**O IMPACTO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO NA GESTÃO DO SERVIÇO**

[socepis1@gmail.com](mailto:socepis1@gmail.com) Sociedade Cearense de Pesquisa e Inovações em Saúde

**Danielle Santana Soares¹, Karoline Cordeiro Silva², Guilherme Pioli Resende³**

¹Programa de Residência Multiprofissional em Gestão Hospitalar para o SUS, Gerência de Ensino e Pesquisa, Hospital Universitário Júlio Müller (dani\_ellesantana@hotmail.com)

²Programa de Residência Multiprofissional em Saúde do Adulto e Idoso, Instituto de Ciências Exatas e Naturais, Universidade Federal de Mato Grosso.

³Programa de Residência Médica em Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Instituto Hospital de Base do Distrito Federal.

**Resumo:** O uso de Prontuário Eletrônico do Paciente está expandindo e influenciando diretamente na qualidade de prestação de serviço. Portanto, o presente trabalho tem como objetivo relatar as vivências de residentes de enfermagem e medicina quanto à implantação e incorporação de prontuários eletrônicos e sistema informatizado em diferentes serviços de atendimento à saúde, com vistas aos desafios e benefícios proporcionados em relação à gestão e segurança das informações, assim como na praticidade, agilidade e padronização dos registros de atendimento à população. Como consequência, após a adaptação dos serviços de saúde e dos profissionais, acerca das tecnologias implantadas, houve maior rapidez nos registros de evolução de pacientes internados, prescrições de internação, atendimentos ambulatoriais e atendimentos de urgência, gerando-se protocolos e fichas eletrônicas para cada atendimento, além de possibilitar a intercomunicação entre os diversos setores do serviço a partir da rede local informatizada. Dessa maneira, o PEP apresentou-se como uma ferramenta com potencial para otimizar a gestão dos serviços de saúde, facilitando o acesso aos dados durante o atendimento. Além disso, a adoção desse modelo de registro permite a aplicação de tecnologias de microgestão dos serviços de saúde, assegurando padrões de atendimento, aumentando a eficiência das equipes assistenciais na tomada de decisão, e consequentemente, promove a melhoria da qualidade do atendimento à saúde dos usuários.

**Palavras-chave/Descritores:** Gestão de Ciência. Tecnologia e Inovação em Saúde. Registros Eletrônicos de Saúde.

**Área Temática:** Organização, gestão e impacto das tecnologias em saúde.

1. **INTRODUÇÃO**

A utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação em Saúde (TICS) cresce constantemente, e são inúmeras as possibilidades, os recursos e os benefícios que esta pode trazer para a área de saúde. O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) é uma das principais ferramentas de TICS, influenciando diretamente na qualidade de prestação de serviço (MONTEIRO, SANTOS, SANTOS, 2019; OLIVEIRA, 2012).

O PEP permite ao paciente ter e gerenciar um prontuário próprio ou da família, buscando guardar de forma unificada todo o histórico de atendimentos e tratamentos realizados, facilitando o acesso posterior às informações necessárias ao atendimento do cliente (OLIVEIRA, 2012).

Dessa forma, o uso do PEP pode se tornar uma ferramenta estratégica eficaz para prestar informações aos diferentes níveis hierárquicos que compõem os serviços de saúde, tanto no processo de planejamento, de operação, de controle das ações estratégicas hospitalares e da tomada de decisão (GOLDSTEIN, 2010). Além disso, a aplicação PEP, ainda que de forma incipiente, tem colaborado significativamente com as instituições de saúde na melhoria do processo de trabalho, qualidade e segurança da assistência ofertada, influenciando positivamente nos indicadores de desempenho (OLIVEIRA, 2012).

Portanto, este trabalho tem como objetivo relatar as vivências de residentes quanto à implantação e incorporação de prontuários eletrônicos e sistema informatizado em diferentes serviços de atendimento à saúde.

1. **METODOLOGIA**

Relato de experiência elaborado por residentes em enfermagem e medicina, ressaltando suas vivências em relação à implantação e incorporação de prontuários eletrônicos e sistema informatizado em serviços de atendimento secundário e terciário à saúde, nas cidades de Rondonópolis/MT e Cuiabá/MT, no período de março/2019 a fevereiro/2020, vistas aos desafios e benefícios proporcionados em relação à gestão e segurança das informações, assim como na praticidade, agilidade e padronização dos registros de atendimento à população.

1. **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A informatização dos registros de informação é uma iniciativa que vem sendo amplamente difundida em todos os meios, sendo implementada por empresas, instituições, lojas, sites e, inclusive, nos serviços de saúde. Tal implementação no âmbito dos serviços de atenção primária, secundária e terciária à saúde, envolve a inserção do prontuário eletrônico, de maneira que os registros dos atendimentos prestados à população, as evoluções dos pacientes internados, as prescrições realizadas e qualquer outro registro que, antes era realizado manualmente em folhas de papel, passou a ser registrado em um banco de dados eletrônico físico ou lógico (GONÇALVES, et al., 2013).

Por princípio, o prontuário eletrônico foi desenvolvido para facilitar e agilizar o processo de manutenção dos registros, mantendo as informações mais seguras e de mais fácil acesso pelos profissionais em caso de necessidade de interconsulta (COLLETI JUNIOR; ANDRADE; CARVALHO, 2018). Porém, assim como em qualquer grande mudança, houve a necessidade de adaptação, principalmente por parte dos profissionais que fariam uso do novo sistema.

A partir da experiência em serviços de atendimento secundário e terciário à saúde, pôde-se vivenciar o processo de implantação de um sistema eletrônico de registros de atendimentos, no qual, em ambos os serviços apresentaram dificuldades e superação destas de formas similares. A princípio houve grande dificuldade por parte dos profissionais, principalmente os mais conservadores, de se adaptar ao novo modelo, muitas vezes por não ter muito contato com tecnologias em geral ou simplesmente por não se interessarem ou discordarem da necessidade ou dos benefícios que o novo sistema traria para o serviço.

Para que tais desafios fossem superados, foi preciso investir na capacitação dos profissionais que teriam acesso ao sistema, de forma *in loco*, para facilitar o processo. Além disso, foi disponibilizado suporte de técnicos de informática para sanar quaisquer dúvidas que surgisse durante o atendimento.

Outro grande desafio apresentado foi quanto a aquisição dos equipamentos, pois a informatização exige que as unidades tenham equipamento compatível, com computadores de geração recente e em quantidade capaz de sanar a demanda do serviço em cada setor específico de cada unidade de saúde (GONÇALVES, et al., 2013). Nos serviços em questão, o capital foi proveniente da economia pública no serviço desta natureza e de capital filantrópico.

A princípio, a migração entre o registro físico e a plataforma digital também enfrentou problemas relacionados à continuidade dos atendimentos, uma vez que a última evolução dos pacientes havia sido registrada no prontuário físico, devendo este ser consultado conjuntamente nos atendimentos. Em alguns casos, houve a inserção dos dados das últimas consultas no sistema eletrônico, portanto, alguns registros antigos foram digitalizados para facilitar o processo de consulta. Houve também a ocorrência de alguns serviços optarem apenas por manter digitalmente os registros seguintes à data de implementação do sistema digital.

Após alguns meses da instalação dos computadores e de capacitação dos profissionais, os quais tiveram acesso diário, a nova forma de registro foi se tornando cada vez mais rotineira, e foi passando a fazer parte do serviço, dessa forma, a demora antes apresentada no momento da implantação deixou de existir, passando a haver de fato uma maior rapidez nos registros de evolução de pacientes internados, prescrições de internação, atendimentos ambulatoriais, atendimentos de urgência.

A utilização do PEP também permite a extração de indicadores de saúde, possibilitando analisar os perfis dos atendimentos prestados. Além disso, pode haver a aplicação de tecnologias de microgestão dos serviços de saúde de forma mais facilitada, gerando-se protocolos e fichas eletrônicas para cada atendimento, possibilitando a intercomunicação entre os diversos setores do serviço a partir da rede local informatizada, assegurando padrões de atendimento, aumentando a eficiência das equipes assistenciais na tomada de decisão, consequentemente promove a melhoria da qualidade do atendimento à saúde aos usuários dos serviços de saúde (COSTA; PORTELA, 2018).

1. **CONCLUSÃO**

O PEP é uma ferramenta com potencial para otimizar a gestão dos serviços de saúde, facilita o acesso aos dados e ao atendimento, proporciona a redução tanto no tempo destinado ao atendimento quanto nos gastos com exames, insumos, consultas, desde que utilizado de forma consciente pelos profissionais do serviço. A adoção desse modelo de registro de informação permite a aplicação de tecnologias de microgestão dos serviços de saúde, assegurando padrões de atendimento, aumentando a eficiência das equipes assistenciais na tomada de decisão, consequentemente promove a melhoria da qualidade do atendimento à saúde aos usuários dos serviços de saúde.

1. **REFERÊNCIAS** 
   1. COLLETI JUNIOR, J.; ANDRADE, A. B. de; CARVALHO, W. B. de. Evaluation of the use of electronic medical record systems in Brazilian intensive care units. **Revista Brasileira de Terapia Intensiva**, [S.L.], v. 30, n. 3, p. 338-346, maio 2018.
   2. COSTA, J. F. R.; PORTELA, M. C. Percepções de gestores, profissionais e usuários acerca do registro eletrônico de saúde e de aspectos facilitadores e barreiras para a sua implementação. **Cadernos de Saúde Pública**, FapUNIFESP, v. 34, n. 1, p. 1-14, 5 fev. 2018.
   3. GOLDSTEIN, M. M. **Health Information Technology and the Idea of Informed**. IN: Journal of Law, Medicine & Ethics. The effects of health information technology on the physician-patient relationship, pp. 27 –35, spring 2010.
   4. GONÇALVES, J. P. P.; BATISTA, L. R.; CARVALHO, L. M.; OLIVEIRA, M. P.; MOREIRA, K. S.; LEITE, M. T. de S. Prontuário Eletrônico: uma ferramenta que pode contribuir para a integração das redes de atenção à saúde. **Saúde em Debate**, FapUNIFESP, v. 37, n. 96, p. 43-50, mar. 2013.
   5. MONTEIRO, E. K. R.; SANTOS, J. A. M.; SANTOS, A. A. P. Prontuário Eletrônico como Ferramenta da Gestão do Cuidado: Uma Proposta para Atualização. **Revista de Saúde Dom Alberto**, v. 4, n. 1, p. 77-90, 15 jun. 2019.
   6. OLIVEIRA, J. F. Gestão de Tecnologias da Informação e da Comunicação na Saúde: uma análise sobre o uso do prontuário eletrônico. **Interface**, Natal/RN, v.9, n.1, jan/jun, 2012.