

COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM: MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO HOSPITALAR -A UTILIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

Márcia Cristina Lessa⁽¹⁾, Tatiane Villas Boas da Pinha⁽¹⁾, Thays Taboada Silva⁽¹⁾, Maria Luiza de Oliveira Teixeira⁽²⁾, Elen Martins da Silva Castelo Branco⁽²⁾

⁽¹⁾Acadêmicas de Enfermagem do 6º período da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ. ⁽²⁾Professoras Assistentes do Departamento de Enfermagem Fundamental da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ. Estrada do Tingui, 888 Campo Grande, Rio de Janeiro, CEP: 23075-005. mlot@uol.com.br

Trata-se de um estudo de natureza qualitativo-descritivo realizado por acadêmicos da Escola de Enfermagem Anna Nery (EEAN). O objeto de estudo é a utilização do prontuário eletrônico pela equipe de enfermagem. Tem por objetivos: Identificar a interferência da utilização do prontuário eletrônico na assistência prestada ao cliente pela equipe de enfermagem; Analisar vantagens e desvantagens da utilização do prontuário eletrônico pela equipe de Enfermagem. Os sujeitos foram 27 membros da equipe de enfermagem (auxiliares, técnicos e enfermeiros) de dois setores de um hospital universitário do Rio de Janeiro. Os dados foram coletados através de entrevista baseada em roteiro semi – estruturado e utilizando gravador de som. Após transcrição os dados foram agrupados em quatro unidades de análise assim denominadas: A influência do contato prévio com o computador na utilização do prontuário eletrônico, A resistência ao prontuário eletrônico associada ao tempo de serviço com o prontuário tradicional, Vantagens da utilização do prontuário eletrônico pela equipe de enfermagem e Desvantagens da utilização do prontuário eletrônico. O tema é de interesse atual uma vez que é uma tendência mundial a utilização da informática em diversos setores de atendimento à saúde. Deste modo há necessidade de realização de estudos que evidenciem as implicações da utilização de sistemas informatizados para a assistência de enfermagem.

Palavras-chave: comunicação, enfermagem, informação

COMMUNICATION IN NURSING: MODERNIZATION OF THE HOSPITAL INFORMATION SYSTEM - THE USE OF THE ELECTRONIC CHART

This is a qualitative-description study realized by nursing students at Anna Nery School of Nursing (EEAN). The study object is the nursing team's use of the electronic chart, with a view to identifying the interference caused by electronic chart use in care delivery, as well as analyzing advantages and disadvantages of the nursing team's use of the electronic chart. Research subjects were 27 members of the nursing team (aids, technicians and nurses) of 2 sectors at a Rio de Janeiro University Hospital. Data were collected through interviews based on a half-structured script, which were tape-recorded. After transcription, data were grouped in four analysis units: Influence of previous contact with computers in using the electronic chart. Resistance to using the electronic chart associated with time working with the traditional chart.. Advantages in use of the electronic chart by the nursing team and Disadvantages in the use of the electronic chart. The current relevance of this team is due to the fact that computer use is a global tendency in various health care sectors. Thus, studies have to be realized with a view to disclosing the implications of using computer systems in nursing care.

Key words: communication, nursing, information

1 – CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Durante a realização de estágio curricular, em um Hospital Universitário da cidade do Rio de Janeiro, tivemos contato com o Prontuário Eletrônico que estava em fase experimental. Isso nos trouxe algumas inquietações, uma vez que não conhecíamos o programa. Além disso, ouvíamos manifestações e algumas queixas por parte da equipe de enfermagem a respeito da utilização do mesmo. A partir dessa situação, surgiu a necessidade de se desenvolver um estudo cujo objeto é a utilização Prontuário Eletrônico pela equipe de Enfermagem.

Os sistemas de informação em saúde no ambiente hospitalar têm como objetivo suprir as necessidades operacionais dos setores em uma unidade hospitalar e proporcionar uma integração e interação, assim permitindo total acesso às informações produzidas em cada setor do hospital, maior agilidade em pedidos de exames, localização rápida e fácil acesso ao histórico clínico do paciente, possibilitando a recuperação de diagnósticos progressos, internações, consultas ambulatoriais, exames antigos ou cirurgias realizadas. Como o enfermeiro desempenha um importante papel no processo de comunicação relacionado ao paciente, os sistemas computacionais oferecem a este uma excelente ferramenta na prestação de cuidados de boa qualidade.

Os objetivos da pesquisa são:

- 1- Identificar a interferência da utilização do prontuário eletrônico na assistência prestada ao cliente pela equipe de enfermagem;
- 2- Analisar vantagens e desvantagens da utilização do prontuário eletrônico apontadas pela equipe de Enfermagem.

2 - O QUE É O PRONTUÁRIO ELETRÔNICO?

Prontuário eletrônico é um meio de informação utilizado pelos profissionais de saúde, com os objetivos de padronizar e organizar de maneira concisa os dados relativos a cada paciente, otimizando a assistência prestada.

De acordo com o Ministério da Saúde (in Mikani, 2001) prontuário médico “é um conjunto de documentos padronizados, ordenados e concisos, destinados ao registro de cuidados médicos e paramédicos prestados ao paciente pelo hospital.” Da mesma forma, o Prontuário é utilizado pela equipe de enfermagem.

O desenvolvimento de um Prontuário Computadorizado é um sistema abrangente, que permite introduzir rapidamente os dados, ajudando a reduzir erros e padronizar os planos de cuidados, no caso da enfermagem. Conforme é destacado no site Weblabs (2001): “o Prontuário Eletrônico traz a vantagem de se ter todas as informações dos pacientes arquivadas através de uma ferramenta que possibilita acesso rápido e eficiente. A partir da seleção de um paciente, todas as informações relativas a ele são trazidas de forma rápida, organizada e precisa”.

A computação facilita a comunicação interdepartamental, tornando os procedimentos burocráticos mais eficientes. Os clientes também são beneficiados, uma vez que os serviços e, principalmente, os resultados de exames tornam-se mais rapidamente disponíveis (Atkinson, 1989, p.118).

O mesmo autor relata que um dos principais usos do sistema de computação em hospitais é na comunicação das prescrições médicas aos setores de apoio da clínica, como o laboratório e a radiologia (Op. cit., p.119).

O programa *Med Trak*, que está sendo implantado no HUCFF, dá ênfase especial ao Prontuário Eletrônico do paciente e à sua segurança. No cenário da gestão hospitalar, o *Med Trak* enfatiza o papel dos médicos e do corpo de enfermagem, conferindo-lhes participação ativa no processo de encaminhamento e seguindo a tendência do estado da arte da tecnologia, o *Med Trak* possui diversas funcionalidades integradas à internet (Infopar, 2001).

➤ **IMPLANTAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO CLEMENTINO FRAGA FILHO (HUCFF)**

O *Med Trak* é de origem australiana, foi trazido por uma firma terceirizada chamada LEME. Anteriormente, esse programa já havia sido instalado em hospitais de Curitiba e São Paulo. Foi relatado por ele que a partir da necessidade de modernização da instituição, foram investidos mais de três milhões de reais para a compra de um programa instrumental de informática e sua implantação.

Inicialmente, o programa passou por uma fase de homologação no Centro de Processamento de Dados (CPD), mostrando-se eficiente. Contudo foram necessárias inúmeras alterações para sua adequação, principalmente naquelas que diziam respeito à assistência.

Ao ser implantado no setor 9D, em agosto de dois mil, este necessitou de novas alterações para que estivesse adaptado às necessidades do posto e da equipe. Vale ressaltar que as equipes receberam informações a respeito do programa, onde cada profissional assistiu duas aulas de duas horas, tendo um computador por pessoa. Após um período de aproximadamente três meses, os profissionais se encontram bem adaptados à nova realidade de informação.

Em março de dois mil e um, o *Méd Trak* foi implantado no setor 9B, que está passando por uma fase de adaptação. Uma das maiores dificuldades encontradas na implantação do prontuário eletrônico diz respeito à mudança de hábito: as pessoas estão muito acostumadas com o “papel” há muitos anos e ficam resistentes à utilização de outros métodos, como o computador. Principalmente a equipe de enfermagem, que é intelectualmente heterogênea e encontra maior dificuldade.

Essa dificuldade da mudança de hábito é observada em toda a equipe, porém com maior incidência entre técnicos e auxiliares. No entanto, esta evidência não nos garante afirmar que as dificuldades estejam restritas a esse grupo. Os médicos também têm dificuldades na mudança do papel para o computador, o que pode sobrecarregar a equipe de enfermagem, que precisa redobrar sua atenção nas prescrições médicas, providenciando correções.

Contudo, a utilização do prontuário eletrônico tem disponibilizado informações sobre os clientes em todos os setores, em qualquer hora, com rapidez e eficiência. O acesso a essas informações é mais direcionado, devido à organização fornecida pelo programa facilitando o controle e obtenção de dados estatísticos e características epidemiológicas da população atendida.

Esse método permite que o registro da equipe de enfermagem torne-se mais preciso, já que é obrigatório o preenchimento de todos os itens solicitados (campos em branco) para que as informações sejam gravadas. Deste modo o registro é padronizado.

É importante deixar claro que hoje, no Brasil, o prontuário eletrônico não serve como instrumento legal, sendo ainda necessário o registro em papel.

Havia uma previsão de que todo o HUCFF estivesse informatizado até setembro de dois mil e um.

3 – METODOLOGIA

O estudo foi de abordagem qualitativa, realizado no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF). Foram entrevistados 27 membros da equipe de enfermagem, dos quais 17 do posto 9B e 10 do posto 9D, sendo esses 10 auxiliares de enfermagem, 8 técnicos de enfermagem e 9 enfermeiros. A pesquisa foi realizada nesses setores, pois são os que até o momento utilizam o prontuário eletrônico no HUCFF.

Em respeito à resolução 196/96 do Ministério da Saúde, que dispõe sobre as questões éticas em pesquisas que envolvem seres humanos, todos os entrevistados foram esclarecidos a respeito dos objetivos da pesquisa antes da coleta de dados, permitindo a utilização destes por assinatura de uma carta de autorização.

Os depoimentos foram gravados em fita magnética, e, em seguida, transcritos na íntegra.

Os dados foram agrupados em unidades de análise. Os itens selecionados para o estudo foram aqueles que aparecerem com maior frequência nas entrevistas e considerados de grande relevância para o estudo.

4- APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1) A influência do contato prévio com o computador na utilização do prontuário eletrônico

Ao realizar as entrevistas foi observado que grande parte dos membros da equipe de enfermagem têm pouco ou nenhum contato com o computador fora do ambiente hospitalar, o que pode ser um fator considerável em relação a melhor adaptação e aceitação do prontuário eletrônico.

A partir do maior acesso ao computador fora do hospital e o contato e treinamento adequado para a utilização do prontuário eletrônico, a relação tempo-prática é bem mais sucedida.

De acordo com os relatos foi verificado a importância de um treinamento adequado para os profissionais que terão acesso pela primeira vez ao prontuário eletrônico.

“...no começo houve dificuldade pois foram dadas somente 3 a 4 aulas...”.
(entrevistado 3 enfermeiro - 6 meses de profissão).

“...o treinamento foi muito rápido e muita gente não sabe utilizar o computador...”.
(entrevistado 4, enfermeira - 15 anos de profissão).

Ao nosso ver é necessário também que sejam dadas aulas teóricas e práticas não só para os funcionários da equipe de enfermagem, mas também para os alunos de graduação, para que estes ao se depararem com o prontuário eletrônico saibam como manipulá-lo e tenham um melhor aproveitamento e adaptação ao mesmo, já que a tendência é a modernização do prontuário a nível hospitalar e ambulatorial. Essas considerações vão ao encontro das afirmações feitas por Marin (1995, p. 14), que considera o ensino de informática em enfermagem como o treinamento para o uso de computadores. O responsável deve fornecer aos educandos as indicações básicas para que saibam manipular e com isso tirar melhor proveito dos aplicativos desenvolvidos.

4.2) A resistência ao Prontuário Eletrônico associada ao tempo de serviço com o prontuário tradicional

Os sujeitos desse estudo trabalham em sua maioria aproximadamente 5 anos na área de enfermagem, sendo estes mais susceptíveis às transformações que ocorrem na assistência e, conseqüentemente tendo uma melhor adaptação às mesmas. É importante ressaltar que os profissionais que têm menos tempo de exercício profissional, com pouco ou nenhum contato com o prontuário “tradicional” (escrito), são menos resistentes à utilização de novas tecnologias - como o prontuário eletrônico que é objeto do nosso estudo - o que pode ser comprovado através do seguinte relato: *“Eu só vejo vantagens...a facilidade, a rapidez, o serviço é mais limpo, mais prático...nunca fiz curso, mas já trabalho com a informática há 8 anos numa oficina que fazia desde a manutenção até a montagem”*. (entrevistado 1, enfermeiro - 6 meses de profissão).

Contudo, foi observado em outras entrevistas, que os profissionais que possuem maior tempo de contato com prontuário “tradicional” têm menor aceitação em relação às mudanças para o prontuário eletrônico. Marin (1997, p. 4) afirma que : “resistir a mudanças faz parte da natureza humana e os enfermeiros não poderiam ser diferentes. Isto pode ser observado no discurso a seguir:

“Prontuário pra mim não é prontuário, é prescrição médica e plano de cuidados de enfermagem...O bicho feio, nunca vi. Sinceramente, nunca vi o computador como ele é, como é que ele funciona, nunca tecliei um computador, apesar de já ter feito curso de datilografia eu nunca acessei o computador.” (entrevista 2, auxiliar de enfermagem - 19 anos de profissão).

Além das pessoas serem resistentes a mudanças, muitas nem conhecem o computador, como afirma o relato acima citado. Isso torna a adaptação ainda mais difícil.

4.3) Vantagens da utilização do prontuário eletrônico pela equipe de enfermagem

A informação na área de saúde é um dos principais recursos que o profissional precisa ter às mãos para exercer sua profissão com eficiência e qualidade. Mandil in Marin (1995, p. 2) ressalta que nenhum país, por mais pobre que seja, pode correr o risco de não fazer um esforço mínimo na utilização dos instrumentos da informática para melhorar a saúde de sua população, especialmente em um momento em que recursos humanos e acesso à informação se tornaram a principal chave de desenvolvimento.

A introdução dos computadores no ambiente hospitalar representa uma ferramenta, que se utilizada de forma adequada a favorecer a qualidade da assistência ao cliente, faz com que a equipe de enfermagem tenha maior facilidade e rapidez na realização dos trabalhos burocráticos. Isso pode ser confirmado através do seguinte depoimento: *“...facilitou para eu checar as medicações, evolução, para mim foi mais rápido, foi melhor”*. (entrevista 8, auxiliar de enfermagem, 15 anos de profissão). Além disso, o prontuário eletrônico possibilitou a leitura correta dos nomes dos medicamentos prescritos, visto que a letra de alguns médicos era

incompreendida pela equipe de enfermagem, é o que afirma: “...**certamente, porque dávamos remédios trocados, pois não entendíamos a letra**” (entrevista 9, auxiliar de enfermagem, 5 anos de profissão); “...**é mais organizado as letrinhas. A gente entende melhor**”. (entrevista 10, auxiliar de enfermagem, 3 anos de profissão). Sottomaior citando Marin (1995, p. 50) afirma que os sistemas de informação em enfermagem têm como uma de suas metas, facilitar a documentação trazendo vantagens sobre o método de registro manual previamente existente. Estas vantagens seriam, por exemplo, maior confiabilidade no registro e exatidão da informação e padronização na coleta de dados e no registro.

Outra vantagem do prontuário eletrônico é que a equipe de enfermagem passou a escrever de forma padronizada, o que reduziu o tempo gasto com anotações. É o que confirma o depoimento: “...**é que a gente não precisa ficar escrevendo...**” (entrevista 11, técnico de enfermagem, 2 anos e 6 meses de profissão). Segundo Sottomaior (1995, p. 51) os sistemas informatizados agilizaram o processo de tomada de decisão, reduziram a perda de documentos com informações importantes para a equipe, organizaram melhor o tempo gasto com atividades administrativas e melhorou a relação tempo/tarefa liberando o enfermeiro para permanecer mais tempo com os pacientes.

4.4) Desvantagens da utilização do prontuário eletrônico

Ao analisarmos os depoimentos dos profissionais de enfermagem do HUCFF, percebemos que a questão de maior relevância entre os mesmos é a interferência causada na assistência de enfermagem, no que se refere à quantidade ou tempo dispensado para o mesmo e qualidade, o que percebemos nos seguintes depoimentos:

*(...) **Prejudica a assistência de enfermagem, porque o computador é uma coisa muito complicada e tira, assim, grande parte da sua assistência que você tem que está dando ao paciente (...)** Ao invés de você estar em contato com o paciente fica se preocupando em fazer dados, imprimir...*(entrevista 13, auxiliar de enfermagem, 4 anos de profissão)

*(...) **O tempo que gastamos no computador, nós poderíamos estar mais juntos do cliente.*** (entrevista 22, técnico de enfermagem, 10 anos de profissão).

*(...) **Prejudica, porque a gente perde muito tempo lá na ilha**(o termo ilha de computação se refere a uma sala onde ficam localizados os computadores do setor)...* (entrevista 20, técnico de enfermagem, 15 anos de profissão).

Muitas vezes isso se deve ao despreparo dos profissionais, que não acompanharam a evolução tecnológica que há, que em princípio se apresenta para facilitar o ofício, o que implicaria na disponibilização de mais tempo para outros encargos, como a própria assistência, como percebemos nos seguintes depoimentos:

*(...) **Está faltando aí habilidade para manipular os teclados do computador.*** (entrevista 10, auxiliar de enfermagem, 3 anos de profissão).

*(...) **A dificuldade foi você acessar, acessar as coisas, do Med Trak...***(entrevista 8, auxiliar de enfermagem, 15 anos de profissão).

Ao contrário disto, permanecem muito tempo na ilha de computadores, procurando solucionar problemas que na realidade são mais deles do que propriamente do programa ou a problemas operacionais aos quais todos estão submetidos, com por exemplo, à queda do sistema, problemas com impressora ou com o próprio computador, o que relatam os seguintes depoimentos:

*(...) **Colocamos para imprimir e não imprime...***(entrevista 9, auxiliar de enfermagem, 3 anos de profissão).

*(...) **O sistema está fora do ar...***(entrevista 13, auxiliar de enfermagem, 4 anos de profissão)

*(...) **Falta de papel, falta de tinta impressora, o sistema às vezes fica fora do ar...*** (entrevista 11, técnico de enfermagem, 2 anos e 6 meses de profissão).

Contudo, o tempo e a experiência fazem com que o profissional de adapte a esta nova linguagem, a estas novas inovações. O treinamento condiciona e agiliza as ações do indivíduo.

Sottomaior (1995, p.51) ressalta que os benefícios da utilização do prontuário eletrônico poderiam ser maiores se os enfermeiros fossem mais conhecedores dos recursos disponíveis, destacando a importância do treinamento. Enfatiza, também, que os computadores são lentos com poucos recursos gráficos, desestimulando muitas vezes o seu uso.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir destas considerações chega-se a um consenso de que os profissionais de enfermagem com pouca prática em sistemas informatizados apresentam dificuldades em manter uma assistência adequada aos pacientes sob sua responsabilidade, utilizando como justificativa problemas técnicos, que na verdade são entraves oriundos do despreparo do profissional e da atualização às evoluções do sistema.

Apesar da dificuldade inicial apresentada pelos profissionais de enfermagem com a utilização rotineira do prontuário eletrônico, observamos alguns aspectos onde ocorre uma melhora da explanação e compreensão das informações contidas no banco de dados, além de sua forma de organização e arquivamento, possibilitando consultas mais simples, legíveis e rápidas.

6 – Referências bibliográficas

- MARIN, Heimar F.: Informática em Enfermagem. São Paulo: E.P.U., 1995.
- ATKINSON, L.D. & MURRAY, M.E. : Fundamentos de Enfermagem - Introdução ao Processo de Enfermagem. 1a. edição. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1989.
- INFOPAR. Desenvolvido pela WinHelt Webstudio, 1991. Apresenta textos sobre consultoria e serviços, engenharia de software e soluções corporativas. Disponível em: <<http://www.infopar.com/português/easydoctor.asp>>. Acesso em: 11/04/2001.
- MIKANI, Gervásio et al.. Informações sobre prontuário eletrônico. Disponível em: <<http://www.sitemedico.com.br/ep/oquee.htm>>. Acesso em 01 abr. 2001.
- WEBLABS Tecnologia Ltda: Sistema de Informação Hospitalar (SIH) - Prontuário Eletrônico. Disponível em: <<http://www.weblabs.com.br/sih/sihplus/prontuario.htm>>. Acesso em: 01 abr. 2001.
- MARIN, Heimar F. : Os computadores estão mudando a enfermagem, o enfermeiro ou ambos? In caderno de atualização científica. São Paulo Frôntis e Editorial, p. 1- 6, 1997.
- SOTTOMAIOR, Valéria de Sá. : Assistência de enfermagem: o que mudou com os computadores. In: A informática está mudando a enfermagem, o enfermeiro ou ambos?. (NIEn-UNIFESP/GEINE- ABEN-SP). São Paulo: ABEN-SP. 1995.