

SISTEMA DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE E O COTIDIANO DE TRABALHO DE PROFISSIONAIS DE UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA DE UM HOSPITAL PRIVADO DE BELO HORIZONTE

HEALTH INFORMATION SYSTEM AND DAILY WORK OF PROFESSIONALS IN INTENSIVE CARE UNITS OF A PRIVATE HOSPITAL IN BELO HORIZONTE

SISTEMA DE INFORMACIÓN EN SALUD Y EL TRABAJO COTIDIANO DE LOS PROFESIONALES EN LAS UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA DE UN HOSPITAL PRIVADO DE BELO HORIZONTE

Ricardo Bezerra Cavalcante¹

Maria José Menezes Brito²

Yolanda Dora Martinez Evora³

Aline Gleice Veridiano⁴

RESUMO

No setor hospitalar, mediante um contexto de intensas transformações estruturais, processuais e gerenciais, a modernização dos SISs torna-se fundamental para acompanhar e oferecer respostas às novas e complexas demandas consequentes das transformações organizacionais. Propusemos, então, um estudo cujo objetivo principal foi analisar as interferências do SIS no cotidiano de trabalho dos profissionais de três Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) em um hospital privado de Belo Horizonte. O estudo foi desenvolvido em um hospital privado de Belo Horizonte, seguindo uma abordagem qualitativa de pesquisa por meio de entrevistas semiestruturadas com os profissionais das três UTIs que utilizam o SIS no cotidiano de trabalho. A organização e a análise dos dados tiveram como base a "Análise temática de conteúdo". O estudo revelou, por meio das entrevistas, a utilização do sistema no cotidiano de trabalho como suporte nas atividades assistenciais e gerenciais, ficando evidente os fatores dificultadores da utilização do sistema de informação, principalmente a falta de capacitação dos profissionais. Outro resultado importante que emergiu das análises refere-se às contribuições do sistema de informação para o cotidiano de trabalho dos profissionais das UTIs. Com base nos resultados encontrados neste estudo, verificamos que o sistema de informação tem trazido grandes implicações para o cotidiano de trabalho dos profissionais das UTIs em foco.

Palavras-chave: Tecnologia da Informação; Desenvolvimento Tecnológico; Unidades Terapia Intensiva.

ABSTRACT

In a period of intense structural, procedural and management changes in the hospital segment, the improvement of Health Information Systems (HIS) is essential to follow and propose answers to new and complex demands resulting from organizational changes. Therefore, we propose a study that aims to analyze the HIS implications in the daily work of professionals in three Intensive Care Units (ICU) of a private hospital in Belo Horizonte. This study had a qualitative approach and data were collected through semi-structured interviews applied to the ICU professionals who use the HIS in their daily work. The Thematic Content Analysis technique was used to analyze and organize data. Results show that the HIS are routinely used to support welfare and management activities. The main difficulty observed on the use of the HIS was the lack of training of the professionals. Other important results referred to the contributions of the HIS in the daily work of the ICU's professionals. Such results show that the HIS have great implications in the routine of these professionals.

Key words: Information Technology; Technological Development; Intensive Care Units.

¹ Doutorando em Ciência da Informação pela Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais. Professor assistente da Universidade Federal de São João Del Rei, campus Centro-Oeste Dona Lindu. E-mail: ricardocavalcanteufmg@yahoo.com.br.

² Doutora em Administração. Professora da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, Departamento de Enfermagem Aplicada. E-mail: brito@enf.ufmg.br.

³ Professora livre-docente e titular da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. E-mail: yolanda@eerp.usp.br.

⁴ Acadêmica de Enfermagem pela Faculdade Pitágoras/Belo Horizonte. E-mail: alineagv@yahoo.com.br.

Endereço para correspondência - Ricardo Bezerra Cavalcante: Rua Maranhão, 316, Centro, Divinópolis-MG. CEP 35500-066.

RESUMEN

En el sector hospitalario, dentro de un contexto de intensas transformaciones estructurales, procesuales y gerenciales, la modernización de los SIS es fundamental para dar seguimiento y respuestas a las nuevas y complejas demandas consecuentes de las transformaciones organizacionales. Proponemos, entonces, un estudio cuyo objeto principal es analizar las interferencias del SIS en el trabajo cotidiano de los profesionales de tres Unidades de Terapia Intensiva (UTI's) de un hospital privado de Belo Horizonte. El estudio se realizó en un hospital privado de Belo Horizonte, con enfoque cualitativo de investigación, entrevistas semiestructuradas a los profesionales de las tres UTI's que utilizaban el SIS en su trabajo cotidiano. La organización y análisis de datos se basaron en el "Análisis temático de contenido". Por medio de las entrevistas el estudio reveló que el sistema en trabajo cotidiano sirve de apoyo a las actividades asistenciales y gerenciales, colocando en evidencia aquellos factores que dificultan su utilización, principalmente la falta de capacitación de los profesionales. Otro resultado importante que emergió de los análisis fueron las contribuciones del sistema de información al trabajo cotidiano de los profesionales de las UTI's. A partir de los resultados de este estudio se comprobó que el sistema de información influye considerablemente en el trabajo cotidiano de los profesionales de las UTI's en foco.

Palabras clave: Tecnologías de la Información; Desarrollo Tecnológico; Unidades de Terapia Intensiva.

INTRODUÇÃO

Os profissionais de saúde têm manuseado e armazenado um grande volume de dados sem, necessariamente, gerar informação.¹ Assim, no setor da saúde, os dados armazenados, frequentemente, são subutilizados ou se perdem, são desatualizados, de difícil recuperação e geram indicadores não fidedignos.² Em geral, a informação torna-se precária para nortear o processo decisório dos profissionais.³

Com vista a minimizar os problemas relacionados à geração da informação, tem-se adotado a estratégia da implantação de Sistemas de Informação em Saúde (SISs). O uso desses sistemas tem proporcionado a geração, o armazenamento e o tratamento de informações que respaldam o processo decisório nas condutas administrativas e clínicas, tendo como consequência o planejamento do cuidado com os pacientes.⁴⁻⁶

Observa-se na literatura que diversos hospitais têm utilizado a implantação do SIS com o objetivo de promover melhorias no registro das informações que norteiam o processo decisório da gerência e dos demais profissionais. Espera-se que a informatização desencadeie transformações no cotidiano dos profissionais de saúde, contribuindo para um processo de trabalho estruturado e uma gerência efetiva.⁷⁻¹¹

Nessa perspectiva, com a finalidade de subsidiar intervenções na transição do uso tradicional da informação para a interface digital e, ainda, apontar formas de integração entre profissionais, a instituição e o sistema de informação, oferecendo suporte aos sujeitos inseridos nesse processo é que se propôs o desenvolvimento deste estudo. O objetivo foi analisar as interferências do sistema de informação no cotidiano de trabalho de profissionais de Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) de um hospital privado de Belo Horizonte.

TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

Trata-se de um estudo qualitativo¹² cujos dados foram coletados por meio de entrevista semiestructurada

com os profissionais de três UTIs de um hospital da rede privada de Belo Horizonte. A escolha desse local decorreu da necessidade de obter dados relacionados à utilização de sistemas de informação como suporte para os processos de trabalho das UTIs. As entrevistas abrangeram os três turnos de trabalho tendo em vista suas especificidades e a necessidade de conhecer os contextos de atuação dos profissionais e a utilização do sistema de informação.

Foram sujeitos da pesquisa os profissionais usuários do sistema de informação, quais sejam, coordenador de enfermagem, coordenador médico, médico e gerência assistencial de enfermagem. Ressalte-se que para os médicos foi utilizado o critério de saturação dos dados, o qual pressupõe a reincidência das informações.⁸ Os demais profissionais foram entrevistados em sua totalidade, perfazendo 14 sujeitos.

Após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (COEP/UFMG), Parecer nº ETIC 301/2007, e do Conselho de Ética e Pesquisa do hospital pesquisado, os sujeitos foram esclarecidos sobre a natureza da pesquisa, os aspectos éticos e legais de acordo com a carta de informação. Posteriormente, os entrevistados assinaram o Termo de Livre Consentimento, de acordo com a Resolução nº 196/1996, do Conselho Nacional de Saúde.

Neste estudo, o material, obtido mediante a realização das entrevistas, foi analisado por meio da análise temática de conteúdo.¹³

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base nas entrevistas, verificou-se o surgimento das seguintes categorias de análise:

Utilização do sistema de informação

Inicialmente, verificou-se que os médicos e coordenadores médicos lançaram mão do sistema de informação como suporte, prioritariamente, nas atividades assistenciais e, de forma secundária nas questões de cunho administrativo. Os médicos relacionam o uso do sistema

com atividades que possam contribuir na terapêutica do paciente, ou seja, a prescrição de medicamentos, dieta e cuidados, solicitação e verificação de resultados de exames radiológicos e de imagens. Esses dados provenientes do sistema constituíram “o ponto de partida” para a tomada de decisões médicas, podendo subsidiar o desenvolvimento de medidas corretivas dos distúrbios fisiológicos, a opção por uma abordagem cirúrgica e outras decisões importantes, de forma ágil e dinâmica, conforme exemplificado:

À medida que eu tenho acesso mais rápido aos exames laboratoriais, eu consigo decidir terapêuticamente mais rápido. Acho que esta é a grande vantagem do sistema de informatização. (M22)

Na verdade, eu acho que a gente usa um décimo ou menos do que a gente poderia utilizar. Evolução, por exemplo, é uma coisa que deveria ser utilizada. (CM40)

Conforme observado, o sistema de informação funciona como uma fonte de dados e informações que embasa as ações terapêuticas relacionadas aos pacientes. Dessa forma, é preciso que os dados sejam confiáveis, pois decisões importantes serão tomadas com base neles. Ademais, a qualidade dos dados de um sistema de informação é um requisito primordial para que decisões confiáveis sejam tomadas, principalmente quando essas decisões vão incidir sobre pessoas carentes de cuidados.¹⁴

Assim, a estrutura tradicional e arcaica de armazenamento de dados no setor saúde precisa ser superada e substituída por inovações tecnológicas que sejam capazes de gerenciar dados e informações de forma ágil e segura. Atualmente, não se pode mais imaginar a solicitação de exame feito por telefone, aguardar os colhedores laboratoriais, o processamento infundável dos exames e ainda esperar dias para saber os resultados por meio de inúmeros papéis que, na maioria das vezes, se perdem e correm o risco de ser identificados de maneira errada.

Na perspectiva gerencial, o coordenador de enfermagem e a gerência assistencial de enfermagem apontam o uso do sistema como fundamental para gerenciar os dados das UTI e de outros setores do hospital. Esses dados configuram-se como indicadores que proporcionam a avaliação da assistência prestada, a mensuração da produtividade de cada setor e o faturamento do hospital. Podem, também, indicar possíveis necessidades de intervenção no processo administrativo e assistencial de setores como as UTIs e o próprio hospital. Dessa forma, o sistema oferece suporte decisório por meio de relatórios on-line, bem como a análise comparativa com outras instituições.

O sistema está aqui para gerenciar todos os dados dos setores do hospital. Então, são os relatórios de pendência, relatórios de faturamento, ocupação hospitalar, produção da CME, pacientes em isolamento. Dependendo dos dados coletados no sistema, a gente o traz para uma realidade do hospital e trabalha em cima de uma análise comparativa com outra instituição, com outros postos de atendimento para ter a medida de decisão. (GE38)

Na perspectiva dos enfermeiros, a utilização do sistema de informação transcende o uso para um fim único, ou seja, o sistema não se aplica apenas aos dados clínicos dos pacientes, mas também à gestão de outros dados da instituição. O setor saúde é caracterizado por uma crescente produção de dados relacionados às demandas de atendimentos aos pacientes, à gerência dos serviços de saúde e ao financiamento dos custos presentes.¹ Para administrar esses dados, é imprescindível o uso de um instrumento tecnológico que possa garantir dados bem coletados, armazenados e processados.

Ressalte-se que a estrutura tradicional de estocagem de dados em papel não comporta mais as demandas do grande volume de dados do setor saúde, contribuindo para a fragmentação deles ao longo do tempo. Dessa maneira, na instituição estudada, o sistema tem a função de organizar os dados produzidos, transformando-os, posteriormente, em informações valiosas para a tomada de decisões importantes.

Observa-se, neste estudo, a necessidade do uso do sistema pelos enfermeiros assistenciais no cotidiano de trabalho, pois eles não o utilizam para consultar dados, elaborar prescrições de enfermagem ou registrar a assistência prestada. No entanto, existe nas UTIs a tentativa de implementar, por meio do sistema, a evolução de enfermagem, a prescrição de cuidados de enfermagem, a avaliação de feridas e outras ferramentas específicas do enfermeiro, inseridas no prontuário eletrônico do paciente.

Dessa forma, o fato de o uso de sistema estar vinculado apenas ao coordenador de enfermagem e à gerente assistencial pode evidenciar a exclusão da maioria dos enfermeiros do processo de informatização nas UTIs em estudo. Assim, dados importantes podem estar sendo perdidos, visto que a equipe de enfermagem é, na maioria das vezes, responsável por “alimentar” toda a equipe multidisciplinar com dados objetivos e subjetivos advindos do cuidado direto prestado ao paciente. A título de exemplo, podem ser mencionados as eliminações intestinais, aceitação da alimentação, sinais vitais, aspectos sentimentais, balanço hídrico e outros dados imprescindíveis para a tomada de decisões durante o tratamento dos pacientes.

Nessa perspectiva, é fundamental o uso de tecnologias por toda a equipe de enfermagem e demais profissionais, pois os recursos computacionais são desenvolvidos para aumentar a produtividade e melhorar a qualidade nas

atividades realizadas.¹⁵ Assim, o uso do sistema de informação por todos os profissionais das UTIs em foco pode agregar informações variadas e relevantes para as decisões a tomar.

Apesar de este estudo evidenciar uma modesta participação de enfermeiros na utilização de sistemas de informação como instrumento de trabalho, pode-se dizer que, de forma geral, a enfermagem vem acompanhando a evolução tecnológica no campo da saúde. A utilização de recursos computacionais no cotidiano de trabalho de enfermeiros tem sido apontada por diversos autores em temas como: sistemas de apoio à decisão em enfermagem;¹⁶ Informatização de atividades administrativas de enfermagem;⁹ softwares protótipos para a sistematização da assistência de enfermagem;¹⁵ capacitação em informática em enfermagem;⁴ e outras inovações tecnológicas em enfermagem.¹⁷

O uso do computador pelos enfermeiros tem proporcionado inúmeras reflexões sobre a prática profissional, com destaque para a adoção de protocolos e padronizações para planejar e descrever o cuidado de enfermagem.¹⁰ Dessa maneira, a enfermagem já possui a informática como uma especialidade que, segundo a Associação Norte-Americana de Enfermagem, pode estar contribuindo nesse processo de informatização do trabalho, nas diversas instituições de saúde, ao planejar a inserção desses recursos computacionais, desenvolver aplicações específicas para a promoção do cuidado, capacitar equipes de enfermagem para a utilização dos recursos tecnológicos e, ainda, refletir sobre os impactos dessas inovações tecnológicas.¹⁸

Contribuição do SIS para o cotidiano de trabalho dos profissionais das UTIs

No que se refere às contribuições do sistema de informação para o cotidiano de trabalho dos profissionais das UTIs, observou-se que, para o coordenador de enfermagem e a gerente assistencial, todos os processos que envolvem o paciente e a gerência das UTIs estão relacionados com o sistema de informação. De forma geral, há um vínculo do sistema com todos os processos de trabalho presentes na admissão de pacientes, prescrição e dispensação de medicamentos, bem como o faturamento das contas geradas durante o tratamento dos pacientes. Assim, o sistema contribui em várias etapas do processo de trabalho das UTIs:

O sistema dá um ganho para gente em tempo (como), algumas informações que seriam disponibilizadas em dias e até semanas depois. Com o sistema a gente consegue uma disponibilização praticamente diária e imediata. (CE12)

O sistema nos dá uma conta mais bem elaborada, rapidamente encaminhada ao faturamento e tesouraria. [...] Isso facilita os processos de faturamento, de pré-auditoria e de pós-auditoria. (GA38)

Para os médicos e coordenadores médicos, o sistema de informação propicia várias contribuições, as quais estão relacionadas ao acesso aos dados e informações, ao resultado de exames laboratoriais, à tomada de decisões clínicas, às prescrições dos pacientes e ao funcionamento geral da instituição. Para esses profissionais, o acesso aos dados e informações promove a agilidade ao acesso e à precisão dos dados e, ainda, às informações relacionadas ao tratamento dos pacientes:

Ajuda muito na agilidade e integração entre os setores. Por exemplo, a prescrição que é feita chega imediatamente à farmácia. Os exames laboratoriais vão para o sistema e podem ser acessados com certa facilidade. Pode poupar trabalho e poupar papel. (M11)

Assim, as contribuições do sistema para o cotidiano de trabalho das UTIs, de forma geral, ocorrem em três situações específicas: no suporte nas decisões, na disponibilidade imediata dos dados e no processo de elaboração e faturamento das contas.

Na primeira situação, o sistema oferece aos profissionais subsídios nas tomadas de decisões. Ou seja, o sistema, por meio dos registros eletrônicos, apresenta dados que se configuram como indicadores setoriais relacionados com a assistência ou com a gerência. Com base nesses indicadores, os profissionais realizam análises comparativas entre as metas propostas e os resultados alcançados.

A segunda situação que aponta para contribuições do sistema no cotidiano de trabalho dos profissionais é a disponibilidade dos dados de forma imediata. A esse respeito, os entrevistados relatam que a agilidade no acesso aos dados contribui para a otimização do tempo de trabalho. Dessa forma, os dados armazenados e processados pelo sistema podem promover decisões gerenciais e assistenciais rápidas. Assim, o sistema de informação contribui para o processo decisório nos aspectos gerenciais e assistenciais, principalmente por meio dos indicadores gerados pelo sistema. Dessa forma, é possível criar parâmetros de avaliação dos serviços prestados nas UTIs e assegurar o processo de faturamento das contas geradas durante o tratamento dos pacientes.

É importante ressaltar que há otimização do tempo de trabalho como possível consequência da agilidade no acesso aos dados armazenados, que podem ser recuperados a qualquer momento, garantindo a segurança dos registros. Essa agilidade é vinculada, principalmente, aos resultados de exames laboratoriais que são o cerne da utilização do sistema pelos médicos das UTIs. Os entrevistados relacionam a necessidade de acesso imediato aos dados para que as decisões clínicas possam ocorrer em tempo hábil. Nesse contexto, o sistema é apontado como agente facilitador das análises dos exames laboratoriais e imaginológicos. Assim, as decisões clínicas são embasadas em dados precisos, armazenados e processados pelo sistema de informação.

Essas decisões podem contribuir de forma geral para o planejamento de intervenções, alteração de condutas e a promoção de um “cuidado” com qualidade.

Os “erros” nas condutas médicas também podem ser evitados por meio de exames claros disponibilizados no sistema. Assim, as decisões assumem caráter preciso, embasado em dados objetivos que estão disponíveis de forma a possibilitar a adoção de medidas corretivas sobre o quadro clínico dos pacientes nos vários momentos de sua evolução clínica.

Em relação às prescrições dos pacientes, os profissionais médicos destacaram como contribuições do sistema a legibilidade e a padronização das prescrições eletrônicas. Observa-se que a prescrição eletrônica configura-se como uma tarefa primordial no cotidiano de trabalho dos médicos das UTIs, sendo imprescindível o uso do sistema como instrumento de trabalho para a confecção desse tipo de prescrição. A legibilidade e a padronização da prescrição eletrônica contribuem para o tratamento dos pacientes e, ainda, facilitam o trabalho dos profissionais.

Outras contribuições assinaladas pelos médicos referem-se à redução de papéis, à integração dos setores de suporte às UTIs e ao controle de insumos. Esses benefícios apontam para o suporte do sistema de informação na gestão dos custos da instituição, bem como para a melhoria do processo de comunicação entre os setores, garantindo a fidedignidade dos dados para possibilitar decisões nos diversos níveis setoriais.

Fatores dificultadores da utilização do sistema

Quanto aos fatores dificultadores da utilização do sistema de informação no cotidiano de trabalho das UTIs, destacam-se, do ponto de vista dos entrevistados, a capacidade de processamento inapropriada para as atividades, desencadeando a lentidão dos processos de trabalho relacionados ao seu uso. Dessa forma, os profissionais destacam que o sistema está sobrecarregado, apresentando “panes” que impedem o seu uso adequado.

Acho que a dificuldade maior é a lentidão do computador. O sistema fica lento, a gente perde um tempo maior e às vezes não entra, principalmente, nos exames de imagem, tomografia, cujos arquivos são mais pesados e utilizados em momentos em que a rede está plenamente ocupada, aí a gente tem dificuldade em relação ao tempo de espera. (M29)

A interface do sistema, ou seja, a forma como o sistema se apresenta em relação aos usuários, também foi destaque, uma vez que a indefinição de siglas, os códigos e a forma como os dados são disponibilizados acarretam dificuldades nas análises. Ademais, as telas são pouco elaboradas, os relatórios não estão disponibilizados adequadamente e o sistema gera dificuldades em trabalhar com várias tarefas ao mesmo tempo:

Ao código de exame a gente não tem acesso; existe no sistema, mas são pouquíssimas as pessoas que o utilizam. A gente não consegue abrir mais de um ícone do programa ao mesmo tempo para poder fazer e, se for necessário, tem que parar um serviço, um trabalho para poder começar outro. Se eu fechar o que estou fazendo, perco tudo, podia mudar, podia dar acesso para poder abrir vários ícones de programa ao mesmo tempo. (M3)

A qualidade dos dados também é destacada como dificuldade na utilização do sistema de informação. Os entrevistados apontam a duplicação, a desatualização e a falta de padronização dos dados como problemas cotidianos, tornando-os pouco confiáveis e passíveis de questionamento:

Este sistema é muito aberto, fornece muitos dados. Então, isto gera uma dificuldade, inclusive de entendimento do sistema. Às vezes a gente tem que fazer determinadas mensagens para saber o que ele pode nos fornecer, e dentro do fornecimento das informações existe uma variável que às vezes que não permite dados confiáveis. Às vezes a gente busca a mesma informação de maneiras diferentes, de caminhos diferentes, modos distintos, e eu tenho um número diferente, quando na verdade eu deveria ter o mesmo número. Número de cirurgias realizadas num período ‘X’ que eu busco por uma via, eu tenho certamente de procurar por uma outra via, pois, talvez, eu obtenha dados diferentes, e a confiabilidade dele também é ainda um dado questionável. (GA38)

Outro fator dificultador refere-se à infraestrutura da instituição. Os profissionais apontam os custos, a falta de espaço e a reduzida disponibilidade de computadores nas UTIs como empecilhos para a expansão do sistema:

Talvez o número de computadores seja ainda um problema; há um número limitado, você precisa acessar, mas tem que esperar o outro olhar. Também falta espaço físico para ter tantos computadores. (M29)

A falta de capacitação para o uso do sistema de informação também se destacou entre os fatores dificultadores. Para os profissionais, de forma geral, há o desconhecimento das potencialidades do sistema, o que decorre da ausência de treinamento específico:

O que dificulta mais é esse desconhecimento pelo usuário e até uma parte de medo pelo usuário de mexer com o software, desconhecimento, falta de preparo. (CM1)

Quanto aos fatores dificultadores de utilização do sistema, aspectos relacionados ao software/hardware e a interface do sistema com os usuários, estes podem sinalizar a falta de envolvimento dos profissionais na implantação e avaliação contínua do sistema.

O envolvimento dos profissionais de saúde em todas as etapas de implantação de um sistema de informação em uma instituição é fundamental para o sucesso de seu uso, pois são os usuários que estarão utilizando o sistema como instrumento de trabalho e, dessa forma, fazendo críticas, dando sugestões e oferecendo propostas de melhoria.¹⁰⁻²⁰

A confiabilidade dos dados do sistema surgiu como um fator limitante para o cotidiano de trabalho dos profissionais. A qualidade dos dados de um sistema de informação é fundamental para decisões confiáveis e constitui a base da geração de informações e do conhecimento válido, que, conseqüentemente, poderá desenvolver a competitividade no mercado.⁶ No entanto, existem problemas de qualidade de dados em saúde, dentre os quais é possível destacar: a precisão comprometida; a falta de comprometimento e entendimento por parte dos usuários em registrar os dados no momento em que ocorrem, a difícil identificação da relevância dos dados, a falta de completude e a própria dificuldade de manipulação do sistema.⁶ Para amenizar essa situação, a Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS) aponta a "Certificação Digital de Softwares" como imprescindível para que os dados de um sistema sejam seguros, confiáveis, precisos, claros e relevantes.²¹

A infraestrutura das UTIs em estudo também surgiram como fator limitante do cotidiano de trabalho. Estudos apontam a variável infraestrutura como significativa para a aceitação e a utilização das novas tecnologias da informação nas instituições de saúde.²² Ou seja, a aplicabilidade de um sistema de informação como instrumento de trabalho dos profissionais depende, também, da disponibilidade desse recurso e da adequação dele em local apropriado ao seu uso. Não basta, no entanto, inserir computadores no ambiente de trabalho sem um planejamento prévio em que sejam definidos o quantitativo de máquinas, quem serão os usuários e quais as suas habilidades em relação aos computadores, quais as finalidades da utilização do sistema, quais os locais específicos de alocação dos equipamentos e quais os custos dessa implantação.

Grande parte dos sistemas de informação fracassa em virtude de um planejamento discrepante da realidade,²³ em que não são definidos de forma

sistemática os aspectos citados. Dessa maneira, os fatores infraestrutura, espaço, disponibilidade de computadores e custo são variáveis que precisam estar de acordo com um planejamento racional da própria instituição.

Por fim, a maioria dos entrevistados destacou que o treinamento no uso do sistema de informação tem sido no dia a dia de trabalho e com base nas necessidades dos próprios usuários. Não houve um suporte técnico por parte da equipe de informática sendo que apenas os profissionais que possuem mais tempo de trabalho na instituição é que tiveram um suporte inicial. Assim a falta de um processo de capacitação emergiu como um fator dificultador da utilização do sistema.

As deficiências no processo de capacitação podem acarretar algumas conseqüências prejudiciais à utilização do sistema de informação: a subutilização do sistema, a falta de participação dos profissionais na atualização do sistema e sua inadequação às rotinas de trabalho, a falta de preparo dos profissionais para a manipulação do sistema e até mesmo atitudes pessoais de rejeição à sua utilização. Torna-se, portanto, imprescindível o desenvolvimento de estratégias de promoção da capacitação dos profissionais no uso do sistema como instrumento do cotidiano de trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os sistemas de informação em saúde surgem como um instrumento capaz de contribuir para o armazenamento e o processamento de dados que são definidos como "Registros Eletrônicos de Saúde". Assim, a utilização desses sistemas tem sido cada vez mais frequente em hospitais, centros de saúde, clínicas e outros estabelecimentos.

Com base nos resultados encontrados neste estudo, verificou-se que o sistema de informação tem interferido no cotidiano de trabalho dos profissionais das UTIs. Em alguns momentos, essa interferência pode ser traduzida como contribuições e em outros, como dificuldades na utilização do sistema como instrumento de trabalho dos profissionais. Ainda confirmou-se que os profissionais utilizam o sistema em várias tarefas no cotidiano de trabalho e possuem no sistema o suporte no processo decisório. No entanto, há fatores dificultadores para a maximização do uso do sistema, sendo um deles a ausência de capacitação. Assim, sem a intenção de esgotar as discussões sobre o tema, esta pesquisa alcançou o objetivo principal, que foi de analisar as interferências do Sistema de Informação no cotidiano de trabalho dos profissionais nas UTIs.

REFERÊNCIAS

1. Bakker AR. The need to know the history of the use of digital patient data, in particular the HER. *Int J Med Inf.* 2007; 14(3):438-41.
2. Anderson JG. Social, ethical and legal barriers to e-health. *Int J Med Inf.* 2007 dez; 76(14):480-3.
3. Brasil. Política Nacional de Informação e Informática em Saúde: Proposta versão 2.0 (Inclui deliberações da 12ª Conferência Nacional de Saúde). Brasília: Departamento de Informação e Informática do SUS. 2004.

4. Évora YDM, Soares DKS, Sperandio DJ. A busca da competência em informática em enfermagem. Anais do X Congresso Brasileiro de Informática em Saúde, Florianópolis (SC); 2007. [Citado em 2007 mar. 3]. Disponível em: <<http://www.sbis.org.br>>
5. Fontanella BJB, Ricas J, Turato ER. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. Cad Saúde Pública. 2008 jan; 24(1):17-27.
6. Halamka JD, Mandl KD, Tang PC. Early experiences with personal health records. Int J Med Inf. 2008 jan; 15(1):1-7.
7. Évora YDM. Processo de informatização em enfermagem: orientações básicas. São Paulo: EPU; 1995.
8. Adamski MG, Hagen BR. Using technology to create a professional environment for recruitment and retention. Nurs Adm Q. 1999; 14(4):32-7.
9. Santos MS. Informatização de atividades administrativo-burocráticas de enfermagem relacionadas ao gerenciamento da assistência [tese]. Ribeirão Preto (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto/USP; 2003.
10. Marin HF. News frontiers for nursing and health care informatics. Int J Med Inf. 2005 jan; 74:695-704.
11. Perez G. Adoção de inovações tecnológicas: um estudo sobre o uso de sistemas de informação na área de saúde [tese]. São Paulo (SP): Faculdade de Economia e Administração/USP; 2006.
12. Minayo MCS. O Desafio do Conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 10ª ed. São Paulo: HUCITEC; 2007. 406 p.
13. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70 Ltda; 2007.
14. Cusack C. Electronic Health Records and Electronic Prescribing: promise and pitfalls. Obstet Gynecol Clin North Am. 2008; 35:63-79.
15. Sperandio DJ, Évora YDM. Planejamento da assistência de enfermagem: proposta de um software protótipo. Rev Latinoam Enferm. 2005 nov./dez; 13(6):937-43.
16. Marques IR, Marin HF. Sistemas de apoio à decisão em enfermagem. Rev Paul Enferm. 2002; 21(2):156-62.
17. Volgsmeir AA. Technology implementation and workarounds in the nursing home. Int J Med Inf. 2008 jan; 15(1):114-9.
18. American nurses association (ANA). The scope of practice for Nursing Informatics. Washington (DC): American Nurse Publishing; 1999. p.1-15.
19. Évora YDM, Fávero N, Trevizan MA, Melo MRAC. Evolução histórica da aplicação do computador na enfermagem (1965-1998). Acta Paul Enferm. 2000; 13(2):143-7.
20. Demiris G, Afrin LB, Speedie S, Courtney KL, Sondhi M, Vimarlund V. Patient-centered applications: use of information technology to promote disease management and wellness. A white paper by the AMIA knowledge in motion working group. Int J Med Inf. 2008 jan; 15(1):8-13.
21. Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS). Manual de requisitos de segurança, conteúdo e funcionalidades para sistemas de registro eletrônico em saúde (RES). [Citado em 2007 dez. 28]. Disponível em: <<http://www.sbis.org.br>>
22. Bagchi K, Udo G. An empirical study identifying the factors that impact e Health infrastructure and e Health use. Proceedings of the eleventh Americas conference on information systems. In: Omaha (EUA); 2005. p. 2595-603.
23. Heecks R. Health information systems: failure, success and improvisation. Int J Med Inf. 2006; 75:125-37.

Data de submissão: 20/11/2009

Data de aprovação: 7/1/2010