# PRONTUÁRIO ELETRÔNICO HUMANIZADO: FACILITANDO A EXPERIÊNCIA DOS PACIENTES E APRIMORANDO O TRABALHO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Antonio Rafael Pinheiro Dantas
https://orcid.org/0009-0009-2292-5315
Arthur Pereira Santos
https://orcid.org/0009-0006-8308-0203
Cleilson Lopes Monteiro
https://orcid.org/0009-0007-1240-6445
Jessica Alves Rodrigues Macedo
https://orcid.org/0009-0006-3398-1644
Leandro Braga Tavares Da Silva
https://orcid.org/0009-0009-6505-6439
Loise Dutra Redondo
https://orcid.org/0009-0007-1240-6445
Daniel Clarismundo Borges
https://orcid.org/0000-0002-3186-515X
Patrícia Ferreira
https://orcid.org/0000-0002-6960-3382
Ricardo Esteves Kneipp
https://orcid.org/0000-0003-4899-1731

## RESUMO

O presente trabalho visa apresentar uma solução em gestão de Prontuário Eletrônico para melhorar o atendimento domiciliar realizado por agentes de saúde e/ou médicos. A inovação no processo inclui a integração ativa dos pacientes, melhorando a qualidade do atendimento em casa. A meta é modernizar e tornar mais eficiente o serviço, promovendo uma interação mais significativa entre profissionais de saúde e pacientes ao longo de todo o atendimento, resultando em uma experiência mais personalizada e satisfatória.

**Palavras-chave**: Atendimento Domiciliar. Abordagem Centrada no Paciente. Inovação. Envolvimento do Paciente. Agente de Saúde.

## 1 INTRODUÇÃO

Na busca pela excelência no atendimento domiciliar, diversos autores renomados destacam a importância de uma abordagem centrada no paciente. Autores como Donabedian (1980) dão ênfase à qualidade dos serviços de saúde, que ressalta a necessidade de uma prática baseada em evidências, convergem para a visão de um atendimento domiciliar de qualidade. A obra de Balint (1957), por sua vez, enfatiza a importância da relação médico-paciente, enquanto Cassell (1991) destaca a necessidade de compreender as experiências subjetivas dos pacientes. Esses autores, alinhados em princípios fundamentais, inspiram a busca por inovações que promovam um atendimento domiciliar mais eficaz, personalizado e centrado no paciente.

Inspirados por esses princípios, nosso estudo de campo visou compreender as

nuances do atendimento domiciliar atualmente oferecido por agentes de saúde e médicos.

Este estudo foi segregado em duas fases: pesquisa e elaboração da solução, na pesquisa de campo foram entrevistadas pessoas vinculadas diretamente ao atendimento domiciliar: pacientes, agentes de saúde e médicos, de forma a identificar oportunidades de aprimoramento e inovação no processo, destacando áreas específicas que poderiam se beneficiar de uma intervenção mais centrada no paciente; posteriormente ao estudo, as informações coletadas serviram para orientar o desenvolvimento de uma solução inovadora.

Nossa proposta envolve a criação de um prontuário eletrônico, no qual o formulário é personalizado e integrado ao processo de atendimento domiciliar. O formulário foi projetado com base nas melhores práticas e nas necessidades identificadas durante o estudo de campo. A intenção é criar uma ferramenta que facilite a coleta de dados relevantes, promova a participação ativa do paciente e permita uma comunicação eficaz entre profissionais de saúde e pacientes.

Além disso, a partir dos estudos foi elaborado um protótipo desse prontuário eletrônico, testando assim sua viabilidade e eficácia em cenários reais de atendimento domiciliar. Dessa forma, visamos não apenas aprimorar a qualidade do cuidado oferecido, mas também proporcionar uma experiência mais satisfatória e personalizada para os pacientes, alinhando-se aos princípios defendidos pelos renomados autores mencionados.

## 2 DESENVOLVIMENTO

Para desenvolver um prontuário eficaz, foi necessário adotar uma abordagem estruturada, incorporando técnicas como entrevistas frente a frente, o modelo Pugh e a criação de um canvas. Este processo visou garantir a compreensão das necessidades dos usuários, promovendo inovação e otimização na criação do prontuário.

O estudo de caso teve início com entrevistas diretas, englobando um agente de saúde, dois médicos e dez pacientes. Durante essas entrevistas, foram abordados diversos aspectos, desde a percepção sobre o atendimento até a avaliação dos profissionais envolvidos. Foram explorados temas como pontos de melhoria e sugestões para aprimorar a qualidade do atendimento domiciliar. A abordagem sistemática desses questionamentos, aplicados a todos os participantes, permitiu obter valiosos insights sobre as necessidades, desafios e expectativas relacionadas ao atendimento. Essa investigação visou identificar como o prontuário eletrônico poderia ser uma ferramenta eficaz na otimização e personalização do atendimento domiciliar.

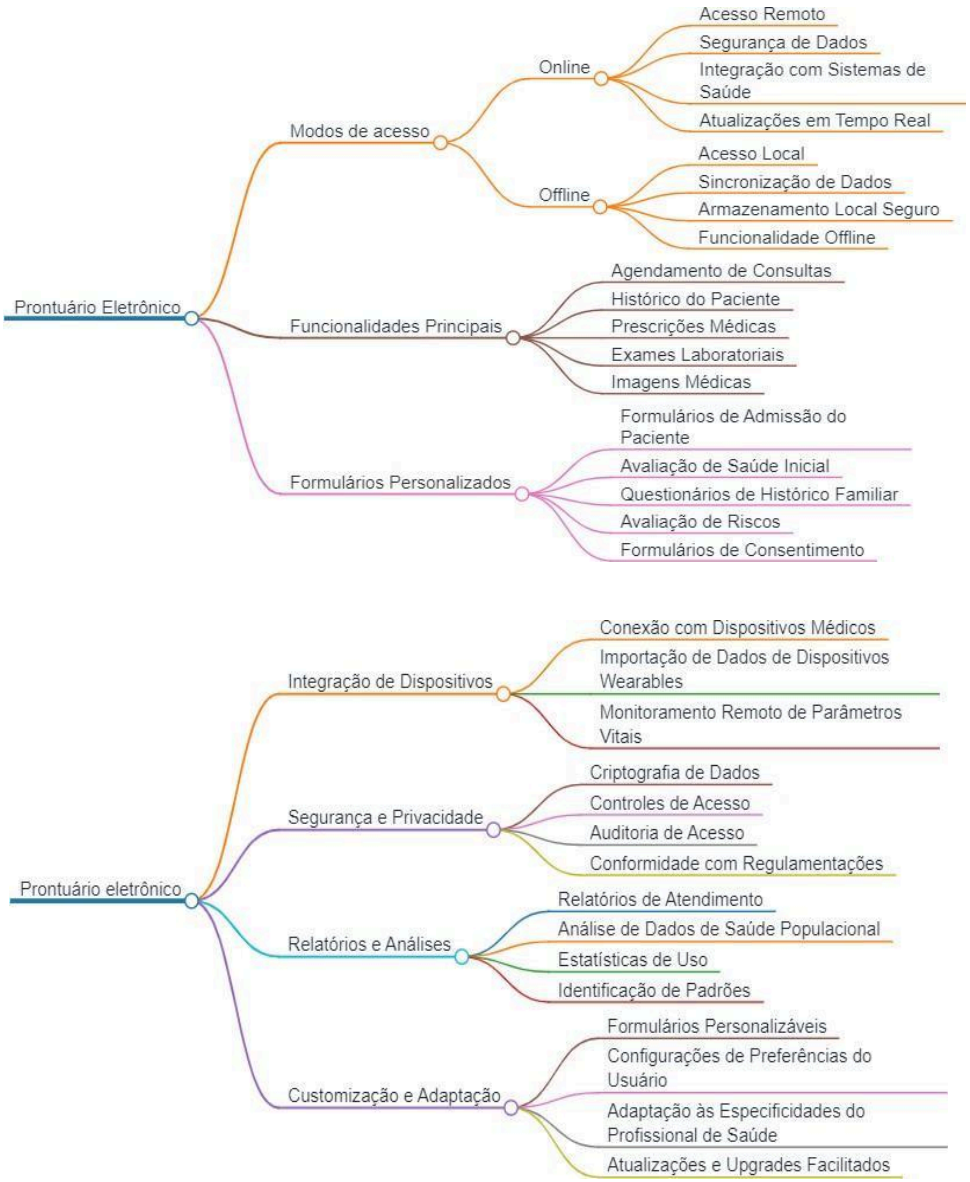
Após este levantamento inicial, foi aplicado o modelo de análise Pugh (Stuart Pugh,1991), também conhecido como matriz de decisão multicritério, para avaliar e priorizar as características mais importantes identificadas nas entrevistas. Criando uma matriz comparativa para avaliar diferentes propostas ou funcionalidades. Classificando cada ideia em relação a um ponto de referência - o atendimento ao paciente de forma humanizada e, com base nessas avaliações, foram selecionadas as melhores características para incorporar no prontuário.

Tendo a seleção das funcionalidades, foi elaborado um canvas específico para o prontuário, dividido em seções como proposta de valor, segmento de usuários, canais de distribuição e fontes de receita. Isso auxiliou na visualização dos elementos essenciais do projeto, garantindo uma abordagem abrangente na criação do prontuário.

Ao longo do processo foi mantido um diálogo constante com as *personas*

entrevistadas. Apresentando os protótipos e versões iniciais do prontuário para obter feedback contínuo. Isso garantiu que as soluções propostas atendam adequadamente às necessidades e expectativas de cada um dos usuários: paciente, agente de saúde e médico. Baseado nos *feedbacks* recebidos durante as interações com os usuários, houve o refinamento constante do prontuário. Visando as características selecionadas pelo modelo Pugh se estavam sendo implementadas de maneira eficaz e ajustadas conforme necessário, como por exemplo, inicialmente foi pensado em um formulário para o atendimento, de acordo com as entrevistas, foi verificado a necessidade do formulário ser personalizado para cada atendimento. Abaixo estão as funcionalidades assinaladas como importante para atendimento do problema em questão.

Figura 1 - Listagem de funcionalidades elencadas para o Prontuário Eletrônico




Fonte: Autores (2023).

## 3 CONCLUSÃO

A criação do prontuário eletrônico emerge como uma estratégia essencial e inovadora para aprimorar significativamente a gestão de informações na área da saúde. A combinação das abordagens acima citadas proporciona um processo robusto e centrado no usuário, garantindo a eficácia e relevância do prontuário.

Ao adotar um prontuário eletrônico, ganhamos não apenas eficiência operacional, mas também aprimoramos a qualidade dos cuidados prestados, com acesso rápido e preciso às informações do paciente, coordenação entre profissionais de saúde, redução de erros operacionais e repetições.

A integração de *feedbacks* diretos dos profissionais de saúde durante as entrevistas assegura que o sistema atenda precisamente às demandas do setor, proporcionando uma documentação mais precisa, acessível e interativa.

A utilização da matriz de *Pugh* permitiu a seleção criteriosa das características mais valiosas, maximizando o potencial do prontuário. A criação do canvas, por sua vez, possibilitou uma visão holística do projeto, considerando aspectos como proposta de valor e fontes de receita, promovendo a sustentabilidade do sistema.

Portanto, ao considerar todos esses elementos, a implementação do prontuário eletrônico não apenas atende à evolução das demandas tecnológicas na área da saúde, mas também representa um passo decisivo em direção a uma gestão mais eficiente, colaborativa e centrada no paciente.

Esta iniciativa, ao incorporar tecnologias modernas e abordagens participativas, é fundamental para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde e contribuir para um cenário mais integrado e inovador no cuidado ao paciente.

Vale ressaltar que este foi um levantamento preliminar, sendo que mais estudos e novas definições para um prontuário mais robusto serão realizados.

As funcionalidades elencadas estão em estudo de viabilidade, e um protótipo está sendo elaborado ponto a ponto para auxiliar na tomada de decisão de avançar para um desenvolvimento ou retornar ao estudo.

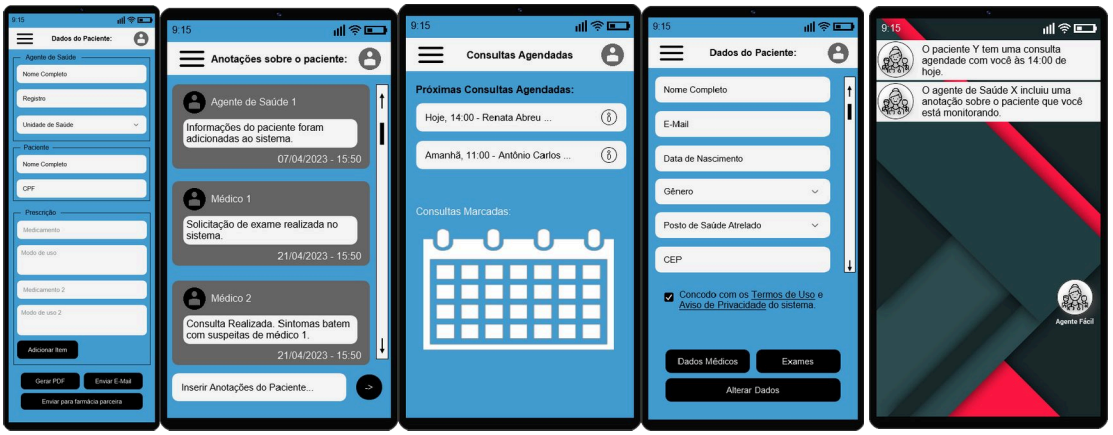
A gestão de inovação e propriedade intelectual, tanto online quanto offline, foi uma prioridade essencial. Para isso, foram planejadas atualizações frequentes online e medidas de segurança robustas para garantir um desempenho contínuo.

Estratégias específicas foram adotadas para proteger ideias e inovações, incluindo controle de acesso e backups seguros em situações offline.

Essas práticas não apenas prevêem a segurança dos dados, mas também irão proporcionar que a tecnologia seja protegida quando for desenvolvida.

Seguem alguns protótipos para ilustrar a solução desenhada:

Figura 2 - Prontuário Eletrônico | Anotações Clínicas | Agenda | Dados do paciente | Notificações




Fonte: Autores (2023).

## REFERÊNCIAS

BALINT, Michael. **O Médico, Seu Paciente e a Doença**. 1957.

CASSELL, Eric J. **A Natureza do Sofrimento e os Objetivos da Medicina**. 1991.

DONABEDIAN, Avedis. Explorações na Avaliação e Monitoramento da Qualidade: A Definição da Qualidade e Abordagens para Sua Avaliação. 1980.

RODRIGUES, Mayra. **Técnica Matriz de Pugh**. Disponível em: https://caroli.org/tecnica-matriz-de-pugh/#:~:text=Matriz%20de%20Pugh%20%C3%A9%20uma,para%20identificar%20pontos%20de%20melhoria. Acesso em: 21 de novembro de 2023

PUGH, Stuart E. ***Total Design**: Integrated Methods for Successful Product Engineering. Addison-Wesley Publishing Company*, 1991.