

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

## AUTORES:

Paula Aparecida Botelho Caetano;  
Erica Regina da Silva Lavoura.

## UNIDADE DE SAÚDE:

Hospital Dia M'Boi Mirim I – Jardim Ibirapuera

## 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

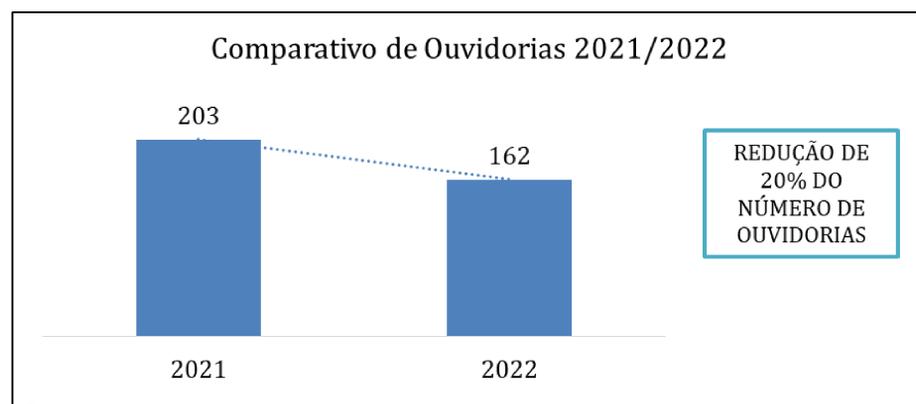
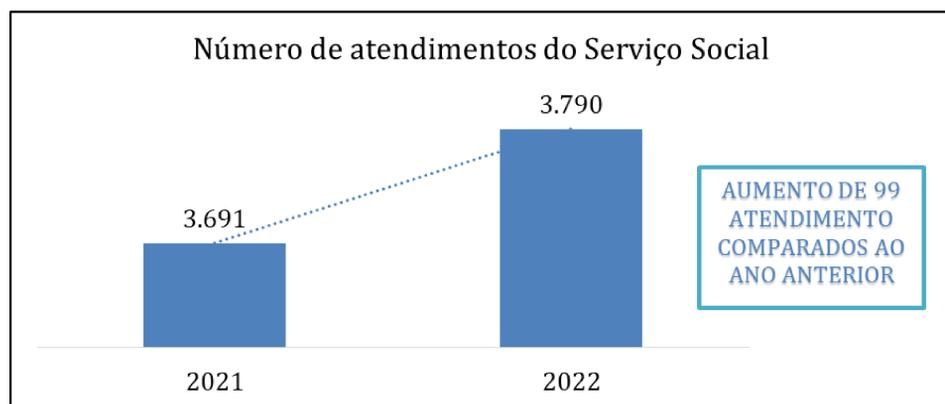
Evidenciar que o atendimento humanizado do Serviço Social, através da escuta qualificada, desde a entrada na Unidade até a conclusão de todo o processo de atendimento, reduz o número de queixas.

## 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:



## 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.