

NOTA DE APRESENTAÇÃO DO AUTOR

AUTOR: HILSON TAVARES DA CUNHA FILHO
FORMAÇÃO: PSICOPEDAGOGO; ESPECIALISTA EM SAÚDE PÚBLICA
FUNÇÕES ACTUAIS: INVESTIGADOR
INSTITUIÇÃO: OBSERVATÓRIO PORTUGUÊS DOS SISTEMAS DE SAÚDE
ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA - UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA
CONTACTO: AVENIDA PADRE CRUZ, N.º 10 1600-560 LISBOA
TEL.: 21 751 2198 FAX: 21 758 2754
CONTACTO PESSOAL: GABINETE DE DEPENDÊNCIA QUÍMICA - CONSULTORIA E TRATAMENTO
TEL: 21 842 1670 FAX: 21 842 1679
E-MAIL: GDQ@MAIL.TELEPAC.PT

RESUMO DA COMUNICAÇÃO

PROJECTO "SINT" - SAÚDE INTELIGENTE
"CALL CENTERS" NO SISTEMA DE SAÚDE

A mudança de foco dos sistemas de saúde dos prestadores de cuidados para o cidadão, tem levado a alterações na organização e disponibilização da informação, bem como na forma como esta é disseminada. O aparecimento de instrumentos de tecnologia de informação e comunicação (TIC) cada dia mais sofisticados, que permitem atingir mais rapidamente e de forma mais ampla as pessoas, tem contribuído para uma melhor saúde da população, constituindo os *call-centers* o exemplo mais actual desta evolução.

Na verdade os tradicionais *call-centers* desenvolveram-se e incorporaram as novas TICs, como a Internet e Portais interactivos, tornando-se verdadeiros *contact centers*, constituindo actualmente o ponto central de acesso de um serviço de saúde ou mesmo de todo o sistema de saúde.

Estes serviços podem prestar basicamente três tipos de assistência: informação sobre saúde e doença, aconselhamento e encaminhamento para a prestação de cuidados e informação/orientação sobre o funcionamento administrativo do sistema de saúde.

Para que tal possa ocorrer é necessário que na base destes serviços exista uma informação credível e adequada a cada contexto e necessidades, de forma a que esta possa ser transformada pelos seus utilizadores em conhecimento e atitudes práticas.

Assim, pressões derivadas destas mudanças provocarão profundas alterações nos sistemas de informação em saúde e na forma como se recolhe, organiza, cataloga e disponibiliza informação.

Novas funções e formas de trabalho necessitarão ser desenvolvidas. Estes serviços irão tornar-se obrigatoriamente mais flexíveis necessitando de uma dinâmica e interacção extremamente desenvolvidas que envolverão diversos profissionais especializados, caracterizando as novas organizações baseadas em informação.

A Informação na formação dos profissionais de saúde

Amílcar Falcão

Faculdade de Farmácia da Universidade de Coimbra

(acfalcao@ff.uc.pt)

A informação, o acesso à informação e a gestão da informação, constituem um bem precioso para a comunidade técnico-científica independentemente da sua área de actuação. Na realidade, o método científico, por contraposição ao empirismo, fundamenta-se precisamente na necessidade de se contrastarem permanentemente hipóteses de trabalho, dependendo desse procedimento a evolução da própria ciência. Este raciocínio, apesar de válido para a generalidade das áreas científicas, assume primordial importância no caso das denominadas ciências da saúde.

Sendo indiscutível que a informação constitui por si só uma importante ferramenta no desenvolvimento das ciências da saúde, importa saber como racionalizar a sua utilização de acordo com as necessidades e expectativas entretanto criadas. Nesse sentido, a abordagem a esta temática deverá passar por uma divisão entre aquilo que serão as necessidades de um docente da área da saúde (pré e pós-graduação), daquilo que constitui a estratégia de utilização da informação na sua qualidade de investigador.

Independentemente da situação em apreço, a qualidade, a capacidade de gestão e a interactividade entre as bibliotecas e os seus potenciais utilizadores constitui, ou poderá constituir, a diferença entre uma razoável, uma boa, ou uma muito boa utilização da informação na formação dos profissionais de saúde. A classificação daquilo que entendemos por optimização dos recursos no âmbito da informação na prática diária de um docente/investigador será efectuada através do recurso a exemplos concretos que permitam realçar o que de positivo e de menos positivo sente(m) o(s) utilizador(es) em relação ao actual estado da arte.

Por último, mais importante do que criticar por criticar, será encontrar caminhos que permitam que a relação entre as bibliotecas e os seus potenciais utilizadores seja cada vez mais optimizada, sendo necessário para que isso aconteça que toda a comunidade científica (bibliotecas incluídas) entenda que a informação é um bem precioso e que, se quem a gere e disponibiliza o deve fazer de forma empenhada, é igualmente justo que quem dela usufrui manifeste o seu reconhecimento pelo trabalho desenvolvido numa área da qual o desenvolvimento científico necessita para poder progredir.

A IMPORTÂNCIA DAS BIBLIOTECAS NO ENSINO DA ENFERMAGEM

Esta comunicação tem como finalidade dar a conhecer de uma forma sucinta, a grande evolução que se deu ao nível do ensino de enfermagem em Portugal, nas últimas décadas, e de como as bibliotecas das Escolas Superiores de Enfermagem Cidade do Porto e São João, alvo do nosso estudo, tiveram de superar algumas dificuldades para poderem acompanhar as sucessivas inovações que foram surgindo, nomeadamente, na recuperação da informação. Passando a haver uma maior exigência nos objectivos e na finalidade do curso de Enfermagem, consequentemente, na exibição de um perfil do utilizador que se torna mais exigente e selectivo na pesquisa de informação.

Assim sendo, as nossas bibliotecas passam, de meros depósitos de livros, a contribuir dinamicamente para o processo de difusão e intercâmbio de novas ideias e conhecimentos, ampliando os recursos da pesquisa e do ensino, tornando disponível a informação, tanto para apoio às actividades de ensino e pesquisa, como para subsídio à tomada de decisão.

O uso das tecnologias da informação e da comunicação electrónica apropriadas ao acesso, à organização e ao processamento da informação, cada vez mais eficientes e eficazes, são uma mais valia às acções estratégicas das bibliotecas universitárias e através de novos desafios para o cumprimento dos seus objectivos, exigindo um perfil moderno de gestão dos agentes da informação.

Atentas a esta relevante questão, criou-se via intranet um sistema integrado entre as três bibliotecas das Escolas Superiores de Enfermagem do Porto, do ensino público, que veio permitir um maior volume de circulação de informação disponível a toda a comunidade escolar, evitando a duplicação desnecessária de publicações.