

## PERDA DA IDENTIDADE CIVIL: O RESGATE À CIDADANIA

Adalina Duarte de FREITAS\*

Maria Isabel Silva APARECIDO\*

Silvana Cunha KOHN\*

Silvia Helena Balthazar GAUDÊNCIO\*

- RESUMO: Pela especificidade do atendimento de urgência e emergência e alta rotatividade, o Serviço Social da Unidade de Emergência Referenciada, se depara com uma grande demanda de pacientes que chegam sem identificação, vítimas de violência urbana, ou com distúrbios psiquiátricos. Esses pacientes, devido ao impacto, sofrem a perda de consciência por período indeterminado, bloqueando sua própria identidade, tornando difícil o resgate à sua rede de relacionamento familiar e social. Cabe ao Serviço Social através de seu protocolo de atendimento, investigar, a partir de dados imprecisos, confusos, pronunciados pelo paciente num momento de alteração comportamental, afetivo, ou ideativo inespecífico resgatar a sua condição de cidadão.
- PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social; Urgência/Emergência; Resgate; Cidadania; Identidade.

### Introdução

A política de saúde brasileira, que avançou a partir da Constituição Federal de 1988, preconiza a saúde como direito do cidadão e dever do Estado, prevendo o acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde, sendo planejada e sistematizada pelo SUS (Sistema Único de Saúde), o qual implanta ações em diferentes esferas, atribuindo responsabilidade aos governos Federal, Estadual e Municipal, embasado no eixo da descentralização, municipalização e no controle social que se dá via conselhos.

A Unidade de Emergência Referenciada da UNICAMP (antigo Pronto-Socorro) realiza seus atendimentos baseando-se nas diretrizes da Política Nacional de Saúde Pública, e na SUAS (Sistema Único de Assistência Social) o que remete ao atendimento

---

\* Assistentes Sociais da Unidade de Emergência Referenciada. INSTITUIÇÃO: Serviço Social – Unidade de Emergência Referenciada – Hospital de Clínicas/ UNICAMP.

médico e social em grande escala e diversidade de proveniências e casos.

Pela especificidade do atendimento de urgência e alta rotatividade da Unidade de Emergência Referenciada, o Serviço Social desta instituição se depara com uma grande demanda de indivíduos que chegam sem identificação e que, como todos os outros pacientes, têm os mesmos direitos ao tratamento médico e à cidadania.

Esta demanda sem identificação, genericamente, são vítimas da Violência Urbana:

- Acidente Automobilístico,
- Acidente de Moto,
- Atropelamento,
- Acidente de Bicicleta,
- Espancamentos,
- Ferimentos com arma de fogo,
- Ferimentos por arma branca;
- Agressões,
- Quedas, etc.

Saúde Mental:

- Síndrome de abstinência,
- Tentativas de suicídio,
- Transtorno Mental, etc.

E alguns problemas clínicos:

- Convulsões,
- Infarto,
- Perda da memória,
- Mal estar súbito, etc.

Estes indivíduos, pelo impacto do choque, sofrem perda de consciência por período indeterminado, bloqueando sua própria identidade e tornando difícil descobrir quais os componentes essenciais e quais os secundários de sua personalidade.

Os desvios na busca da identidade podem ser dolorosos, sendo assim, cabe ao assistente social envolvido no processo de atendimento de emergência desvendar, ir a busca de uma investigação que, muitas vezes, inicia-se com dados imprecisos e confusos pronunciados pelo paciente num momento de alteração comportamental, afetiva ou ideativa inespecífica.

Todo paciente ao ser admitido na Unidade de Emergência Referenciada, na situação de desconhecido, encontra-se em atendimento de emergência e com uma súbita desorganização em nível de comportamento, humor ou pensamento, levando-o a incapacidade, mesmo que momentânea, de controlar suas atividades usuais, pessoais e sociais, sendo necessário que o Serviço Social aguarde o retorno do coma deste paciente, de modo que este possa fornecer dados mais convincentes e claros que darão suporte para o intermédio junto aos recursos da rede, possibilitando o retorno do paciente ao seu convívio familiar.

### **Justificativa**

O Programa de Desconhecidos desenvolvido pelo Serviço Social da Unidade de Emergência Referenciada da UNICAMP torna-se imprescindível, tendo em vista a forma de atendimento caracterizado por urgências e emergências, a alta rotatividade e a demanda significativa.

Sendo o acesso à saúde preconizado pela Política de Saúde brasileira a todos os cidadãos e, considerando que, as ações e serviços de saúde são devidas em caráter de necessidade básica, a Unidade de Emergência Referenciada, no atendimento de pacientes com perda, mesmo que momentânea, de sua identidade civil, desenvolve um trabalho multidisciplinar, contando com a equipe médica, de enfermagem, e do serviço social, as quais atuam no processo saúde-doença, utilizando as mais variadas terapêuticas e tecnologias para o sucesso do atendimento.

Porém, especificamente ao profissional de Serviço Social, cabe o resgate da identidade civil do paciente que, ao ser admitido, apresenta-se como protagonista de uma realidade que quebra subitamente o cotidiano, tornando toda e qualquer ação uma missão, que envolve, além do acolhimento e responsabilização, um intenso trabalho de caráter investigativo e mobilizador, buscando oferecer respostas resolutivas e eficientes que reflitam positivamente na realidade social do paciente e na efetivação de sua cidadania.

A eficácia deste programa é alcançada principalmente pelo comprometimento dos Assistentes Sociais no atendimento dos pacientes que são admitidos sem identificação e sem referências. O trabalho exige uma ação rápida, logo na chegada, com o

preenchimento do protocolo de desconhecidos e entrevista com o paciente, quando possível, levantando dados, muitas vezes confusos, mas que auxiliam na busca de suas referências familiares e sociais. Também é de grande valia os dados fornecidos pelos socorristas (SAMU, Resgate, ambulâncias de concessionárias das rodovias, ambulâncias de outras localidades, Polícia Militar, Guarda Municipal e outros...), esclarecendo a possível situação causadora, local onde o paciente fora encontrado e demais fatos, para a agilização da intervenção social, do atendimento médico e um retorno seguro do paciente para sua rede social quando na alta.

Somando-se a esta realidade, a Unidade de Emergência Referenciada, como parte de um hospital de nível terciário, o Hospital de Clínicas da UNICAMP, supera as expectativas quanto ao número de atendimentos em nível regional e até mesmo nacional, ao receber pacientes vítimas de todos os tipos de violência, das quais as de maior ocorrência são os acidentes de trânsito devido estar localizado nas imediações de três grandes rodovias do estado de São Paulo (Via Anhanguera, Bandeirantes e Dom Pedro) e outras rodovias que cortam a Região Metropolitana de Campinas, bem como, recebe pacientes encaminhados pela rede, para continuidade e complementação do tratamento, que, no primeiro atendimento, não fora possível por ausência de recursos tecnológicos e terapêuticos especializados.

## **Objetivo**

O Programa de Desconhecidos desenvolvido pelo Serviço Social da Unidade de Emergência Referenciada tem como objetivo/meta atingir todos os pacientes que forem admitidos na condição de desconhecido, oferecendo suporte, para que tenham garantido um atendimento humanizado, oportunizando, em um menor espaço de tempo, seu resgate à sociedade. Agilizar o atendimento médico, buscando recursos nas instituições que possam auxiliar na identificação do paciente; Investigar casos sociais, sem famílias e sem residência fixa; Contatar e discutir casos com a equipe multiprofissional, quando requer acompanhamento social de maior especificidade, exigindo permanência por um tempo maior na Unidade de Emergência Referenciada; Trabalhar e oferecer apoio sócio-assistencial ao paciente e/ou família, principalmente se constatada rejeição familiar.

## **Metodologia**

Levantar a trajetória do paciente à Unidade de Emergência Referenciada, verificando quem o socorreu, localização, condições em que foi encontrado; Manter-se próximo ao paciente, na tentativa de colher dados que reforcem a situação social; Esclarecer e informar à equipe multiprofissional, as providências sociais que estão sendo tomadas para o estabelecimento de critérios de ação; Estabelecer parcerias junto aos recursos da rede; Entrevistar e acompanhar os familiares; Possibilitar o retorno do paciente junto à família e/ou à sua rede de relacionamentos; ou a inclusão em outros recursos sociais.

## **Estratégias de Ação**

Todo paciente ao ser admitido na Unidade de Emergência Referenciada na condição de desconhecido será incluído no programa, onde estabelecer-se-á parcerias com setores afins, reconhecendo a vital importância da mobilização e agilização nas buscas que facilitarão a identificação e origem do paciente, utilizando como diretriz os contatos telefônicos com instituições que forneçam acesso a registros de entrada, saída e permanência de indivíduos, tais como:

Setor de Pessoas Desaparecidas; Hospitais e Centros de Saúde de Campinas; PA (Pronto Atendimento) de Campinas e região; Hospitais e Centros de Saúde das localidades que os pacientes foram encaminhados; Hospitais e Clínicas psiquiátricas; Secretárias de ações sociais; CAP's (unidades de referência secundária e intermediárias de saúde mental, com equipe multiprofissional e tem como missão tratar de forma intensiva os portadores de transtorno mental grave com idade superior a 14 anos); SAMIN (Albergues Noturnos de Campinas e região); Delegacias, Distritos Policiais, Polícia Rodoviária; Assessoria de Imprensa e Jurídica do Hospital de Clínicas da UNICAMP; Mídia, imprensa escrita, falada e televisionada; Operadoras de telefonia; Igrejas; Sociedade de Amigos do Bairro; ONG's; Outros.

## **Trajetória do Atendimento Hospitalar**

Em sua totalidade, todo paciente que acessa a Unidade de

Emergência Referenciada na situação de desconhecido, será submetido à avaliação de várias especialidades médicas, como: clínica médica, cirurgia geral, neurocirurgia, neuroclínica, psiquiatria, ortopedia. Tais especialidades encontram-se em atuação direta na Unidade de Emergência, as demais especialidades que se fizerem necessárias serão bispadas, permitindo diagnosticar o distúrbio orgânico e possibilitando a condução adequada do caso.

### **Referencial Prático do Serviço Social durante a permanência do paciente na Unidade de Emergência Referenciada**

#### **O paciente que estiver: confuso desorientado ou não contatando:**

Relacionar, nos casos imediatos relativos ao programa, dados de identificação do paciente, providências, horários, identificação das pessoas com as quais se manteve contato telefônico, identificação dos assistentes sociais que estão acompanhando o caso, bem como, identificação da equipe de apoio que está intervindo (médicos, enfermagem, recepção, transporte, etc);

Abrir Prontuário de Atendimento Social, em impresso próprio do Serviço Social da UNICAMP, notificando todas as providências, informações, contatos telefônicos, entrevistas, discussões com a equipe de apoio, fazendo-o de forma clara, contendo nomes, horários e datas, o que facilita o andamento e acompanhamento do atendimento por outro profissional da área que venha a incumbir-se;

Manter-se próximo ao paciente o maior tempo possível, na tentativa de colher dados que reforcem a investigação social;

Levar ao conhecimento da equipe multiprofissional as providências sociais que estão sendo encaminhadas para o estabelecimento de critérios de ação;

Dar continuidade à investigação social, contatando setores afins.

#### **O paciente quando contatando:**

Entrevistar o paciente e fornecer apoio sócio-assistencial;

Providenciar o preenchimento do Boletim de Atendimento de Urgência, através do repasse de informações colhidas com o paciente para a recepção da instituição;  
Contatar e convocar família e/ou colateral;  
Entrevistar família e/ou colateral;  
Orientar quanto aos benefícios previdenciários (se necessário);  
Intermediar contato médico/família;  
Acompanhar família e/ou colateral fornecendo apoio sócio-assistencial e orientações quanto às rotinas da Unidade de Emergência Referenciada e atividades do Serviço Social.

### **Diante de Condutas Médicas:**

Internação em enfermarias do Hospital de Clínicas da UNICAMP – Passar o relatório do atendimento social realizado com o paciente ao Serviço Social da enfermaria para o devido acompanhamento; avisar família e/ou colateral;

Transferências para hospitais de Campinas, Hospitais da localidade de origem ou hospitais para tratamento específico – Certificar vaga, endereço do hospital e o médico com o qual manteve contato; convocar e interar a família e/ou colateral sobre a necessidade da transferência; orientar e esclarecer a família e/ou colateral quanto às normas da transferência; dar suporte para a remoção do paciente através de transporte, equipamento especial (se necessário), acompanhamento familiar e/ou da equipe de enfermagem; atentar para os encaminhamentos e documentação do paciente.

### **Resultados**

Nos últimos cinco anos de 2003 a 2007 atendemos 385 pacientes que deram entrada na UER como “Desconhecidos”, com média anual de 77 casos. Prevalendo o gênero masculino com 75% e o feminino com 25%. A faixa etária predominante é de 21 a 40 anos com 47% dos casos. De Campinas atendemos 55%, Região Metropolitana de Campinas 27%, de outras cidades 7%, Sem residência fixa 6% e 5% sem dados. Deste total, 26% retornaram às suas famílias, 36% foram a óbito, 20% ficaram internados no HC-UNICAMP, 14% encaminhados para internação em Hospital

Psiquiátrico, 4% transferidos para outros hospitais. Destes, apenas 11% ocorreram procura espontânea da família, sendo que 84% dos casos foram equacionados diretamente pela ação profissional do Assistente Social e 5% não foram identificados por envolvimento policial.

O trabalho mostra a importância da ação voltada ao resgate da cidadania da população vítima de violência urbana ou que apresentam transtornos mentais e clínicos, na perspectiva voltada à humanização do atendimento em saúde, no acolhimento, na responsabilização e resolutividade como princípios éticos que devem fazer parte do ideário profissional.

FREITAS, A. D.; APARECIDO, M. I. S.; KOHN, S. C.; GAUDÊNCIO, S. H. B. Loss of the civil identity: the rescue to the citizenship. *Serviço Social & Realidade* (Franca), v. 16, n. 2, p. 11-22, 2007.

- *ABSTRACT: For the specificity of the urgency and emergency and high rotation service, the Social Service of Referenced Emergency Unit faces a great demand of patients that arrive without identification, victims of urban violence, or with psychiatric disturbances. Those patients, due to the impact, suffer the loss of conscience for an uncertain period, blocking his/her own identity, turning difficult the rescue to his/her net of family and social relationship. It depends on the Social Service through its service protocol, to investigate, starting from imprecise, confused data, pronounced by the patient in a moment of unspecific behavior, affectionate or idea alteration to rescue his/her citizen condition.*
- *KEYWORDS: Social Service; Urgency/Emergency; Rescue; Citizenship; Identity.*

### Referências

APOSTILA: Gesthos, Gestão Hospitalar. Módulo-I: *Os Sistemas de Saúde e as Organizações Assistenciais*. Ministério da Saúde, Brasília/DF: Projeto Reforsus, 2002.

BOTEGA, N. J. *Prática Psiquiátrica no Hospital Geral: Interconsulta e Emergência*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.

BRASIL, Presidência da República. *Lei Orgânica da Assistência Social*, n. 8.742, de 7 de dezembro de 1993, publicada no DOU de 8 de dezembro de 1993.

CAMILO, M. V. R. F. A Universalidade de acesso enquanto expressão do direito à saúde: A trajetória histórica do hospital das Clínicas da UNICAMP 1996-1997. 166 f. Dissertação (de Mestrado em Serviço Social) -Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo.

CAMILO, M. V. R. F. Trajetória do direito à saúde: a experiência de um hospital-escola. *Revista Serviço Social & Sociedade*, São Paulo: Cortez, n. 59, p. 152-164, 1999.

\_\_\_\_\_; TERRA, S. R. A. M. *Serviço Social do Hospital de Clínicas da UNICAMP: Uma trajetória Histórica de Legitimidade*. Revista Serviço Social e Saúde da Universidade Estadual de Campinas. Ano I, n. 1. Campinas: Oficinas gráficas da UNICAMP, p. 13-40, 2002.

CARVALHO, G. I.; SANTOS, L. Sistema Único de Saúde (Comentários à Lei Orgânica da Saúde, Lei n. 8.080/90 e Lei n. 8.142/90). 2. ed. São Paulo: Hucitec, 1995.

DIRETORIA DO SERVIÇO SOCIAL DE CLÍNICAS. *Documento interno: diretrizes do Serviço Social do Hospital das Clínicas da UNICAMP*. Campinas, 1986.

FREITAS, A. D.; CAMPOS, A. C. M.; CESCHINI, M.; Andrade, M. L. O.; FRATTINI, M. S. T. S.; KOHN, S. C.; BALTHAZAR, S. H. A Evolução do Serviço Social no Pronto Socorro do Hospital de Clínicas/ UNICAMP: da atenção ao emergencial em direção à cidadania. Trabalho apresentado no V Simpósio de Serviço Social Nacional. Rio de Janeiro 1991.

KOHN, S. C. *Serviço Social na Unidade de Emergência Referenciada: espaço construído e legitimado*. Revista Serviço Social e Saúde da Universidade Estadual de Campinas. Ano V, n. 5. Campinas: Oficinas gráficas da UNICAMP, p. 35-48, 2006.

MINISTÉRIO DA SAÚDE, Portal da Saúde, Manual e Cartilhas da Política Nacional de Humanização – Humaniza SUS. <http://portal.saude.gov.br/saude/>.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E COMBATE À FOME, SUAS Sistema único de Assistência Social. <http://www.mds.gov.br/suas/>.

**SERVIÇO SOCIAL /UER**  
**PROTOCOLO DE DESCONHECIDOS**

Data de Admissão: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Horário:

Nome:

Pré-matrícula:

MASC:                      FEM:

COR:

Estatura:

Obeso:                      Magro:

Médio:

Idade aproximada:

Cabelos:

Curto:                      Longo:

Barba:                      Bigode:

Olhos:

**Quando trazido na UER**

Condições de higiene:

Aspectos pés e mãos:

Vestimenta:

Aspectos Marcantes:

Local onde foi encontrado:

-----

Chegou na UER através de:

SAMU:

Resgate:

Dersa:

Auto-Ban:

Viatura Policial:

Guarda Municipal:

Ambulância da cidade:

Outros:

**Identificado através de:**

Procura espontânea da família:

Quem trouxe o pcte na UER

Mobilização de Recursos da comunidade:

Divulgação na Imprensa:

Polícia:

Outros: - .....

Assistente Social: