

ACOLHIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL AOS PACIENTES CARDIOPATAS EM UM HOSPITAL DIA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa.

Eixo Temático: Excelência e Inovações no Cuidado Humanizado.

Autores: Fernanda Ramos Lages; Maria Amaro da Silva Ferreira; Dayana Ferreira Biliu Peccinato; Patricia Meire Caravante Gaia.

Afiliação: Ambulatório, Hospital Dia M'Boi Mirim II - Vera Cruz, São Paulo, CEJAM, SP, Brasil.

Descritores: Acolhimento, Humanização, Serviço Social, Assistente Social, Cardiopata.

Introdução: O acolhimento faz parte do processo diário dos assistentes sociais, pois obtêm-se o conhecimento das demandas dos usuários, escuta qualificada e a criação de vínculo. Esses profissionais no âmbito ambulatorial atendem pacientes das mais diversas patologias, porém as doenças cardiológicas causam preocupação, sendo as principais causas de morte no mundo. A escolha do tema deu-se pela dificuldade no acompanhamento desses cardiopatas e o entendimento da gravidade por eles e familiares.

Objetivo: Analisar a atuação do acolhimento do serviço social aos cardiopatas.

Método: O presente trabalho de caráter descritivo e de natureza qualitativa, relata a experiência vivenciada pelo serviço social com cardiopatas acompanhados em um Hospital Dia do Município de São Paulo. Essa ação do serviço social iniciou-se a partir de 2019 e mantém-se até então. Essas demandas chegam para o serviço social através: dos enfermeiros trazendo resultados de exames alterados; pelos cardiologistas que solicitam priorização na realização de exames e retornos, pela demanda espontânea e também pelo monitoramento de anticoagulação através do Índice de Normalização Internacional (INR) dos que usam varfarina.

Resultados: Observamos neste relato de caso que o acolhimento do serviço social aos cardiopatas gerou: maior conscientização do paciente e familiares em relação a doença e o autocuidado; melhora do monitoramento de anticoagulação e realização do exame de INR no tempo estipulado; retorno em tempo hábil para ajuste de medicações e análise de

resultados de exames para diagnóstico e tratamento. Além desses resultados os cardiologistas relataram: "Eu recebo apoio absoluto do serviço social em todos os aspectos e o mais importante, a solução de pendências aos que necessitam de uma atenção imediata, tanto na condução quanto na solução de cada caso"; "As assistentes sociais cumprem um labor essencial e primordial no reforço das orientações e condutas médicas. Além disso, facilitam a priorização dos atendimentos, seja por descompensação da cardiopatia de base ou pela vigência da receita. Elas também auxiliam na entrega rápida de exames (cintilografia, cateterismo e INR) para determinar a urgência do atendimento. Não posso deixar de mencionar também que elas ajudam a resolver problemas na relação médico-paciente. Em termos gerais elas cumprem um nexo importante entre o médico e o paciente".

Discussão: Observou-se que o atendimento do serviço social causou impacto positivo na evolução do cuidado desses pacientes, assim como em outro estudo com pacientes hospitalizados os resultados foram semelhantes. Mesmo sendo um trabalho com resultados significativos, ainda se faz necessário mais estudos, assim como a necessidade da quantificação de pessoas beneficiadas por esse tipo de atendimento.

Conclusão: O estudo mostra que a atuação do serviço social em conjunto com os cardiologistas foi relevante para os pacientes, pois através de um acolhimento individualizado e humanizado houve melhor compreensão do paciente em relação a sua doença e sobre o tratamento, associado a esses benefícios houve também o fortalecimento do vínculo com os profissionais. Através da mediação do serviço social com esses pacientes houve a garantia de uma assistência mais eficaz, garantindo assim a integralidade do cuidado.

Referências: Chupel, CP. Acolhimento e serviço social: um estudo em hospitais estaduais da Grande Florianópolis. [Internet]. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. [citado em 2023 Abr 18]. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/90888>

Santos, LCR;Silva, MB. Acolhimento como intervenção do assistente social com pacientes cardiopatas hospitalizados. [Internet]. Rev Soc Cardiol Estado de São Paulo.



2019;29(2):214-9. [citado em 2023 Abr 18]. Disponível em:

https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/09/1010017/acolhimento-como-intervencao-do-assistente-social-com-paciente_t5syrBm.pdf

Ministério da Saúde. Doenças cardiovasculares: principal causa de morte no mundo pode ser prevenida. [Internet]. Ministério da Saúde; 2022. [Citado em 2023 Abr 22].

Disponível em: [https://www.gov.br/saude/pt-](https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/doencas-cardiovasculares-principal-cao-de-morte-no-mundo-pode-ser-prevenida)

[br/assuntos/noticias/2022/setembro/doencas-cardiovasculares-principal-cao-de-morte-no-mundo-pode-ser-prevenida](https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/doencas-cardiovasculares-principal-cao-de-morte-no-mundo-pode-ser-prevenida)