De acordo com dados obtidos, as demandas na Maternidade e na Unidade Neonatal Interno (UNI) são as mais complexas e distintas. Isto significa que os atendimentos deste setor necessitam de maior intervenção profissional, além de representarem as mais variadas expressões da questão social, ou seja, a falta de pré-natal ou o pré-natal irregular e a falta de suporte familiar. Nota-se que o pré-natal é um direito garantido a todas as mulheres grávidas, devendo proporcionar o bem-estar físico e emocional durante toda a gestação, parto e pós-parto. O trabalho com a gestante é uma prioridade de saúde pública, devendo garantir a gestação mais saudável.

O atendimento da gestante deve fazer parte de uma rede de atenção à saúde organizada, que possibilite desde o acolhimento até os recursos e orientações necessárias para o momento do parto. No SUS, os atendimentos na fase pré-natal são realizados nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), que são organizadas de forma descentralizada nos bairros das cidades para facilitar o acesso de todas as mulheres. Dessa forma, a rede de atenção à saúde da mulher deve oferecer toda a estrutura necessária para o atendimento, além de possuir uma localização que facilite o acesso das gestantes.

Este ponto representa uma das dificuldades de muitas mulheres em realizar o pré-natal, pois muitas vezes os municípios não possuem a infraestrutura adequada e necessária, dificultando a facilidade de acesso e a locomoção das gestantes até as unidades de saúde. Além disso, a própria falta de profissionais na rede pública de saúde dos municípios prejudica o atendimento, em razão da demora na marcação de consulta, exame de rotina, retorno e outros. É preciso, portanto, conhecer a realidade dessas mulheres, o contexto social e a realidade vivenciadas para que o direito à saúde durante a gestação seja efetivamente garantido.

Um dos desafios marcantes nos espaços de saúde é a dificuldade de trabalhar em equipe, pois o trabalho em saúde exige profissionais comprometidos com a defesa dos usuários. Na instituição estão presentes atitudes de cobranças em relação aos atendimentos realizados, e o Serviço Social é chamado para enfrentar sozinho e solucionar demandas complexas em um espaço de tempo muito curto. As transformações societárias são responsáveis por um novo padrão de trabalho e afetam diretamente todas as profissões, com características de mercadoria o trabalho se organiza em dar respostas pontuais. A preocupação está centrada na imediatividade das situações, muitas vezes sem levar em consideração os determinantes de suas particularidades e singularidades.

Os enfrentamentos no trabalho em saúde são expressivos e associados à deficitária política de saúde do Brasil, que interfere nas condições concretas do trabalho em saúde. De acordo com Planejamento Estratégico do Serviço Social da Santa Casa de Franca, os principais desafios dentro da instituição são: a omissão do poder público com políticas públicas fragmentadas e insuficientes; o número insuficiente de assistentes sociais para atender as demandas; limite institucional com diversidade de condutas comprometedoras, divergindo do objetivo da Instituição; a divergências de opiniões entre os profissionais da saúde; as condições de trabalho e sobrecarga da equipe; a ausência de política pública para recurso após alta hospitalar e o aumento de casos de alta complexidade.

Além disso, os profissionais apresentam como aspectos que precisam ser melhorados: a imediatividade na prática cotidiana; a falta de trabalho preventivo e de orientação; o trabalho com grupo e o trabalho coletivo; a burocracia/administrativo; a segurança no trabalho e

integridade emocional e física do trabalhador; o espaço físico e sigilo e o atendimento ao usuário externo. Estes desafios a serem enfrentados refletem a importância do trabalho em equipe na saúde.

A/o assistente social no exercício profissional vislumbra a realidade concreta que atua, identificando as particularidades do entorno que envolve seu cotidiano, bem como os determinantes em saúde e como eles se fazem presentes na atuação profissional. A qualificação e formação profissional permanente são inerentes à qualidade dos serviços prestados à população usuária, possibilitando superação da dicotomia entre teoria e prática, do exercício profissional e a materialização do projeto profissional, visando responder de forma ética e competente as demandas colocadas na saúde e romper com a prática rotineira e burocrática própria das instituições de saúde.

Atribuições na saúde e respostas da categoria

As atribuições da/o assistente social na saúde oferecem aos profissionais subsídios para a atuação profissional e qualificam essa atuação nos diferentes espaços. Essas atribuições são orientadas pelo Código de Ética da Profissão e pela Lei de Regulamentação da Profissão⁵, que asseguram os direitos e deveres dos assistentes sociais.

Em relação aos direitos profissionais, cabe destacar: a garantia e defesa de suas atribuições e prerrogativas, a liberdade para o exercício da profissão, a participação e elaboração de políticas sociais, a inviolabilidade do espaço de trabalho, arquivos e documentações, o aprimoramento profissional e a autonomia do exercício da profissão com liberdade para realizar estudos e pesquisas. Além disso, a/o assistente social tem atribuições privativas à categoria profissional, conforme estabelecido pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS).

Em relação ao trabalho na saúde, a/o assistente social atua no atendimento direto aos usuários, individual ou grupal, juntamente com a equipe multiprofissional. A categoria atua em eixos estratégicos na saúde, de acordo com os Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde⁵. São o atendimento direto aos usuários: ações de mobilização, participação e controle social, sobretudo, a investigação, planejamento e gestão, e a qualificação permanente.

Com o agravamento das contrarreformas na saúde e o retrocesso nos princípios fundamentais do SUS, as demandas que são cada vez mais complexas e refletem essa precarização dos serviços de saúde. Dentre as principais demandas, estão a demora no atendimento, a falta de recursos materiais para a recuperação da saúde, a burocratização dos serviços e a prática curativa nos espaços de saúde.

A questão da dificuldade socioeconômica e de vulnerabilidade social são marcantes nas demandas destes setores da Santa Casa de Franca/SP, o que dificulta o acesso dos usuários aos serviços de saúde, além das dificuldades para aquisição de recursos necessários para recuperação da saúde, como medicamentos e alimentação. Essa situação reforça, mais uma vez, que a saúde é determinada por múltiplas condições, materiais, sociais, econômicas, política dos sujeitos.

O trabalho de orientação e informação faz parte das atribuições da/o assistente social na saúde e possibilita que os usuários reconheçam seus direitos e dessa forma o profissional contribui para o acesso e transformação da realidade de cada usuário. Uma das principais dificuldades encontradas neste trabalho é o da alta qualificada, ou seja, momento em que o usuário e a família devem receber as orientações necessárias em relação aos cuidados que deverão ser tomados após a alta hospitalar, em relação ao uso de medicamentos e recursos necessários para a recuperação da saúde.

A alta qualificada é determinada pela Resolução da instituição em 13 fevereiro de 2014³ que orienta este procedimento para as áreas de clínica médica, com ênfase em hipertensão arterial e diabetes, e materno-infantil, com ênfase na gestante e recém-nascido de risco. Entretanto, esta não é uma atribuição específica do Serviço Social, devendo ser realizada por toda equipe multidisciplinar da instituição.

Além disso, busca-se oferecer um trabalho articulado no momento da alta hospitalar para verificar se determinado usuário possui suporte familiar para auxiliar nos cuidados para a recuperação da saúde. Dessa forma, caso este suporte seja fragilizado, é importante a articulação com a rede sócio assistencial do município para que as necessidades deste usuário sejam atendidas. Porém, devido ao alto número de demandas de atendimentos em todos os setores do hospital e o número baixo de profissionais para realizar este trabalho, há uma dificuldade de trabalhar essas questões em equipe e com todos os usuários devido a sua complexidade.

Outra demanda marcante nos setores é a questão da dificuldade de acesso a medicamentos e a recursos materiais para recuperação da saúde. O acesso a medicamentos pela rede pública de saúde é feito através do RENAME - Relação Nacional de Medicamentos Essenciais⁶, criado pelo Ministério da Saúde em 2010 que possui uma lista dos medicamentos considerados essenciais de acordo com o perfil epidemiológico do Brasil, e que deve atender toda a população de acordo com suas necessidades.

No entanto, para o acesso da população a estes medicamentos, é necessária uma prescrição médica específica e adequada, com uma descrição clara da necessidade do tratamento com determinado remédio. Essa é uma dificuldade encontrada na instituição e certamente nas demais, pois muitas vezes as receitas não são preenchidas de forma adequada, e o processo para aquisição destes medicamentos é complexo e burocrático, o que leva muitas pessoas a desistirem do tratamento, pois a solicitação do medicamento não é atendida imediatamente, o que prejudica a saúde dos usuários e sua qualidade de vida.

Apesar do direito ao medicamento e a recursos para promoção e recuperação da saúde serem garantidos legalmente, muitos usuários enfrentam dificuldades para a efetivação deste direito e acabam recorrendo judicialmente para que o acesso seja efetivado. A falta de recursos para o tratamento após a alta hospitalar e a dificuldade de acesso a estes recursos, seja de aspirador, suplementação para alimentação, remédios, fraldas, equipamentos hospitalares como maca, cadeira de rodas e andadores, aparecem em todos os setores da instituição e representam uma dificuldade da população para o acesso a estes recursos.

Ainda, a questão da falta de transporte público para locomoção dos pacientes, é uma realidade que não se restringe ao atendimento da Santa Casa de Franca/SP, que é uma referência para 22 (vinte e dois) municípios da região, devendo ser um problema enfrentado em outros municípios do estado e do país. A falta de condições essenciais para continuidade do tratamento prejudica a saúde destes sujeitos, que enfrentam verdadeiros limites e desafios na saúde. Reafirma-se que são demandas que representam a importância do trabalho da/o assistente social na saúde, junto aos usuários e familiares e acompanhantes, visando o fortalecimento dos direitos sociais e o acesso para a atenção, promoção e recuperação da saúde.

Na saúde, as expressões das desigualdades e injustiças interferem diretamente no processo saúde-doença, dada pelo agravamento da pobreza e das condições indignas de vida⁷. Por meio de pesquisa científica é possível quantificar e conhecer a realidade deste trabalho com alternativa para propor novos caminhos para intervenção profissional.

A/o assistente social, portanto, deve assumir uma postura investigativa dentro do espaço de trabalho, fortalecendo a atividade profissional determinada e influenciada pela realidade. Ao imprimir uma postura investigativa no trabalho, a/o assistente social fortalece o seu trabalho que é determinado e influenciado pela realidade concreta. Por meio da pesquisa científica e da atividade profissional, é possível gerar dados ligados às condições de vida da população, à reprodução das relações sociais e a implementação das políticas sociais⁸.

CONCLUSÃO

O Serviço Social tem diante de si demandas complexas que exigem um olhar atento para a realidade, além da análise crítica para o enfrentamento destes problemas. É preciso uma atuação profissional que reconheça a realidade vivenciada, para que possa contribuir com

projetos e ações para a garantia de sua saúde, sua proteção caso seja necessário, construindo uma articulação com a rede de proteção à mulher do município.

A apreensão do trabalho da/o assistente social na saúde na instituição apresentada proporcionou reflexões para o aprofundamento na realidade dos usuários atendidos e do também do trabalho profissional, seus desafios e possibilidades. Na saúde, é preciso dar visibilidade e demonstrar a importância desse trabalho para as instituições e para o poder público, como forma de valorizar a profissão e fortalecer os direitos dos usuários. Além disso, é importante problematizar tais demandas com os próprios usuários em relação ao direito à saúde, buscando fortalecer essa participação popular nas decisões sobre a saúde do município por meio dos Conselhos Municipais, por exemplo.

O Serviço Social na Santa Casa de Franca/SP possui um alinhamento com Projeto Ético-Político da categoria e com os princípios do SUS e da Reforma Sanitária, além de uma busca contínua pelo conhecimento científico com a finalidade de fortalecer a prática de acordo com o perfil das assistentes sociais da instituição.

Os desafios do trabalho profissional são expressivos e refletem as expressões da questão social no cotidiano dos usuários e os rebatimentos da desconstrução dos direitos sociais historicamente garantidos. Os resultados da pesquisa evidenciam o grande número de demandas atendidas pelo Serviço Social e que representam as expressões da questão social na vida dos sujeitos. No cotidiano profissional, os desafios refletem também a precariedade das condições do próprio trabalho do Serviço Social, com um alto número de atendimentos que envolvem vários procedimentos e o número de usuários atendidos para uma quantidade mínima de profissionais.

A/o assistente social é desafiada/o duplamente por ser um profissional assalariada/o, que depende das condições objetivas da instituição que atua para o desenvolvimento de seu trabalho; e as matérias do seu trabalho são as próprias políticas públicas que asseguram direitos para população e essa atuação depende também do desenvolvimento e da efetivação dessas políticas.

Na saúde, é claro que os desafios fazem parte do cotidiano profissional, no que se evidenciou que a organização da categoria e o seu fortalecimento na instituição é uma possibilidade de enfrentamento dos limites cotidianos. Esse fortalecimento reflete no trabalho profissional, permitindo que os próprios usuários também passem a se fortalecer e reivindicar seus direitos.

É preciso cada vez mais fortalecer as ações nos espaços de saúde juntamente com os usuários, movimentos sociais, trabalhadores da saúde e outras profissões que compartilham os mesmos princípios e valores, com vista a somar forças para resgatar um SUS que seja universal e com qualidade para toda a população.

É preciso levar em conta que a pesquisa documental pode apresentar algumas limitações no sentido de evidenciar apenas aquilo que foi registrado de alguma forma. Porém, espera-se que os resultados obtidos na pesquisa permitam contribuir para a atuação da/o assistente social na saúde, ressaltando a importância da profissão para o fortalecimento do direito social à saúde da população brasileira.

REFERÊNCIAS

1. Bisco GCB. Serviço social na saúde: limites e desafios para efetivação de direitos dos usuários na Santa Casa de Franca/SP. monografia. Franca, SP: Universidade Estadual Paulista; 2015. 73f.
2. Conselho Federal de Serviço Social (Brasil). Código de ética profissional dos assistentes sociais. Resolução CFESS nº 273, de 13 de março de 1993, com as alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS nº 290/1994 e n. 293/1994. Brasília, DF: CFESS; [1994].
3. Santa Casa de Franca. Plano de trabalho do serviço social. Franca, SP: Santa Casa; 2017.
4. Santa Casa de Franca. Planejamento estratégico do serviço social. Franca, SP: Santa Casa; 2016.

5. Conselho Federal de Serviço Social (Brasil). Parâmetros para atuação de assistentes sociais na política de saúde [Internet]. Brasília, DF: CFESS; 2010. 39p. (Trabalho e projeto profissional nas políticas sociais; 2). Disponível em: http://cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atuacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf
6. Ministério da Saúde (Br), Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos, Departamento de Assistência Farmacêutica e Insumos Estratégicos. RENAME Relação Nacional de Medicamentos Essenciais [Internet]. 7ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde; 2010 [citado em 03 nov 2015]. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/renome_2010.pdf
7. Secretaria de Saúde de São Paulo. Resolução SS nº 13, de 05-02-2014. Determina critérios para acompanhamento e manutenção dos repasses financeiros referentes ao Auxílio Financeiro às Instituições Filantrópicas - Santas Casas SUSTENTÁVEIS e dá outras providências. D.O. São Paulo, Executivo [Internet]. 05 fev 2014 [citado em 03 nov 2015]; 124(25):43. Disponível em: http://www.saude.sp.gov.br/resources/humanizacao/homepage/2014/santas-casas-sustentaveis/resolucao_ss_n.13_1.pdf
8. Guerra Y. A dimensão investigativa no exercício profissional. Brasília, DF: CFESS, ABEPSS; 2009 [citado em 01 nov 2017]. (Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais). Disponível em: <http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/fabiana.schmidt/instrumentos-e-tecnicas-de-intervencao/a-dimensao-investigativa-no-exercicio-profissional-guerra-yolanda/view>

CONTRIBUIÇÕES

Gabriela Cristina Braga Bisco contribuiu no delineamento, coleta e análise de dados e, redação. **Fernanda de Oliveira Sarreta** participou na análise dos dados, redação e revisão.

Como citar este artigo (Vancouver)

Bisco GCB, Sarreta FO. Atuação profissional do serviço social na saúde para efetivação de direitos. REFACS [Internet]. 2020 [citado em *inserir dia, mês e ano de acesso*]; 8(Supl. 3):1009-1018. Disponível em: *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

Como citar este artigo (ABNT)

BISCO, G. C. B.; SARRETA, F. O. Atuação profissional do serviço social na saúde para efetivação de direitos. REFACS, Uberaba, MG, v. 8, p. 1009-1018, 2020. Supl. 3. Disponível em: *inserir link de acesso*. Acesso em: *inserir dia, mês e ano de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.

Como citar este artigo (APA)

Bisco, G.C.B. & Sarreta, F.O. (2020). Atuação profissional do serviço social na saúde para efetivação de direitos. REFACS, 8(Supl. 3), 1009-1018. Recuperado em *inserir dia, mês e ano de acesso* de *inserir link de acesso*. DOI: *inserir link do DOI*.