

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

SOCIAL SERVICE IN ONCOLOGY: HOST AS AN IMPORTANT PRACTICE TO CONDUCTING ONCOLOGICAL PATIENT ACCESS TO SOCIAL RIGHTS

Nayara Alves Moraes¹
Ronaldo Alves Duarte²

Resumo:

A partir de 1988, a saúde ganhou uma nova configuração no Brasil, passando a ser direito de todos e dever do Estado. Desde então, foi necessário criar um sistema capaz de materializar a saúde como direito universal. Surgiram, assim, o Sistema Único de Saúde (SUS) e outras políticas. A universalidade e a integralidade no campo da saúde passaram a ser observadas pelos profissionais, a partir da promulgação destas políticas, como áreas de atuação com um atendimento humanizado. A prática do acolhimento passou a ser parâmetro para os profissionais da saúde, não sendo diferente para o assistente social, visto que este é um dos profissionais da área. O objetivo desta pesquisa é demonstrar

¹ Graduada em Serviço Social pela Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG) Unidade Divinópolis.

² Professor orientador da pesquisa.

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

a importância do acolhimento no Serviço Social na condução e no acesso aos direitos sociais do paciente oncológico. Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, com a realização de uma revisão na qual foram consultados artigos científicos, dissertações de mestrado e legislações sobre o tema abordado, englobando o acolhimento, o acolhimento na saúde, o Serviço Social e a Oncologia. Foi possível considerar, por meio do levantamento bibliográfico, que o acolhimento é, na realidade, uma prática importante para o acesso aos direitos sociais da pessoa com o diagnóstico de câncer.

Palavras-chave: acolhimento; saúde; Serviço Social; Oncologia.

Abstract:

From 1988, health gained a new configuration in Brazil, becoming the right of all and the duty of the state. Since then, it has been necessary to create a system capable of materializing health as a universal right. Thus emerged the Unified Health System (SUS) and other policies. The universality and comprehensiveness in the health field began to be observed by professionals, from the promulgation of these policies, as areas of action with a humanized care. The practice of reception has become a parameter for health professionals, not being different for the social worker, as this is one of the professionals in the area. The aim of this research is to demonstrate the importance of social work reception in the conduct and access to social rights of cancer patients. This is a qualitative approach research, with a review in which scientific articles, master's dissertations and legislation on the topic were consulted, encompassing the host, the host in health, the Social Work and Oncology. It was possible to consider,

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

through the bibliographic survey, that the reception is, in fact, an important practice for the access to the social rights of the person with the diagnosis of cancer.

Keywords: reception; health; Social Service; Oncology.

Introdução

Durante os anos em que realizei o curso de Serviço Social na UEMG Divinópolis, a área da saúde sempre me despertou um interesse maior. Por ter nascido e crescido no interior, na zona rural, quando alguém da família adoecia, a situação era vista como um problema complexo. Sair do interior: cultura diferente, cidade grande, a angústia doente enfermo. Quando optei pelo curso de Serviço Social, meu desejo era conhecer a atuação deste profissional dentro dos hospitais e das unidades de saúde.

Consegui estágio em uma Associação de Combate ao Câncer adulto e infantil de Divinópolis, na qual já tinha sido voluntária. Pude perceber que muitas pessoas chegavam com aspecto assustado com a nova realidade pela qual estavam passando. Nos atendimentos, muitas vezes, estas pessoas não conseguiam ver uma saída para os seus problemas. Depois de serem atendidas pelo assistente social, era possível perceber que elas saíam com esperança, por terem outras alternativas, recursos e outras possibilidades que elas não conheciam. E isso acontecia através do acolhimento, de uma escuta atenta, de uma conversa interessada e com respeito por parte de quem ouvia, que, no caso, era o assistente social.

Como trabalho final, em sala de aula, foi comentado que o objeto de pesquisa dos trabalhos poderia ser algo relacionado com nossa história de vida, algo com que tivéssemos um pouco mais de afinidade. Foi por isso que escolhi este tema: buscar aprofundar a atuação do assistente social na Oncologia e a importância do acolhimento para que o usuário possa acessar seus direitos, diminuindo o sofrimento, em decorrência da falta de orientação e informação das pessoas que se encontram com diagnóstico de câncer.

Trata-se de uma revisão bibliográfica, na qual buscou-se pesquisar a importância do acolhimento no Serviço Social para pacientes oncológicos no acesso a seus direitos, com a

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

seguinte hipótese: “O acolhimento do paciente oncológico realizado pelo profissional de Serviço Social é uma prática fundamental para acesso aos direitos da pessoa com câncer”.

O artigo está estruturado em quatro tópicos: Serviço Social e Saúde, Acolhimento e Saúde, Acolhimento e Serviço Social e Serviço Social e Oncologia.

Serviço social e saúde

Segundo Iamamoto *apud* Silva, Silva e Junior (2016), o Serviço Social no Brasil surge no seio da Igreja Católica e tem como principal objetivo expandir a moral social católica, acreditando que a questão social era um problema moral e não social. Por conseguinte, o Serviço Social daquela época tinha, como valor ético, adequar o sujeito à ordem social, com base no tradicionalismo da doutrina católica e dos ensinamentos do Doutor da Igreja, Santo Tomás de Aquino.

Conquanto, a institucionalização da profissão acontece por volta de 1930, quando, conforme os autores acima citados, o Brasil passa por uma transformação política e econômica, com enfoque na industrialização e no desenvolvimento. Com essa nova fase histórica, política e econômica, a questão social passa a ser vista com outros olhos pelo Estado. Com a divisão sociotécnica do trabalho e a ascensão do sistema industrial no Brasil, faz-se necessária uma nova posição do Estado quanto às questões sociais. Vale ressaltar que esta atenção por parte do Estado surge em consequência de uma preocupação em manter uma ordem social que contribua para o desenvolvimento econômico do país, e não como uma preocupação com a situação real e crítica dos problemas sociais da sociedade.

Conforme explicita Iamamoto *apud* Silva, Silva e Junior (2016, p. 3, grifo dos autores),

A gênese do Serviço Social no Brasil, enquanto profissão inscrita na divisão social do trabalho, está relacionada ao contexto das grandes mobilizações da classe operária nas duas primeiras décadas do século XX, pois o debate acerca da “questão social”, que atravessa a sociedade nesse período, exige um posicionamento do Estado, e das frações dominantes e da Igreja (Iamamoto *apud* Silva, Silva e Junior, 2016).

Neste contexto, o Serviço Social toma uma nova configuração, de não atender mais ao interesse católico, mas, uma vez institucionalizado pelo Estado, de servi-lo. A partir do exposto,

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

pode-se entender que o Serviço Social assume uma posição de manter a ordem social para sustentar o próprio desenvolvimento industrial e o crescimento do capital.

Com o decorrer da história política e econômica do país, o Serviço Social passa por novas configurações ao longo dos anos. Por volta dos anos de 1960 a 1980, a sociedade brasileira passa por marcantes episódios da história, como a ditadura militar. Essas ocorrências históricas geram um grande impacto nas dimensões sociais, econômicas e políticas do país.

Considerando que a profissão assume uma identidade política, esses acontecimentos na história política do país geram um impacto reflexivo e revolucionário dentro da própria profissão, levando a categoria a refletir os conceitos e a base teórico-metodológica e ético-política da profissão e assumindo uma postura reflexiva e crítica perante a realidade (NETTO *apud* SILVA, SILVA e JUNIOR, 2016).

Esta fase da história do Serviço Social ficou conhecida como movimento de reconceituação, que busca romper com a estrutura conservadora e tradicional do Serviço Social até então existente. Conforme Iamamoto (2012), era caracterizada por contribuir para manter a ordem social e sustentar o capitalismo, tendo por base os ensinamentos tomistas, fenomenológicos e conservadores da moral burguesa. A partir do movimento de reconceituação, o Serviço Social assume uma identidade crítica e reflexiva, pautada nas bases teóricas do marxismo, na luta de classes e na defesa de direitos (IAMAMOTO, 2012).

A partir de 1980, a profissão assume, então, uma postura de visão crítica perante a realidade, quebrando com as bases tradicionalistas e conservadoras. Nesse mesmo ano, há modificações no Código de Ética do/a Assistente Social, sendo que, ao contrário de se pautar em bases morais de culpabilização do sujeito, o Código de Ética de 1980 apresenta características de uma visão coletiva e democrática.

Posteriormente, em 1993, surge um novo Código de Ética do/a Assistente Social (BRASIL, 2012), utilizado atualmente pelos profissionais. O Código de Ética vigente é caracterizado pela defesa intransigente dos direitos humanos, da democracia e da liberdade humana.

Segundo Barroco *apud* Júnior (2012, p. 205), “o código aponta para as determinações da competência ético-política e da adesão a valores, mas da capacidade de torná-los concretos,

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

onde sua identificação como unidade entre as dimensões ética, política, intelectual e prática, na direção da prestação de serviços sociais”.

Desta forma, hoje, a profissão tem como compromisso a justiça social, a defesa dos direitos sociais e o respeito à pessoa humana, independentemente de raça, cor, sexo, gênero e orientação sexual, se a instituição é de natureza pública ou privada e do serviço social prestado.

Após os anos 1980, o Serviço Social assume um compromisso junto às diversas políticas sociais, dentre elas a saúde. Com a Constituição de 1988 – Constituição Cidadã (BRASIL, 1988), a saúde também ganha uma nova configuração, sendo garantida, constitucionalmente, no art. 193, como direito de todos e dever do Estado. A Organização Mundial da Saúde (OMS) (2019) estabelece que a saúde é “um estado de composto bem-estar físico, mental e não somente ausência de afecções e enfermidades”.

Diante desta nova era da democracia, na qual a Constituição Federal trouxe uma nova perspectiva dos direitos sociais, inclusive na saúde, nasce o Sistema Único de Saúde (SUS), que tem como princípios a universalidade, a equidade, a integralidade, a regionalização e hierarquização, a descentralização e o comando único e a participação popular, o que torna a saúde uma matéria de trabalho de caráter multiprofissional, quebrando com a concepção curativista e biofísica dos problemas de saúde. Com isso, passou-se a ter uma consciência de que a saúde possui vários determinantes sociais (BRASIL, 1988).

Neste contexto, o Serviço Social ganha espaço para atuação na saúde e passa a ser oficialmente uma das profissões da área da saúde, regulamentada pela Resolução nº 383/99, de 29 de março de 1999 (BRASIL, 1999). O Conselho Federal de Serviço Social (CRESS), em atendimento a essa competência profissional, estabelece parâmetros para a atuação profissional do Serviço Social na área da saúde, nas esferas socioeducativas, na articulação com a equipe de saúde, na mobilização, na participação/controle social e na investigação/planejamento/gestão e assessoria.

Dentre as atribuições e competências profissionais estabelecidas nos parâmetros de atuação profissional do assistente social na saúde, as que se destacam para esse objeto de pesquisa são:

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

- Conhecer as condições de vida e trabalho dos usuários, bem como os determinantes sociais que interferem no processo saúde-doença;
- Conhecer as condições de vida e trabalho dos usuários aos serviços de saúde da instituição e da rede de serviços e direitos sociais;
- Potencializar a orientação social com vistas à ampliação do acesso dos indivíduos e da coletividade aos direitos sociais;
- Buscar garantir o direito do usuário ao acesso aos serviços socioassistenciais.

Percebe-se, por meio da Resolução, que compete ao assistente social orientar e informar para que o usuário possa ter elementos e possibilidades para acessar seus direitos sociais, independentemente se for na esfera pública ou privada.

Com base no exposto ainda, percebe-se que as atribuições profissionais do Serviço Social estão intimamente ligadas ao projeto ético-político profissional do assistente social, como pode ser observado, no referido documento, com suas atribuições e competências.

Assim, comprehende-se que cabe ao Serviço Social – numa ação necessariamente articulada com outros segmentos que defendem o aprofundamento do Sistema Único de Saúde (SUS) – formular estratégias que busquem reforçar ou criar experiências nos serviços de saúde, atentando que o trabalho do assistente social tenha como norte o projeto político profissional. (BRASIL, 2010a, p. 29)

A atuação do profissional de Serviço Social na saúde contempla, portanto, os objetivos do projeto ético-político do Serviço Social e tem como principais objetivos orientar e informar sobre o direito dos usuários nos serviços de saúde, contemplando as diretrizes do SUS e os demais direitos sociais em suas diferentes naturezas.

Na prática profissional, o assistente social é aquele profissional apto a ouvir a demanda do usuário conforme sua situação. A partir disso, deve encaminhá-lo e orientá-lo a acessar seus direitos e possibilidades. Para que isso seja possível, é de fundamental importância que o usuário tenha um atendimento realizado com sigilo para que se sinta confortável em expor sua situação para o profissional de saúde. A prática do acolhimento pode vir a possibilitar essa abertura e a criação de vínculo. A respeito do acolhimento, a literatura traz diferentes abordagens, que não se excluem, mas que se complementam entre si (CHUPEL e MIOTO, 2010).

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

Acolhimento e saúde

Nas considerações a respeito do acolhimento, Chupel e Mioto (2010) ressaltam que não há um marco histórico sobre o seu surgimento na saúde de forma específica e clara. O que os estudos trazem é que, a partir da Reforma Sanitária, com o nascimento do SUS, em 1988, em que a saúde foi definida, constitucionalmente, como direito de todos e dever do Estado, o acolhimento na área da saúde passou por uma revisão na sua forma de atendimento a partir dos princípios e das diretrizes do SUS. Conforme Chupel e Mioto (2010, p. 41), “a reformulação dos serviços de saúde começou a ser pensada a partir das discussões ocorridas no Movimento da Reforma Sanitária, principalmente pela necessidade de modificação do modelo de assistência à saúde até então utilizado”. Sendo assim, a partir da década de 1980, quando a política de saúde passa a ser uma responsabilidade do Estado, pode-se observar que novas configurações no funcionamento dos serviços de saúde também entram em questão, além do surgimento de novos parâmetros e políticas, como, por exemplo, a Política Nacional de Humanização (PNH), em 2003.

Da mesma forma em que não há um marco histórico bem definido para o surgimento do acolhimento na saúde, não há, também, uma única definição conceitual. Segundo Chupel e Mioto (2010), o termo acolhimento possui concepções diferentes, que não se excluem, ainda que os objetivos de sua prática se aproximem.

As autoras, em uma de suas definições, apresentam o acolhimento enquanto uma técnica de conversa. Conforme Teixeira *apud* Chupel e Mioto (2010, p. 44), “o acolhimento-dialogado seria uma técnica especial de conversar, por se tratar de uma qualidade especial de conversa e uma possibilidade real a ser suscitada ou facilitada por essa técnica”. A partir das considerações das autoras, entende-se que, através do acolhimento, há a possibilidade de se identificar, de forma integral e completa, a realidade do usuário e suas demandas, não somente no que tange à saúde, mas também àquelas ligadas às demais esferas do indivíduo. Este contexto traz possibilidades para que o profissional de saúde tenha mais subsídios para encaminhar ou

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

orientar o usuário a buscar seus direitos em alguns dos diversos equipamentos sociais pertencentes às várias políticas sociais.

Para Chupel e Mioto (2010), o acolhimento, além de ser percebido como uma técnica de conversa, é uma ação capaz de criar vínculo. De acordo com as autoras, “o acolhimento tem sido estudado no âmbito da saúde, pela garantia de acesso e pela criação de vínculos” (CHUPEL e MIOTO, 2010, p. 44). Portanto, segundo as autoras, através do acolhimento, os profissionais de saúde são capazes de encaminhar o usuário para os serviços dos quais necessita, além de criar a possibilidade de identificar demandas para além daquelas postas pelo usuário nas demais dimensões da sua vida, sejam elas sociais, psicológicas ou econômicas. Neste contexto, para as autoras, o acolhimento possibilita a humanização do atendimento e uma visão integral dos serviços de saúde. Desta forma, a prática do acolhimento, numa perspectiva integral, propicia ao profissional de saúde perceber as necessidades do usuário como um todo.

Diante do exposto, o serviço de saúde passa a não se limitar somente ao requerimento de uma triagem para uma consulta ou a movimentos protocolares e burocráticos solicitados pelo usuário, mas a um contato humanizado e integral.

Na mesma linha de argumentação de Chupel e Mioto (2010), Motta, Perucchi e Filgueiras (2014), apresentam o acolhimento como um “elemento importante para a qualificação da saúde pública”. Para os autores, através do acolhimento, é possível ocorrer a criação de vínculo entre usuários e profissionais. Além disso, o acolhimento pode, nas palavras Motta, Perucchi e Filgueiras (2014), “tornar-se uma das possíveis engrenagens para a produção da interdisciplinaridade, da integralidade e da intersetorialidade nos diversos serviços de saúde”.

Já para Mitre, Andrade e Cotta (2012, p. 2.080), o acolhimento não se resume a práticas protocolares e burocráticas, mas a uma escuta ativa e qualificada, [...] “possibilitando, assim, a autonomia, a cidadania e a corresponsabilização na produção do cuidado à saúde”. Ainda conforme as concepções desses autores, os benefícios alcançados com a prática do acolhimento estão além do usuário em específico, mas sua prática possibilita trazer qualidade para o próprio serviço de saúde, seja ele público ou privado. Deste modo, o acolhimento “pode contribuir para a qualidade do espaço público, para o controle e participação social e, em última instância, para a construção de uma nova ordem social” (MITRE, ANDRADE e COTTA, 2012, p. 2.081).

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

Diante do que foi exposto até aqui, percebe-se, tanto para Chupel e Mioto (2010) quanto para Mitre, Andrade e Cotta (2012) e Motta, Perucchi e Filgueiras (2014), que o acolhimento na área da saúde, em linhas gerais, pode ser caracterizado como uma relação de confiança entre o usuário e o profissional, além de resultar em uma escuta qualificada. Analisando os pontos de vista a partir das diferentes concepções dos autores, nota-se que o acolhimento enquanto uma ação executada dentro dos serviços de saúde não beneficia somente o usuário em si, mas, também, a qualidade do serviço prestado, a própria instituição e a relação de multiprofissionalidade entre os profissionais e a saúde enquanto um serviço prestado aos cidadãos, como um direito universal e não contributivo.

Conforme mencionado anteriormente e tendo em consideração a contribuição dos autores em questão, nota-se que o acolhimento se difere da triagem. Conforme o Ministério da Saúde (BRASIL, 2010b), triagem é uma “separação, escolha, seleção”. Nestes termos, pode-se dizer que a triagem é uma ação que atende ao tipo de demanda de forma imediata e objetiva: se é mais urgente, se não é muito urgente e se pode esperar. Ou seja, na triagem, a maior preocupação não passa a ser o sujeito em suas dimensões, mas a gravidade ou não de sua demanda naquele momento. Diante desta definição, é possível perceber que a triagem não contempla a integralidade do sujeito.

Já o acolhimento, para o Ministério da Saúde (BRASIL, 2010b), é uma forma de atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar. Para a PNH e a Rede Humaniza SUS, o acolhimento não é triagem, mas uma postura, na qual se procura responder, por meio de uma escuta qualificada, às demandas do usuário, respeitando a equidade e a integralidade (BRASIL, 2010b). Portanto, o acolhimento é uma ação, uma postura ética diante do compromisso profissional. Conforme exposto, através da técnica de conversa, da criação de vínculo usuário/trabalhador, do serviço mais humanizado e eficiente ao usuário, da demanda do usuário, respeitando sua dignidade e as suas demandas para além daquelas que são verbalizadas, o acolhimento facilita e possibilita, assim, o acesso e a garantia de direitos no âmbito da política de saúde.

Acolhimento e serviço social

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

No que diz respeito ao acolhimento no âmbito do Serviço Social, além de considerá-lo como parte do processo interventivo do cotidiano profissional dos assistentes sociais, Chupel e Mioto (2010) afirmam que o acolhimento possui um caráter multidimensional. Assim, para as autoras, o acolhimento, na perspectiva do Serviço Social, constitui-se de três elementos centrais: 1) a reorganização de serviços; 2) a escuta; e 3) o conhecimento da demanda e da situação em que se encontra o usuário.

Nestes termos, Chupel e Mioto (2010), em suas considerações a respeito do acolhimento enquanto estratégia e reorganização dos serviços, apresenta o acolhimento enquanto uma ação que dê visibilidade ao usuário, condição de acessibilidade e atendimento integral. Para Franco, Bueno e Merhy (2003) *apud* Chupel e Mioto (2010, p. 5), “o acolhimento é um elemento essencial para a forma como esses serviços serão oferecidos”. A partir desta afirmação, pode-se dizer que o acolhimento possibilita identificar a demanda do usuário e qual orientação e tipo de informação, a fim de que o usuário possa buscar e acessar seus direitos. Isso torna-se possível, segundo os autores, porque viabiliza um contato direto com o usuário, abrindo espaço para a criação de vínculo e fugindo de parâmetros da mera “agenda-consulta”, que, como mencionado anteriormente, é uma característica da triagem e não do acolhimento.

Quanto ao conhecimento da demanda e da situação em que se encontra o usuário, as autoras reportam ao princípio da integralidade, no sentido de acolher o sujeito a partir de uma perspectiva integral, podendo ser possível considerar todas as dimensões do sujeito, sejam elas sociais ou econômicas. Quando as autoras apresentam esta característica em seus estudos, é possível compreender que, a partir dessa ação, o profissional de Serviço Social tem maior possibilidade de conhecer a realidade do sujeito e encaminhá-lo para acessar seus direitos, sejam eles em quaisquer áreas das políticas públicas, na assistência, na Previdência, na saúde, na educação, no terceiro setor, etc.

Em síntese, para Chupel e Mioto (2010), estes três elementos do acolhimento acima sumariados, ao serem utilizados pelo assistente social de forma articulada entre si, possibilitam compreender melhor a realidade do usuário, o que pode se desdobrar em intervenções mais

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

fundamentadas, que, por sua vez, contribuem para que o usuário acesse diversos tipos de direitos.

Trazendo para a realidade do Serviço Social, o acolhimento pode ser uma prática que contempla o Código de Ética do/a Assistente Social (BRASIL, 2012), em que discrimina, conforme o cap. 1, art. 5º, alínea C, as relações com os usuários, tornando como dever do profissional de Serviço Social, nas suas relações com os usuários, democratizar as informações e o acesso aos programas disponíveis no espaço institucional como um dos mecanismos indispensáveis à participação dos usuários. Com a prática do acolhimento, acredita-se que o processo interventivo para que se alcance esses deveres torna-se mais eficiente. No cap. II do Código de Ética do/a Assistente Social (BRASIL, 2012), também é possível fazer esta correlação da prática do acolhimento na eficiência e ética do trabalho prestado aos usuários com o fato de se ter acesso às informações institucionais, aos programas e às políticas sociais.

No art. 8º do Código de Ética do/a Assistente Social (BRASIL, 2012), está posto, como dever do assistente social, repassar serviços sociais assegurados institucionalmente e empenhar-se na viabilização dos direitos sociais dos usuários, através dos programas e das políticas sociais, relacionando esta premissa ética com o que foi apontado por Chupel e Mioto (2010), quando as autoras discutiram o acolhimento para compreender a realidade do sujeito, e isso contribui para que o usuário acesse os diversos tipos de direitos. Nestes termos, o acolhimento possibilita o atendimento dos deveres éticos do Serviço Social no que diz respeito ao acesso de informações de políticas sociais e serviços sociais institucionais e à viabilização de acesso a direitos sociais.

Assim, para o Serviço Social, o acolhimento é uma ferramenta importante para alcançar não somente os princípios do SUS, mas também ações específicas do Serviço Social, como relacionado anteriormente, com o Código de Ética do/a Assistente Social (BRASIL, 2012), principalmente no que diz respeito ao acesso de informações e à condução aos direitos sociais das diversas políticas públicas e serviços sociais das mais diversas instituições.

Acolhimento, serviço social e oncologia

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

Conforme descrito anteriormente, o Serviço Social se caracteriza enquanto profissão da saúde. Como também já foi exposto, o acolhimento é um elemento importante nos serviços de saúde em relação à prestação de serviços aos usuários.

Neste tópico, discorre-se sobre a relação do acolhimento, do Serviço Social e da Oncologia para a condução e o acesso aos direitos sociais do paciente oncológico.

Nas palavras de Martinelli (2000, p. 23), “o assistente social trabalha com pessoas vulnerabilizadas que pedem um gesto humano: um olhar, um sorriso, uma palavra, uma escuta atenta, um acolhimento, para que possam se fortalecer em sua própria humanidade”.

Conforme exposto, o trabalho do assistente social é caracterizado por ações como a escuta, o acolhimento e até mesmo um sorriso. A respeito da atuação do assistente social na saúde, Nunes (2015, p. 50) afirma que:

O assistente social, na condição de profissional de saúde, trabalha com as manifestações da expressão social e, na saúde, estas manifestações estão associadas a fatores ligados a dor, sofrimento, mutilação, sentimento da iminência da morte/perda, associado a dificuldade financeira. (NUNES, 2015)

De acordo com a autora, o assistente social está em contato com o drama da vida humana, advindo, muitas vezes, como consequência de uma sociedade de relações complexas de um sistema social. O papel profissional do assistente social é, sobretudo, acolher o usuário em sua totalidade, em tudo o que ele é e em suas dimensões, sejam sociais ou econômicas. E, através do acolhimento, identificar as demandas do usuário e encaminhá-lo para acesso aos seus direitos e aos demais serviços socioassistenciais.

Por se caracterizar como uma profissão da área da saúde, o Serviço Social e seu campo de atuação vão desde a atenção primária até a secundária e terciária, nas diversas áreas específicas no campo da saúde. Sendo assim, uma das áreas de atuação do profissional de Serviço Social na saúde é a Oncologia.

Sobre a atuação do profissional nesta área, Nunes (2015) explica que, diante do diagnóstico da doença, a família fica abalada emocionalmente, não sabendo lidar muito bem com o estigma da doença. Nestes casos, o acolhimento e o compartilhamento de certas informações para a família e o paciente são muito importantes. Nunes (2015, p. 43) ainda considera que:

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

Um dos primeiros passos no atendimento do paciente oncológico feito pelos assistentes sociais é justamente tirá-lo da situação de passividade em que, muitas vezes, os familiares o colocam, quando não o deixam decidir sobre o tratamento ou até escondem a doença, tornando assim as rédeas da vida do cidadão. É necessário que este sujeito continue ativo e ciente dos seus direitos como cidadão portador de neoplasia. (NUNES, 2015)

Conforme exposto, a nova realidade traz consigo um conjunto de emoções que podem resultar em certos comportamentos e atitudes. A doença também pode afastar o sujeito da comunidade social, do trabalho e das suas demais relações. Este fato pode ocasionar dificuldades financeiras, sendo agravadas conforme a situação de vínculo do paciente com a família, a situação previdenciária e se este é ou não segurado pela Previdência. Diante disso, a doença pode agravar ainda mais as questões sociais, sendo que o profissional de Serviço Social, conforme sua competência, através do acolhimento, deve buscar informar-se das condições de cada paciente e, assim, fazer os possíveis encaminhamentos de acordo com as políticas sociais disponíveis e os serviços a serem oferecidos.

A respeito do papel do assistente social neste campo específico, Nunes (2015, p. 43) expõe que:

Especificamente em oncologia, Mejia (2004) explicita que o assistente social é o profissional apto a, num primeiro momento, identificar a fonte e o grau de recursos e flexibilidades sociais e financeiras da família, e, num segundo momento, identificar quais recursos podem ser acionados na rede para dar o suporte necessário com vistas à garantia do seu acesso aos direitos propostos. (NUNES, 2015)

Percebe-se, portanto, através da fala da autora, que o assistente social tem, na Oncologia, esta competência de realizar encaminhamentos e garantir o acesso aos direitos propostos.

O setor de Serviço Social do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA) (BRASIL, 2019) desenvolveu uma cartilha com o objetivo de democratizar as informações a respeito dos direitos sociais do paciente oncológico, viabilizando o conhecimento tanto para as pessoas como para os demais profissionais da área da saúde e do Serviço Social. Trata-se de uma cartilha que apresenta explicações claras e objetivas sobre os direitos da pessoa com diagnóstico de câncer. A cartilha está disponível na internet, denotando os direitos garantidos por lei. Estes direitos dependem de cada caso, mas, muitas vezes, o paciente e a família não sabem que eles existem, podendo ficar desorientados e em situação de

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

desespero por pensarem que não há qualquer amparo a ele. Abaixo, estão mencionados alguns direitos sociais do paciente oncológico, conforme a cartilha e outros direitos nas diversas políticas sociais e do campo civil:

- Atendimento digno, identificando o paciente por nome e sobrenome;
- Sigilo sobre seus dados pessoais;
- Ser atendido por pessoas com identificação (crachá com nome, função e cargo);
- Ser orientado acerca de diagnósticos desde as suspeitas; informado sobre todos os tipos de ações curativas e seus riscos; saber da prevista duração do tratamento; ter conhecimento de tudo sobre anestesias e exames previstos;
- Dizer ao paciente sobre o interesse ou não de realizar procedimentos cirúrgicos, assinando termo para tanto;
- Acesso absoluto ao prontuário médico hospitalar;
- Privacidade, respeito a valores éticos e culturais e sigilo de todas as informações pessoais do paciente, durante todos os atendimentos da rede, assegurados;
- Estar acompanhado por pessoa responsável, se desejar. O idoso e os menores de idade possuem situações específicas, com base no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e no Estatuto do Idoso.
- Segurança dos pertences do paciente;
- As crianças e os adolescentes pacientes têm direito a ambiente de recreação;
- Pacientes em geral, com longo período de internação, têm direito a acessar ambientes de lazer;
- Ter acesso aos telefones, para comunicação externa;
- Após a alta médica, asseguram-se a assistência médica e orientações para atendimento domiciliar, se necessário;
- Recusar tratamento doloroso ou extraordinário para tentar prolongar a vida, bem como optar pelo local de morte (casa ou hospital).

São também direitos do paciente oncológico:

No campo da assistência:

- Saque do Fundo de Garantia por Tempo e Serviço (FGTS);

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

- Saque do Programa de Integração Social (PIS) e de Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (Pasep);
- Benefício de Prestação Continuada (BPC);
- Vale Social;
- Carteira do Idoso/Transporte interestadual gratuito para idoso.

No campo da Previdência:

- Auxílio-doença;
- Afastamento do trabalho;
- Licença por motivo de doença em pessoa de família;
- Aposentadoria por invalidez.

No campo civil:

- Quitação de financiamento de imóvel pelo Sistema Financeiro de Habitação (SFH), em caso de invalidade ou morte;
- Isenção do imposto sobre produtos industrializados (IPI);
- Isenção de imposto sobre operações financeiras para pessoas com deficiência.

Conforme demonstrado, são vários os direitos do paciente oncológico que, muitas vezes, ele não sabe que tem. Um dos papéis do assistente social é orientar e informar os pacientes sobre seus direitos para que estes possam acessá-los. Medeiros, Silva e Sardinha (2015) contribuem para o fazer profissional do assistente social na Oncologia. Conforme as autoras, o assistente social, ao realizar a escuta do paciente/família, tem, através do acolhimento, subsídios para conhecer a realidade do usuário e, a partir das orientações, acessar esses direitos.

Nas palavras de Medeiros, Silva e Sardinha (2015, p. 407),

Os pacientes oncológicos dispõem de direitos sociais específicos, conforme ressalta o Instituto Nacional de Câncer (INCA, 2012). Para acessá-los, os pacientes devem ser orientados pelo assistente social, porque requerem um trâmite legal e burocrático. Além de documentações exclusivas, atestados médicos, laudos ou relatórios médicos, resultado de exames, biópsias e outros procedimentos são imprescindíveis para que seja dada abertura aos processos legais e agilizar o acesso e concessão a direitos garantidos aos pacientes. (MEDEIROS *et al*, 2015)

Sarmento *apud* Medeiros, Silva e Sardinha (2015) contribui quando mostra que o acolhimento é um elemento importante, porque é através dele que o assistente social tem

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

possibilidades de conhecer a demanda social do usuário, abstendo-se de qualquer preconceito, além de conhecer o comportamento humano e habilidades de escutar e observar, tornando, assim, o que Teixeira *apud* Chupel e Mioto (2010) caracteriza como o acolhimento enquanto técnica de conversa, fundamental para o conhecimento da realidade do usuário, e possibilitando o acesso aos direitos sociais aos quais o usuário faz jus.

Ainda conforme Medeiros, Silva e Sardinha (2015), o acolhimento enquanto ferramenta de ação assistencial contribui, efetivamente, para que os pacientes tenham acesso a benefícios conforme citado anteriormente.

A pesquisa de Medeiros, Silva e Sardinha (2015) mostra, também, a importância do acolhimento e do fornecimento de informações para o paciente e toda a família.

Conforme Medeiros, Silva e Sardinha (2015, p. 408), pacientes que, por algum motivo, não conseguiram ter acesso aos direitos sociais tiveram maiores gastos, no custeio de fraldas descartáveis, óleos e curativos, seja para manter um profissional técnico de Enfermagem para fazer procedimentos (seja com curativo, troca de sonda, aplicação de medicamentos, etc).

Tendo isso em vista, pode-se dizer que o acolhimento é de fundamental importância para a condução e o acesso aos direitos sociais e que, conforme exposto no tópico anterior, o acolhimento facilita a reorganização dos serviços. Além disso, é através do acolhimento que uma escuta qualificada do usuário possibilita o conhecimento da demanda e da situação em que se encontra o usuário (CHUPEL e MIOTO, 2010).

Bragança (2006) explica que procurar fazer o acolhimento facilita o fornecimento de informações a respeito do tratamento que o paciente irá realizar, tirando suas dúvidas e favorecendo o espaço de escuta e expressão, tanto para o paciente quanto para seus familiares. Como já foi especificado, estas seriam medidas de promoção de saúde que podem beneficiar os pacientes.

A autora acrescenta que, além de ser uma ferramenta importante para a condução do acesso aos direitos sociais do paciente oncológico, o acolhimento contribui para o processo de tratamento e ressignificação do processo saúde-doença, durante o tratamento, à medida que o paciente tem acesso às informações e passa a encarar o processo de enfretamento da doença de forma mais segura e tranquila.

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

Considerações finais

Diante da pesquisa realizada, pode-se perceber que o termo acolhimento não possui uma única concepção. Diversos autores abordam a prática do acolhimento na saúde e, de forma mais específica, no Serviço Social. Tendo em vista a pesquisa aqui realizada, percebe-se que vários autores afirmam a importância do acolhimento, tanto na saúde como para o Serviço Social, nesta área específica de atuação, e de forma ainda mais específica para o Serviço Social na Oncologia.

Em atenção ao objetivo deste trabalho, que consistiu em pesquisar a importância do acolhimento no Serviço Social para pacientes oncológicos no acesso aos seus direitos, pode-se constatar, conforme o material bibliográfico analisado e a hipótese levantada, que o acolhimento enquanto prática profissional, realizado por assistentes sociais na área da saúde, é, sim, fundamental e muito importante para o acesso e o conhecimento dos direitos da pessoa com câncer, bem como para a constância no tratamento, envolvendo paciente e família.

Referências

BRAGANÇA, Andréa Thomé Netto Machado. **O acolhimento como promoção da saúde entre pacientes com câncer**. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2006. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/jspui/bitstream/123456789/17569/1/Andrea%20TNMB.pdf>. Acesso em: 28 ago. 2019.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Lei nº 8.662/93. 10. ed. rev. e atual. Brasília, 2012. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf. Acesso em: 28 ago. 2019.

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. **Parâmetros para atuação de assistentes sociais na Política de Saúde**. N. 2. Brasília, 2010a. Série Trabalho e Projeto Profissional nas Políticas Públicas. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atuacao_de_Assistentes_Sociais_na_Saude.pdf. Acesso em: 23 ago. 2019.

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

BRASIL. Conselho Federal de Serviço Social – CFESS. **Resolução CFESS nº 383/99**, de 29 de março de 1999. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/resolucao_383_99.pdf. Acesso em: 29 ago. 2019.

BRASIL. **Constituição** (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Ministério da Saúde. Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva – INCA. **Direitos sociais da pessoa com câncer**: orientações aos usuários. 5. ed. Rio de Janeiro, 2019. Disponível em:
https://www.inca.gov.br/sites/ufu.sti.inca.local/files//media/document//direitos_sociais_da_pessoa_com_cancer_5edicao.pdf. Acesso em: 24 ago. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Brasília, 2010b. (Série B. Textos Básicos da Saúde). Disponível em:
http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento_praticas_producao_saude.pdf. Acesso em: 23 ago. 2019.

CHUPEL, Claudia Priscila; MIOTO, Regina Tamaso. Acolhimento e Serviço Social: contribuição para a discussão das ações profissionais no campo da saúde. **Revista Serviço Social & Saúde**, Campinas, v. IX, n. 10, p. 37-59, dez. 2010.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 23. ed. São Paulo: Cortez Editora, 2012.

JÚNIOR, Reginaldo Pereira França. **Os elementos do projeto ético-político profissional e seu debate**. 2012. Dissertação de Mestrado (Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2012. Disponível em:
<https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/17591/1/Reginaldo%20Pereira%20Franca%20Junior.pdf>. Acesso em: 23 ago. 2019.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social**: identidade e alienação. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

MEDEIROS, Thaize de Sousa; SILVA, Olinda Rodrigues da; SARDINHA, Ana Lídia Brito. Acolhimento e acesso aos direitos sociais: assistência a pacientes em cuidados paliativos oncológicos. **Textos & Contextos**, Porto Alegre, v. 14, n. 2, p. 403-415, ago./dez. 2015. Disponível em:
<http://revistaseletronicas.pucrs.br/fass/ojs/index.php/fass/article/view/21225/13962>. Acesso em: 22 ago. 2019.

MITRE, Sandra Minardi; ANDRADE, Eli Iola Gurgel; COTTA, Rosângela Minardi Mitre. Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de

O SERVIÇO SOCIAL NA ONCOLOGIA: O ACOLHIMENTO COMO PRÁTICA IMPORTANTE À CONDUÇÃO DE ACESSO AOS DIREITOS SOCIAIS DO PACIENTE ONCOLÓGICO

Saúde na Atenção Primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 8, p. 2.071-2.085, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232012000800018&script=sci_abstract&tlang=pt. Acesso em: 28 ago. 2019.

MOTTA, Bruno Feital Barbosa; PERUCCHI, Juliana; FILGUEIRAS, Maria Stela Tavares. O acolhimento em saúde no Brasil: uma revisão sistemática de literatura sobre o tema. **Revista da SBPH**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, 2014. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582014000100008. Acesso em: 23 ago. 2019.

NUNES, Fernanda Letícia Santos. **Desafios e perspectivas postos ao Serviço Social no acolhimento a famílias de pacientes oncológicos**. 2015. Monografia (Bacharelado em Serviço Social). Centro de Artes, Humanidades e Letras. Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, Cachoeira, 2015.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE – OMS. 2019. Disponível em: <https://www.who.int/eportuguese/countries/bra/pt/>. Acesso em: 25 ago. 2019.

SILVA, Anália Barbosa da; SILVA, Diego Tabosa da; JUNIOR, Luiz Carlos de Souza. O Serviço Social no Brasil: das origens à renovação ou o “fim” do “início”. **4º Simpósio Mineiro de Assistentes Sociais**. Belo Horizonte, 19 a 21 maio 2016. Disponível em: <https://cress-mg.org.br/hotsites/Upload/Pics/ec/ecd5a070-a4a6-4ba1-8e4a-81b016479890.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2019.