



INSTITUTO WALFREDO GUEDES PEREIRA

POP do Serviço Social
Instituto Walfredo Guedes Pereira



João Pessoa
2021

Av. João Machado Nº 1234 . Centro
João Pessoa . Paraíba
CEP: 58013 522
T. 83 2107 9500
www.hsvp-iwgp.com.br
iwgp90@hotmail.com

CNPJ: 09124165000140



Sumário

1. Introdução	3
2. Atribuições do Serviço Social	5
2.3 Acolhimento	5
2.4 Interno – Clínica / Cirúrgica / Vascular	7
2.5 Serviço de Hemodiálise	9
2.6 Serviço de Oncologia / Quimioterapia	11
3. Assistentes Sociais do Serviço	13
4. Conclusão	14
5. Referência Bibliográfica.....	15



1. Introdução:

O acolhimento tem sido estudado no âmbito da saúde por autores que o definem como sendo responsável pela reorganização dos serviços de saúde, pela garantia de acesso e pela criação de vínculos. É tratado em meio à discussão da integralidade da atenção e da humanização das relações entre profissionais de saúde e usuários.

Quanto às bases que sustentam o agir profissional para a realização do acolhimento, foram identificados: conhecimento oriundo da formação interdisciplinar do Assistente Social; conhecimento das particularidades e normativas do campo da saúde; apropriação dos fundamentos teórico-metodológicos da profissão; e exigências do Código de Ética. Conclui-se que as bases de sustentação advindas do arsenal teórico e metodológico permearam as concepções acerca do acolhimento, com a inserção de práticas calcadas na integralidade e na totalidade, entretanto, com menos força, em oposição ao forte conteúdo ético e político. Nesse aspecto, pôde ser observado que, embora os Assistentes Sociais se alinhem ao pensamento de determinados autores, esse alinhamento nem sempre é demonstrado claramente. Ao contrário, muitas vezes, parece se realizar de forma bastante intuitiva. Pode-se dizer que, para o Serviço Social, o acolhimento é parte integrante do processo interventivo dos Assistentes Sociais. Ele congrega três elementos que agem em concomitância: a escuta, a troca de informações e o conhecimento da situação em que se encontra o usuário. Objetiva o acesso à direitos das mais diversas naturezas, bem como a criação de vínculo e a compreensão de elementos para fundamentar uma futura intervenção. É o momento de aproximação com o usuário, que demanda exigências quanto ao conhecimento, desde a utilização da entrevista até dos fundamentos teórico-metodológicos, ético-políticos da profissão, bem como das normativas do campo da saúde e da rede de



proteção social, a fim de melhor atender as necessidades do usuário de forma resolutiva e com vistas ao cumprimento do princípio da integralidade (CHUPEL,2008).

Considerando que o Assistente Social, em sua prática profissional contribui para o atendimento das demandas imediatas da população, além de facilitar o seu acesso às informações e ações educativas para que a saúde possa ser percebida como produto das condições gerais de vida e da dinâmica das relações sociais, econômicas e políticas do País (Resolução CFESS 383/99).



2. Atribuições do Serviço Social do Instituto Walfredo Guedes Pereira:

2.1 *Acolhimento*

- Viabilizar declarações de comparecimento / internação;
- Realizar troca de acompanhantes em planilha e identificá-los com pulseiras;
- Registro de atendimento externo em formulário;
- Retirar fichas de atendimentos externos diariamente;
- Entrega da produção mensal no faturamento / contratualização;
- Realizar projetos e ações sociais;
- Coordenar e orientar estagiários;
- Registro de demandas em livro de ocorrências;
- Orientações e viabilização de laudos médicos para INSS, BPC, entre outros;
- Captação de familiares dos usuários;
- Orientar acompanhantes sobre as normas e rotinas do serviço;
- Orientações sobre determinadas APACs;
- Localizar exames;
- Encaminhar lista de membros para registro da funerária responsável pelo procedimento de sepultamento;
- Orientar sobre termo de autorização de procedimentos;
- Viabilização de abrigos/casas de apoio para usuários em situação de vulnerabilidade social;
- Acionar os devidos Conselhos quando necessário;



INSTITUTO WALFREDO GUEDES PEREIRA

- Orientação previdenciária (auxílio-doença, pensão, aposentadoria, benefício assistencial entre outros);
- Concessão e encaminhamento de benefícios (passes urbanos, passagens, medicamentos, cestas básica, etc.);
- Orientação e encaminhamento aos recursos da comunidade e políticas públicas locais, regionais, nacional e terceiro setor (ONGS);
- Orientar sobre garantia de direitos sob medicação de alto custo;
- Orientar sobre exames externos e cotação de preços;
- Planejar, elaborar e executar de Projetos Sociais;
- Ouvidoria dos Usuários.
- Integração da equipe multiprofissional do NIR (Núcleo Interno de Regulação):

Av. João Machado Nº 1234 . Centro
João Pessoa . Paraíba
CEP: 58013 522
T. 83 2107 9500
www.hsvp-iwgp.com.br
iwgp90@hotmail.com

CNPJ: 09124165000140



2.2 Interno

- Agendar ambulatório de retorno do setor vascular;
- Viabilizar declarações acompanhante / internação;
- Realizar ações sociais;
- Participar de Projetos Sociais;
- Coordenar e orientar estagiários;
- Registro de demandas em livro de ocorrências;
- Comunicar alta de pacientes para seus familiares;
- Localizar familiares;
- Realizar palestra de acolhimento a visitantes do CTI;
- Realizar conscientização sobre a doação de sangue;
- Orientar sobre determinadas APACs e laudo médico;
- Localizar exames;
- Orientar sobre as biopsias SUS e particular;
- Mediar contato do médico com os familiares;
- Orientar termo de responsabilidade;
- Viabilizar regulação junto a equipe via SISREG;
- Encaminhamentos para vagas em abrigos / casas de apoio;
- Acionar os Conselhos quando necessário;
- Entrar em contato com outras instituições para solicitar exames de pacientes;
- Localizar familiares para que tragam exames anteriores externos;
- Orientar sobre medicação de alto custo;
- Orientar sobre exames externos e pesquisa de preços;
- Evolução de pacientes em prontuário eletrônico;
- Localizar médicos quando necessário;
- Orientar acompanhantes sobre as normas e rotinas do serviço;

Av. João Machado Nº 1234 . Centro
João Pessoa . Paraíba
CEP: 58013 522
T. 83 2107 9500
www.hsvp-iwgp.com.br
iwgp90@hotmail.com

CNPJ: 09124165000140



- Ouvidoria dos Usuários.
- Orientação previdenciária (auxílio-doença, pensão, aposentadoria, benefício assistencial entre outros);
- Concessão e encaminhamento de benefícios (passes urbanos, passagens, medicamentos, cestas básicas, etc.);
- Viabilizar laudos para aquisição de aparelho de glicosímetro, para pressão, entre outros;
- Encaminhar demanda de usuários em vulnerabilidade social à instituições pertinentes com a sua necessidade.
- Registrar em livro de ocorrência as demandas diárias;



2.3 Serviço de Hemodiálise:

- Viabilizar laudos para INSS, aquisição de aparelho de glicosímetro, para pressão, passe livre entre outros;
- Participar de Projetos Sociais;
- Regular paciente via SISREG;
- Encaminhar para vagas em abrigos/casas de apoio;
- Articular com a equipe ou com a rede para que exames, consultas ou procedimentos solicitados pelos médicos sejam realizados;
- Emitir declaração de internação, transporte, comparecimento entre outros;
- Visita social e evolução em prontuário eletrônico;
- Realizar entrevistas sociais;
- Organizar palestras informativas e educativas para pacientes e acompanhantes com a equipe multidisciplinar;
- Organizar ações sociais;
- Viabilizar avaliações médicas em outras unidades de saúde;
- Orientar usuários e familiares quanto a exames internos e externos;
- Emitir 200 fichas SUS de atendimento mensal e entregá-las ao Faturamento;
- Localizar familiares de pacientes novos para cadastro no NEFRODATA;
- Comunicar óbitos, altas ou transferência de paciente a recepcionista para dar baixa no NEFRODATA;
- Organizar documentos necessários para transito ou transferência de paciente em HD;
- Orientar sobre a importância e seriedade do tratamento aos usuários e familiares;
- Orientar os usuários e acompanhantes quanto aos direitos inerentes ao paciente Renal Crônico em tratamento de Hemodiálise;



- Orientar os pacientes e acompanhantes quanto a seus direitos e deveres dentro do hospital;
- Viabilizar 2ª via de exames laboratoriais e de imagem quando necessário;
- Solicitação de prontuários ao arquivo;
- Coordenar e orientar estagiários;
- Realizar entrevista social;
- Ouvidoria dos Usuários.
- Solicitar encaminhamento para cadastro no ISAS, de pré –transplante;
- Fazer levantamento dos pacientes para coleta da soroteca;
- Entregar à enfermeira da sala a lista com nome dos pacientes;
- Organizar planilha com a lista de pacientes aptos a serem encaminhados para transplante, solicitando exames específicos (HLA e PRA);
- Registrar em livro de ocorrência as demandas diárias;



• 2.4 Serviço de Oncologia / Quimioterapia:

- Realizar acolhimento aos usuários, familiares ou acompanhantes na enfermaria;
- Prestar atendimento aos familiares, compreendendo que a família vivencia juntamente com o usuário seu processo de saúde e doença;
- Realizar contato com a rede de apoio e de proteção social do usuário quando necessário e prestar os devidos encaminhamentos;
- Emitir declarações de atendimentos do Serviço Social;
- Orientações sobre TDF (Tratamento Fora Domicílio) aos usuários que necessitam e providenciar tramites burocráticos;
- Realizar contato e viabilizar consultas em outras unidades de saúde que ofereçam atendimento pré e pós transplante, providenciando os documentos necessários que venham a facilitar o atendimento;
- Orientações previdenciárias e trabalhistas;
- Localizar pacientes faltosos ao tratamento quimioterápico;
- Captação de pacientes com biopsias positivadas;
- Orientações/encaminhamentos quanto aos serviços sócio assistenciais;
 - Casas de apoio, Ministério Público, Defensoria Pública, CRAS, PSF;
- Acolhimento aos usuários, familiares ou acompanhantes das unidades de internação, ambulatório e a sala de quimioterapia;
- Contato com familiares ou responsáveis pelos usuários;
- Emissão de laudo social;
- Emissão de declaração para solicitação de transportes ofertados pelos municípios de origem dos usuários;
- Prestar assistência aos pacientes e familiares, orientando, mediando e viabilizando direitos destinados ao paciente oncológico, como;



- Orientações sobre aquisição ao Passe Livre Intermunicipal e Interestadual;
- Orientações sobre requerimento de retirada de PIS/PASEP e FGTS retidos;
- Orientações sobre isenção do imposto de renda;
- Orientações sobre isenção de IPI na compra de carros novos e usados;
- Orientações sobre quitação de imóvel financiado;
- Orientações sobre agilização de processos jurídicos;
- Orientações sobre requerimento de próteses mamárias;
- Orientações sobre requerimento de bolsas para ostomizados;
- Orientações sobre requerimento para medicação de auto custo fornecida pelo governo;
- Elaborar, viabilizar e participar de ações sociais por intermédio da GAHPO (Grupo de Acolhimento e Humanização a Pacientes Oncológicos) que promovam bem estar e auto estima aos usuários do serviço de oncologia tanto internados como de ambulatorios e quimioterapia;
- Acolhimento a voluntários que participam das ações sociais;
- Registrar em livro de ocorrência as demandas diárias;



3. Assistentes Sociais do Serviço:

1. Glaucia Cardoso Santiago de Aquino - CRESS nº1447
2. Gicele Bezerra Sales Escobar - CRESS nº6948
3. Letícia Alves Santos – CRESS nº6521
4. Maria da Penha da Silva – CRESS nº3307
5. Rochele de Oliveira Silva – CRESS nº5601
6. Tereza Cristina Costa e Silva – CRESS nº5919



4. Conclusão:

Novos conhecimentos são sempre bem vindos quando visam ampliar o arcabouço teórico e fazer refletir acerca do processo interventivo desta profissão, uma vez que a saúde é um espaço ocupacional largamente ocupado pelos Assistentes Sociais e necessita de constante qualificação com vistas a creditar, cada vez mais, o trabalho destes profissionais que têm compromissos sociais importantes com a qualidade dos serviços, garantia de acesso, democratização dos serviços e com a ampliação dos espaços públicos (CHUPEL,2008).



7. Referências Bibliográficas:

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. Resolução 383/99 de 29/03/99. Caracteriza o Assistente Social como profissional de saúde.

CHUPEL, Claudia Priscila. Acolhimento e serviço social: um estudo em hospitais estaduais da Grande Florianópolis. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/90888/260105.pdf?sequence=1>>. Acessado em 02 de Janeiro de 2014.