

ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DR. JORGE DAVID NASSER
PÓS-GRADUAÇÃO EM SAÚDE PÚBLICA

PÂMELA COUTO DA SILVA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) PARA ATUAÇÃO DO(A)
ASSISTENTE SOCIAL NO SETOR DE REGULAÇÃO DO MUNICÍPIO DE
CHAPADÃO DO SUL/MS**

CAMPO GRANDE/MS

2023

PÂMELA COUTO DA SILVA

**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) PARA ATUAÇÃO DO (A)
ASSISTENTE SOCIAL NO SETOR DE REGULAÇÃO DO MUNICÍPIO DE
CHAPADÃO DO SUL/MS**

Trabalho de conclusão de curso apresentado
como requisito para obtenção do título de
especialista em saúde pública pela Escola
de Saúde Pública Dr. Jorge David Nasser.

CAMPO GRANDE (MS)

2023

*Não fui eu que ordenei a você?
Seja forte e corajoso!
Não se apavore nem desanime, pois o Senhor,
o seu Deus,
estará com você por onde você andar".*

Josué 1:9

RESUMO

Pâmela Couto da Silva. **Procedimento Operacional Padrão (POP) para atuação do (a) Assistente Social no setor de Regulação do Município de Chapadão do Sul/MS.** Pós-graduação lato sensu em Saúde Pública. Tutoria. Dra. Adriane Pires Batiston. Escola de Saúde Pública Dr. Jorge David Nasser. 2023.

Tema de interesse, necessidade de mudança e justificativa: O tema central do estudo se dará em torno do trabalho do assistente social no setor de Regulação, e com isso, realizar a construção de um Procedimento Operacional Padrão para utilização em sua prática. É necessário que o profissional tenha clareza de suas atribuições e competências, para que possa definir prioridades em suas práticas, e estratégias à partir das necessidades apresentadas, atuando na garantia de direitos dos usuários, participação das atividades junto a equipe e construção de planos, programas e projetos que possam contribuir com a garantia das seguranças do Sistema Único de Saúde (SUS).

A construção do POP como Projeto de Intervenção se justifica diante a necessidade de formulação de material de apoio como subsídio ao profissional de serviço social que atua no setor de regulação, e aos que também vierem a atuar, com anseio de proporcionar direcionamento e ferramentas para aplicação no cotidiano, sendo inexistente até então um instrumento norteador deste serviço.

A falta de subsídio acarreta a desconstrução das competências de trabalho, submetendo os profissionais à execução de meros serviços burocráticos, os quais em sua maioria se sobressaem as questões sociais requisitadas pelos usuários.

É importante mencionar que o POP, deverá ser adotado de forma crítica e reflexiva, de acordo com a realidade de atuação, não se constituindo como ferramenta de “engessamento” da prática profissional, nem mesmo de “padronização” de conduta, tendo em vista o foco no olhar e intervenção na singularidade apresentada.

Objetivo principal da intervenção e outros objetivos relacionados: O objetivo do Projeto de Intervenção é realizar a Construção do Procedimento Operacional Padrão (POP), para definição das atribuições do Assistente Social na Regulação do município de Chapadão do Sul, e com isso definir fluxos e suas atribuições dentro do setor de regulação, proporcionando direcionamento e subsídio profissional. Será realizado trabalho de divulgação do POP no âmbito da RAS, proporcionando maior agilidade e resolutividade das demandas apresentadas.

Ações realizadas durante a intervenção para o alcance dos objetivos: Para alcance dos objetivos propostos durante o projeto de intervenção, foi necessário compreender o papel profissional do Assistente Social em sua atuação no SUS, e após foram realizados diversos encontros com a rede de serviços e profissionais colegas de trabalho, para junto à equipe estabelecer fluxos, e apresentar propostas que viessem a aprimorar o serviço, de forma a compreender as demandas apresentadas no cotidiano. Esses encontros se deram em forma de reuniões, conversas informais, trocas de ideias e experiências/e ou vivências, a fim de conjuntamente realizar uma construção que atendesse não só ao profissional de serviço social, mas também os demais profissionais da rede que fazem parte da equipe e atuam de maneira interdisciplinar.

Resultados observados durante a após a intervenção/ações: A partir das ações realizadas, foi observado que a construção do POP, proporcionou não só a organização na forma de trabalho, mas também à clareza de seu papel junto aos demais integrantes da equipe, favorecendo o próprio reconhecimento do fazer profissional, e gerando apropriação, e protagonismo dentro da área de atuação.

Essa constatação demonstrou uma grande desorganização do modus operandi que o serviço social vinha desenvolvendo até então dentro da equipe. Nesse percurso foram realizados estudos e busca por subsídios que amparassem a atuação profissional. Como dificuldade, identifiquei a falta de material teórico para subsidio, voltado a área de regulação de vagas no SUS, sendo necessário de acordo com instrumentos básicos do serviço social realizar uma construção, que atendesse as atribuições profissionais contidas na Lei de regulamentação, código de Ética do Assistente Social - Lei 8.662/93 e diretrizes Curriculares, os quais materializam o Projeto Ético Político da Profissão e estabelecem os direitos e deveres instituídos, que regem a prática profissional, as relações com os usuários, instituição, organizações e movimentos.

Considerações sobre a intervenção, possibilidades futuras e sustentabilidade da mudança alcançada: A intervenção proporcionou organização do serviço social junto ao setor e a equipe. Em sua implementação foi possível observar que a clareza do fazer profissional proporciona maior resolutividade das ações cotidianas, e com isso, através do reflexo das mudanças alcançadas, poderão ser realizados conforme necessário, o aprimoramento da ferramenta de trabalho construída, dando a ela sustentabilidade e continuidade.

Descritores: Assistente Social. Atribuições. Rede. Saúde. Serviços. Serviço Social.

SUMÁRIO

<u>1. TEMA DE INTERESSE, NECESSIDADE DE MUDANÇA E JUSTIFICATIVA</u>	6
<u>2. OBJETIVOS</u>	9
<u>2.1 Objetivos relacionados</u>	9
<u>3. AÇÕES REALIZADAS DURANTE A INTERVENÇÃO PARA O ALCANCE DOS OBJETIVOS</u>	10
<u>3.1 Cronograma de ações realizadas</u>	12
<u>4. RESULTADOS OBSERVADOS DURANTE A APÓS A INTERVENÇÃO E OS AUTORES QUE O AJUDOU A REFLETIR SOBRE A REALIDADE E MUDANÇA</u>	13
<u>5. IMPACTO DA FORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARA O TRABALHO E A VIDA</u>	14
<u>6. EXPECTATIVA DA CONTINUIDADE DA INTERVENÇÃO APÓS O TÉRMINO DA FORMAÇÃO</u>	16
<u>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS UTILIZADAS PARA APOIO À INTERVENÇÃO</u>	17
<u>APENDICE A – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) PARA ATUAÇÃO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NO SETOR DE REGULAÇÃO DO MUNICÍPIO DE CHAPADÃO DO SUL/MS</u>	18

1. TEMA DE INTERESSE, NECESSIDADE DE MUDANÇA E JUSTIFICATIVA

O conceito de saúde contido na Constituição Federal de 1988 e na Lei nº 8.080/1990 ressalta as expressões da questão social, e aponta a saúde como um direito de todos e dever do Estado, devendo ser garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. Esse conceito traz consigo um significado muito importante a toda população brasileira, pois é um marco na história da conquista de direitos fundamental, a qual proporcionou o acesso universal e de forma gratuita, trazendo qualidade de vida, e promovendo justiça social à sociedade.

Diante disto o contexto social ganha destaque dentro do assunto “saúde”, uma vez que é apontado também dentro da constituição do país como fatores determinantes e condicionantes da saúde em seu art.196: a alimentação, a moradia, o saneamento básico, o meio ambiente, o trabalho, a renda, a educação, o transporte, o lazer e o acesso aos bens e serviços essenciais.

Esse conjunto de fatores estão diretamente ligados às condições de saúde do indivíduo, assim como ações que venham a garantir condições de bem-estar físico, mental e social. Ainda neste sentido é importante ressaltar que a saúde pública exerce forte influência sobre as demais políticas públicas, pois seus resultados sob a população “expressam a organização social e econômica do País”. (Brasil, 1988, Constituição Federal).

Nesta concepção, o presente estudo discorre sobre o trabalho do Assistente Social no âmbito da saúde, e com isso é importante destacar que a questão social é o objeto de intervenção da profissão, conforme estabelecido nas Diretrizes Curriculares da Abepss em 1996, e demanda atuação de forma totalizante, identificando as determinações sociais, econômicas e culturais das desigualdades sociais.

O objeto de trabalho do Serviço Social é definido por Iamamoto, nos seguintes termos:

Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões quotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional, na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem, se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. [...] ... a questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto do trabalho cotidiano do assistente social. Iamamoto, (1997, p. 14).

Essas expressões da questão social devem ser compreendidas ainda segundo Iamamoto (1982), como o conjunto das desigualdades da sociedade capitalista, que se expressam por meio das determinações econômicas, políticas e culturais que impactam as classes sociais, tendo o assistente social sua ação pautada pelos interesses de classes, respondendo tanto as demandas do capital como as do trabalho.

É necessário buscar compreender através de sua intervenção como os aspectos econômicos, sociais e culturais interferem no processo de saúde-doença, construindo assim, estratégias para o enfrentamento dessas questões. Destaca-se também que o trabalho do Assistente Social se efetiva em todas as camadas da população, principalmente nas mais vulneráveis, proporcionando um olhar ampliado aos contextos que levam aos determinantes sociais de saúde.

O profissional precisa ter clareza de suas atribuições e competências para estabelecer prioridades de ações e estratégias, a partir de demandas apresentadas pelos usuários, de dados epidemiológicos e da disponibilidade da equipe de saúde para ações conjuntas. (Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Saúde, CEFESS,2010).

Assim, o Assistente Social tem papel importante dentro da execução da política de saúde, atuando na garantia de direitos dos usuários, participação das atividades e construção de planos, programas e projetos que possam contribuir com a garantia das seguranças do Sistema Único de Saúde (SUS), dentro dos diversos setores da rede de saúde.

Neste contexto de atuação profissional vivenciado diariamente, é que ocorrerá o desenvolvimento do Projeto de Intervenção, o qual possui como cenário o município de Chapadão Sul que está localizado à 330km da capital do estado de Mato Grosso do Sul, possui população estimada segundo IBGE/2022 de 30.993 habitantes. Atualmente possui como rede instalada de saúde: seis unidades de Estratégias Saúde da Família (ESF), uma Unidade Básica de Saúde (UBS), um Centro de Apoio Especializado, uma equipe Multidisciplinar (eMULTI), um Centro de Atenção Psicossocial I (CAPS), e um Hospital Municipal.

Frente a uma realidade de expansão urbana e populacional vivenciada no município, a qual acarreta aumento de demandas e ampliação do campo de trabalho do Assistente Social, o qual é requisitado diariamente pelos demais profissionais e serviços da rede, buscou-se contextualizar o campo de trabalho na saúde, elencando as competências profissionais, bem como as suas atribuições confiadas rotineiramente dentro das instituições.

A construção do Procedimento Operacional Padrão - POP como Projeto de Intervenção se justifica diante a necessidade de formulação de material de apoio como

subsídio aos profissionais de serviço social que atuam na saúde de nosso município, com anseio de proporcionar direcionamento e ferramentas para aplicação no cotidiano, sendo que, tem sido um problema não ter o instrumento norteador do serviço.

A falta de subsídio acarreta desconstrução das competências de trabalho, submetendo os profissionais à execução de meros serviços burocráticos, os quais acabam que por se sobressair as questões sociais apresentadas pelos usuários.

É importante mencionar que o POP, deverá ser adotado de forma crítica e reflexiva, de acordo com a realidade de atuação, não se constituindo como ferramenta de “engessamento” da prática profissional, nem mesmo de “padronização” de conduta, tendo em vista o foco no olhar e intervenção na singularidade apresentada.

Considerando que cada setor tem sua particularidade e complexidade de atuação, a construção do procedimento será relacionado apenas ao setor de regulação de vagas, o qual atualmente recebe grande parte do público da rede, como os encaminhados a especialidades, e/ou que necessitam de suporte/orientação para continuidade de tratamento, seja por insuficiência do serviço e/ou orientação para o alcance de tais.

Essa construção foi realizada junto a equipe de trabalho, com apoio da Gestão de saúde municipal, e parceria com demais profissionais da rede, de acordo com a realidade, pontuando os anseios e necessidades dentro do POP.

A metodologia de estudo se deu por meio de pesquisas bibliográficas e análise da realidade, junto aos demais atores envolvidos. Como ponto de partida e subsídio foi realizado estudo em documental elaborado pelo Conselho Federal de Serviço Social – CFESS – Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Saúde. O documental é um norteador para o trabalho do Assistente Social na área da Saúde, e como sua contextualização se organiza de forma mais abrangente, ele será utilizado como base para a construção do fluxo de trabalho que atenda as demandas do serviço social dentro do setor de regulação de vagas do município.

2. OBJETIVOS

Construção do Procedimento Operacional Padrão (POP), para definição das atribuições do Assistente Social na Regulação do município de Chapadão do Sul/MS.

2.1 Objetivos relacionados

- a) Definir fluxos e atribuições do Assistente Social no setor de regulação;
- b) Proporcionar direcionamento e subsídio profissional;
- c) Divulgar no âmbito da Rede de Atenção à Saúde - RAS o POP, proporcionando maior agilidade e resolutividade das demandas apresentadas.

3. AÇÕES REALIZADAS DURANTE A INTERVENÇÃO PARA O ALCANCE DOS OBJETIVOS

Com idealização da construção do “POP para atuação do (a) Assistente Social na regulação de vagas do município de Chapadão do Sul”, foi necessário realizar como ponto de partida a apresentação da proposta à gestora municipal de saúde, para verificação da viabilidade e aceitabilidade do PI. Logo na reunião de apresentação, foi explanada a necessidade desta construção tendo como base de argumentação a ausência de ferramenta que subsidie a prática do assistente social na saúde. Neste contexto foi validado o projeto pela gestora, onde também pontuou falhas que vem observado, como a compreensão do papel do assistente social na saúde, falta de comunicação entre os profissionais, observação das demandas do serviço social na regulação e estabelecimento de parâmetros para atuação.

Com o apoio da gestão foi realizado um Grupo de Trabalho – GT no whatsapp junto as demais assistentes sociais que atuam na política de saúde de Chapadão do Sul, onde realizamos os agendamentos de encontros para aproximação e trocas e experiências.

Na realização do primeiro encontro com assistentes sociais, foi discutido e observada a necessidade de realização de um POP não só na regulação, como também nos demais setores de serviço social da saúde. Neste contexto foi entendido que o Projeto de Intervenção proporcionará um instrumental subsidiador no cotidiano do serviço.

Ademais no primeiro contato foi vivenciado uma “tempestade de ideias”, a qual considerado muito satisfatório por todas as presentes, pois percebeu-se a importancia da interação profissional e das trocas de vivências, sendo pactuadas a realização de encontros mensais para troca de experiências e discussões de casos, bem como a realização de ações pelas assistentes sociais à sociedade, saindo do engessamento do trabalho burocrático diário.

No segundo encontro do GT foi discutido a forma de organização da construção do material proposto e início de elaboração dos POPs individuais de cada equipamento de trabalho.

Nesse transcurso, para elaboração do POP que subsidiará o trabalho na regulação, foi realizado também encontro com as enfermeiras coordenadoras do Centro de Especialidades médicas do município, para levantamento de necessidades relativas ao serviço social e pacientes atendidos na Unidade.

Foi apresentado a proposta e explanação da necessidade de estruturação do serviço social como apoio à rede, bem como norteador para ações futuras. Sendo necessário também a parceria das mesmas nessa construção, tendo em vista o protagonismo dentro do processo de

trabalho. As mesmas se demonstraram muito receptivas e se prontificaram a apoiar e auxiliar no que fosse necessário, repassamos o fluxo do trabalho, os quais foram transcritos para o POP dentro da área de atuação do serviço social na regulação. Foi de grande importância essa aproximação profissional, já que no cotidiano os contatos acontecem na maioria das vezes por telefone.

Seguimos realizando encontros mensais de assistentes sociais para construção em conjunto e apresentação das perspectivas de cada uma, bem como fazendo ajustes dentro do documental elaborado.

No início da construção do documental, buscou-se compreender quais de fato são os serviços que devem ser desempenhados pelo assistente social na regulação, e quais ações estão em déficit por conta do acúmulo de outros serviços que não são de sua competência.

Observou-se durante esse processo que, o tempo destinado às ações de atenção ao paciente fica na maioria das vezes comprometido, devido aos acúmulos constatados. Desta forma foi necessário verificar quais atividades estão relacionadas ao serviço, para organização e sua melhor distribuição.

Após essa verificação, foi construído a cada serviço realizado o seu procedimento, para estabelecimento dos fluxos e apresentação as equipes e rede.

Com a finalização do POP da regulação, foi realizada a apresentação de sua versão final às equipes da RAS, onde esclareceu-se o fluxo de trabalho e o posicionamento do serviço social dentro da rede. Isso proporcionou clareza aos colegas, e conhecimento das atribuições que porventura estavam incompreensíveis até então.

Com isso, a pretensão futura é realizar a apresentação deste no Conselho Municipal de Saúde, para apreciação e consolidação, para que de fato sirva de subsidio para os próximos profissionais, dando continuidade ao projeto proposto.

O anseio da presente construção é garantir que o Serviço Social tenha seu espaço e atuação resguardados, deixando de ser submetido a meros trabalhos rotineiros, privando assim os usuários de usufruir dos serviços que podem ser ofertados e garantidos no setor, bem como apresentar o serviço, elencando suas atividades desenvolvidas de forma transparente a todos os envolvidos.

3.1 Cronograma de ações realizadas

Mês	Data	Horário	Local	Ação realizada
Novembro	16/11/2022	08:00-09:00	Secretaria de Saúde	Reunião com a gestora (secretaria de saúde) para apresentação e início do PI
Janeiro	05/01/2023	-	Online	Montagem do Grupo de Trabalho no watssap
Fevereiro	17/02/2023	08:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Março	17/03/2023	8:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Abril	-	-	-	Rascunho Elaboração do POP
Maio	19/05/2023	13:00-15:00	Unidade Básica de Saúde	Reunião com as Enfermeiras da rede para apresentação da construção do POP
Maio	25/05/2023	08:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Junho	15/06/2023	08:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Julho	17/07/2023	08:00 – 9:00	Secretaria de Saúde	Apresentação do POP
Agosto	22/08/2023	10:00 – 11:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe S. Social Rede
Setembro	26/09/2023	08:00 – 11:00	Secretaria de Saúde	Reunião Equipe para Avaliação de Resultados
Outubro	04/10/2023	07:00 – 11:00	-	Apresentação do POP à rede para ajustes necessários.
Outubro	09/10/2023	08:00 – 09:00	Secretaria de Saúde	Reunião de Conclusão e Partilha de Resultados.
Novembro	19/11	-	-	Entrega de TCC.
Dezembro	-	-	Secretaria de Saúde	Apresentação do POP ao Conselho de Saúde Municipal.

4. RESULTADOS OBSERVADOS DURANTE A APÓS A INTERVENÇÃO E OS AUTORES QUE O AJUDOU A REFLETIR SOBRE A REALIDADE E MUDANÇA

A elaboração de um Procedimento Operacional Padrão para atuação do Assistente Social na regulação, teve boa aceitabilidade junto a equipe de trabalho. No momento da colocação inicial e apresentação do PI, surgiram dúvidas e questionamentos sobre as atribuições básicas que vinham sendo executas pelo Assistente Social, sendo que estas proporcionaram reflexão, de como esse desconhecimento tem fragilizado o serviço.

Durante a construção foram realizadas diversas trocas de saberes e vivências com profissionais das distintas áreas de atuação dentro da saúde, como enfermeiros, técnicos administrativos, psicólogos, e demais colegas assistentes sociais, e também com a coordenadora da regulação, de forma que conseguíssemos compreender o contexto no qual o profissional está inserido.

Nesta perspectiva interdisciplinar constatamos que a organização do serviço junto a rede favorece a atenção integral ao usuário do serviço, uma vez que, possibilita clareza e direcionamento das conduções de atendimentos e ações realizadas cotidianamente.

Ademais é importante ressaltar também, que a construção do POP, foi um marco relevante para o Serviço Social no setor, sendo que, este hoje pode ser comparado com um “antes” e “depois”.

Pode-se dizer que o “antes” foi marcado por desconhecimento, do próprio fazer profissional perante a equipe, com visão fragmentada sobre suas ações. E o “depois” com uma nova concepção profissional de empoderamento e reconhecimento do seu papel desempenhado junto a rede de serviços.

Assim o Projeto de Intervenção realizado proporcionou não somente a construção de um instrumento de trabalho para uso no cotidiano, sobretudo, propiciou um olhar crítico sobre a realidade vivenciada, apontando a necessidade de construção de novas formas do “fazer” profissional, e trazendo aprimoramento e resolutividade as ações realizadas.

5. IMPACTO DA FORMAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PARA O TRABALHO E A VIDA

O transcurso do período de formação proporcionou amadurecimento profissional, e através disto foi vivenciado um processo de reconstrução da prática, aprendendo a sair da zona de conforto, ampliando a forma de visualizar as situações apresentadas, e principalmente mudando as atitudes diante delas.

A metodologia utilizada me fez compreender a importância do trabalho interdisciplinar, aproveitando cada área de conhecimento das diversas especialidades que fazem parte das equipes, fazendo com que seja possível aproveitar tudo aquilo que cada profissional tem a oferecer em benefício do usuário, e assim trazendo mais efetividade as ações e proporcionando um trabalho que de fato seja capaz de efetivar a Universalidade no SUS.

Esse amadurecimento, na verdade faz parte de um processo de transformação, despertado através do desenvolvimento da capacidade de gestão, e que acontece no dia a dia, através de atitudes, posicionamentos e escolhas diante das tomadas de decisões no cotidiano, para resolução de problemas e execução de intervenções necessárias.

Além disso foi possível através da vivência e troca de saberes, compreender o papel profissional do Assistente Social observado pelo ângulo dos colegas. Essa vivência certamente gerou empoderamento profissional, segurança e a clareza do caminho a ser percorrido.

É também importante deixar registrado que essa transformação vai além do ser profissional, e ultrapassa as barreiras institucionais. Ao vivenciar esse processo, foi possível experimentar uma “metamorfose”, me tornando e fazendo ainda melhor, àquilo que eu já tinha em mente ser o suficiente, e isso me trouxe um olhar ampliado ao usuário com respostas as necessidades específicas, seja do indivíduo e/ou grupo atendido.

É notável e satisfatório poder refletir sobre os resultados que o caminho percorrido tem proporcionado, além do que, a cada encontro participado, ao retornar em meu município, trazia comigo a vontade de ser a diferença, e de compartilhar junto à equipe os conhecimentos obtidos através da formação, replicando e construindo ações de educação em saúde com a coletividade.

Espera-se que, esse seja apenas o primeiro passo nesse processo de construção, e que a partir dele seja repensado e construído junto a toda equipe outras atividades e intervenções que

venham trazer impactos positivos no SUS, oferecendo aos nossos usuários um serviço de qualidade, com Universalidade, Integralidade, Equidade e Justiça Social.

6. EXPECTATIVA DA CONTINUIDADE DA INTERVENÇÃO APÓS O TÉRMINO DA FORMAÇÃO

A elaboração e implantação do POP terá como pretensão ser um instrumento subsidiador da atuação profissional, organizando a prática que até então apresentava problemas, e norteando os futuros profissionais que venham ingressar no setor.

Para isto, foi apresentado à equipe da rede que atua de forma direta ou indireta com serviço social, e será submetido ao Conselho Municipal de Saúde para apreciação e consolidando do POP como um instrumento de trabalho.

Dessa forma possibilitará o fortalecimento do serviço, resguardando as atribuições profissionais no setor, pois juntamente com normativas existentes como o Código de Ética profissional, poderão ser traçados planos e estratégias que atendam com efetividade as demandas apresentadas, atuando de forma integral e não mais fragmentada.

Também proporcionará fluidez do serviço, uma vez que, possibilita o conhecimento das ações desenvolvidas aos demais profissionais e colegas de equipe, podendo ser estabelecidos fluxos e melhor direcionamento das ações.

Com isso a continuidade da presente intervenção se dará no cotidiado, com ajustes as necessidades e demandas que certamente irão surgir, realizando aprimoramentos e atualizações pertinentes.

Espera-se que seja realizada periodicamente essas revisões, de modo que o trabalho não se configure de forma “engessada” e sim que o POP seja uma construção para aprimoramento e subsídio da prática.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS UTILIZADAS PARA APOIO À INTERVENÇÃO

ABESS/CEDEPSS. **Proposta básica para o projeto de formação profissional. Serviço Social & Sociedade**, XVII (50): 143-71. São Paulo, Cortez, abr. 1996.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Lei Orgânica da Saúde de nº 8.080** de 19 de setembro de 1990. Brasília: Ministério da Saúde, 1990.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. lei nº 8.662 de 08 de junho de 1993. **Código de Ética profissional do assistente social**. Brasília, 1993.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Parâmetros para atuação de Assistentes Sociais na Saúde**, Brasília, 2010.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. São Paulo, Cortez, 1983.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade: dimensões históricas, teóricas e ético-políticas**. Fortaleza, CRESS –CE, Debate n. 6, 1997.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social no processo de reprodução das relações sociais**. In: IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Cortez; Lima/Peru: CELATS, 1982. p. 71-123.

APENDICE A – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO (POP) PARA ATUAÇÃO DO(A) ASSISTENTE SOCIAL NO SETOR DE REGULAÇÃO DO MUNICÍPIO DE CHAPADÃO DO SUL/MS

SETOR: REGULAÇÃO DE VAGAS MUNICIPAL – SERVIÇO SOCIAL

Agente responsável: Assistente Social

Funcionamento: 6 horas de trabalho diário, sendo das 07 às 11h o atendimento ao público e das 13 às 15h trabalho interno.

OBJETIVO:

O Assistente Social lotado na secretaria de saúde municipal/regulação de vagas, realiza atendimentos de livre demanda e encaminhamentos de usuários pela rede municipal.

O serviço social na secretaria de saúde é vinculado ao setor de regulação de vagas, devendo proporcionar acolhida e escuta qualificada de usuários que procuram o serviço, priorizando demandas com encaminhamentos médico de urgências, e dentro de sua capacidade criar estratégias para resolutividade de casos que venham a constatar longo tempo de espera no atendimento pleiteado.

Além disso também realiza o trabalho articulado com a rede, propondo e buscando meios de diminuir os impactos sociais que o agravo de saúde provocou na vida do sujeito.

RECURSOS NECESSÁRIOS:

- Formulário para entrevista;
- Acesso as informações do usuário no cadastro municipal da rede de saúde;
- Acesso as solicitações e lista de espera dos pacientes no sistema de regulação de vagas estadual;
- Aparelho telefônico;
- Computador;
- Sala de atendimento individualizada.

SERVIÇOS

No desempenho de suas atividades o Assistente Social adota os serviços e procedimentos a seguir relacionados:

- Acolhimento e escuta qualificada de usuários/pacientes, familiares e acompanhantes que procuram o serviço, de forma a proporcionar resolutividade do caso;
- Estudo de caso para fornecimento de materiais especiais necessários ao atendimento integral de pacientes da rede de saúde de acordo com o que o SUS oferece (fralda, alimentação especial, sonda de alimentação, medicamentos etc.) *;

- Orientação de TFD-Tratamento Fora do Domicílio à pacientes que se deslocam para fora do estado para tratamento médico;
- Orientação à pacientes e/ou familiares acerca de solicitação de materiais ortopédicos;
- Orientação sobre os direitos sociais e de cidadania;
- Discussão de casos com a equipe multiprofissional da rede;
- Discussão de casos e demandas com demais setores de serviço social da rede;
- Sensibilização dos usuários sobre aspectos que interferem no processo saúde/doença;
- Articulação com a rede de saúde e demais serviços socioassistenciais;
- Intervenção em situações de possível risco e vulnerabilidade social e/ou violação de direitos, encaminhando aos órgãos competentes;
- Acompanhamento de casos mais graves de pacientes reincidentes e se necessário encaminhamento aos serviços necessários;
- Registro no prontuário do paciente os atendimentos sociais;
- Apresentação periódica de estatísticas dos atendimentos do Serviço Social;
- Promoção e Mobilização da equipe para atendimento à Política Nacional de humanização (PNH);
- Supervisão de estagiários em Serviço Social.

**** Sendo necessário estudo de caso para solicitações de materiais especiais (fórmulas, medicações, órteses/próteses, exames, entre outros, que não são oferecidos pelo SUS, deverá ser observado como critério para solicitação, a inscrição em CADUNICO e comprovação de renda incompatível com a aquisição do material necessário.***

Procedimentos:

- Mapear a rede de serviços socioassistenciais;
- Identificar vínculos familiares e rede de apoio quando necessário;
- Realizar abordagem socioeducativa a pacientes e/ou familiares para adesão ao tratamento;
- Verificar a rede referenciada para atendimento ao paciente;
- Realizar encaminhamentos para a rede socioassistencial (acolhimento, benefícios eventuais, Programa Bolsa Família, Auxílio Funeral, Benefício de Prestação Continuada, entre outros), direitos previdenciários e trabalhistas) e a própria rede de saúde (Centro de Atenção Psicossocial – CAPS, Atenção Básica, entre outros);
- Realizar encaminhamentos para órgãos de defesa de direitos (Conselho Tutelar, Defensoria Pública, entre outros);
- Realizar visitas domiciliares e institucionais quando necessário;
- Promover ações com equipe e rede com temas que atendam a PNH, estimulando à realização de capacitações voltadas para melhorar a comunicação em saúde de forma a desenvolver capacidades para se conceber e implantar iniciativas de humanização como medida estratégica para melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários.
- Promover mecanismos de escuta dos usuários e profissionais tais como: ouvidorias, conselhos de unidades, rodas de conversa, caixas de sugestões/reclamações, etc;

- Construir o perfil socioeconômico dos usuários, evidenciando as condições determinantes e condicionantes de saúde, com vistas a possibilitar a formulação de estratégias de intervenção por meio da análise da situação socioeconômica (habitacional, trabalhista e previdenciária) e familiar dos usuários, bem como subsidiar a prática dos demais profissionais de saúde;
- Enfatizar os determinantes sociais da saúde dos usuários, familiares e acompanhantes por meio das abordagens individual e/ou grupal;
- conhecer e mobilizar a rede de serviços, tendo por objetivo viabilizar os direitos sociais por meio de visitas institucionais, quando avaliada a necessidade pelo Serviço Social;
- Fortalecer os vínculos familiares, na perspectiva de incentivar o usuário e sua família a se tornarem sujeitos do processo de promoção, proteção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde;
- Organizar, normatizar e sistematizar o cotidiano do trabalho profissional por meio da criação e implementação de protocolos e rotinas de ação;
- Socializar informações e potencializar as ações socioeducativas desenvolvendo atividades nas salas de espera;
- Elaborar e/ou divulgar materiais socioeducativos como folhetos, cartilhas, vídeos, cartazes e outros que facilitem o conhecimento e o acesso dos usuários aos serviços oferecidos pelas unidades de saúde e aos direitos sociais em geral;
- Elaborar relatórios e pareceres sociais.

META:

Responder aos usuários/pacientes e familiares que buscarem o serviço com demandas sociais no setor, trazendo resolutividade e diminuindo os impactos sociais causados pela condição de doença, observando fatores que estejam dentro da governabilidade do profissional, e atendendo-se para articulação com demais serviços da rede municipal.

INSTRUMENTAIS CONSTRUÍDOS QUE INTEGRAM O POP:

1. RELATÓRIO DE VISITA DOMICILIAR;
2. GUIA DE ENCAMINHAMENTO SOCIAL;
3. DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICA;
4. RELATÓRIO SOCIAL.

1 INSTRUMENTO DE VISITA DOMICILIAR

Data de Visita: ____ / ____ / ____

Unidade de atendimento: Secretaria Municipal de Saúde

Técnico Responsável pela Visita:

Pessoa de Referência da Família: _____

Requerente: _____

Idade: _____ CNS: _____ Telefone: _____

Endereço: _____ Bairro: _____

Motivo da Visita ao Domicílio

Composição Familiar

Nome	Grau de Parentesco	Local de trabalho	Renda
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			

Informações:

Escolaridade do Requerente: _____

Família inscrita no **CADÚNICO**? () sim () não

Residência: () Própria () Alugada

Possui meio de locomoção próprio: () Sim _____ () Não

Está inserido em algum programa? () Sim _____ () Não

Reside há quanto tempo no município? _____ Onde residia antes? _____

Existe na família alguém com problemas de saúde? () sim () não

Quem? _____ Qual o problema? _____

Faz uso de medicamento controlado? () sim () não

Quais? _____

Onde adquire?

() Posto de saúde central () ESF () Recursos próprio () Medicação de alto custo/Estado () Doação de quem? _____

Membros da família com deficiência? () sim () não

() Visual () Auditiva () Física () Mental

Quem? _____

Possuí filhos que residem em outra localidade? () Não () Sim

Nome: _____

Existe na família alguém que faz uso de substâncias psicoativas? () sim () não

Quem? _____ Quanto tempo? _____

Histórico do paciente

Anotações da Visita Domiciliar

Nome e assinatura da pessoa que recebeu a visita

Assinatura do Profissional responsável com carimbo

2 GUIA DE ENCAMINHAMENTO SOCIAL

Chapadão do Sul/MS, ____/____/____.

1. DADOS GERAIS DE IDENTIFICAÇÃO

Requerente: -

Beneficiário: -

Endereço: -

Tel: (67) –

Ao (nome do profissional, especialidade ou serviço)

Prezado (a) Sr. (a):

Encaminho o usuário supracitado que informa (escrever os dados mais relevantes do motivo do encaminhamento, de modo sucinto e objetivo, preservando o sigilo) para este serviço.

A família é composta de (descrever brevemente a situação social e composição da família)

Em vista das intervenções já realizadas e descrição do caso, solicito que seja avaliada a situação do mesmo para atendimento nesta instituição/unidade, para que assim o usuário possa superar as situações de vulnerabilidades vivenciadas em sua realidade.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

-
Assistente Social
CRESS: — 21ª Região/MS

3 DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICA

Eu, _____,
portador(a) da carteira de identidade nº _____, CPF nº _____,
residente da cidade de Chapadão do Sul/MS, sob o endereço: _____,
nº _____, bairro: _____ DECLARO para fins que sou carente de recursos, não dispondo
de condições econômicas para custear o
MEDICAMENTO/EXAME: _____
sem sacrifício do meu sustento e de minha família. Por ser a expressão da verdade, assumindo
inteira responsabilidade pelas declarações acima, assino a presente declaração.

Chapadão do Sul/MS ____/____/____ _____

Local e data

assinatura

4 RELATÓRIO SOCIAL

Chapadão do Sul/MS, 21 de Março de 2023.

1. DADOS GERAIS DE IDENTIFICAÇÃO

Requerente: -

Beneficiário: -

Endereço: -

Tel: (67) -

Composição Familiar: A requerente reside com -

Assunto: Solicitação de custeio de exame.

2. OBJETIVO

Realizar estudo de caso para verificar a viabilidade de custeio do exame solicitado.

3. RELATÓRIO

Informações básicas que justifiquem a solicitação.

4. SITUAÇÃO ECONÔMICA

Informações econômicas da família.

5. PARECER SOCIAL

Mediante informações coletas descritas no relatório acima, referente a solicitação de custeio do exame

Desta forma se faz necessário observar a urgência da realização do exame para avaliação do quadro e tratamento da criança, conforme descrito no pedido médico em questão e relato da mãe de piora nos sintomas.

A saúde é um direito público subjetivo, assegurado pela Constituição Federal Brasileira em seu Art. 196:

“A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução dos riscos de doença e de outros agravos e o acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação” (BRASIL, 1988).

Tal preceito é complementado pela lei 8.080/90, em seu artigo 2º:

“A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício”.

Assim, conforme solicitação médica e visando a proteção e recuperação da saúde de -, sou **favorável/não favorável** ao custeio do exame solicitado, garantindo assim a integralidade de seu tratamento necessário, conforme os princípios elencados pelo do SUS, em seu Art. 7º:

II - integralidade de assistência, entendida como conjunto articulado e contínuo das ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigidos para cada caso em todos os níveis de complexidade do sistema.

Atenciosamente,

-
Assistente Social
CRESS: — 21ª Região/MS

Histórico do documento:

Data da última revisão: 18/11/2023

Elaborado por: Pâmela Couto da Silva