

**A IMPORTANCIA DO ATENDIMENTO HUMANIZADO PELO SERVIÇO SOCIAL
ATRAVÉS DA ESCUTA QUALIFICADA COM FOCO NA EQUIDADE.**

Tipo de Trabalho: Relato de experiência exitosa

Eixo Temático: Acesso ao Cuidado.

Autores: Paula Aparecida Botelho Caetano; Erica Regina da Silva Lavoura.

Afiliação: Hospital Dia M'Boi Mirim I – Jardim Ibirapuera, São Paulo, CEJAM, SP, Brasil.

Descritores: Escuta, Equidade, Atendimento Humanizado, Acesso, Empatia.

Introdução: O SUS, maior sistema público de saúde do mundo, atende mais de 190 milhões de pessoas todos os anos, sempre de forma integral, gratuita e organizado em diferentes níveis de atenção e assistência à saúde, que são agrupados de acordo com o grau de complexidade da demanda da população, separada por níveis: atenção primária, atenção secundária e terciária. O Hospital Dia M' Boi Mirim I – Jardim Ibirapuera, é um equipamento da atenção especializada, em nível secundário, onde oferta consultas médicas, exames diagnósticos, procedimentos e cirurgias de pequeno e médio porte, além do atendimento da equipe multidisciplinar, sendo necessário agendamento prévio no sistema SIGA SAÚDE através das UBS'S. Diariamente recebemos pacientes com diversas queixas ou dúvidas em relação ao tipo de atendimento prestado, pois muitas vezes acreditam que podem ser atendidos sem agendamento prévio, diante disso vimos a importância em qualificar o Serviço Social para orientação da população em relação aos tipos de serviços ofertados pelo SUS, mas também utilizar a escuta qualificada com olhar humanizado, afim de que nenhum paciente com demanda mais complexa, seja prejudicado por falta de encaminhamento adequado.

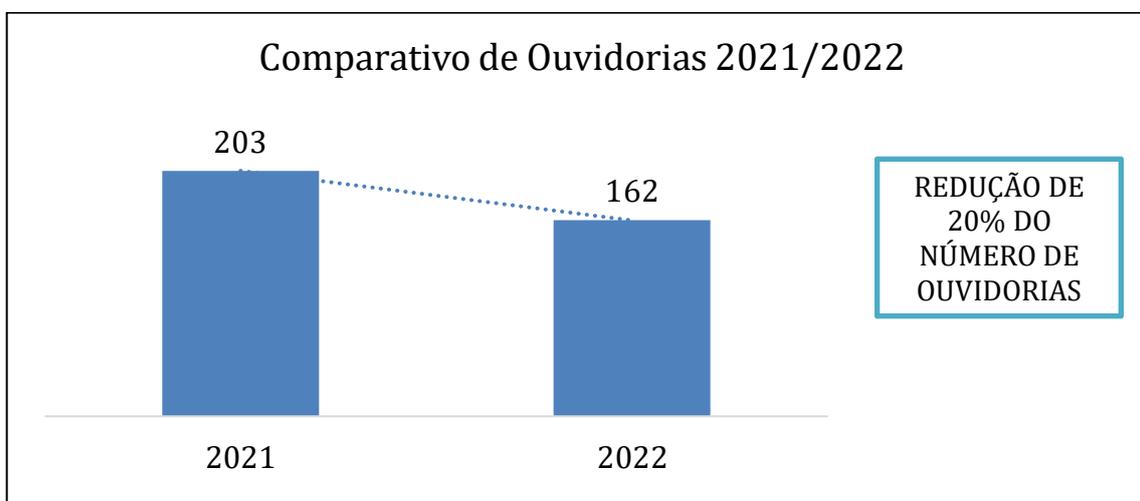
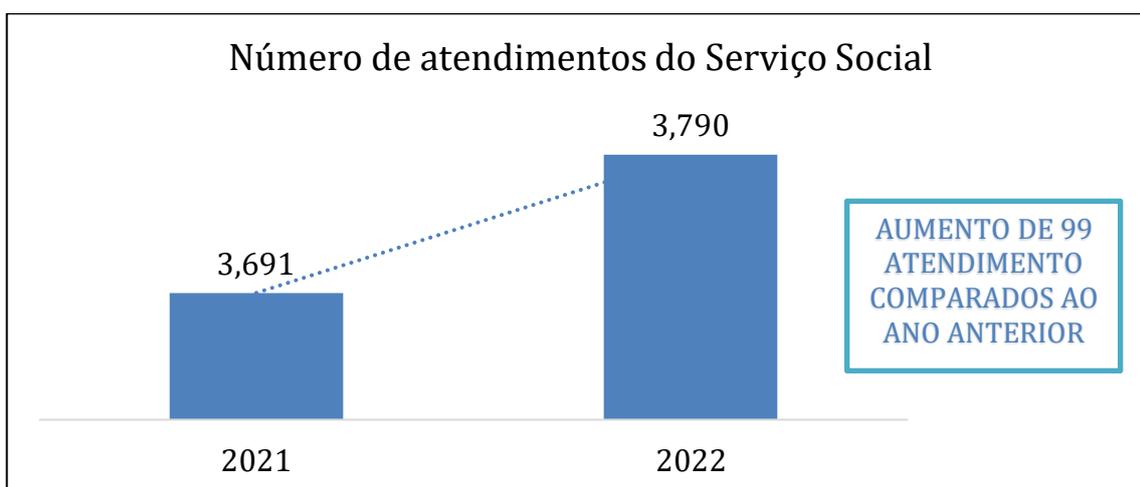
Objetivo: Evidenciar que o atendimento humanizado do Serviço Social, através da escuta qualificada, desde a entrada na Unidade até a conclusão de todo o processo de atendimento, reduz o número de queixas.

Método: Em janeiro de 2022, realizamos uma mudança na proposta de atendimento do Serviço Social, dentre as ações, foi realizado troca do local de atendimento para uma sala

em frente a recepção da unidade, facilitando o acesso aos usuários; sensibilização dos profissionais sobre acolhimento e direcionamento dos pacientes, com foco na equidade; Inserção dos profissionais no projeto de humanização da unidade, onde mensalmente são discutidos em reunião, os casos de sucesso, queixas dos usuários e oportunidades de melhoria trazida por colaboradores de diversos setores da unidade.

Resultados:

Com a mudança do processo de atendimento do Serviço Social, tivemos um aumento do número de atendimentos e redução de 41 ouvidorias no ano, o que corresponde a 20% de redução comparado ao ano de 2021:



Discussão: Uma grande dificuldade que percebemos em nossa população é a desinformação sobre os tipos de serviços, quando deve ir para um serviço de pronto atendimento, UBS ou aguardar agendamento, com isso, muitas vezes não lutam por seus direitos, ou tentam contestar em locais errados. Nesse sentido, o trabalho de acolhimento e direcionamento realizado pelos assistentes sociais contribui para a mudança desse cenário. Sabemos que não é um trabalho simples, mas de extrema importância para fortalecer as ações de saúde, empoderar a população e integrar a equipe multidisciplinar.

Conclusão: Neste período de avaliação, pudemos perceber a diferença que a mudança do atendimento do Serviço Social trouxe para o nosso serviço, hoje temos profissionais mais seguros no atendimento, pacientes mais satisfeitos e equipe multidisciplinar confiante que o acolhimento será feito e o direcionamento será assertivo, garantindo uma assistência humanizada e livre de danos.

Referências:

1. Atenção Primária e Atenção Especializada: Conheça os níveis de assistência do maior sistema público de saúde do mundo: Ministério da Saúde: Data de publicação: 29/03/2022: Acesso em 17/04/2023
2. ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO ÂMBITO HOSPITALAR: Garantia de direitos e acesso às políticas: Amélia Brito de Araújo, Ingrid Brito de Araújo, Regina Maria dos Santos – 2022
3. O QUE É O SUS: Jairnilson Silva Paim - Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2009.
4. EQUIDADE E SAÚDE: Contribuições da epidemiologia; Organizado por: Rita Barradas Barata, Mauricio Lima Barreto, Naomar de Almeida Filho, Renato Peixoto Veras - Rio de Janeiro: Fiocruz/Abrasco, 1997.
5. HUMANIZAÇÃO DOS CUIDADOS EM SAÚDE: Conceitos, dilemas e práticas: Suely Ferreira Deslandes – Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006.