

**SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO HOSPITALAR: AVANÇOS E DESAFIOS
PARA A GESTÃO DA SAÚDE**

***SERVICES IN HOSPITAL CONTEXT: PROGRESS AND CHALLENGES FOR
HEALTH MANAGEMENT***

Ana Paula Martins Ferreira

Pós-Graduada em Gestão em Saúde pela UEMS. Graduada em Serviço Social pela Universidade Anhanguera-Uniderp Pólo Ribas do Rio Pardo-MS.

Resumo: Este artigo é resultado de um trabalho de conclusão de curso, que aborda alguns avanços e desafios de gestão pública do assistente social na área de saúde. O objetivo deste trabalho consiste em identificar, a partir de uma revisão integrativa de literatura, o conhecimento científico produzido no Brasil no período de 2009 a 2013 sobre o tema proposto. As literaturas utilizadas são pautadas na atuação do assistente social em contextos hospitalares. Conclui-se que houve avanços quanto a participação do profissional de serviço social em contextos hospitalares, já que este profissional tem sido cada vez mais requisitado neste meio, porém há desafios ainda a serem vencidos, como a luta pela ampliação e incorporação de novos direitos de acesso a saúde com a atuação desses profissionais como parte imprescindível do processo de gestão em saúde, como um agente que auxilia na melhoria da qualidade dos serviços de saúde, e na execução dos princípios éticos do SUS.

Palavras-chave: SUS; Serviço Social; Atendimento hospitalar; Gestão em Saúde.

Abstract: This article is a result of completion of course work, which covers some advances and governance challenges of the social worker in health care. The objective of this work is to identify, from an integrative literature review, scientific knowledge produced in Brazil from 2009 to 2013 on the theme. The literature used are based on the work of the social worker in hospital settings conclude that progress has been made as the involvement of professional social work in hospital settings, since these professionals have been increasingly required in this environment, but there are challenges still to be losers, as the struggle for expansion and incorporation of new health access rights to these professionals as an essential part of the health management

process, as an agent that helps in improving the quality of health services, and implementation of the principles ethical SUS.

Keywords: SUS; Social service; hospital care; Health Management.

1. Introdução

O atendimento hospitalar de qualidade torna-se referência quando os profissionais lotados na unidade de saúde realizam seus trabalhos com conhecimento teórico, satisfação pessoal e com o mínimo de conhecimento sobre o atendimento humanizado a cidadãos que se encontram em estado de atenção relacionado a saúde, para que estes tenham uma recuperação satisfatória (KOTLER; HAYES; BLOOM, 2002).

Um atendimento mais humanizado deve ser garantido à população com a busca de melhorias das práticas realizadas em um ambiente hospitalar, adotando-se novos padrões onde a equipe de profissionais não se preocupe somente com a enfermidade do paciente, mas sim com o paciente como um todo.

O assistente social é o profissional preparado para atender os problemas cotidianos da realidade social, baseada na desigualdade econômica e social, porém a sua presença ainda é escassa no contexto hospitalar, haja visto o número reduzido de publicações nessa área de atuação (BENEVIDES; PASSOS, 2004).

O embasamento legal para o trabalho do Assistente Social dentro da instituição hospitalar e outros serviços de saúde está concentrado na Constituição Federal Título VIII que trata da Ordem Social e também na Lei 8662/93 que regulamenta a profissão de Serviço Social.

A Constituição Federal Brasileira promulgada em 1988, no Art. 196 afirma que:

Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, 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.

O processo de gestão em saúde necessita ainda de demonstração do interesse dos profissionais em prol da saúde e também articulação com as legislações pertinentes. Desta forma, para que todos os pacientes tenham garantidos seus direitos, os profissionais da saúde necessitam de uma gestão que os faça sentirem-se reconhecidos e motivados, a ponto de transformar a teoria da lei em uma prática no atendimento aos pacientes.

A equipe de profissionais devem se preocupar com um atendimento satisfatório com técnicas modernas, instrumentos de primeira geração e atendimento humanizado (BENEVIDES; PASSOS, 2004). A Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990, chamada Lei Orgânica de Saúde (LOS), visa estruturar a política de saúde pública brasileira quando “dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências” (FERREIRA, 2009, p. 485).

As atribuições do assistente social junto a pacientes e familiares, devem iniciar desde a explicação e orientação sobre seus direitos e deveres, prestação de informações administrativas, encaminhamento de realização de exames externos, solicitação de ambulância quando necessário para transporte do paciente que necessite de transferência hospitalar, bem como o apoio e acolhimento aos acompanhantes do paciente.

O assistente social também deve ser a ligação entre outros profissionais responsáveis pelos procedimentos hospitalares (médicos, enfermeiros) e o paciente e seus acompanhantes (familiares).

Os atributos relacionados à sustentação da qualidade dos serviços de saúde devem ser estabelecidos conforme a eficácia, eficiência, efetividade, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade (ARROYO, 2006; DONABEDIAN, 2001).

A eficácia pode ser entendida como o melhor a fazer pelo bem estar do paciente apesar das condições em que se encontra sua saúde; a efetividade é o nível de melhoria da saúde conforme estabelecido pela eficácia; a eficiência é quando comparamos duas estratégias eficazes e efetivas e a mais eficiente é a de menor custo; a otimização medida é relevante quando os efeitos do cuidado da saúde não são avaliados em forma absoluta, mas relativamente aos custos; a aceitabilidade é a adaptação da relação médico – paciente; a legitimidade é tida como o que é posto por lei e a equidade é o que é aceitável para os indivíduos e legal a sociedade em geral (MALIK; SCHIESARI, 1998).

O assistente social em sua função social enquadra-se no atributo da equidade, pois não promove cuidados particulares à saúde, mas sim cuidados com a saúde de forma coletiva, por meio das políticas públicas, onde a qualidade nos serviços de saúde é fator primordial para contribuir com o restabelecimento do paciente bem como com a situação dos familiares.

O SUS estabelece os requisitos mínimos necessários para se oferecer um atendimento de qualidade no contexto hospitalar com práticas modernas e inovadoras.

Juntamente com as esferas municipais, estaduais e federais e responsabiliza-se pela normatização, assistência financeira, acompanhamento, monitoramento e fiscalização para executar os programas destinados à saúde, a partir do reconhecimento dos profissionais envolvidos no processo ponderando os fatores que podem comprometer a qualidade do atendimento.

Apesar de o Serviço Social ser uma profissão que visa contribuir na agilização de processos de trabalho da saúde, assim como exercer função de mediação entre pacientes e equipe de trabalho, ainda observa-se uma participação aquém do que se considera necessário. Considerando este fato, assim como a importância de se refletir sobre esta problemática, delimitou-se a questão norteadora que conduzirá a produção deste trabalho: Quais são os avanços e desafios no que tange a participação do profissional de Serviço Social no contexto hospitalar, que tem sido abordada por estudos científicos no Brasil, no período entre 2009 e 2013?

A fim de se responder este questionamento, este estudo teve como objetivo, identificar, a partir de uma revisão integrativa de literatura, o conhecimento científico produzido no Brasil no período de 2009 a 2013 sobre o tema proposto.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, utilizando-se o método de revisão integrativa. Este método emerge como uma metodologia que proporciona a síntese do conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática (SILVEIRA, 2005).

O motivo de se desenvolver este trabalho por meio de revisão integrativa deve-se ao fato de se apresentar uma pesquisa embasada em evidências científicas apontadas no campo da saúde resumindo os trabalhos já apresentados sobre o tema a ser explorado fundamentando-se em conhecimento científico.

A pesquisa realizada através da revisão integrativa é formada por 06 etapas: elaboração da pergunta norteadora, busca ou amostragem na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, discussão dos resultados, apresentação da revisão integrativa (GANONG , 1987).

O levantamento bibliográfico foi realizado através da pesquisa de diversos artigos que tratavam do tema, realizando a busca no Google Acadêmico , Scientific

Electronic Library Online (SCIELO), Medical Literature and Retrieval System on Line (MEDLINE) e revistas que continham como os descritores saúde: SUS, Serviço Social e saúde, Serviço Social e atendimento hospitalar, Serviço Social e Gestão em Saúde.

Pesquisou-se 10 artigos onde foram selecionados 06 artigos para a realização da revisão integrativa, os quais foram escolhidos por abordarem o tema proposto, além de terem sido publicados no período de 2009 a 2013, apresentados e publicados em língua portuguesa, com os descritores citados acima.

Para a elaboração do presente trabalho referente ao serviço social hospitalar, voltado para a gestão de saúde, serão observados os avanços e desafios para a gestão, desenvolvido de forma descritiva, possibilitando o intuito de agrupar o conhecimento produzido sobre o tema.

Para coleta das informações sobre o tema, que venham a responder a questão norteadora, foi elaborado um formulário que contem a identificação dos artigos, autores, fonte de publicação, ano de publicação, objetivos dos estudos, delineamento e características destes estudos, resultados e conclusões.

3. Resultados

Os artigos que serviram de base para a realização da presente pesquisa estão distribuídos conforme descritos a partir de agora.

Os estudos utilizados foram realizados em contextos hospitalares onde há a atuação de assistentes sociais. Pode-se constatar que os 06 artigos pesquisados que foram de encontro ao tema proposto são de origem nacional.

As publicações são pautadas em estudos exploratórios e revisão de literatura, onde foram analisadas 02 obras de 2013, 03 obras de 2011 e 01 obra de 2009. Outras publicações foram lidas e analisadas com os descritores saúde, gestão e serviço social, mas não tratavam sobre atendimento hospitalar que é a base dessa pesquisa.

Portanto, o trabalho desenvolveu-se com as pesquisas abaixo especificadas na Figura 1, excluindo-se as pesquisas que não atendiam o tema proposto.

As publicações utilizadas foram retiradas de revistas que publicam trabalhos científicos.

TÍTULO	AUTOR	ANO	REVISTA	ESPECIFICAÇÃO
O assistente	Flávia	2013	Vértices	Tipo Exploratório

social e as relações trabalho-saúde: um estudo exploratório em unidade municipal de emergência do Rio de Janeiro/RJ	Barbosa Pardini dos Santos			
A atuação do Assistente Social em âmbito hospitalar	Talita Souza Silva e Cristiani Aparecida Brito Silva	2013	Interdisciplinar: Revista Eletrônica da Univar.	Tipo Descritivo
O trabalho do assistente social em contextos hospitalares: desafios cotidianos	Maria Lúcia Martinelli	2011	Serviço Social e Sociedade	Tipo Descritivo
O Serviço Social e a área de gestão de pessoas: mediações sintonizadas com a Política Nacional de Humanização	Maria Figuerêdo de Araújo Regis	2011	Serviço Social e Sociedade	Relato de Experiência

no Hospital Giselda Trigueiro*				
Serviço Social e Saúde: exigências e desafios para a atuação profissional no âmbito hospitalar em região de fronteira	Maria Geusina da Silva Flavio Fidélis de Melo	2011	Diprosul	Tipo Analítico
Os Assistentes Sociais nos hospitais de emergência.	Marcelo E. Costa, Jacqueline Benossi, João Paulo C.Silva e orientadora Nancy J. Inocente	2009	Universidade do Vale do Paraíba	Tipo Exploratório e de Revisão bibliográfica

Figura 1: Características das publicações entre 2009 e 2013.

Fonte: Dados retirados das publicações.

As publicações escolhidas para compor o texto da pesquisa são específicas na área de Serviço Social com ênfase em contextos hospitalares.

O periódico que apresentou maior interesse em publicações relacionadas a esta temática foi a revista on-line Serviço Social e Sociedade, já que concentrou o maior número de publicações no período pesquisado (02). A mesma aborda vários temas relacionados ao profissional de serviço social. Outro dado relevante é que as duas publicações feitas por esta revista, datam do mesmo ano, buscando enfatizar a presença do Assistente Social no contexto hospitalar. Outras três revistas são multidisciplinares,

de forma que abordam temáticas variadas, não focadas a uma única área de atuação. Uma das publicações pesquisadas não refere-se à periódicos, mas um estudo publicado no IX Encontro Latino-Americano de Pós-graduação da Universidade do Vale do Paraíba.

O ano de publicação que mais evidenciou esta temática de pesquisa foi 2011, concentrando 03 publicações relacionadas. Em 2013, houve 02 periódicos que publicaram artigos relacionados ao tema. O que se pode observar é que existem momentos em que o assunto ganha evidência, e em outros momentos, não se discute o assunto, que está tão presente no cotidiano dos serviços de saúde.

O tema abordado por Santos (2013) trata as percepções dos assistentes sociais sobre as relações trabalho-saúde no setor de emergência hospitalar. O assistente social e as relações trabalho-saúde partem do pressuposto que os assistentes sociais são vistos muitas vezes mais como protetores dos pobres e oprimidos do que como integrante da equipe de profissionais ligados a área de saúde.

O assistente social é levado a desempenhar diversas funções, muitas vezes onde o objetivo é mais o lucro do empregador, seja ele, serviço público ou privado do que realmente como gestor da força de trabalho, muito evidente nesse mundo onde impera a globalização. Este deixa de ser um profissional especializado e passa a exercer múltiplas tarefas, onde muitas vezes são alheias a suas reais atribuições profissionais (IAMAMOTO, 1999).

Silva e Silva (2013) aborda sobre importância da atuação do assistente social em âmbito hospitalar, pontuando o perfil das ações desenvolvidas pelo profissional, e seu diferencial, visando à humanização e totalidade do paciente.

A atuação do assistente social na saúde justifica-se, e amplia-se pelas novas expressões da questão social que abrangem cada vez mais esta esfera (GAYOTTO; GIL, 2005).

Sendo assim houve “novas requisições ao assistente social que atua mais diretamente na gestão ou na assessoria do SUS, cujo sentido não deixa de estar relacionado aos interesses de mercantilização e privatização dos serviços de saúde” (ALMEIDA; ALENCAR, 2001, p. 108).

Tanto nos setores públicos, privados, terceiro setor, consultoria entre outros, o assistente social se depara cotidianamente com condicionalidades no seu processo de trabalho que são previamente articuladas de modo estratégico para de certo modo,

dificultar e impossibilitar resultados efetivos e eficazes da busca do assistente social pela garantia dos direitos dos usuários (SILVA; SILVA, 2013).

Martinelli (2011) discute sobre a dimensão ética do trabalho do assistente social na área hospitalar.

O assistente social é reconhecidamente um profissional da saúde. As Resoluções do Conselho Nacional de Saúde nº218, de 06 de março de 1997, e do Conselho Federal de Serviço Social nº 383, de 29 de março de 1999, além da Resolução nº196, de 1996, que trata da ética em pesquisa, envolvendo seres humanos são expressões concretas desta afirmativa (ROSA, 2006; MARTINELLI, 2011).

Por meio de pesquisas e práticas interdisciplinares, com foco na visão ética, humana e de respeito a vida o assistente social tem que ter uma atuação em ambiente hospitalar embasada na Política Nacional de Saúde e no Projeto Ético-Político do Serviço Social.

Régis (2011) relata sobre a socialização e possibilidades concretas de atuação do Serviço Social em processos de trabalho na área de gestão de pessoas em saúde pública em ambientes hospitalares.

Para Chiavenato (2004) as organizações de trabalho estão mudando sua visão e conceito de práticas gerenciais, onde não somente a estrutura organizacional tem importância no processo, mas as pessoas passam a ser o centro das organizações e não mais somente uma parte das organizações.

O assistente social passa a ser visto também como parte de uma equipe de trabalho que deve oferecer seus serviços de forma articulada em busca de eficiência (poder de resolução de problemas), eficácia (qualidade dos serviços) e efetividade (fortalecimento da cidadania dos envolvidos no processo). O assistente social deve adquirir funções de planejamento e gestão em ambientes hospitalares participando de atividades que envolvam qualidade de vida, clima social, prevenção de riscos sociais, entre outros programas (IAMAMOTO, 2002, 2001).

Silva e Melo (2011) discorre sobre a ação profissional do assistente social na área da saúde, em especial no âmbito médico-hospitalar, evidenciando os desafios da intervenção profissional em hospitais de fronteira.

O Serviço Social na saúde vai receber as influências da modernização que se operou no âmbito das políticas sociais, sedimentando sua ação na prática curativa, principalmente na assistência médica (...) foram enfatizadas as técnicas de intervenção, a burocratização das atividades, a psicologização das

Diante do apresentado, pode-se identificar que o assistente social enfrenta inúmeros desafios no cotidiano profissional, onde cada vez mais são chamados a dar respostas condizentes com a realidade institucional, caracterizando enquanto uma exigência do espaço sócio ocupacional que, em sua grande maioria requisita apenas a resolução dos “problemas” apresentados a instituição, não conformando o atendimento na ótica da totalidade que envolve os sujeitos destinatários da ação profissional. O assistente social no campo da saúde, atuante no interior do SUS tem se deparado com inúmeros desafios quanto à materialização de suas intervenções no âmbito da saúde, haja vista os mecanismos elaborados/adotados que tem se constituído em desafios imensamente difíceis de serem superados, como a implantação do Cartão SUS, um mecanismo viabilizador para o acesso aos bens e serviços do sistema nacional de saúde, este instrumento tem apresentado situações constrangedoras, uma vez que não é toda população que tem acesso a habitação, terra, trabalho, logo, a ausência de qualquer documento civil inviabiliza o acesso ao sistema público de saúde, salvo nos casos em que há risco de morte, em que as organizações, estabelecimentos e instituições da área saúde são obrigados a atender. Contudo, o trabalho profissional do assistente social tem sido requisitado cada vez mais nos espaços públicos de saúde, em especial e historicamente na área hospitalar e isso se deve ao reconhecimento da competência teórico-metodológica e técnica-operativa do assistente social nestes espaços, especialmente nos hospitais. Nesse sentido é que propusemos no subtítulo a seguir o debate do Serviço Social no contexto médico hospitalar, enfatizando as particularidades da ação profissional (SILVA; MELO, 2011).

O tema abordado por Costa *et al.*(2009) versa sobre como analisar o trabalho do Assistente Social em Hospitais de Emergências.

Ferreira e Lunardi (2007) cita que o Serviço Social intervém junto ao usuário no sentido de fortalecer sua autonomia e informar-lhe sobre seus direitos como cidadão. Cabe ainda ao assistente social estimular a participação do usuário nas comissões de saúde, entre outras ações, capacitando o indivíduo a ser sujeito no processo de transformação da sociedade, partindo da conscientização social, ou seja, uma mudança global e não mais individual. Enfatiza a importância da participação da família na recuperação do paciente. A ação dos assistentes sociais objetiva, também, a promoção

da saúde mental integral do paciente. A atuação do Serviço Social visa atender, apoiar, facilitar a compreensão, dar suporte ao tratamento, auxiliar a entender os sentimentos, prestar esclarecimento sobre a doença e fortalecer o grupo familiar (COSTA *et al.*; 2009).

4. Discussão

Há uma diferença entre prevenir e promover a saúde, onde a figura do assistente social é uma peça fundamental nesse contexto. A inserção desse profissional nas equipes multiprofissionais da atenção básica do SUS lidera o desafio de gestão pública em saúde, uma vez que, com a finalidade de ampliar seus conhecimentos e atuar com maior competência na área de saúde, contribui com a qualidade de vida e o bem estar dos usuários que dependem do programa de atenção básica.

Quando dizemos que algo pode ser evitável, conhecemos o agente causador. Desta forma, afirmamos conhecer “o risco”, o que significa conter aquilo que a priori determina o surgimento de uma doença. Então podemos afirmar que iremos prevenir, se antecipar, agir antes que a doença se instale. Os trabalhos de prevenção são de antecipação à doença, combatendo seus possíveis agentes causadores (SODRÉ, 2014, pág. 73).

Com os conhecimentos teóricos do profissional de Serviço Social inserido na equipe de atenção básica os conhecidos grupos de risco: diabéticos, hipertensos, obesos, usuários de drogas, idosos e todos os demais usuários que possam ser atendidos em programas federais, estaduais e municipais da área de saúde poderão ser elaborados estratégias argumentativas para se evitar agravos e sequelas das enfermidades levando aos usuários novos modos de vida e consequentemente novas soluções para promoção da prevenção e promoção da saúde.

Para se chegar ao protagonismo dos sujeitos, alcançando um elevado nível de vida saudável, deve-se associar os saberes técnicos aos saberes populares em ações intersetoriais, ou seja, desenvolvendo ações onde haja o envolvimento além do assistente social também de outros profissionais relacionados à saúde, para que se obtenha uma melhor forma de gestão (BUSS, 2003).

Portanto, os assistentes sociais, por meio de sua relação dialógica com os pacientes, usuários dos serviços de atenção básica, levam uma maior credibilidade ao que lhes é proposto, por conta de criar um relacionamento mais próximo entre a saúde pública e os pacientes.

Por outro lado, em hospitais o assistente social realiza atendimento direto aos usuários tendo como público alvo de suas intervenções pessoas que se encontram em momento de fragilidade, e necessitam de atendimento humanizado, auxiliando e oferecendo palavras que direcionem suas ações para possíveis soluções de problemas, um olhar que se atente para a situação em que se encontra o usuário, uma atenção redobrada a escuta, isto para que possam restabelecer-se emocionalmente e socialmente e serem estrategicamente orientados (MARTINELLI, 2011).

A participação do profissional de assistência social nas atividades junto a saúde pública tem por objetivo o acolhimento, atendimento e orientações aos pacientes que necessitam do setor de serviço social da secretaria de saúde, quanto aos serviços de saúde. O Assistente Social na Secretaria de Saúde é o profissional que atua junto aos usuários do SUS, efetivando por meio de suas ações o acesso destes às políticas de saúde. O trabalho, tendo como finalidade a garantia do bem-estar físico, mental e social dos usuários, tendo como foco em suas ações os princípios da Lei que regulamenta as ações e serviços da saúde, sendo esta Lei de n.º8.080 de 19/09/1990.

O trabalho com pessoas hospitalizadas e seus familiares torna visível a vulnerabilidade que acomete todos os que passam por essa situação, mostrando a importância da luta pela humanização do atendimento. Isso fica ainda mais evidenciado quando se considera que, além de estarem vivendo um momento de fragilidade e ansiedade devido à enfermidade, muitas pessoas têm seu sofrimento agravado por desconhecerem seus direitos de cidadania (FERREIRA; LUNARDI, 2007).

O SUS é visto como um programa voltado à saúde de pessoas que não podem pagar pelos serviços de saúde, o que contradiz o que realmente é posto em sua legalidade.

Um dos trabalhos do assistente social é o de informar aos cidadãos seus direitos e deveres, determinados pelo devido acesso aos bens e serviços prestados a população que dele necessita.

Na área de inserção do assistente social em contextos hospitalares há pouca literatura publicada, principalmente no período citado nessa pesquisa.

Há muitas publicações sobre a inserção desse profissional em outras esferas, como na Atenção Básica. Nos hospitais foram verificadas poucas publicações.

O que relata-se é que na prática o assistente social ainda não é tido como um profissional imprescindível na área de saúde, apesar das legislações que o amparam.

Nas equipes de trabalho dos hospitais os profissionais tidos de grande importância são médicos e enfermeiros, que cuidam da saúde dos pacientes, mas se esquecem da saúde dos acompanhantes, familiares e do próprio paciente com relação a sua vida social.

Com o papel de orientar, planejar e promover uma vida mais saudável para as pessoas, as atribuições das assistentes sociais de pacientes e familiares vão desde esclarecer e orientar os pacientes sobre seus direitos e prestar informações administrativas, passando por encaminhá-los para realização de exames externos, solicitar ambulância e transferência hospitalar, até dar apoio e acolhimento aos familiares, sendo o foco principal sempre o bem estar do outro.

Enfim, o assistente social aliado a uma equipe profissional que se preocupa com as esferas física e social dos pacientes e familiares em contextos hospitalares do SUS, de emergências, de fronteira, de redes privadas prioriza sempre o bem estar coletivo e a integração do indivíduo na sociedade.

5. Considerações Finais

Houve avanços quanto a participação do profissional de serviço social em contextos hospitalares por meio de legislações que fundamentam tal ação. Mas também há grandes desafios a serem vencidos por motivo de que os profissionais considerados de grande importância serem os médicos e enfermeiros, sendo que desta forma o grande desafio do Serviço Social é fazer uma discussão crítica acerca das práticas de inserção e atuação nos ambientes hospitalares, no sentido de romper com as práticas individualizantes, de amenização de conflitos, construindo e fortalecendo métodos para potencializar a capacidade de participação enquanto deliberação de sujeitos individuais e coletivos na efetiva construção de condições objetivas dignas de trabalho e atendimento no SUS, dentre as quais se incluem não só a defesa dos direitos existentes, mas a luta pela ampliação e incorporação de novos direitos de acesso a saúde.

Referências bibliográficas

ALMEIDA, N. L. T.; ALENCAR, M. M. T. **Serviço social, trabalho e políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2001.

ARROYO, C. S. **Qualidade de serviços de assistência à saúde: o tempo de atendimento da consulta médica.** 2007. 129 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988.

_____. Ministério da Saúde. Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990. Disponível em: <<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/lei8080.pdf>>. Acesso em: 08 de setembro de 2015.

BENEVIDES, R.; PASSOS, E. A humanização como dimensão pública das políticas de saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, Niterói, RJ, v. 10, n. 3, p. 561-571, 2004.

BRAVO, M. I. S. Projeto Ético-Político e sua Relação com a Reforma Sanitária: Elementos para o Debate. In: MOTA, Ana Elizabete. [et al], (orgs). Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, Cortez, 2006. p.197-217.

BUSS, P. M. Uma introdução ao conceito de promoção da saúde. In: CZERESNIA, D. (Org.). **Promoção da saúde: conceitos, reflexões, tendências.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2003. p. 15-38.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 2ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

COSTA, M. E.; BENOSSI, J.; SILVA, J. P. C.; INOCENTE, N. J. Os Assistentes Sociais nos hospitais de emergência. In: XII ENCONTRO LATINO AMERICANO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E IX ENCONTRO LATINO AMERICANO DE PÓS-GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE VALE DO PARAÍBA, 2009, Vale do Paraíba.

DONABEDIAN, A. Continuity and Change in the Quest for Quality. In: Clinical performance and quality health care, n.1, v.1, p.9-16. 2001.

FERREIRA, C. R. P. **Assistente Social na busca pela concretização dos direitos sociais.** 4º ed. Mato Grosso do Sul: Coletânea de Leis e Resoluções, 2009.

FERREIRA, M. S. S.; LUNARDI, L. S. Estratégias do serviço social para atenuar o sofrimento e tornar a ajuda ao paciente mais humana. **Revista Bioética**, v. 14, n. 1, p. 61-67, set. 2007.

GANONG L. H. Integrative reviews of nursing research. **Research in Nursing & Health**, v. 10, n. 1, p. 1-11, feb. 1987.

GAYOTTO, D. L. G.; GIL, L. A. B. Serviço social: que profissão é essa? **Revista Científica do IMAPES.** Sorocaba, n.3, v. 3, p. 58-62, mai. 2005.

IAMAMOTO, M.V. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 2 ed. São Paulo: Cortez, 1999.

_____. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 4 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

_____. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. In: COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO/CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Atribuições privativas do (a) assistente social em questão**. Brasília: CFESS, 2002.

KOTLER, P.; HAYES, T.; BLOOM, P. N. **Marketing de Serviços Profissionais: Estratégias inovadoras para impulsionar suas atividades, sua imagem e seus lucros**. 2 ed. São Paulo: Manole, 2002.

MALIK, A. M.; SCHIESARI, L. M. C. **Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde**. Vol.3. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo – Série Saúde e Cidadania, 1998.

MARTINELLI, M. L. O trabalho do assistente social em contextos hospitalares: desafios cotidianos. **Serviço Social e Sociedade**, n. 107, p. 497-508, jul./set. 2011.

REGIS, M. F. A. O Serviço Social e a área de gestão de pessoas: mediações sintonizadas com a Política Nacional de Humanização no Hospital Giselda Trigueiro. **Serviço Social e Sociedade**, n. 107, p. 482-496, jul./set. 2011.

ROSA, L. C. S. O Serviço Social e a Resolução 196/96 sobre ética em pesquisa envolvendo seres humanos. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano XXVII, nº 85, p 62-70, mar. 2006.

SANTOS, F. B. P. S. O assistente social e as relações trabalho-saúde: um estudo exploratório em unidade municipal de emergência do Rio de Janeiro/RJ. **Vértices**, Campo dos Goytacazes, RJ, v. 15, n. 2, p. 133-159, mai./ago. 2013.

SILVA, M. G.; MELO F. F. Serviço Social e Saúde: exigências e desafios para a ação profissional no âmbito hospitalar em região de fronteira. In: DIPROSUL, 2011, Pelotas/RS.

SILVA, T. S. S.; SILVA. C. A. B. S. A atuação do Assistente Social em âmbito hospitalar. **Interdisciplinar: Revista Eletrônica da Univar**, Vale do Araguaia, v. 2, n. 10, p. 36-40, ago. 2013.

SILVEIRA, R.C.C.P. **O cuidado de enfermagem e o cateter de Hickman: a busca de evidências**. 2005. 134 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP, Ribeirão Preto, 2005.

SODRÉ, F. Serviço Social e o campo da saúde: para além de plantões e encaminhamentos. **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, n. 103, p. 453-475, jul./set. 2014.