



OMSIS

Oportunidades de Melhoria nos Sistemas de Informação na Saúde: A Visão dos Hospitais Públicos

Os sistemas e tecnologias de informação e comunicação (SI/TIC) são amplamente reconhecidos e aceites como um instrumento facilitador da gestão das organizações modernas.

No entanto, nem sempre os investimentos significativos que são feitos em SI/TIC se traduzem em ganhos de eficiência e eficácia, pelo que importa analisar os fatores que limitam esse desempenho e identificar oportunidades para potenciar o uso que se faz dos SI/TIC.

No âmbito do protocolo de colaboração celebrado com a ACSS no domínio da investigação em sistemas de informação em saúde, o ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa em colaboração com a Faculdade de Medicina da Universidade do Porto (FM-UP) e o Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho (DSI-UM) realizaram um estudo que tem como resultado identificar um conjunto de oportunidades de melhoria no uso dos SI/TIC nos hospitais da rede pública de prestação de cuidados de saúde.

Este projeto procurou compreender o pensar e o sentir dos diversos responsáveis hospitalares que participaram no estudo: administradores hospitalares com o pelouro dos SI/TIC, diretores clínicos, enfermeiros diretores e diretores de informática desses hospitais.

O projeto, que decorreu entre Novembro de 2010 e Junho de 2012, desenvolveu-se em 5 fases:

1. Estado da arte
2. Entrevistas
3. Inquérito
4. Sessão de trabalho (*workshop*)
5. Divulgação e debate público

Na fase inicial do estudo procedeu-se a um levantamento e a uma análise sistemática de trabalhos de investigação, de natureza académica e empresarial, envolvendo a temática dos SI/TIC na saúde, com particular incidência no contexto hospitalar português.

O trabalho de campo iniciou-se com um conjunto de entrevistas realizadas em 7 hospitais que foram considerados representativos do universo nacional pela sua tipologia diversificada: regiões norte, centro e sul, litoral e interior; hospitais universitários, centrais e distritais.

As entrevistas presenciais, realizadas aos responsáveis hospitalares, permitiram que estes manifestassem as suas preocupações, identificassem limitações ao desempenho e indicassem oportunidades para melhorar o uso dos SI/TIC nos seguintes domínios:

- Restrições financeiras
- Dificuldades técnicas
- Limitações temporais
- Atitudes dos diversos profissionais em relação aos SI/TIC.
- Relações sociais e profissionais, designadamente entre profissionais de SI/TIC e profissionais de saúde.
- Questões éticas, legais e de segurança
- Dificuldades de âmbito organizacional
- Processo de mudança

Em resultado das entrevistas foi identificado um conjunto de 32 preocupações chave (“*issues*”) que foram classificadas nos seguintes domínios:

I - Aspetos Técnicos/Administrativos

II - Aspetos Clínicos

III - Aspetos de Integração/Regulação

IV - Aspetos Profissionais

Estas preocupações foram objeto de uma análise mais aprofundada através de inquéritos realizados na fase seguinte do estudo. O inquérito, que envolveu os responsáveis de 48 hospitais, foi realizado através de uma plataforma eletrónica. Utilizou-se o método Delphi para a administração de inquéritos, um processo iterativo onde se recorreu a duas rondas para gerar uma lista de itens ordenados pela sua importância. Tendo em conta a diversidade das realidades, mais do que a procura de elevados níveis de consenso, procurou-se sobretudo identificar e efetuar uma ordenação (ranking) das preocupações, considerando particularmente a eficiência do processo num contexto em que os participantes se encontram demasiado sobrecarregados pelo trabalho do seu dia-a-dia.

Concluída a primeira ronda e após a análise de dados, confirmou-se aquela que já era uma intenção *a priori* para uma segunda ronda: inquirir novamente os participantes, separando-os em dois grupos, os que utilizam e os que gerem as tecnologias e sistemas de informação. Por um lado, tal justificava-se pela natureza da própria questão que preside ao estudo, permitindo evidenciar uma complementaridade de perspetivas entre os profissionais de saúde (procura) e os profissionais associados à informática (oferta). Por outro lado, a análise dos resultados da primeira ronda evidenciava já prioridades distintas para estes dois grupos, o que seria compreensível.

Na segunda ronda foi pedido aos participantes que apresentassem propostas de melhoria para enfrentar os problemas que considerassem mais importantes.

Concluída a segunda ronda, foi elaborada a lista ordenada final para cada um dos grupos. Verificando-se que o nível de participação no estudo foi elevado, entendeu-se que estavam reunidas as condições necessárias para se avançar para a análise dos dados e consequente produção e discussão de resultados.

A análise das respostas ao inquérito coloca em evidência um conjunto de domínios que requerem atenção, ainda que com níveis de preocupação diferenciados. No topo das prioridades surgem os seguintes temas:

- Reforçar a integração da informação de saúde centrada no utente
- Dispor de um registo de saúde centrado no cidadão, nos contextos hospitalar e nacional
- Clarificar os papéis da ACSS, SPMS, dos Hospitais e dos operadores de mercado em relação aos SI/TIC
- Criar condições para a realização de “benchmarking” entre unidades de saúde
- Melhorar o desempenho da infraestrutura ao nível da RIS (rede de informática na saúde) e da gestão dos recursos computacionais
- Envolver os profissionais de saúde na conceção de soluções
- Melhorar a prestação dos serviços de SI/TIC prestados pela ACSS/SPMS
- Sensibilizar os diversos profissionais e implementar soluções que reforcem a confidencialidade e a segurança de informação de saúde

Com o objetivo de dar a conhecer os resultados do inquérito realizou-se uma sessão de trabalho (*workshop*) onde participaram responsáveis da SPMS bem como profissionais de saúde com experiência na especificação e implementação de SI/TIC. Nesta sessão, foi assim possível complementar o conjunto de propostas de melhoria apresentadas pelos participantes do estudo com propostas colocadas pelos membros do painel.

O relatório com as conclusões do estudo que foi submetido á SPMS inclui pois um conjunto de recomendações dirigidas aos profissionais de saúde e que poderão ser sistematizadas num plano que oriente as ações a desenvolver pelos diversos participantes, pertencentes à SPMS e à comunidade hospitalar, que se encontram representados no estudo.

Este relatório está a ser objeto de um processo alargado de divulgação e debate público, a nível académico e envolvendo a comunidade dos profissionais de saúde. Neste contexto encontra-se planeada a realização de sessões públicas de apresentação dos resultados do estudo, bem como a divulgação das conclusões através dos meios de comunicação social. Encontra-se ainda em curso um plano de publicação de artigos em conferências e revistas científicas da especialidade, nacionais e estrangeiras.

Os autores

Alexandre Santos, Henrique O’Neill, José Carlos Nascimento, Pedro Oliveira, Ricardo João Cruz Correia & Rui Dinis Sousa