

## OS DESAFIOS VIVENCIADOS NA IMPLANTAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO CIDADÃO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

**Valéria Dantas de Azevedo**<sup>1</sup>

**Ana Raquel Dantas de Azevedo**<sup>2</sup>

**Areta Muniz de Araújo**<sup>3</sup>

**Josiel Moreira da Silva**<sup>4</sup>

**Simone Dantas de Azevedo**<sup>5</sup>

**Rodrigo Dantas da Silva**<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Enfermeira da Atenção Básica de Santana do Seridó/RN, e-mail: [val.azevedod@gmail.com](mailto:val.azevedod@gmail.com)

<sup>2</sup>Assistente Social do CAPS III Caicó/RN, e-mail: [raquel-kel25@hotmail.com](mailto:raquel-kel25@hotmail.com)

<sup>3</sup>Terapeuta Ocupacional do CAPS III, Caicó/RN, e-mail: [aretamuniz@hotmail.com](mailto:aretamuniz@hotmail.com)

<sup>4</sup>Mestrando em Tecnologias Educacionais, UFRN, e-mail: [josielmoreira.eng@gmail.com](mailto:josielmoreira.eng@gmail.com)

<sup>5</sup>Graduanda em Nutrição, UNIFIP, e-mail: [monadazevedo@gmail.com](mailto:monadazevedo@gmail.com)

<sup>6</sup>Doutorando em Engenharia Elétrica e de Computação, UFRN, e-mail: [rodrigo.silva@lais.huol.ufrn.br](mailto:rodrigo.silva@lais.huol.ufrn.br)

### RESUMO

**INTRODUÇÃO:** Prontuário Eletrônico do Cidadão do Sistema e-SUS Atenção Básica é um *software* desenvolvido para armazenar os dados clínicos e administrativos do paciente, além de organizar o fluxo dos atendimentos realizados pela Equipe de Saúde da Família. O incentivo para sua implantação na Rede de Atenção à Saúde foi reforçada através da Portaria nº 11 de novembro de 2019, que instituiu o Programa de apoio à qualificação dos dados da Atenção Primária à Saúde, o Informatiza APS. **OBJETIVO:** Descrever os desafios vivenciados na implantação do Prontuário Eletrônico do Cidadão pela Equipe de Saúde da Família. **MÉTODO:** Trata-se de um relato de experiência, do tipo descritivo, acerca dos desafios enfrentados pela Equipe de Saúde da Família de Santana do Seridó, localizada no Rio Grande do Norte, frente ao uso do Prontuário Eletrônico do Cidadão. O período corresponde a 2020, ano em que o município aderiu ao “Informatiza APS”. **RESULTADOS:** A aplicação cotidiana do prontuário eletrônico na rotina dos profissionais mostrou-se um instrumento importante para a coordenação e gerência da assistência à saúde, com a padronização de procedimentos, registros legíveis, prescrições com identificação do paciente fidedigna aos dados cadastrais, entre outras. Entretanto, os profissionais vivenciaram algumas limitações para seu uso, como a falta de capacitação sobre o programa, o pouco domínio das ferramentas, conexão de internet limitada, entre outros. Tais fatores prejudicaram a agenda dos profissionais, pois demandam de mais tempo para atualizar e registrar o atendimento. **CONCLUSÃO:** A informatização da

Atenção Básica está atrelada com a melhoria do sistema de informação em saúde, porém, é necessário investir nos recursos humanos e educacionais para capacitar os profissionais sobre o uso do Prontuário Eletrônico do Cidadão, além de oferecer equipamentos tecnológicos que ofereçam suporte adequado aos serviços de saúde para a sua implantação.

**Palavras-chave:** Registros Eletrônicos de Saúde; Atenção Primária à Saúde; Sistemas de Informação em Saúde.

**Área Temática:** Informática, plataformas e portais digitais para a saúde.

**Modalidade:** Trabalho completo

## 1. INTRODUÇÃO

A era tecnológica traz em seu contexto modificações importantes na forma de produzir e armazenar as informações decorrentes da assistência à saúde. Em 1998 foi implantado, a nível nacional, o Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB) para monitorar as ações e resultados dos trabalhos realizados pelas equipes do Programa Saúde da Família (BRASIL, 1998).

Sua incorporação formulou conceitos que são utilizados até hoje no cotidiano da Atenção Primária à Saúde (APS), além do seu caráter gerencial de ter o acesso aos demais Sistemas de Informações em Saúde (SIS) locais e acompanhar as informações sobre cadastros das famílias e demais situação de saúde (BITTAR *et al.* 2009).

Buscando inovar e ampliar o uso dos recursos da tecnologia da informação na APS, em 2011 foi instituída a estratégia e-SUS AB pelo Departamento de Informação da Atenção Básica, substituindo o então obsoleto SIAB. O sistema é formado por dois *softwares*: o Coleta de Dados Simplificados (CDS) e o Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) (ALBUQUERQUE *et al.* 2020).

Outro marco importante na trajetória da informatização da AB, foi a Portaria ° 1.412 de 10 de julho de 2013 que lançou a nível nacional o Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB). Nele foram inclusos os *softwares* que compunham o e-SUS AB. Também foi estimulada a adesão ao sistema pelos municípios e a implementação dessa estratégia conforme as suas necessidades e cenários (BRASIL, 2013).

O *Software* CDS é composto por dez fichas para registros dos dados das Equipe de Saúde da Família (ESF), entre elas a de Cadastro Domiciliar e Cadastro Individual, utilizadas pelos Agentes Comunitários de Saúde e as compartilhadas pelos demais profissionais como as

de Atendimento Individual, Atendimento Odontológico, Procedimentos, Atividade Coletiva, Visita Domiciliar, Avaliação de Elegibilidade e Admissão, Atendimento Domiciliar e Marcadores de Consumo Alimentar (BRASIL, 2015).

O Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) do Sistema e-SUS Atenção Básica é um *software* desenvolvido para armazenar os dados clínicos e administrativos do paciente, além de organizar o fluxo dos atendimentos realizados pela ESF. Ele utiliza as mesmas fichas que o CDS, acrescentado o registro de atendimento SOAP (BRASIL, 2018).

Sua implantação na Rede de Atenção à Saúde recebeu novo impulso através da Portaria nº 11 de novembro de 2019, que instituiu o Programa de Apoio à Qualificação dos dados da Atenção Primária à Saúde, o Informatiza APS. O acesso eletrônico ao prontuário possibilita o compartilhamento do cuidado em tempo oportuno entre os profissionais, independente da distância, além de reduzir os registros manuais, a ilegibilidade das informações e o arquivamento de papéis (BRASIL, 2019).

A aplicação cotidiana do prontuário eletrônico na rotina dos profissionais tem se tornado um instrumento importante para a coordenação e gerência da assistência à saúde, com a padronização de procedimentos, registros legíveis, prescrições com identificação do paciente fidedigna aos dados cadastrais, entre outras (PEREIRA, ZACHARIAS, SCHÖNHOLZER, 2020).

A informatização da Atenção Básica está atrelada com a melhoria dos SIS, porém, há falta de investimento nos recursos humanos e educacionais para capacitar os profissionais sobre o uso do PEC, além de não ofertar equipamentos tecnológicos com suporte adequado para a sua implantação (ARAÚJO *et al*, 2019).

Desse modo, os profissionais vivenciam algumas limitações para seu uso, como a falta de capacitação sobre o programa, o pouco domínio das ferramentas, conexão de internet limitada, entre outros (LIMA *et al*, 2018). Tais fatores prejudicam a agenda dos profissionais, pois demandam de mais tempo para atualizar e registrar o atendimento.

Exposta essa problemática, o presente estudo tem como objetivo relatar a experiência dos desafios vivenciados pela ESF frente a implantação do Prontuário Eletrônico do Cidadão.

## 2. MÉTODO

Trata-se de um relato de experiência, do tipo descritivo, acerca dos desafios enfrentados pela Equipe de Saúde da Família de Santana do Seridó, localizada no Rio Grande do Norte,

frente ao uso do Prontuário Eletrônico do Cidadão. O período corresponde a 2020, ano em que o município aderiu ao “Informatiza APS”, no qual adquiriu equipamentos como computadores, impressoras e informatizou toda a Unidade Básica de Saúde.

A UBS Helena Fernandes de Lima é porte tipo I e comporta uma equipe de saúde da família. Conforme os dados cadastrais dos ACS, o território adscrito possui 930 residências, 867 famílias e 2.610 pessoas. Existem ainda, duas áreas rurais que recebem atendimento pela equipe quinzenalmente.

A ESF é composta por equipe de enfermagem, odontológica, profissional médico, agentes comunitários de saúde e equipe multiprofissional (psicólogo, nutricionista e fisioterapeuta). Oferece os demais serviços preconizados pela APS e uma sala de vacina ativa. Todos os consultórios possuem pelo menos um computador conectado à internet.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Informatiza APS teve sua adesão em 2019. Anterior a esse período, o município encontrava-se no “cenário 01” do e-SUS APS e utilizava o *software* CDS para alimentar o sistema e-SUS APS. Esses registros não eram realizados online, mas por fichas impressas, preenchidas e enviadas para um digitador alocado na Secretaria Municipal de Saúde.

O *software* CDS é indicado para unidades de saúde que não possuem conexão de internet e nem computadores suficientes para suprir a necessidade de todos os profissionais. O “Cenário 01” caracteriza aqueles serviços de saúde não informatizados, que enviam os dados coletados para uma central de digitação, para então lançar no SISAB (BRASIL, 2021).

Com incentivo do governo federal foi instituído o Informatiza APS. Desse modo, os municípios brasileiros que aderiram ao programa receberam o recurso financeiro para melhorar o acesso e suas experiências de uso com do SIS e qualificar as informações decorrentes da assistência à saúde (BRASIL, 2019). Assim, foram adquiridos para a informatização da UBS Helena Fernandes de Lima, sete computadores com impressoras e rede de internet conectada, equipando todos os consultórios, progredindo para o “cenário 04”.

Foi a partir daí que surgiu o primeiro contato da equipe com o PEC. De forma isolada, cada profissional buscou aprofundar seus conhecimentos sobre esse *software*, não havendo nenhuma capacitação prévia sobre seu uso, instalações e atualizações.

O estudo realizado por Araújo *et al.* (2019) corrobora com a experiências desse estudo, pois justifica-se que a ausência de atividades educativas relacionada a esse tema dificulta a sua

implantação e que o processo de aprendizagem sobre as novas ferramentas tecnológicas se dá de forma cotidiana e requer uma nova adaptação profissional para sua aplicabilidade.

Nota-se que há necessidade de maior investimento na educação digital no Brasil, a fim de capacitar os profissionais que atuam na APS sobre a informatização, pois a partir dela que é possível alcançar avanços significativos na organização do processo de trabalho e na sistematização do cuidado ao paciente (LIMA et al. 2018).

Outro ponto importante a ser citado é que, mesmo com a aquisição dos equipamentos, não houve o uso integrado entre os profissionais. Cada equipe utilizou de forma isolada, sem o devido compartilhamento como orienta o sistema do PEC.

A modalidade do prontuário eletrônico garante que os dados do paciente sejam compartilhados de forma efetiva e segura entre os profissionais de saúde que o acompanham, bem com a redução do registro físico e de papéis arquivados, melhoria da legibilidade das prescrições, minimizando a ocorrência de erros e redundância de procedimentos (GONÇALVES *et al.*, 2013).

A ausência desse compartilhamento de saberes interprofissionais pode fragilizar a assistência e o cuidado longitudinal do paciente, deixando de prestar um acolhimento humanizado (DE MELO NOGUEIRA *et al.*, 2018).

Dentre as categorias profissionais da ESF, as que mais aderiram ao PEC foram a de enfermagem e odontologia. Na prática cotidiana, seu uso mostrou-se como uma ferramenta de praticidade para registrar os procedimentos e agendar os usuários.

O direcionamento do paciente para a especialidade a partir do agendamento prévio reduziu o tempo de espera na UBS e melhorou o atendimento focado nas necessidades do usuário.

A prescrição eletrônica de medicamentos reduziu a escrita ilegível das receitas através do sistema, que organiza o processo desde a composição do fármaco, modo de usar e duração do tratamento. O encaminhamento do paciente possuía mais especificidades e clareza de informações, o que facilitou sua referência para os serviços de média e alta complexidade.

A equipe de enfermagem registrou a maioria dos atendimentos agendados das ações programáticas de saúde da mulher, como as consultas de pré-natal e coleta do exame citopatológico do colo do útero, imunização, puericultura e hiperdia.

Segundo Araújo *et al.* (2019) o uso do PEC tornou-se uma ferramenta imprescindível para a sistematização da enfermagem no âmbito da ESF, mesmo frente aos desafios do seu manuseio, os enfermeiros consideram o computador e os SIS como uma praticidade na atividade profissional.

Um dos SIS mais antigos e utilizados é o Sistema de Informações do Programa Nacional de Imunizações (SI-PNI). O SI-PNI é formado por um conjunto de sistema que contempla todas as informações relacionadas à imunização (DATASUS, 2018). Com a inserção do e-SUS AB, esses registros começaram a ser lançados também no PEC, criando a caderneta de vacinação online.

Desse modo, foi possível estabelecer uma verificação dupla das metas de cobertura vacinal da UBS, acompanhando os dados a nível de sistema e dos cartões-espelho físicos anexados na sala de vacina. Também facilitou a visualização da situação da imunização das crianças durante a puericultura realizada pela enfermeira.

Dentre as fragilidades do *Software* do PEC vivenciadas, as inconsistências do sistema, como: preencher os formulários e perder os dados por não conseguir salvá-los, a lentidão da atualização da página, funcionalidades que não são executadas como deveriam, foram as que mais desmotivaram os profissionais quanto ao seu uso. A conexão limitada da internet deixava o sistema mais lento, aumentava o tempo do atendimento.

As atualizações das versões dos sistemas não eram realizadas, o que culminava muitas vezes na perda de informações relevantes e trabalho redobrado da equipe para lançar os dados novamente. Por esse fato, os cadernos de registro e as fichas CDS não deixaram de ser utilizadas. Essa dificuldade foi discutida por Cavalcante *et al.* (2019), pois a cada atualização sofre alterações nas suas funcionalidades, sejam na modificação ou criação de novas fichas e dos materiais disponibilizados, acarretando em dificuldades de sua adaptação.

Essas dificuldades também são relatadas por outros estudos que abordam a implantação do PEC nos municípios de pequeno porte, visto que estes estão alinhados com a aquisição de equipamentos e infraestruturas que são incipientes para essa realidade, sendo a internet, o maior desafio relatado (LIMA *et al.* 2018).

A instabilidade da rede de internet e intranet, o retrabalho da digitação das informações e falta da capacitação de pessoal são fatores primordiais para a falta de confiança e adesão ao PEC, gerando experiências negativas quanto ao seu uso entre os profissionais da ESF (CAVALCANTE *et al.*, 2019).

#### 4. CONCLUSÃO

Com a realização desse estudo verificou-se que os sistemas de informação na Atenção Básica foram de suma importância para a melhoria da assistência à saúde, além de ser uma

ferramenta gerenciadora e organizativa do cuidado, aperfeiçoando as práticas profissionais, alavancando avanços importantes na área da saúde.

Sua adesão no cotidiano evidenciou benefícios como a agilidade no lançamento das informações, satisfação do paciente, compartilhamento do cuidado, fidelidade dos dados e legibilidade das prescrições. Dentre os desafios vivenciados, a falta de capacitação sobre o PEC e instabilidades nas redes de internet e intranet, mostraram-se como os principais agentes dificultadores da sua implantação.

Portanto, sugere-se que haja maior investimento na educação permanente dos profissionais de saúde, a modo de capacitá-los para a adesão da informatização nos cenários de assistência à saúde. Além disso, é essencial que se invista na aquisição de equipamentos (computadores) com configurações mais avançadas que suportem a execução dos sistemas de forma rápida e sem falhas.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Saemmy Grasiely Estrela et al. Estratégia e-SUS atenção básica: dificuldades e perspectivas. **Journal of Health Informatics**, v. 12, 2021.

ARAÚJO, Jaianne Ricarte de et al. Sistema e-SUS AB: percepções dos enfermeiros da Estratégia Saúde da Família. **Saúde em Debate**, v. 43, p. 780-792, 2019.

BITTAR, Telmo Oliveira et al. O Sistema de Informação da Atenção Básica como ferramenta da gestão em saúde. **Revista da Faculdade de Odontologia-UPF**, v. 14, n. 1, 2009.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **Estratégia e-SUS Atenção Primária. Em busca de um SUS eletrônico**. Brasília: Ministério da Saúde, 2021. Disponível em: <https://sisaps.saude.gov.br/esus/>. Acesso em: 22 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Portaria nº 1.412, de 10 de julho de 2013. Institui o Sistema de Informação em Saúde para a Atenção Básica (SISAB)**. 2013. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt1412\\_10\\_07\\_2013.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt1412_10_07_2013.html). Acesso 22 de jun. 2021.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Portaria nº 11 de novembro de 2019, que instituiu o Programa de apoio à qualificação dos dados da Atenção Primária à Saúde – Informatiza APS**. 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-2.983-de-11-de-novembro-de-2019-227652196>. Acesso 02 de jun. 2021.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **e-SUS Atenção Básica : Manual do Sistema com Coleta de Dados Simplificada : CDS – Versão 2.0 [recurso eletrônico]**. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Secretaria-Executiva. Brasília: Ministério da Saúde, 2015. 171 p.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. **e-SUS Atenção Básica : Manual do Sistema com Prontuário Eletrônico do Cidadão PEC – Versão 3.1 [recurso eletrônico]**. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Secretaria-Executiva. Brasília: Ministério da Saúde, 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **SIAB: manual do sistema de informação de atenção básica**. Secretaria de Assistência à Saúde, Coordenação de Saúde da Comunidade. Brasília: Ministério da Saúde, 1998. 98p.

CAVALCANTE, Ricardo Bezerra et al. Rede de atores e suas influências na informatização da Atenção Básica à Saúde no Brasil. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 23, p. e180364, 2019.

DATASUS. Ministério da Saúde. **Manual do usuário do SIPNI**. Ministério da Saúde, Secretaria de Vigilância em Saúde, Secretaria-Executiva. Brasília: Ministério da Saúde, 2018.

DE MELO NOGUEIRA, Sayonara Monique et al. Importância da comunicação na interdisciplinaridade: vivência discente no cotidiano hospitalar. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**, v. 16, n. 1, 2018.

GONÇALVES, João Paulo Pereira et al. Prontuário Eletrônico: uma ferramenta que pode contribuir para a integração das Redes de Atenção à Saúde. **Saúde em Debate**, v. 37, n. 96, p. 43-50, 2013.

LIMA, Verineida Sousa et al. Prontuário eletrônico do cidadão: desafios e superações no processo de informatização. **Revista de Saúde Digital e Tecnologias Educacionais**, v. 3, n. Especial, p. 100-113, 2018.

SCHÖNHOLZER, Tatiele Estefâni; PEREIRA, Josiane Aparecida da Silva; ZACHARIAS, Fabiana Costa Machado. Avanço no uso do prontuário eletrônico do cidadão na Atenção Primária à Saúde. **Revista da Saúde da AJES**, v. 6, n. 12, 2020.