



## FALANDO DE FORMAÇÃO

As VI Jornadas da APDIS dedicadas ao tema "Informação: ao Serviço da Saúde", e que tiveram lugar nos dias 11 e 12 de Março de 2002, constituem um ponto alto das actividades da nossa Associação. São um momento privilegiado para o encontro entre colegas, e essencialmente uma oportunidade para actualizar conhecimentos, partilhar experiências, encontrar pistas.

A par deste evento que ocorre cada 2 anos, a APDIS tem-se preocupado com a organização de acções de formação.

A auto-formação é um dos aspectos nos quais o indivíduo deverá investir. A necessidade de aprendizagem contínua é essencial.

Mas mais importante é estar actualizado sobre as questões que dizem respeito à sua função.

Há que ter alguma curiosidade e receptividade à mudança.

A formação prepara os indivíduos antecipando algumas mudanças.

A formação visa o desenvolvimento de aptidões e prepara as pessoas com os meios para as oportunidades que vão surgindo.

Actualmente a qualificação é uma necessidade crescente, pelo que a formação representa um caminho para dar resposta a essa exigência.

As competências do futuro terão muito a ver com a postura de cada um perante a vida.

A formação profissional ao longo da vida é uma exigência dos tempos modernos, seja em termos de polivalência seja de actualização, para um melhor desempenho.

A especialização e a polivalência são, não só realidades mas também necessidades.

A vontade de evoluir estimula a imaginação criativa e a participação na experiência do dia-a-dia.

*O cérebro não é uma vasilha para se encher mas sim uma fogueira à espera de ser acesa (Plutarco)*

Manuela Ferreira

## SUMÁRIO

### EDITORIAL

### FORMAÇÃO EM NOTÍCIA

- VI Jornadas APDIS
- As Jornadas APDIS
- Lista APDIS online
- A implementação dos Call Centers e a evolução dos sistemas de informação em saúde

### QUALIDADE EM DESTAQUE

- Lista de publicações periódicas de Bibliotecas e serviços de documentação da área da saúde em Portugal

### PODE LER

### FICHA TÉCNICA

**Editor:** APDIS

Rua do Norte – 3000 Coimbra

**Redacção:** Direcção da APDIS

**Design:** Paulo Paiva

**Composição e Impressão:** Ediliber

R. Brig. Correia Cardoso – Coimbra

**Tiragem:** 300 Ex.

**Depósito Legal:** 62707/93

**ISSN:** 0872-3648

## VI JORNADAS APDIS

As VI JORNADAS APDIS, subordinadas ao tema **INFORMAÇÃO: Ao Serviço da Saúde**, decorreram nos passados dias 11 e 12 de Março de 2002, nas instalações da Associação Nacional das Farmácias, em Lisboa.

Tal como as anteriores, estas JORNADAS contribuíram para nos incentivar na construção de um dos alicerces da futura rede de informação em saúde, aprofundando a renovação, a formação, a modernização e a qualidade de quadros e serviços.

Reflectir sobre obras digitais, sobre a informação e o seu acesso, num mundo que se diz global mas onde ressaltam evidentes diferenças na disseminação e uso dessa informação ao nível das diferentes comunidades, foi um dos contributos destas Jornadas.

Com efeito, o equilíbrio depende fortemente do progresso científico e tecnológico e da forma como ele é utilizado com vista à promoção da inovação nas sociedades. Por isso, a problemática da evolução da tecnologia e as novas redes de telecomunicações, na medida em que facilitam a transferência de dados e, conseqüentemente, de informação, estiveram subjacentes ao espírito destas Jornadas.

Num mundo em que conceitos como os de *Globalização* e de *Bibliotecas digitais*, se apresentam tão familiares ao público em geral, é natural a reflexão que propusemos sobre *sítios* onde se providenciam recursos e o incentivo que pretendemos dar à formação de pessoal especializado para seleccionar, estruturar, interpretar e distribuir informação, preservar a integridade e assegurar a persistência a longo prazo das colecções.

Privilegiar a informação ao serviço da saúde é um objectivo que há que garantir, com o cuidado necessário para que a primazia do ser humano sobre o interesse da sociedade, tal como a promoção de um acesso equitativo a cuidados de saúde de qualidade adequada, não sejam postos de lado, como aliás é preconizado na Convenção de Oviedo sobre os Direitos Humanos e a Biomedicina (Abril de 1997). Matérias como as do consentimento informado, da protecção da vida privada, da investigação científica, da ética e do direito em geral, estão intrinsecamente ligadas ao nosso dia a dia de profissionais de informação.

Mas a APDIS, enquanto associação de profissionais e de utilizadores de informação, sentiu também ser seu dever criar espaços de debate, discussão e intervenção na promoção da saúde, através da defesa de um paradigma civilizacional que garanta um equilíbrio entre o desenvolvimento económico e a sustentabilidade ambiental.

Saber dotar a nossa sociedade de melhor informação é um fim que devemos ter em vista para a consolidação de um projecto que a nossa Associação quis levar a cabo, quando há dez anos atrás se constituiu.

Daí estas Jornadas, este Programa.

*Isabel Andrade*

## AS JORNADAS APDIS

Uma vez mais, a **Associação Nacional das Farmácias** recebeu as Jornadas APDIS com a maior afabilidade e colocou à nossa disposição o seu espaço, os seus técnicos e os seus meios. Mais ainda, presenteou-nos com uma visita ao *Museu da Farmácia*, guiada excelentemente pela mão do seu Director.

Bem hajam pelo seu acolhimento perfeito, pelo profissionalismo exemplar.

Outros patrocinadores contribuíram para o equilíbrio orçamental das Jornadas e tornaram mais amenos os nossos dias de trabalho. A **Merck Sharp & Dohme** ofereceu-nos uma excelente "ocupação" para os intervalos:

deliciosos bolinhos, chá, café, sumos e águas. A **GlaxoSmithKline/Instituto Luso-Fármaco** ofereceu-nos o Jantar de Convívio, que decorreu no lindíssimo espaço do restaurante "*A ver navios*", no edifício da ANE.

Agradecemos o empenho das nossas colegas e associadas da APDIS, documentalistas das duas Companhias Farmacêuticas que, junto das respectivas Administrações, propuseram e recomendaram o patrocínio a estas Jornadas.

Pela nossa parte, esforçamo-nos para que tudo corresse bem mas, mesmo assim, não conseguimos evitar algumas surpresas desagradáveis, nomeadamente a da doença do orador inaugural. Mas tivemos uma plateia interessada, um razoável número de participantes - 78 - e um painel de oradores de qualidade que nos deixaram a certeza de que todo o esforço vale a pena.

O tema das Jornadas foi abordado com grande amplitude: a relevância da Informação na Formação dos Profissionais; a Promoção da Saúde; os portais de Centros de Saúde; o Projecto Saúde Inteligente; e a Protecção de Dados na área da saúde, são exemplos de excelentes comunicações que nos deram perspectivas novas sobre questões novas ou sobre outras que, não o sendo, são agora revisitadas num diferente contexto.

A todos os que conosco partilharam estes 2 dias de trabalho e convívio, agradecemos a presença e o inestimável contributo; aos ausentes, recomendamos que não percam a próxima oportunidade de comparecer.

*A Direcção*

## LISTA APDIS ONLINE

Em 1 de Abril de 2002 foi oficialmente disponibilizada a versão electrónica da *Lista de Publicações Periódicas de Bibliotecas e Serviços de Documentação da área da saúde em Portugal*, que recebeu o nome simplificado de **Lista APDIS online**.

À compilação de informação sobre as colecções de publicações periódicas, que constitui o cerne da lista impressa, a empresa Bookmarc associou a aplicação *PerShare*, integrante da sua plataforma Sirius, que permite fazer em 2 tempos sequenciais as tarefas que, na abordagem clássica, obrigaríamos a um maior, mais demorado e mais imperfeito labor.

O catálogo é pesquisável em diferentes modalidades (simple, básica, avançada) e por diversos pontos de acesso (título, ISSN, palavra...). Com a facilidade de um clic, tomamos conhecimento das Bibliotecas onde existe a publicação e, com outro, ficamos a saber a extensão e estado das colecções. De imediato, podemos preencher os campos de identificação do documento e solicitar, por e-mail, o empréstimo interbibliotecas. Sem escrever endereços ou remetentes, sem papéis, sem correios, sem demoras. E, mais ainda, com a possibilidade de elaborar as suas estatísticas de empréstimo, saber para que utilizador se fizeram os pedidos, quais os pedidos por satisfazer em qualquer momento, quais os centros de custo a que os pedidos por satisfazer em qualquer momento, quais os centros de custo a que os pedidos foram ou podem ser afectados, etc, etc.

Se assim for pretendido, o sistema pode ser usado apenas como catálogo em linha e, após o preenchimento do formulário de pedido, funcionará ligado a uma impressora com vista ao envio do pedido por correio de superfície (esta é mesmo a solução quando a Biblioteca fornecedora não é acessível por correio electrónico). Mas, ainda assim, o serviço requisitante pode beneficiar de todo o sistema de "arrumação" dos pedidos enviados e recebidos, estatísticas, gestão económica, etc.

Tal como havíamos anunciado, começamos a funcionar com 20 serviços, o número mínimo indispensável para fazer face aos custos de manutenção da **Lista APDIS online**, mas estamos na expectativa de novas adesões, que venham fazer diluir os custos e tornar mais acessível a todos este excelente instrumento de trabalho.

Para conhecer as condições de subscrição e outras informações, consulte a página da APDIS (<http://www.apdis.org/lista/lista.htm>) e, se quiser conhecer o serviço antes de fazer a assinatura, identifique a sua instituição e peça um acesso temporário através do endereço [lista@apdis.org](mailto:lista@apdis.org).

Contamos consigo e esperamos a sua opinião

*A Direcção*

## A IMPLEMENTAÇÃO DOS CALL CENTERS E A EVOLUÇÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE

### Introdução

Um sistema de informação em saúde, qualquer que este seja, tem como base a informação em saúde e a forma como esta é utilizada. Assim, para compreendermos a ligação existente entre os Call Centers e o sistema de Informação em Saúde para o Cidadão, necessitamos em primeiro lugar não só de definir e caracterizar o que é informação em saúde e o que é um Call Center mas ainda de compreender como a Informação em Saúde para o Cidadão pode usufruir das tecnologias de informação e comunicação, e qual o papel dos actores envolvidos neste sistema.

### A Necessidade de Informação em Saúde para o Cidadão

Independentemente do meio através do qual as pessoas acedem a informação com qualidade, esta informação é vital para que estas possam tomar decisões acerca da sua saúde e de como, onde e quando usar os serviços de saúde.

Um cidadão informado é essencial para um sistema de saúde com qualidade porque, de todos os factores que influenciam o estado de saúde, o mais importante, enquanto componente essencial da promoção da saúde e da prevenção da doença, é o comportamento individual. Por outro lado, sem Informação em Saúde para o Cidadão o auto-cuidado é pouco ou nada eficaz já que o auto-cuidado eficaz depende de fontes precisas e rápidas adaptadas as necessidades pessoais do utente. Por fim, a gestão profissional da saúde e dos problemas médicos requer a disponibilidade de Informação em Saúde para o Cidadão. A disponibilidade desta informação facilita a compreensão de diagnósticos e das suas implicações em todos os níveis de prevenção. Por vezes os assuntos mais importantes relacionam-se com as perguntas a fazer a um profissional de saúde no âmbito de uma consulta.

### A Evolução Emergente dos Sistemas de Informação em Saúde

No início da década de noventa, podia observar-se que o foco da evolução dos sistemas de informação em saúde estava no preenchimento das necessidades dos médicos e gestores de saúde, nomeadamente no apoio à educação, tomada de decisões, planeamento e outros aspectos da actividade dos profissionais da área da saúde.

No entanto este foco está a mudar. Os factores subjacentes a esta mudança são a emergência da medicina baseada na evidência e o crescente reconhecimento da necessidade de colocar num mesmo nível os profissionais de saúde e os cidadãos, na sua relação. Esta tendência pode ser observada nos países desenvolvidos e resulta de um esforço para diminuir os custos dos cuidados de saúde, melhorando a capacidade dos pacientes de se ajudarem a si próprios e fazerem escolhas informadas (Eysenbac, 2000).

Neste contexto, as tecnologias de informação e comunicação surgem como um instrumento capaz de canalizar a enorme quantidade de informação

em saúde que atinge os consumidores, capaz de ajudar os cidadãos a obterem um equilíbrio entre a gestão da saúde, o auto-cuidado e a procura de cuidados profissionais e ainda capaz de ajudar no estabelecimento de um equilíbrio entre a resposta dos serviços aos consumidores e a gestão da demanda.

Assim, e sem deixar de lado o prestador de cuidados de saúde e o preenchimento das suas necessidades na gestão da doença e dos serviços de saúde, este modelo emergente do sistema de informação em saúde acrescenta uma área mais ampla de actuação onde o foco é o cidadão e a sua saúde. Esta mudança levará a uma alteração completa do ponto de vista do funcionamento do sistema de saúde existente até à data, já que procurará gerir a saúde das pessoas através das pessoas ao invés de gerir a prestação dos cuidados aos doentes.

### Os "Call Centers" como uma Prioridade na Relação entre o Serviço Nacional de Saúde e o Cidadão

Nos últimos anos, todas as orientações e opções estratégicas assumidas pelo Ministério da Saúde implicam uma clara intenção de melhorar a resposta dada ao cidadão, e a necessidade de lhe fornecer maior e melhor informação para que este possa cuidar melhor da sua saúde e utilizar adequadamente o sistema de saúde. Desta forma, parece estar criada a necessidade de desenvolver um sistema simples de Informação em Saúde para o Cidadão que inicialmente se preocupe em preencher as necessidades básicas da relação existente entre este e o Serviço Nacional de Saúde. Sendo o "Call Center" o elo de ligação de mais fácil acesso e interactividade disponível, parece-nos ser esta a solução ideal para colmatar esta situação. Todavia é preciso lembrar que a actividade do atendimento telefónico por si só não fornece respostas e qualidade aos serviços prestados. É preciso que este serviço seja criado e organizado como tal, desenvolvendo-se a partir de uma missão e objectivos específicos, de forma que possa proporcionar os resultados esperados.

### Os "Call Centers", conceitos e desenvolvimento

Os "Call Centers" (centrais de atendimento telefónico) constituíram nos anos 70, principalmente nos países desenvolvidos, o primeiro passo crítico para o acesso a diversos serviços e para o fornecimento da informação que o cliente necessitava e solicitava. Entende-se por "Call Center" um serviço baseado em atendimento telefónico que possibilita a interacção dos clientes com profissionais treinados para o efeito ou com serviços de atendimento automatizado cujo o atendimento pode ser estendido a períodos de 24 horas diárias e durante sete dias por semana.

No entanto, um novo conceito sugere que o foco das operações não se resume mais apenas à interacção com os clientes através do telefone tendo os "Call Centers" se incorporado num contexto mais amplo de "Contact Centers" (centro de contacto). Um verdadeiro "Contact Center" tenta antecipar-se às reivindicações dos clientes, captando, armazenando e analisando informações sobre todos os aspectos das interações de um cliente com a instituição. Desta forma, o "Contact Center" ideal ocorre quando os antigos "Call Centers" se associam aos novos aplicativos da Web, como "Portais" e "Sites", de forma a aumentar a disponibilidade e transmissão de informação e conhecimento para os clientes e a baixar os seus custos de atendimento.

Por sua vez, os "Portais" são um endereço ou serviço oferecido na Web que se constituem de uma abrangente gama de recursos e prestação de serviços, na área de actuação específica da instituição gerenciadora do Portal, e que incluem fóruns on-line, motores de busca, serviços de e-mails, serviços de compra e requisição on-line, entre outros. Por outro lado, estes serviços podem estar voltados para os parceiros de negócio e profissionais ou direccionados para o público em geral, por exemplo.

O objectivo principal de um "Call Center em Saúde" é o de oferecer ao público em geral um ponto de acesso alternativo ao sistema de saúde bem como o de proporcionar ao indivíduo a capacidade de poder tomar decisões, com ajuda, relacionadas com a sua saúde (Sakellarides & Barbosa, 2001). Este serviço pode apresentar-se de diversas formas, de acordo com a sua estrutura e objectivos. Assim, as possibilidades são muitas e podem englobar serviços complexos como promoção e educação para a saúde, aconselhamento e informação sobre doenças e tratamentos até a simples serviços de encaminhamento para cuidados de saúde e apoio psicossocial.

Na verdade, estes serviços surgem com a necessidade de dar resposta às expectativas e exigências da sociedade em relação aos cuidados de saúde extensivos e mais facilmente disponíveis. Além disso, é de se esperar que, com a evolução das tecnologias de informação e comunicação, a sociedade se adapte a estas tecnologias e procure cada vez mais respostas imediatas e com níveis de satisfação mais exigente.

#### Os "Call Centers" e seus potenciais benefícios

Podendo fazer parte de uma rede de apoio e acesso do sistema de saúde, a existência de call centers, como um dos primeiros pontos de contacto e acesso do cidadão com o sistema de saúde, pode oferecer uma série de benefícios potenciais ao cidadão e ao próprio sistema de saúde (Munro *et al.*, 1998).

Estes benefícios são vários, abrangendo todos os actores participantes do sistema de saúde, como podemos ver adiante exemplificados:

##### o sistema de saúde em geral

- mais informação e conhecimento disponíveis através de um número único e inalterável;
- melhor identificação dos potenciais utilizadores dos serviços e das suas necessidades;
- encaminhamento mais adequado, preciso e imediato dos indivíduos;
- maior capacidade de resposta dos serviços de saúde para as populações (em nível e distribuição);
- maior promoção de estilos de vida saudáveis e qualidade de saúde para as populações;
- melhor imagem institucional perante a sociedade.

##### a gestão dos serviços de saúde

- diminuição dos custos de saúde relativos ao número de atendimentos nos centros de saúde e urgências hospitalares;
- utilização racional aos serviços de saúde;
- rede de acesso e assistência mais alargada e abrangente;
- aumento da rentabilidade da prestação de cuidados.

##### o cidadão

- melhoria do acesso e disponibilidade de um serviço gratuito;
- maior facilidade de acesso ao sistema de forma directa e estruturada;
- melhor utilização da informação com aumento do conhecimento em saúde;
- melhor gestão da sua própria saúde;
- aumento do nível de auto-cuidados em saúde;
- aumento da capacidade de tomada de decisões;
- melhor exercício da cidadania através de uma maior integração e participação nas decisões relacionadas com a saúde e o sistema de saúde.

Desta forma, a criação de "Call Centers" no âmbito do sistema nacional de saúde, torna-se premente já que permite melhorar o impacto da prestação de cuidados de saúde e a saúde das populações.

#### O papel dos actores envolvidos nos sistemas de informação

Com esta evolução, seja dos Call Centers ou de outros sistemas que

sustentam de informação em saúde para prestar um serviço ao cidadão ou ao sistema, colocamos a seguinte questão: Quem vai produzir e com que meios será produzida informação em saúde de qualidade e constantemente atualizada para alimentar estes serviços que se tornam cada dia mais essenciais?

#### Bibliografia

1. Munro J., Nicholl J., O'Cathain A., Knowles E. *Evaluation of NHS Direct first wave sites: first interim report to the Department of Health*. Sheffield: Medical Care Research Unit, 1998.
2. Munro J., Nicholl J., O'Cathain A., Knowles E. *Evaluation of NHS Direct first wave sites: first interim report to the Department of Health*. Sheffield: Medical Care Research Unit, 2001.
3. Patrick K., Koss S. *Consumer Health Information. Information Infrastructure Task Force*. Department of Health and Human Services. Washington, DC, 1995.
4. Observatório Português dos Sistemas de Saúde. *Relatório da Primavera de 2001 - Parte II: Saúde e Cidadão* [on-line]. Observatório Português dos Sistemas de Saúde. Escola Nacional de Saúde Pública - UNL. Lisboa, [accessed 01/06/2001]. Available from <http://www.ensp.unl.pt/>
5. Sakellarides C., Barbosa R. *Information, Knowledge and Health Development in Europe - A Review of Selected Country Experiences*. WHO - Regional Office for Europe. Lisbon, 2001. (unedited internal document for discussion).
6. Smith R. The Future of Health Care Systems. *BMJ*, 314 (24 may 1997), p. 145.
7. Eysenbach, Gunther. Consumer health informatics. *BMJ* 2000; 320: 1713-1716 (24 June).
8. OECD ECONOMICS SURVEYS, Portugal, 1998, Paris, 1998, p. 51- 86.

## LISTA DE PUBLICAÇÕES PERIÓDICAS DE BIBLIOTECAS E SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO DA ÁREA DA SAÚDE EM PORTUGAL

Finalmente está disponível a Lista impressa actualizada da APDIS, na sua versão de 2001.

Agradecemos a todos os Serviços que conosco colaboraram, enviando-nos os seus dados actualizados, sem o contributo dos quais não seria possível a compilação de informação a que todos reconhecemos um extraordinário valor e uma inegável utilidade.

Como habitualmente, a Lista impressa pode ser adquirida na sede da APDIS (Biblioteca da Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra), ou pode ser solicitado o seu envio através de correio por qualquer dos meios usuais.

Os preços de aquisição, que já incluem IVA e portes são:

Sócios da APDIS e Cooperantes da Lista € 60,00 / Outros € 75,00

Noémia Canas

Booth A. - Evidence-based librarianship: one small step. *Health Info Libr J* 2002; 19 (2): 116-9.

Crumley E., Koufagiannakis D. Developing evidence-based librarianship: practical steps for implementation. *Health Info Libr J* 2002; 19 (2): 61-70.

Helena Donato