

ESTRATÉGIAS PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO E ACOLHIMENTO NO ATENDIMENTO DO ASSISTENTE SOCIAL NA UBS

Tipo de Trabalho: Relato de Experiência Exitosa

Eixo Temático: Acesso ao Cuidado

Autores: Maria das Graças Souza Silva, Ana Paula Basilio Tavares Rocha

Afiliação: Setor VI, UBS Luar do Sertão, São Paulo, CEJAM, SP

Descritores: Humanização, Atenção Integral à Saúde, Acesso, Acolhimento, Intervenção do Serviço Social.

Introdução: O cuidado humanizado envolve a atenção às necessidades, escuta ativa, respeito às particularidades de cada indivíduo e o seu envolvimento em todo o processo de atendimento e cuidado. Dessa forma, o atendimento não se limita apenas ao tratamento clínico, mas também à atenção integral à saúde, incluindo aspectos sociais, emocionais e culturais. O trabalho humanizado na Unidade Básica de Saúde (UBS) é de extrema importância, pois promove um atendimento mais acolhedor e qualificado aos usuários, que frequentemente chegam em situações de vulnerabilidade e fragilidade. **Objetivo:** Acolhimento e escuta qualificada no atendimento, a partir de uma abordagem humanizada e centrada nas necessidades do usuário, para garantir o acesso aos direitos sociais e o respeito à dignidade humana. **Método:** Através de diagnóstico situacional na UBS, observou-se um elevado número de usuários que procuravam a Unidade não somente com queixas de saúde, mas também com questões sociais importantes e como esta demanda era espontânea, esses usuários não tinham um horário previamente agendado para serem atendidos pelo profissional mais qualificado para atender estas demandas: a Assistente Social. Pensando na atenção integral à saúde, buscando atender o indivíduo de forma holística e para atender a essa necessidade da população foi criado um espaço de escuta qualificada e acolhimento social dentro da Unidade, a partir de setembro/2021. Toda sexta-feira foi reservado um período de três horas na agenda da Assistente Social para acolher essa demanda espontânea, sem necessidade de agendamento prévio, facilitando o acesso e atendimento a esses usuários e garantindo a promoção da cidadania. **Resultados:** Há grande adesão de usuários para atendimento nesse espaço. Desde setembro/2021 já foram

atendidos mais de 500 usuários nesse espaço de acesso e acolhimento social. **Discussão:** Para realizar um atendimento eficiente, é preciso identificar as necessidades dos usuários. Dessa forma, é possível desenvolver ações que estejam alinhadas às suas necessidades, garantindo que eles sejam vistos como sujeitos de direitos e não apenas como objetos de intervenção. **Conclusão:** É importante que os serviços de saúde tenham também um olhar voltado às questões sociais, pois muitas demandas de saúde tem um viés social e o atendimento social pode ser um divisor na qualidade e bem estar do usuário, contribuindo para melhoria da saúde em geral. É essencial que os serviços de saúde estejam disponíveis para a comunidade de forma acessível. A realização de um trabalho de orientação social é uma forma importante de humanizar o serviço, pois otimiza o acesso a informações, promove esclarecimentos e apoio em questões de intervenção do serviço social, que indiretamente afetam a qualidade de vida e a saúde do indivíduo e da família.

Referências:

Fernandes, TFS. A Humanização no Trabalho do Assistente Social na Área da Saúde e Reabilitação.. In: Anais do Congresso Internacional de Humanidades & Humanização em Saúde [= Blucher Medical Proceedings, num.2, vol.1]. São Paulo: Editora Blucher, 2014. ISSN 2357-7282 DOI 10.5151/medpro-cihhs-10199.

Alves FL, Miotto RCT, Gerber LML. A política nacional de humanização e o serviço social: elementos para o debate. Serv. Soc. e Saúde [Internet]. 13º de maio de 2015 [citado 23º de abril de 2023];6(1):35-52. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/sss/article/view/8634944>.