



O PROCESSO DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO AMBULATÓRIO DE INFECTOLOGIA PEDIÁTRICA DO HUSM

SOUZA, Aline Carvalho¹
MANGINI, Fernanda Nunes da Rosa²

RESUMO: A partir das vivências do estágio curricular obrigatório de Serviço Social, que ocorreram no período de 2016 e 2017, no Ambulatório de Infectologia Pediátrica, do Hospital Universitário de Santa Maria, busca-se analisar os processos de trabalho do assistente social com usuários infectados pelo vírus HIV/AIDS, com vistas a contribuir nas reflexões sobre o tema e na viabilização de acesso aos direitos sociais desses sujeitos. Por meio dos documentos elaborados no estágio, como diários de campo, projetos de intervenção e relatório final, sistematiza-se a presente reflexão que aponta para a realidade do exercício profissional junto aos usuários em tratamento de HIV/AIDS. Levando em conta as refrações da questão social nesse campo, apresenta-se um arsenal de instrumentais técnico-operativos que permitem ao profissional intervir nas fragilizações decorrentes da doença e do contexto social, visando o fortalecimento dos vínculos familiares, das redes de relações e de convívio social.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social; Políticas de Saúde; HIV/AIDS.

1 INTRODUÇÃO

O Assistente Social é um profissional da saúde, inserido dentro das políticas de saúde, conforme aponta a Resolução nº 218 de 06/03/97 do Conselho Nacional de Saúde e ratificado pela Resolução do CFESS nº 383/99 de 30/03/99, e deve ter o comprometimento com seus usuários no que compete a trabalhar pela melhoria da qualidade de serviços prestados à população, democratizando as informações, fortalecendo as Políticas Públicas, visando a perspectiva do direito universal e intervindo na realidade dos mesmos por meio dos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (universalidade, integralidade, equidade) (CFESS, 2012).

Contudo, atualmente, as Políticas Públicas de saúde sofrem com os preceitos do ideário neoliberal e do processo capitalista que se mostra concentrador de riqueza e, por isso, extremamente desigual, e, conforme aponta Iamamoto (2000), manifestando-se no

¹ Acadêmica do 8º semestre do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS.

² Doutora em Serviço Social, professora do Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS.



cotidiano através de inúmeras refrações das expressões da Questão Social³. No Ambulatório de Infectologia Pediátrica do HUSM, essas expressões da questão social, apresentam-se como vulnerabilidade social, pobreza, difícil acesso ao transporte municipal ou intermunicipal. Tais expressões repercutem na negligência em relação ao tratamento: por um lado, na baixa ou não adesão ao tratamento, e, por outro, na grande demanda de atendimentos não condizente ao número de profissionais disponíveis no sistema de saúde.

Essa realidade está presente no cotidiano das práticas profissionais e no atendimento dos usuários, o que foi observado durante a realização do estágio supervisionado em Serviço Social no Ambulatório de Infectologia Pediátrica. Foi possível constatar a prevalência das questões citadas anteriormente, e principalmente, relevante demanda para intervenções, devido ao fato de envolver vulnerabilidades e negligência no tratamento de bebês, crianças e adolescentes portadores de HIV/AIDS. Esse vírus amplia-se de forma significativa no cenário brasileiro e observou-se por meio de indicadores de saúde e, por relatos coletados a partir da vivência do estágio nesse espaço, que os índices de usuários infectados pelo vírus HIV/AIDS sofrem um aumento significativo, no estado do Rio Grande do Sul e inclusive no município de Santa Maria/RS.

Na maioria das vezes, as incidências de novos casos estão atreladas a pessoas que vivem um contexto de desigualdade e risco social, o que os impede de acessar informações e de realizar o tratamento adequado. Segundo o Guia da Gestante do HUSM (2016), pontua-se, nesse caso, as mulheres que não realizaram pré-natal nas condições exigidas e básicas de cuidados, repassando, dessa forma, aos seus filhos o vírus do HIV/AIDS, ocasionando o aumento do índice de infectados no citado município. Mostra-se, assim, as deficiências na rede de atenção básica de saúde, por não haver a devida orientação a esses usuários que não possuem conhecimento ou não foram sensibilizados para os cuidados necessários em relação à doença.

Esses usuários, em grande parte, encontram-se em situação de baixa renda, extrema pobreza, uso de drogas, desconhecimento de como é transmitida a doença, negligência em relação ao tratamento, sendo que alguns foram vítimas de abusos, ou se apresentam como homossexuais estigmatizados, etc., o que demandam ações educativas à respeito da doença e o acompanhamento social, garantindo aos mesmos, o acesso às Políticas Públicas de Saúde com qualidade e dignidade. Para que não ocorra o aumento

³ Questão Social: o Serviço Social tem na Questão Social a base de sua fundação como especialização do trabalho. Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade (IAMAMOTO, 1998, p. 27).



desses índices, são necessárias ações intersetoriais, sobretudo, que haja Políticas Públicas e ações educativas nas escolas e na rede básica de saúde, no sentido da prevenção e do diagnóstico precoce da doença.

Dessa forma, através das experiências realizadas de estágio, mostra-se que o Serviço Social atua nessas problemáticas existentes dentro deste Ambulatório, através do acolhimento, escuta sensível, orientação social, onde realiza-se o atendimento de crianças e adolescentes de 0 á 16 anos. Conforme observado durante a realização do estágio, no HUSM, o profissional segue um plano interno de atividades elaborado por (DONATI, 2012), assistente social da instituição, com o intuito de facilitar as rotinas do setor, cabendo ao mesmo:

- Planejar soluções, organizar e intervir em questões relacionadas a saúde e manifestações sociais do trabalho;
- Elaboração, implementação e monitoramento do Serviço Social em foco na promoção da saúde;
- Contribuir e participar nas ações de Saúde Ocupacional;
- Realizar acompanhamento psicossocial dos trabalhadores, buscando alternativas de enfrentamento individual e coletivo e demais atividades inerentes ao emprego;
- Verificar com as secretárias as demandas para o Serviço Social;
- Verificar casos que estão em acompanhamento pelo Serviço Social;
- Realizar evoluções no prontuário;
- Realizar busca ativa;
- Auxiliar os demais profissionais intervindo nas questões que são competências do Serviço Social;
- Elaboração de laudo, pareceres, relatórios e estudos sociais;
- Realização de visitas domiciliares e institucionais;
- Contato com usuários ou seus familiares, e com a rede socioassistencial ou jurídica do município de Santa Maria ou de outros municípios;
- Participação em reuniões de equipes, cursos, seminários entre outros conforme liberação prévia da EBSE;
- Reconhecimento de território, principais demandas e possibilidades de atuação;
- Estabelecer fluxos e rotina para organização do atendimento do Serviço Social;
- Realizar acolhimento (primeiro atendimento), escuta sensível, acompanhamento aos pacientes e familiares dos ambulatórios intervindo nas questões que competem ao Serviço Social;
- Prestar orientação social (individual ou coletiva) aos pacientes e familiares quanto aos direitos e benefícios sociais, e encaminhando os usuários quando necessário, buscando a democratização das informações;
- Auxiliar os demais profissionais intervindo nas questões que são competências do Serviço Social;
- Elaborar planos e projetos na área do Serviço Social;
- Supervisionar estagiários do Serviço Social e viabilizar preceptoria de residentes;
- Preencher o cadastro socioeconômico do Serviço Social visando conhecer a realidade socioeconômica do usuário;
- Solicitação de carro de apoio para pacientes quando necessário.

Os atendimentos são realizados em conjunto com a equipe multiprofissional composta pela Assistente Social, Estagiária de Serviço Social, Médica Infectologista,



Psicóloga, e Enfermeira, onde dialoga-se com toda a equipe sobre os casos atendidos, criando estratégias de intervir na realidade existente.

O Assistente Social está inserido nas relações entre os sujeitos e o Estado, e deve em seu âmbito profissional, ter por valores seus princípios éticos que visem a democracia, direitos humanos, participando das lutas e dos movimentos sociais que defendam a liberdade, igualdade, cidadania e justiça social.

O presente trabalho resulta da experiência de estágio curricular obrigatório de Serviço Social, que ocorreu no período de 2016 e 2017, no Ambulatório de Infectologia Pediátrica, do Hospital Universitário de Santa Maria. Por meio dele, pretende-se contribuir com a discussão dos processos de trabalho do Assistente Social, tendo como referência a realidade das políticas de saúde, especialmente, o panorama do HIV/AIDS, particularmente, do município de Santa Maria. A partir daí aponta para os instrumentais técnico-operativos que são acionados pelo Assistente Social nesse campo.

2 POLÍTICAS PÚBLICAS, O CONTEXTO DO HIV/AIDS E O SERVIÇO SOCIAL

Sabe-se que a saúde é uma Política Pública Universal que visa dar acesso aos direitos sociais, estando articulado a um dos pilares do Tripé da Seguridade Social (Previdência/Assistência/Saúde), instituído pela Constituição Federal de 1988, que garante esses direitos dentro de uma sociedade. Inicia-se essa reflexão teórica abordando a necessidade da implantação e implementação de uma Política de Saúde, que atenda com universalidade, equidade e responsabilidade aos usuários portadores de doenças infecto lógicas (HIV/AIDS). Vislumbra-se, então, destacar discussões e estratégias sobre fatores relacionados a esses agravos, a repercussão da doença, e a atual conjuntura em que se encontram as Políticas de Saúde relacionadas ao tema.

Segundo dados apresentados no Diário de Santa Maria (2015), um dos principais jornais do município, conforme o Ministério da Saúde, o estado do Rio Grande do Sul há 10 anos lidera o número de casos de HIV no país, também liderando o número de morte por AIDS. Em Santa Maria, o número de jovens infectados entre 16 a 24 anos, aumentou 40% desde o ano de 2006 (levantamento realizado de 2009 a 2014) (DIÁRIO DE SANTA MARIA, 2015). No Hospital Universitário de Santa Maria estão cadastrados 1.663 usuários portadores que realizam tratamento, onde mais da metade, 65,7%, reside no município e o restante são de municípios da região, sendo que 20% dos portadores desistem de realizar o tratamento (DIÁRIO DE SANTA MARIA, 2015).

O Ministério da Saúde, no Boletim Epidemiológico HIV/AIDS, (2016), aponta que, no período entre 2000 a 2015, foram notificadas 99.804 gestantes infectadas com o HIV no



país, sendo que 30,8% residem na região sul, estando o Rio Grande do Sul em 1º lugar (10,1 casos/mil nascidos vivos) (BRASIL, 2016). O Boletim Epidemiológico aponta, ainda, que “Porto Alegre é a capital com a maior taxa de detecção de 2015, com 22,9 casos/mil nascidos vivos, sendo 8,4 vezes maior que a taxa nacional e 2,3 vezes maior que a taxa do estado do Rio Grande do Sul” (BRASIL, 2016, p. 06). Esses dados permitem concluir que, além de ser maior o índice de infectados no Estado, é maior também o índice de gestantes e de nascimentos.

De acordo com os índices supracitados, a cidade de Santa Maria apresenta um aumento significativo no índice de casos de HIV/AIDS. Estima-se que essa cidade possua um grande índice desses casos devido à rotatividade de jovens que se inserem a curto prazo no município, particularmente universitários, gerando uma rotatividade de infectados a longo prazo. Conforme aponta documentos produzidos pelo projeto “Precisamos Falar Sobre AIDS” do HUSM, o Estado do Rio Grande do Sul possui seis de suas cidades entre as dez com maior índice de casos diagnosticados com AIDS no país, e a cidade de Santa Maria encontra-se em 10º lugar nesse ranking.

Dessa forma, o profissional do Serviço Social deve atuar de maneira investigativa e interventiva, por meio de seus instrumentais de trabalho, já que a área da saúde é um importante espaço, onde realizam-se suas práticas, através de estratégias frente aos dilemas e desafios inerentes a este espaço sócio ocupacional. O assistente social deve realizar um acompanhamento social dos usuários em tratamento HIV/AIDS, como também auxiliar e orientar os familiares intervindo na realidade apresentada e nas fragilizações existentes no contexto da doença, visando o fortalecimento dos vínculos familiares, das redes de relações, e do convívio social. É importante ter em vista as finalidades ético-políticas da ação já que:

[...] os instrumentos e técnicas de intervenção não podem ser mais importantes que os objetivos da ação profissional. Se partirmos do pressuposto que cabe ao profissional apenas ter habilidades técnicas de manusear um instrumento de trabalho, o Assistente Social perderá a dimensão do porque ele está utilizando determinado instrumento. Sua pratica se torna mecânica, repetitiva, burocrática. Mais do que meramente aplicar técnicas “prontas” – como se fossem “receitas de bolo”, o diferencial de um profissional é saber adaptar um determinado instrumento às necessidades que precisa responder no seu cotidiano (SOUSA, 2008, p. 124).

No ambulatório de infectologia pediátrica do HUSM, as Assistentes Sociais se deparam com diversos casos de usuários que abandonam ou não aderem ao tratamento. Sendo assim, diante das necessidades de atender a esses usuários, deve o profissional articular e desenvolver ações voltadas à democracia e à orientação dos usuários, por meio



da orientação social e do acesso a rede de serviços, desenvolvendo ações através dos fundamentos Teórico-Methodológicos, Ético-Político, Técnico Operativos, embasados no Projeto Profissional da Categoria. Conforme aponta AZEVEDO (2015), deve o assistente social atuar por meio de uma perspectiva crítica na execução das políticas sociais em que na:

[...] política de enfrentamento da epidemia de HIV/AIDS o Serviço Social apresenta uma proposta de trabalho voltada para a abordagem socioeducativa, mas com dimensões assistenciais e de prevenção contribuindo para a melhoria do acesso ao serviço de saúde e na luta pela garantia dos direitos dos pacientes (AZEVEDO, 2015, p. 52).

O profissional, em sua rotina de serviços prestados na área da saúde, vem buscando o fortalecimento da Política Pública de Saúde, reduzindo de forma educativa o risco de doenças e de outros agravos, promovendo melhorias na qualidade de vida e o fortalecimento dos vínculos familiares da população usuária dos serviços. Conforme pode ser observado abaixo, mostra-se alguma das principais atuações e dos instrumentais utilizados no Ambulatório de Infectologia Pediátrico:

Entrevista social: Inicialmente é o primeiro contato que o profissional possui com o usuário, onde pode-se ter a percepção de seus problemas sociais, necessidades e demandas, bem como identificar os primeiros encaminhamentos, realizando orientações socioeducativas, previdenciárias, trabalhistas como o Benefício de Prestação Continuada – BPC, Auxílio Doença, Auxílio Maternidade, Aposentadoria e Auxílio Reclusão.

Encaminhamentos: Os encaminhamentos são realizados após o primeiro contato da entrevista, visando assegurar os direitos sociais. Alguns dos encaminhamentos realizados dentro desse ambulatório são: o transporte (ou a carteira de gratuidade), abrigo, encaminhamento ou contato para entidades assistenciais ou a serviços de algum município, serviços de rede de atendimento municipal ou estadual (secretarias, coordenadorias), contato com órgão de defesa (conselhos, delegacias), confecção de documentação.

Busca Ativa: Quando necessário em caso de negligência em relação ao tratamento ou diversas faltas cometidas durante as consultas, ocasionando a evasão ao tratamento, o Serviço Social é o responsável por fazer uma busca ativa e acionar o Conselho Tutelar⁴, sendo repassado um relatório social, descrevendo a situação ocorrida e as atividades desenvolvidas.

⁴ Art. 131 - O Conselho Tutelar é órgão permanente e autônomo e autônomo, não jurisdicional, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente, definido em Lei (BRASIL, 1990).



Para tanto, o Assistente Social utiliza-se desses instrumentais citados, visando auxiliar na garantia dos direitos de seus usuários, principalmente em questões de fragilização como da temática apresentada HIV/AIDS, buscando fortalecer a autonomia dos sujeitos, e conforme aponta Kern (2008), julga-se importante para o Assistente Social perceber o fenômeno da AIDS não como mais um problema que o usuário traz, mas como algo que requer ajuda e assistência.

Não apenas os usuários dessas políticas sofrem com o agravo do que tange a relação com a doença, mas também seus familiares, que enfrentam o preconceito, estigma, insegurança, isolando-se por medo da discriminação e exclusão da sociedade. Dessa forma, o Serviço Social busca o fortalecimento dos sujeitos vulnerabilizados e demais envolvidos, e, por meio de suas ações visa construir, de forma crítica, propostas que contribuam para a adesão ao tratamento, prevenção de agravos, reafirmando a importância de acadêmicos e profissionais discutirem as questões ligadas ao HIV/AIDS, buscando modificar o preconceito e as contradições existentes.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se evidenciar a inserção do Assistente Social na área da saúde, especialmente, no Ambulatório de Infectologia Pediátrico do Hospital Universitário de Santa Maria, quanto ao acesso dos usuários às políticas públicas de saúde e o contexto social dos pacientes atendidos portadores de HIV/AIDS nesse Ambulatório, tendo como referência o Projeto Ético-Político e o Código de Ética Profissional. Entende-se da importância da utilização dos instrumentais como a observação crítica, escuta sensível, entrevistas, encaminhamentos, abordagem individual e coletiva aos usuários e seus familiares, relatórios, acesso à rede de assistência, entre outros. Esses instrumentais nada mais são do que instrumentos técnicos operativos da atuação profissional, utilizados como ferramentas de trabalho articuladas às estratégias para a realização da prática profissional, dentro do elenco das competências profissionais previstas na atuação do Serviço Social.

A questão da doença sempre foi um desafio inerente à sociedade, visto que muitos portadores do HIV/AIDS se encontram submetidos ao preconceito, exclusão social, cujas consequências dizem respeito não somente à saúde, mas também à convivência familiar e comunitária, à inserção e permanência no mercado de trabalho, entre outros aspectos ligados às expressões da questão social e aos direitos humanos. O Serviço Social busca intervir frente a necessidade de fazer com que seus usuários tenham seus direitos sociais garantidos, como também os direitos dos seus familiares, buscando diversas possibilidades



no seu exercício profissional e no enfrentamento sobre a realidade do indivíduo, como também da responsabilidade em seguir com o tratamento.

Durante a experiência de estágio, foi possível observar que parte da população usuária ainda não tem conhecimento de seus direitos sociais, fator esse que ressalta a importância do profissional, possuir conhecimento sobre os direitos de seus usuários, informado aos mesmos, a viabilização dos recursos existentes. O profissional deve intervir, visando a transformação da realidade dos sujeitos envolvidos, esclarecendo sobre a importância do acompanhamento sistemático, das consequências do abandono do tratamento, por meio de ações que possibilitem a melhoria da qualidade de vida dos pacientes atendidos nesse espaço.

Por meio das competências teórico-metodológicas e técnico-operativas o profissional exerce suas atribuições sendo propositivo, contribuindo com os direitos humanos e sociais nas orientações quanto aos benefícios sociais, questões de saúde, além de contribuir para atenuar estigmas e preconceitos relacionados à doença.

Diante disso, conforme aponta Ramos (2014), “os instrumentos e técnicas de trabalho do assistente social refere-se ao entendimento de que, para a realização da prática profissional é necessário, dentre outros elementos, a utilização de meios que tenham como finalidade a execução de determinada ação”. Então, se os instrumentais são as ferramentas que vão concretizar a ação profissional, é necessário que se saiba intervir nas questões sociais, por meio da análise da realidade, de forma crítica, reflexiva e propositiva. Apenas será possível a existência de uma prática profissional qualificada, quando o profissional estiver apto, através da utilização de metodologias e concepções teóricas, embasadas pelo código de ética, projeto ético político e ações técnicas operativas, para atuar em múltiplas refrações das expressões da questão social.

O Serviço Social busca intervir, frente à necessidade de fazer com que seus usuários tenham seus direitos sociais garantidos, buscando diversas possibilidades no seu exercício profissional, no enfrentamento sobre a realidade do indivíduo, e assim, mobilizar os usuários sobre a importância de seus direitos, como também da responsabilidade em seguir com o tratamento para que alcance patamares mais elevados de cidadania e de qualidade de vida. Justifica-se, com isso, a necessidade dessa reflexão para promover o conhecimento sobre a importância da adesão ao tratamento e viabilizar o acesso aos direitos sociais desses usuários.



REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Viviane. A prática profissional do Serviço Social no tratamento para HIV/AIDS no Brasil. **Revista Intervenção Social**, Lisboa, n° 46, 2° sem. 2015.

BRASIL. **Boletim Epidemiológico HIV/AIDS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2016.

Disponível em:

<http://www.aids.gov.br/sites/default/files/anexos/publicacao/2016/59291/boletim_2016_1_pdf_16375.pdf>. Acesso em: 16 jun. 2017.

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 13 jul. 1990.

CFESS. Conselho Federal de Serviço Social. **Código de ética do/a assistente social**. Lei nº 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10. ed. rev. e atual. Brasília: CFESS, 2012.

DIÁRIO DE SANTA MARIA. **Santa Maria está em 10° posição em casos de AIDS no Brasil**. Santa Maria, 13 fev. 2015. Disponível em:

<<http://diariodesantamaria.clicrbs.com.br/rs/bem-viver/noticia/2015/02/santa-maria-esta-na-10-posicao-em-casos-de-aids-no-brasil-4700096.html>>. Acesso em: 16 jun. 2017.

DONATI, Liamar. **Competências do Serviço Social**. Santa Maria: HUSM Hospital Universitário de Santa Maria, 2012. Trabalho não publicado.

HUSM. Hospital Universitário de Santa Maria/Farmácia Ambulatorial de Doenças Infectocontagiosas. **Guia para Gestante**. Santa Maria, 2016.

_____. Hospital Universitário de Santa Maria/Projeto Precisamos Falar Sobre AIDS. **Precisamos Falar Sobre AIDS**. Santa Maria, 2015.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2000. Disponível em:

<<https://wandersoncmagalhaes.files.wordpress.com/2013/07/livro-o-servico-social-na-contemporaneidade-marilda-iamamoto.pdf>>. Acesso em: 06 mai. 2017.

KERN, Francisco A. Joaquim. **As Mediações em Redes como Estratégias Metodológica do Serviço Social**. 2. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2005.

RAMOS, Adriana. Instrumentos e técnicas de trabalho do assistente social: notas para uma reflexão crítica. In: SILVA, Letícia Batista; RAMOS Adriana. (Orgs.). **Serviço social, saúde e questões contemporâneas**: reflexões críticas sobre a prática profissional. Campinas: Papel Social, 2013.

SOUSA, Charles Toniolo de. A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional. **Emancipação**, Ponta Grossa, v. 8, n. 1, p. 119-132, 2008. Disponível em: <<http://www.uepg.br/emancipacao>>. Acesso em: 08 mai. 2017.