

## XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

### GT-11 – Informação & Saúde

#### ANÁLISE DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO MEDIANTE A TRANSIÇÃO DO PRONTUÁRIO FÍSICO PARA O ELETRÔNICO

Beatriz Rosa Pinheiro dos Santos (Universidade Estadual Paulista – Unesp)

Ieda Pelógia Martins Damian (Universidade de São Paulo – USP/Ribeirão Preto)

#### *ANALYSIS OF INFORMATION LITERACY THROUGH THE TRANSITION OF THE PHYSICAL PRONOUNER TO THE ELECTRONIC*

#### Modalidade da Apresentação: Pôster

**Resumo:** Atualmente, as organizações vivenciam um vasto contexto de sistematização de dados, troca de informações e construção de conhecimento em um ritmo denso e acelerado. No entanto, em muitos casos, não se têm a consciência sobre os aspectos de grande relevância em relação à competência do funcionário em lidar diariamente com esse contexto de grande volume informacional. Diante deste cenário, este estudo tem por objetivo analisar a competência em informação dos funcionários de uma Unidade Básica de Saúde mediante a transição do prontuário físico para o prontuário eletrônico do paciente. O intuito é pesquisar qual o impacto dessa transição para esses profissionais e quais são seus níveis de competência em informação. Para tanto, realizou-se um estudo descritivo-exploratório de natureza qualitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada. Os resultados demonstraram que é costume dos profissionais não avaliarem a veracidade da informação recuperada e que a correção de erros informacionais não é praxe nas práticas organizacionais, pois os profissionais estão adaptados com a desorganização e falta de gestão do prontuário físico, mesmo sabendo dos efeitos prejudiciais da perda da informação, e assim, essa situação pode migrar para as práticas de utilização do prontuário eletrônico também. Por fim, verificou-se que a transição do prontuário físico para o eletrônico modifica alguns aspectos culturais na organização e que a adaptação dos funcionários se torna difícil, visto que não possuem níveis suficientes de competência em informação para o uso efetivo das bases informacionais que constam na unidade pesquisada.

**Palavras-Chave:** Competência em Informação; Prontuário Físico; Prontuário Eletrônico; Unidade Básica de Saúde.

**Abstract:** Currently, organizations experience a vast context of data systematization, information exchange, and knowledge building in a dense and fast pace. However, in many

cases, one does not become aware of the aspects of great relevance to the ability of the employee to deal daily with this context of large informational volume. In view of this scenario, this study aims to analyze the information competence of the employees of a Basic Health Unit through the transition of the physical record to the electronic patient record. The purpose is to investigate the impact of this transition for these professionals and their levels of competence in information. For that, a descriptive-exploratory study of a qualitative nature was carried out, using as a data collection instrument the semi-structured interview. The results showed that it is the custom of professionals to not evaluate the accuracy of the information retrieved and that the correction of informational errors is not a practice, since professionals are adapted to the disorganization and lack of management of the physical record, even knowing the harmful effects of information loss, and thus, this situation can migrate to the practices of using the electronic medical record as well. Finally, it was verified that the transition from physical to electronic records modifies some cultural aspects in the organization and that the adaptation of the employees becomes difficult, since they do not have sufficient levels of information competence for the effective use of the informational bases that appear in the searched unit.

**Keywords:** Information Literacy; Physical Record; Electronic Records; Basic Health Unit.

## **1 INTRODUÇÃO**

Atualmente, as organizações vivenciam um contexto vasto de sistematização de dados, troca de informações e construção do conhecimento em um ritmo denso e acelerado. No entanto, na maioria dos casos, não se tem a consciência sobre aspectos de grande relevância em relação à competência do funcionário em lidar diariamente com esse contexto de grande volume informacional.

A falta de um olhar minucioso e experiente diante da informação resulta em falhas na sua organização, coleção, armazenamento, recuperação, interpretação, tratamento e uso; isto é, falhas que se originam pela falta de competências e qualidades oriundas do profissional caracterizado como ‘competente em informação’.

Conforme Cavalcante et al (2011), o tema competência tem se desenvolvido como um dos principais assuntos de diversas áreas do conhecimento, tendo como definição um aglomerado de conhecimentos e habilidades desenvolvidos em determinada área. Logo, a Gestão Pública em Saúde se reconhece como uma dessas áreas que possui a necessidade de introduzir em seu campo de educação profissional a competência em informação. Não basta apenas adquirir conhecimento por meio do acesso à informação, pois, primeiramente deve-se suprir de competências e habilidades para obter conhecimento em como acessar e utilizar de forma correta e eficaz a informação, a fim de estrategicamente conseguir alcançar o objetivo

com êxito, e principalmente, nesta situação, realizar o melhor atendimento à população, acolhendo-a com excelência, sendo essa a função central dos profissionais da saúde pública.

Dessa maneira, torna-se impróprio falar sobre informação em saúde sem contextualizar a principal base informacional da Unidade Básica de Saúde, que se denomina prontuário do paciente; sendo este um documento primordial para auxílio dos profissionais em suas tomadas de decisões diárias na organização.

Para Santos e Freixo (2011), o prontuário do paciente constitui-se em um conjunto de documentos organizados, que possui como finalidade registrar informações referentes ao processo de assistência à saúde do paciente. Para as autoras, o prontuário é considerado um importante registro para a pesquisa em diversas áreas do conhecimento, além de servir como elemento de comunicação entre os vários setores das unidades de saúde.

O prontuário do paciente é visto como “[...] repositório de um conjunto rico de informações, capazes de gerar conhecimento [...]” (SANTOS; FREIXO, 2011, p.2).

Assim, com base nessas contextualizações, este trabalho pretende contribuir de maneira significativa para as áreas da Ciência da Informação e da Gestão Pública em Saúde, mais especificadamente no nível da atenção básica do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo como objetivo analisar a competência em informação dos funcionários de uma Unidade Básica de Saúde mediante a transição do prontuário físico para o prontuário eletrônico do paciente. O intuito é pesquisar qual o impacto dessa transição para esses profissionais e quais são seus níveis de competência em informação.

Para isso, foi desenvolvido um estudo descritivo-exploratório de natureza qualitativa, utilizando como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada. Para sustentação de análise, os dados coletados foram relacionados com a literatura da área e do tema abordado.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

### **2.1 Competência em Informação**

De acordo com Belluzzo (2008) é muito relevante tratar o tema Competência em Informação, ainda emergente no contexto brasileiro, mas bem desenvolvido e reconhecido internacionalmente, através da expressão: *Information Literacy*. A autora denomina o termo “competência em informação” como um composto de duas dimensões diversas, sendo elas:

[...] a primeira, um domínio de saberes e habilidades de diversas naturezas que permitem a intervenção prática na realidade e, a segunda, uma visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social [...] (BELLUZZO, 2008, p.13).

Einsenberg (2008) declara que a Competência em Informação é um conjunto de competências e habilidades básicas do século atual, e que deve ser inserida e aceita em todos os níveis hierárquicos de um ambiente organizacional.

Conforme Feres, Ottonicar e Valentim (2016), pessoas competentes em informação são aptas e qualificadas a exercerem integralmente sua cidadania, pois conseguem enxergar a fidedignidade da informação em todo e qualquer contexto. As autoras complementam a definição de competência em informação e sua relevância, declarando que a sociedade necessita ir além da possibilidade de acesso à informação, afirmando que “o indivíduo primeiramente deve ser capaz de diagnosticar suas próprias necessidades informacionais, saber o que, como e onde buscar as informações que podem atender as necessidades anteriormente percebidas” (FERES; OTTONICAR; VALENTIM, 2016, p.126).

## **2.2 Prontuário Eletrônico do Paciente: um novo instrumento informacional e comunicador**

A informação de registro médico e de enfermagem é considerada relevante no contexto de uma unidade de saúde, pois auxilia diretamente no processo de atendimento. Essas informações estão presentes em uma ferramenta chamada prontuário, que pode ser definido como um catálogo que contém o histórico de atendimento e de saúde do paciente na unidade de saúde.

Devido à atual conjuntura social, caracterizada por uma sociedade informacional e tecnológica que sustenta as organizações e suas necessidades de informação, surge a ideia de informatizar o prontuário físico e cria-se o prontuário eletrônico do paciente; que se manifesta no intuito de promover informação segura e verídica para tomada de decisão.

Segundo Almeida et al (2016), o prontuário do paciente é considerado uma ferramenta fundamental para a prestação de serviço em saúde, e que pode ser definido como um registro padronizado e organizado de toda a informação depositada relacionada à saúde de um paciente. Logo, pode-se utilizar esse conceito para definir o prontuário eletrônico do paciente, acrescentando que, as informações registradas são realizadas eletronicamente; desta forma, pode ser considerado um prontuário informatizado, com algumas diferenças do prontuário físico que se decorrem entre vantagens e desvantagens.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Para a realização deste trabalho, foi desenvolvida uma pesquisa descritivo-exploratória de natureza qualitativa, a fim de analisar a competência em informação dos funcionários de uma Unidade Básica de Saúde mediante a transição do prontuário físico para o prontuário eletrônico do paciente e qual o impacto dessa transição para esses profissionais. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados a entrevista semiestruturada, que por sua vez, foi desenvolvida com base no Modelo Gavilán de Calderón Rehecho (2010).

O ambiente de pesquisa estudado neste artigo é uma Unidade Básica de Saúde localizada no município de Vera Cruz, interior de São Paulo. Foram entrevistados: três médicos clínicos, dois enfermeiros, quatro auxiliares de enfermagem e quatro atendentes de saúde.

Quanto à construção do embasamento teórico da pesquisa, foi utilizada a pesquisa bibliográfica. Para tanto, foram verificados periódicos nacionais da área da Ciência da Informação e pesquisou-se no Acervo P@rthernon da Biblioteca da Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC) os artigos, teses, dissertações e livros relacionados ao tema da pesquisa.

### **4 DISCUSSÕES E RESULTADOS**

Apresenta-se a seguir uma síntese das respostas coletadas por meio da aplicação do instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa.

Foi indagado aos profissionais se eles avaliam com frequência a veracidade e a confiabilidade da informação recuperada no prontuário. As respostas foram unânimes: todos os entrevistados responderam que não costumam avaliar se a informação é verdadeira e confiável, pois se confia na competência profissional de quem registra a informação.

Por meio da questão que procurava verificar se o prontuário físico é documentado de maneira organizada, foi possível verificar que não, pois segundo a maioria dos respondentes a perda de informação se denomina constante, os dados encontram-se sempre desordenados e sem sistematização. Foi relatado ainda que, muitas vezes, os registros de um paciente são encontrados no prontuário de outro paciente, demonstrando a gravidade da desorganização e falta de gestão do prontuário físico.

Na sequência, foi indagado qual prontuário (físico ou eletrônico) é mais eficiente. Para oito respondentes, o prontuário eletrônico é mais eficiente, pois não há riscos de perder informações e, além disso, é interligado com as redes de atenção à saúde e com os setores da

unidade, o que, para estes, facilita o fluxo e o uso da informação. Já para os demais entrevistados, atualmente, o prontuário físico é mais eficiente, pois diferentemente do prontuário eletrônico, não há falhas na internet, e assim a memória do profissional registrada no prontuário físico estará sempre presente com fácil manuseio. No entanto, esses profissionais acreditam que no momento em que a organização for autossuficiente em tecnologia de informação e de comunicação de qualidade, o prontuário eletrônico passará a ser mais eficaz que o físico.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Buscou-se realizar neste trabalho uma análise da competência em informação dos funcionários de uma Unidade Básica de Saúde mediante a transição do prontuário físico para o prontuário eletrônico do paciente e também pesquisar qual o impacto dessa transição para esses profissionais e quais são seus níveis de competência em informação.

É evidente que a implantação do prontuário eletrônico do paciente é importante e adequada a nova sociedade da informação. No entanto, ao considerar os aspectos culturais envolvidos, a sua implantação pode acarretar dificuldades de adaptação e execução eficiente em um ambiente organizacional. Percebeu-se, por meio da análise das entrevistas, que os profissionais estão engajados em aprenderem e a se adaptarem a esse novo contexto informatizado, porém ainda sofrem dificuldades por falta de capacitação e estrutura moderna de rede.

É costume de os profissionais não avaliarem a veracidade da informação recuperada, o que pode prejudicar totalmente o desenvolvimento das ações da unidade.

Ademais, pôde-se perceber que a correção de erros informacionais não é praxe das práticas organizacionais, pois os profissionais já se encontram adaptados com a desordem e a falta de gestão do prontuário físico, mesmo sabendo dos efeitos da perda de informação. Aliás, essa situação pode migrar para as práticas de utilização do prontuário eletrônico.

Foi constatado que não há valorização das bases humanas de informação quanto à construção do conhecimento no ambiente organizacional e essa situação pode frear o ponto de partida para o desenvolvimento informacional da unidade.

Em contrapartida, os profissionais consideram o prontuário do paciente uma ferramenta que produz informação para auxílio nas tomadas de decisões e acreditam que o prontuário

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

eletrônico seja mais eficiente, pois não existe perda de informação e torna-se possível interligá-lo e compartilhá-lo nas diferentes redes e setores da atenção básica em saúde.

Por fim, para responder o problema da pesquisa sobre qual o impacto da transição do prontuário físico para o eletrônico para os profissionais que atuam na Unidade Básica de Saúde e quais são seus níveis de competência em informação neste cenário, verificou-se que a transição do prontuário físico para o eletrônico modifica alguns aspectos culturais na organização e que a adaptação dos profissionais se torna difícil, visto que não possuem níveis suficientes de competência em informação para o uso efetivo das bases informacionais que constam na unidade pesquisada.

O estudo realizado apresentou limitações importantes quanto à sua população e amostra, que ao se apresentarem em número reduzido, concede que os resultados descobertos se apliquem apenas para a população em questão.

Portanto, como apoio ao desenvolvimento de pesquisas futuras, indica-se uma análise mais aprofundada, por meio de uma investigação sobre este mesmo tema em diversas outras unidades de saúde, configurando assim uma população e amostra mais abrangente, e por meio dos resultados, construir um modelo específico de competência em informação voltada aos processos e práticas das unidades de saúde, no nível da atenção básica.

## **REFERÊNCIAS**

ALMEIDA, M.J.G.G. et al. Discussão ética sobre o prontuário eletrônico do paciente. **Revista Brasileira de Educação Médica**, Rio de Janeiro, v.40, n.3, p.521-527, jul./set, 2016. Disponível em:

[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010055022016000300521&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010055022016000300521&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 19 jun. 2017.

BELLUZZO, R. C. B. Como desenvolver a competência em informação (CI): uma mediação integrada entre a biblioteca e a escola. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v.1, n.2, p.11-14, out, 2008. Disponível em: <http://www.labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2015/05/belluzzo-como-desenvolver-a-coinfo-cadastrado.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2017.

CALDERÓN REHECHO, Andoni. **Informe APEI sobre alfabetización informacional**. 2010. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/14972/1/Informeapeialfin.pdf>. Acesso em: 18 jun.2017.

CAVALCANTE, L.E; et al. Competência informacional dos estudantes da área de saúde, da Universidade Federal do Ceará. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

INFORMAÇÃO, 12., 2011, Brasília. **Anais...** Brasília: Políticas de Informação em Saúde, 2011. p. 1-17.

EINSENBURG, M.B. Information literacy: essential skills for the information age. **DESIDOC: Journal of Library and Information Technology**, v.28, n.2, p.39-47, mar, 2008. Disponível em: <http://publications.drdo.gov.in/ojs/index.php/djlit/article/view/166/77>. Acesso em: 13 fev. 2017.

FERES, Gloria Georges. et al. Competência em informação e os contextos educacional, tecnológico, político e organizacional. **RICI: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v.9, n.1, p.124-142, jan./jun, 2016. Disponível em: <http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/index.php/article/download/45647>. Acesso em: 20 fev. 2017.

SANTOS, N.M.dos; FREIXO, A.L. A gestão do prontuário do paciente com ênfase na atuação da Comissão de Revisão de Prontuários. In: **SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA**, III SBA., 2011, Bahia. Políticas arquivísticas na Bahia e no Brasil. Bahia, 2011, p.1-12.