



Ministério da Saúde
FIOCRUZ
Fundação Oswaldo Cruz



Especialização em Informação
Científica e Tecnológica em Saúde

**COMO A INFORMAÇÃO TRANSITA NO LABORATÓRIO DE
ANÁLISES CLÍNICAS DO HOSPITAL NOSSA SENHORA
DA CONCEIÇÃO?**

Louise Ramos da Silva

Orientador: Esp. Marco Antônio Fisch

Porto Alegre, 2009

LOUISE RAMOS DA SILVA

COMO A INFORMAÇÃO TRANSITA NO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS
DO HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO?

Projeto de pesquisa apresentado como pré-requisito de conclusão do Curso de Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde. Parceria da Fundação Osvaldo Cruz com o Grupo Hospitalar Conceição.

Orientador: Ms.Marco Antônio Fisch

Porto Alegre

2009

RESUMO

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Nossa Senhora da Conceição atua como prestador de serviços de saúde, com 185 colaboradores, divididos em áreas técnica (Enfermagem, Bioquímica, Hematologia, Imunologia, Microbiologia) e administrativa, entre eles farmacêuticos bioquímicos, auxiliares de laboratório, auxiliares de enfermagem, auxiliar geral, enfermeiro, técnico administrativo, auxiliares administrativos e estagiários de ensino médio e universitários, donos de saberes segregados, com competências e conhecimentos amplos e individuais, partes de um sistema em constante movimento. A pesquisa visa identificar o processo de disseminação da informação do Laboratório, para assim construir junto com toda a equipe uma ferramenta que auxilie os funcionários no processo de recuperação das mesmas aprimorando o atendimento ao usuário. O desafio da pesquisa proposta será avaliar a maneira como a informação atinge os auxiliares de enfermagem e auxiliares administrativos, “linha de frente” do Laboratório, e como eles estão inseridos nesse processo a partir das necessidades expostas, estimulando o trabalho cooperativo, a democratização, a universalização e a equidade do acesso à informação no âmbito do Sistema Único de Saúde. O Ministério da Saúde preconiza através da Política Nacional de Humanização (2008) a valorização dos trabalhadores da área da saúde, a interação das equipes, usuários e gestores superando a fragmentação dos saberes e práticas em saúde orientando promoção de saúde baseado na experiência do dia a dia, promovendo vínculos solidários, cooperativos e participação coletiva no processo de gestão. O presente projeto propõe uma pesquisa com abordagem quantitativa na mensuração das dúvidas dos usuários, e qualitativa no questionamento aos funcionários sobre a disseminação da informação e na análise dos dados. De acordo com os objetivos, a pesquisa será exploratória e quanto aos meios empregados será uma investigação participante. A pesquisa será realizada em dois momentos, inicialmente será aplicado um instrumento de coleta de dados para quantificar a demanda de informações existentes através do número de ligações e do número de usuários que se dirigem ao Laboratório procurando por respostas, o formulário será aplicado no período de 30 dias, durante as 24 horas de atendimento do setor visando à

amostragem de todos os dias da semana e de todos os turnos de trabalho. A segunda parte da pesquisa consiste na aplicação de um questionário, com questões abertas e fechadas, aos auxiliares administrativos e auxiliares de enfermagem do Laboratório com o intuito de avaliar o processo de disseminação das informações técnicas no seu cotidiano de trabalho, no atendimento ao usuário e no domínio das respostas.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO / JUSTIFICATIVA	5
2. OBJETIVOS	8
2.1. GERAL	8
2.2. ESPECÍFICOS	8
3. CONTEXTUALIZAÇÃO / REFERENCIAL TEÓRICO	9
4. METODOLOGIA	12
4.1. DELINEAMENTO DO ESTUDO	12
4.2. POPULAÇÃO EM ESTUDO	12
4.3. PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS	13
5. ASPECTOS ÉTICOS	15
6. DIVULGAÇÃO	16
7. CRONOGRAMA	17
8. ORÇAMENTO	18
8.1. MATERIAL PERMANENTE	18
8.2. MATERIAL DE CONSUMO	18
8.3. RECURSOS HUMANOS	19
9. RESULTADOS ESPERADOS	20
REFERÊNCIAS	21
ANEXOS	23
ANEXO A	23
Instrumento de Coleta de Dados - LAC	23
ANEXO B	24
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	24
ANEXO C	25
Questionário	25

1. INTRODUÇÃO / JUSTIFICATIVA

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Nossa Senhora da Conceição atua como prestador de serviços em saúde, realizando cerca de 200 mil exames laboratoriais por mês no universo ambulatorial (HNSC / Serviços de Saúde Comunitária), emergencial e hospitalar (HNSC, Hospital da Criança Conceição, Hospital Fêmeina e Hospital Cristo Redentor), tendo como usuários além dos clientes, familiares e acompanhantes, os trabalhadores da área da saúde.

Usuário é aquele que usa, termo mais abrangente que paciente, inclui o cliente, seus familiares, acompanhantes, profissionais de saúde, gestores do sistema de saúde e de educação, pesquisadores em educação e saúde pública, e público em geral (BRASIL. Ministério da Saúde, 2008).

O setor possui um sistema de gestão da qualidade que contempla um programa de controle interno e um programa de avaliação externa da qualidade para todas as análises que realiza, a fim de controlar os processos nas diferentes áreas. São eles: Programa Nacional de DST/AIDS do Ministério da Saúde, Proficiência em Ensaio Laboratoriais - PELM (CONTROLLAB / Sociedade Brasileira de Análises Clínicas - SBPC/ML), Surveys/The College of American Pathologists - CAP, United Kingdom National External Quality Assurance Schemes - UK NEQAS, Virology Quality Assurance Laboratory – VQA e Digital PT - Programa de Proficiência Canadense/Accu Test Proficiency Testing Services. Em agosto de 2007, recebeu o selo de acreditação PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos) da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial, reafirmado na auditoria anual de 2008.

Nos últimos seis anos foram elaborados documentos, manuais de rotinas e Procedimentos Operacionais Padronizados (POP's). Através da elaboração e revisão contínua desses documentos e das relações entre os atores do processo são produzidos dados e informações pertinentes, porém individuais, centradas somente nos profissionais daquela competência.

No contexto diário de realização de exames, rotinas e resolução de problemas, emergentes e urgentes, nem sempre há espaço para compartilhar conhecimentos e competências. Alguns colaboradores sofrem mais neste círculo de perguntas e respostas, os que ficam na “linha de frente” do serviço lidando

diretamente com o público. Através do telefone ou “cara a cara” com o usuário, o funcionário precisa solucionar sua dúvida com ética e responsabilidade. Ele tem duas opções: saber a resposta correta ou saber a quem recorrer. Considerando que o Laboratório trabalha 24 horas por dia, incluindo o plantão noturno e os finais de semana, é de vital importância a necessidade de agregar os dados produzidos e os já existentes transformando-os em informação real e de fácil acesso para os usuários do Laboratório de Análises Clínicas - HNSC.

O Laboratório conta com o comprometimento da equipe na organização dos processos de trabalho. Visando o aperfeiçoamento dos profissionais e a avaliação da qualidade no atendimento aos usuários do serviço as Comissões de Biossegurança, de Qualidade e Científica promovem várias atividades multiprofissionais, palestras e educação continuada, e estimulam a participação em congressos.

O Laboratório tem, aproximadamente, 185 colaboradores, divididos em áreas técnica (Enfermagem, Bioquímica, Hematologia, Imunologia, Microbiologia) e administrativa, de diversas funções e formações, entre eles farmacêuticos bioquímicos, auxiliares de laboratório, auxiliares de enfermagem, auxiliar geral, enfermeiro, técnico administrativo, auxiliares administrativos e estagiários de ensino médio e universitários, donos de saberes segregados, com competências e conhecimentos amplos e individuais, partes de um sistema em constante movimento.

Diversos procedimentos são realizados diariamente, todos descritos em POP's (Procedimento Operacional Padrão), mas é pouco provável que o funcionário tenha tempo suficiente para lê-lo na hora de responder ao paciente/funcionário que aguarda no telefone ou no guichê.

Muitas vezes a resposta só é considerada satisfatória quando a questão é encaminhada à coordenação, aos assistentes técnicos, à supervisão administrativa, à responsável pela qualidade e à enfermeira, o que deveria ser o último recurso, dada a dimensão das suas competências. Não significa que os outros profissionais não possam resolver, apenas não dispõem da informação específica conhecida por outra pessoa. Para melhorar o atendimento do usuário do Sistema Único de Saúde e descentralizar a informação precisamos de profissionais com múltiplas competências, com acesso às informações pertinentes aos processos de trabalhos gerais do Laboratório.

Percebemos quantidade significativa de ligações para a recepção do Laboratório, 24 horas por dia, incluindo o plantão noturno e os finais de semana, solicitando explicações diversas como a coleta de um exame, o tempo de jejum, o tempo de espera do resultado, valores de referência, coleta de exames externos, entre outras. Algumas respostas podem ser dadas pelo próprio auxiliar administrativo, outras são encaminhadas à supervisão administrativa ou ao setor de realização do exame para ser esclarecido por um farmacêutico bioquímico. Mesmo quando o auxiliar administrativo responde corretamente, pode não sentir-se seguro por não ter o conhecimento técnico específico da área e, portanto, a questão é: O funcionário ficou satisfeito com a resposta que deu ao usuário?

O presente projeto de pesquisa visa avaliar como os auxiliares administrativos e auxiliares de enfermagem do laboratório consideram a disseminação da informação no Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Nossa Senhora da Conceição, identificando junto à equipe uma maneira de melhorar o atendimento ao usuário.

A comunicação e o acesso à informação e entre os profissionais da equipe do Laboratório poderão servir para envolvê-los no processo de organização das rotinas de atendimento ao usuário, valorizando o conhecimento e a experiência de cada um.

Pelas razões expostas anteriormente, é importante avaliar a maneira como a informação transita no Laboratório, se ela atinge os funcionários da “linha de frente” e como eles se sentem inseridos nesse processo.

2. OBJETIVOS

2.1. GERAL

O presente projeto de pesquisa pretende avaliar como os auxiliares administrativos e auxiliares de enfermagem do laboratório, que lidam diretamente com o usuário, consideram a disseminação da informação no Laboratório de Análises Clínicas - HNSC.

2.2. ESPECÍFICOS

- Identificar as etapas do processo de disseminação das informações pertinentes ao Laboratório de Análises Clínicas;
- Avaliar as etapas do processo de disseminação das informações pertinentes ao Laboratório de Análises Clínicas;
- Avaliar a importância dos Procedimentos Operacionais Padrão no atendimento ao usuário;
- Detectar possíveis falhas de atenção aos funcionários e usuários do Laboratório de Análises Clínicas;
- Incentivar a integração e articulação dos funcionários;
- Estimular o trabalho cooperativo, a democratização, a universalização e a equidade do acesso à informação no âmbito do Sistema Único de Saúde.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO / REFERENCIAL TEÓRICO

A lei 8080, de 19 de setembro de 1990, que regula as ações e os serviços de saúde, trata no capítulo II (Princípios e Diretrizes), artigo 7º, item I, da universalidade de acesso aos serviços de saúde em todos os níveis da assistência, e no item VI da divulgação da informação quanto ao potencial dos serviços de saúde e sua utilização pelo usuário. Reforça o direito que o usuário possui do acesso à informação dos serviços de saúde (BRASIL, 1990).

“Um SUS humanizado é aquele que reconhece o outro como legítimo cidadão de direitos, valorizando os diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde” (BRASIL. Ministério da Saúde, 2008).

Mesmo com tantas melhorias do SUS permanecem desafios a serem enfrentados como a ampliação do acesso com qualidade aos serviços de saúde e a da co-responsabilização entre trabalhadores de saúde, gestores e usuários nos processos de gerir e de cuidar (BRASIL. Ministério da Saúde, 2008).

A Política Nacional de Humanização (PNH, 2006) define humanização como a valorização de todos os sujeitos envolvidos no processo de promoção de saúde, dando-lhes autonomia relativa, protagonismo e co-responsabilidade nos processos de trabalho, e um dos desafios a serem enfrentados é a desvalorização dos trabalhadores de saúde, as difíceis relações interpessoais e a falta de comprometimento com o serviço e com o usuário (BRASIL. Ministério da Saúde, 2004).

O modelo de gestão centralizado e vertical desapropria o trabalhador do seu processo de trabalho. Humanização supõe troca de saberes. É necessário qualificar as equipes de trabalho para lidarem com a singularidade dos sujeitos e coletivos nas práticas de atenção na saúde. Desenvolver estratégias de valorização e de inclusão, e fomentar processos de co-gestão de trabalhadores e usuários no processo de promoção da saúde são alguns dos artifícios utilizados para aprimorar o atendimento (BRASIL. Ministério da Saúde, 2006).

A política nacional de humanização define que os serviços de saúde devem acolher as demandas e formulações dos usuários e submetê-las a processo de discussão, negociação e pactuação construindo projetos de modo interativo (BRASIL. Ministério da Saúde, 2004).

A sociedade dinâmica e complexa dos dias atuais é norteada pela lógica das redes eletrônicas, de informação e comunicação, onde teia ou rede significa a flexibilidade das relações. Este modelo de inovação possibilita o trabalho da organização dividida em micro-comunidades, que se inter-relacionam e são interdependentes, resultando num sistema onde a soma das partes não constitui um resultado final matemático, mas sim o valor agregado da relação e interação entre os componentes da equipe (SCHLEMMER et al., 2006).

A apresentação do banco de dados do SUS – DATASUS considera a informação como base fundamental na democratização e descentralização das atividades de saúde e no aprimoramento de sua gestão demonstrando a preocupação do SUS com a divulgação da informação na atuação dos profissionais e gestores de saúde (BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Informática do SUS, 2008).

O Ministério da Saúde preconiza através da Política Nacional de Humanização (2008) a valorização dos trabalhadores da área da saúde, a interação das equipes, usuários e gestores superando a fragmentação dos saberes e práticas em saúde orientando promoção de saúde baseado na experiência do dia a dia, promovendo vínculos solidários, cooperativos e participação coletiva no processo de gestão.

O Humaniza SUS define cliente como “palavra usada para designar qualquer comprador de um bem ou serviço, incluindo quem confia sua saúde a um trabalhador de saúde” e usuário como “aquele que usa, indica significado mais abrangente, capaz de envolver tanto cliente como o acompanhante do cliente, o familiar do cliente, o trabalhador da instituição, o gerente da instituição e o gestor do sistema” (BRASIL. Ministério da Saúde, 2008).

Os princípios, diretrizes e definições do SUS referem-se a usuários, portanto a humanização, acolhimento, autonomia, ambiência, equidade, acesso à informação e integralidade, entre outros devem ser ofertados a todos os sujeitos envolvidos no processo de promoção à saúde (BRASIL. Ministério da Saúde, 2008).

Os princípios, diretrizes e definições do SUS referem-se a usuários, portanto a humanização, acolhimento, autonomia, ambiência, equidade, acesso à informação e integralidade, entre outros devem ser ofertados a todos os sujeitos envolvidos no processo de promoção à saúde (Humaniza SUS, 2008).

Segundo Negri ⁽¹⁾, a eficácia do Sistema de Saúde está ligada diretamente à qualidade do relacionamento estabelecido entre os profissionais e os usuários no processo de atendimento hospitalar. Segundo Maldonado, Canella no momento em que o profissional passa a subestimar-se como instrumento de trabalho deixa de explorar satisfatoriamente seus próprios recursos de atendimento e de atuação, se acomoda e fica introspectivo.

Márcia Moisés trás o conceito chave de comunicação em saúde, diz que ela não é apenas uma estratégia para prover os indivíduos e a coletividade de informações, pois ela não é, por si só, suficiente para promover mudanças. A informação é uma chave, no processo educativo na troca de conhecimentos e práticas contribuindo na conquista de melhores condições de vida.

Reconhece-se que a informação de qualidade, difundida no momento oportuno, com utilização de uma linguagem clara e objetiva, é um poderoso instrumento de promoção da saúde. O processo de comunicação deve ser ético, transparente, atento aos valores, opiniões, tradições, culturas e crenças das comunidades, respeitando e considerando e reconhecendo as diferenças, baseando-se na apresentação e avaliação de informações educativas, interessantes, atrativas e compreensíveis (Márcia Moisés,2003,p.2).

As referências pesquisadas demonstram claramente a importância da valorização da equipe em relação à gestão da informação. Um funcionário estimulado, valorizado, integrado, envolvido e comprometido com as atividades do setor, resulta na melhoria da qualidade do serviço e do atendimento.

(1) Ministro da Saúde (2001)

4. METODOLOGIA

4.1. DELINEAMENTO DO ESTUDO

O presente projeto propõe uma pesquisa com abordagem quantitativa na mensuração das dúvidas dos usuários, justificando a necessidade da pesquisa para auxiliar os funcionários que lidam diretamente com o público a responderem com segurança e fidelidade aos usuários.

No questionamento aos funcionários sobre a disseminação da informação, baseada na compreensão e na interpretação dos dados coletados e no significado subjetivo do comportamento humano, será utilizada a metodologia qualitativa, aplicada em estudos de instituições, grupos, movimentos sociais e conjunto de interações sociais (MINAYO et al.,2005).

Desenvolver a pesquisa a partir de dados qualitativos e quantitativos significa enriquecer as informações mensuradas com informações qualitativas ganhando força de argumento e qualidade nas conclusões.

De acordo com os objetivos, a pesquisa exploratória é a mais adequada, já que visa conhecer uma realidade pouco explorada e pesquisar em profundidade um grupo com as mesmas experiências (MINAYO et al.,2005).

Quanto aos meios empregados, à investigação participante visa à solução de problemas concretos, inclui leigos que representam as situações a serem observadas, porém não vinculados a uma ação direta (MINAYO et al.,2005).

4.2. POPULAÇÃO EM ESTUDO

Os sujeitos da pesquisa serão auxiliares administrativos, auxiliares de enfermagem e estagiários com as mesmas funções, que trabalham no Laboratório de Análises Clínicas – HNSC, que em algum momento são responsáveis por atender os usuários do serviço por telefone ou pessoalmente e que não fizerem parte da equipe ligada diretamente à coordenação.

O questionário será aplicado a trinta participantes, sendo quinze auxiliares administrativos e quinze auxiliares de enfermagem. O período de aplicação será de no máximo trinta dias, o necessário para representar os finais de semana, plantões noturnos, turno comercial, áreas técnica e administrativa do posto de coleta, recepção e registro do Laboratório.

4.3. PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa será realizada em dois momentos, inicialmente será aplicado um instrumento de coleta de dados para quantificar a demanda de informações existentes através do número de ligações e do número de usuários que se dirigem ao Laboratório de Análises Clínicas – HNSC procurando por respostas (ver Anexo A).

O instrumento de coleta de dados será disponibilizado para os funcionários ao lado do telefone da recepção do Laboratório e dos dois telefones do Posto de Coleta, um na área administrativa e outro na área da coleta de sangue.

Os funcionários serão orientados pela pesquisadora no preenchimento do formulário com nome do funcionário que atendeu o usuário, possibilitando a avaliação comparada do domínio da informação do estagiário e do funcionário, na análise do encaminhamento dado à dúvida do usuário, data e turno do atendimento, permitindo a identificação dos plantões de final de semana, plantões noturnos e horário comercial, questionamento do usuário e qual o encaminhamento oferecido ao usuário para que ele obtenha a resposta.

O formulário será aplicado quatro vezes em um ano, nos meses de março, junho, setembro e dezembro de 2010 no período de 30 dias, durante as 24 horas de atendimento do setor visando à amostragem de todos os dias da semana e de todos os turnos de trabalho.

Os resultados serão tabulados em uma planilha no Excel, medindo a quantidade de ligações recebidas, listando as dúvidas dos usuários e a prevalência das dúvidas respondidas pelo atendente para posterior comparação com as respostas do questionário.

A segunda parte da pesquisa consiste na aplicação de um questionário aos auxiliares administrativos e auxiliares de enfermagem do Laboratório com o intuito de avaliar o processo de disseminação das informações técnicas no seu cotidiano de trabalho, no atendimento ao usuário e no domínio das respostas (ver Anexo C). O questionário incluirá questões abertas e fechadas, e será entregue ao funcionário para que ele responda sem a presença do pesquisador.

Segundo Minayo (2005) questionário é um instrumento padronizado que permite captar uma característica e analisar se ela está presente ou não em determinado indivíduo e avaliar a prevalência em um determinado grupo.

As perguntas e respostas do questionário serão distribuídas em uma planilha do Excel. Após a digitação de todos os dados coletados, será realizada a contagem da prevalência das respostas e construída uma lista das observações mais relevantes da pesquisa.

A análise dos dados será realizada através da mensuração dos dados e qualificação das respostas abertas do questionário, como também da proposição subjetiva de cada sujeito nas questões abertas, no registro de idéias chaves contando com a interpretação e compreensão da pesquisadora.

5. ASPECTOS ÉTICOS

O presente projeto de pesquisa está de acordo com a Resolução nº 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, quando envolve direta ou indiretamente seres humanos.

- Ponderação entre riscos e benefícios (beneficência), garantia de evitar riscos previsíveis (não-maleficência) e relevância social da pesquisa e minimização do ônus (justiça e equidade);
- Aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição, que é parte da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) vinculada ao Conselho Nacional de Saúde;
- Autorização Institucional;
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e proteção aos grupos vulneráveis e legalmente incapazes (autonomia).

6. DIVULGAÇÃO

Será organizada uma apresentação à coordenação e aos funcionários do Laboratório de Análises Clínicas - HNSC, através da Comissão Científica do Laboratório para a divulgação dos resultados da pesquisa.

Após a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Instituição, parte da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), vinculada ao Conselho Nacional de Saúde o projeto será encaminhado à publicação em revista científica.

7. CRONOGRAMA

Ano	2009							2010				
Etapa/Mês	Mai	Jun	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai
Apresentação do Projeto à Coordenação do Laboratório	xxxx											
Apresentação do Projeto aos profissionais do Laboratório	xxxx											
Aplicação do instrumento de coleta de dados	xxxx											
Aplicação do questionário	xxxx	xxxx	xxxx									
Análise do questionário		xxxx	xxxx	xxxx								
Sistematização da respostas				xxxx	xxxx							
Elaboração da ferramenta de pesquisa						xxxx	xxxx					
Treinamento								xxxx	xxxx	xxxx		
Implantação											xxxx	xxxx

8. ORÇAMENTO

Os custos da pesquisa serão de responsabilidade do pesquisador, não acarretando gastos para a instituição.

8.1. MATERIAL PERMANENTE

Material	Quantidade	Valor Unitário (\$)	Valor Total (\$)
Computador	01	2.000,00	2.000,00
Impressora	01	700,00	700,00
Total			2.700,00

8.2. MATERIAL DE CONSUMO

Material	Quantidade	Valor Unitário (\$)	Valor Total (\$)
Pen Drive	01	50,00	50,00
Pastas plásticas	02	10,00	20,00
Canetas	10	2,00	20,00
Lápis	03	1,50	4,50
Borracha	01	2,00	2,00
CDs	05	2,00	10,00
Folhas de ofício	500	20,00	20,00
Cartucho para impressão	01	100,00	100,00
Encadernação	07	5,00	35,00
Total			211,50

8.3. RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos envolvidos neste projeto serão os funcionários do Laboratório de Análises Clínicas – HNSC com complemento de rotinas já existentes não havendo necessidade de aumento de recursos humanos para a implantação do projeto.

9. RESULTADOS ESPERADOS

A pesquisa será considerada satisfatória se atingir os objetivos específicos no que tange os aspectos de relações humanas e gerenciamento da informação.

Incentivar o envolvimento dos funcionários nos processos de trabalho, sua autonomia e na construção de ferramentas e estratégias de atenção que atendam as suas necessidades, visando prestar um serviço de qualidade, são alguns dos resultados esperados.

O instrumento de coleta das dúvidas dos usuários do Laboratório, além de mensurar a quantidade de questões levantadas diariamente servirá para relacionar as informações mais solicitadas pelo usuário, podendo assim compará-las com as respostas que os sujeitos da pesquisa citarão nos questionários.

A construção de uma ferramenta de pesquisa originada a partir dos resultados do formulário de coleta de dados e do questionário, que agrupe as dúvidas mais freqüentes dos usuários e respostas padronizadas, propiciará o acesso rápido e fácil da busca das informações, auxiliando os sujeitos da pesquisa na rotina diária.

A literatura revisada mostra que a otimização da gestão da informação e sua descentralização, assim como autonomia e integração dos funcionários resulta na satisfação dos usuários de saúde.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 set. 1990. Disponível em: <http://planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.html>. Acesso em: 24 out. 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Humanizausus**: Política Nacional de Humanização. Brasília, DF: Ed. Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizausus_2004>. Acesso em: 20 dez. 2008.

_____. **Humanizausus**: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. Brasília, DF: Ed. Ministério da Saúde, 2008. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_base.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2008.

_____. **Carta dos direitos dos usuários da saúde**. Brasília, DF: Ed. Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Departamento de Informática do SUS. **DATASUS**. 2009. Disponível em: <<http://www.datasus.gov.br>>. Acesso em: 10 jan. 2009.

FERLA, Alcindo Antônio et al. **Pesquisando no cotidiano do trabalho na saúde: aspectos metodológicos e de formatação para elaboração de projetos de informação científica e tecnológica em saúde**. Porto Alegre: Grupo Hospitalar Conceição, 2008.

MALDONADO, Maria Tereza; CANELLA, Paulo. **Recursos de relacionamento para profissionais de saúde**. Rio de Janeiro: Reichman, 2003.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; ASSIS, Simone Gonçalves; SOUZA, Edinilsa Ramos de (Org.). **Avaliação por triangulação de métodos: abordagem de programas sociais**. 20. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005.

MOISÉS, Márcia. A educação em saúde, a comunicação em saúde e a mobilização social na vigilância e monitoramento da qualidade da água para consumo humano. **Jornal do Movimento Popular de Saúde/MOPS**, 2003. Disponível em: <<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/artigo2.pdf>>. Acesso em: 5 jan. 2009.

SCHLEMMER, Eliane; GARRIDO, Susane; CALLEFI, Paula. A modalidade de educação a distância (sem distância) na Unisinos: um novo conceito para inovação? **RIED: Revista Iberoamericana de Educación a Distancia**, v. 9, n. 1/2, p. 367-395, 2006.

ANEXOS
ANEXO A

Instrumento de Coleta de Dados - LAC

Nome do atendente:
Data:
Turno:
Origem da ligação ou usuário:
Questionamento/Pergunta/Dúvida:
Resposta ou Setor:

Nome do atendente:
Data:
Turno:
Origem da ligação ou usuário:
Questionamento/Pergunta/Dúvida:
Resposta ou Setor:

Nome do atendente:
Data:
Turno:
Origem da ligação ou usuário:
Questionamento/Pergunta/Dúvida:
Resposta ou Setor:

ANEXO B

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “Como a informação transita no Laboratório de Análises Clínicas - HNSC?”

O Objetivo dessa pesquisa é identificar como se dá o processo de disseminação da informação e como essa informação chega no funcionário de “linha de frente” do Laboratório, e conseqüentemente no usuário do serviço de saúde, detectar possíveis falhas da atenção aos funcionários e usuários do Laboratório de Análises Clínicas, planejar ações de incentivo ao desempenho do trabalho dos funcionários do Laboratório de Análises Clínicas, estimular a democratização, universalização e equidade do acesso a informação, incentivar a integração e articulação entre os profissionais envolvidos nas atividades do Laboratório.

Se concordar em participar da pesquisa, você responderá um questionário composto por 24 questões, individualmente e sem a presença do pesquisador. A sua participação é voluntária e sua recusa em participar não irá acarretar nenhum problema posterior. Você poderá desistir de fazer a pesquisa em qualquer momento. Você não precisa colocar o nome no questionário, somente neste termo de consentimento, sua identidade e dados serão mantidos em sigilo na divulgação dos resultados da pesquisa. A pesquisa poderá ser publicada posteriormente. Você será esclarecido(a), sobre a pesquisa em qualquer aspecto que desejar. Uma cópia deste consentimento assinado ficará sob a guarda do pesquisador por cinco anos e, posteriormente destruída, e outra será fornecida a você.

Fui informado(a) dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações.

Declaro que concordo em participar desse estudo e recebi uma cópia deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, sendo que me foi dada oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas. Caso tiver novas perguntas sobre este estudo, poderei entrar em contato com o pesquisador através do endereço e telefone abaixo citados.

Em nenhum momento seu nome será vinculado a estas informações. Se tiver alguma dúvida você poderá contactar a pesquisadora, Louise Ramos da Silva, no telefone 3357-2398 (slouise@ghc.com.br).

Qualquer dúvida sobre conduta ética poderei entrar em contato com o Coordenador do Comitê de Ética do GHC (Dr. Lauro Luis Hagemann - telefone: 3357-2407).

Aprovado pelo comitê de ética e pesquisa do Hospital em ____/____/____

Nome do Participante: _____

Assinatura: _____

Nome do Pesquisador: ___ Louise Ramos da Silva _____

ANEXO C

Questionário

1. () Auxiliar Administrativo () Auxiliar de Enfermagem
2. () Funcionário () Estagiário
3. () Recepção Laboratório
() Posto de Coleta – Ramal Administrativo
() Posto de Coleta – Ramal Coleta de Exames
4. Idade: () 20-30 () 30-40 () 40-50 () 50-60 () Mais de 60
5. Escolaridade:
- () Ensino Fundamental Incompleto () Ensino Fundamental Completo
- () Ensino Médio Incompleto () Ensino Médio Completo
- () Ensino Superior Incompleto () Ensino Superior Completo
6. Você atende o telefone? () Sim () Não
7. Que tipo de usuário você atende? () Profissional da Área da Saúde
() Usuário (paciente)
() Colega do Laboratório
() Quem? _____
8. Você tenta responder a pergunta? () Sim () Não
9. Quando você decide encaminhar a dúvida do usuário para outra pessoa?

10. Como você escolhe quem pode responder a dúvida do usuário?

11. Como você vê a forma de divulgação das informações no Laboratório?

12. Como você se sente em relação aos outros profissionais do Laboratório?

13. Como você vê a sua atuação na área da saúde?

14. Você se vê como profissional da saúde? () Sim () Não

15. Você se sente valorizado? () Sim () Não

16. O que você sugere para auxiliar o seu trabalho?

17. Você sabe onde procurar a resposta correta?

18. O que você faz quando tem uma dúvida?

19. O que é POP?

20. Você conhece os POP's do Laboratório?

21. Você lê os POP's quando tem uma dúvida? () Sim () Não

22. Como você se sente nos plantões noturnos / final de semana quando precisa responder uma dúvida do usuário?

23. Seria útil uma ferramenta que lhe auxiliasse a esclarecer dúvidas?

24. Como deveria ser esta ferramenta?
