

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC CORONEL FERNANDO FEBELIANO DA COSTA
Técnico em Administração

Ana Beatriz Pereira Rissatto
Bianca Barreto dos Santos
Franciellen Ferreira do Nascimento

**MELHORIAS NA ASSISTÊNCIA DOS PACIENTES EM SUAS REDES
HOSPITALARES**

Piracicaba
2024

Ana Beatriz Pereira Rissatto
Bianca Barreto dos Santos
Franciellen Ferreira do Nascimento

**MELHORIAS NA ASSISTÊNCIA DOS PACIENTES EM SUAS REDES
HOSPITALARES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da Etec Cel. Fernando Febeliano da Costa, orientado pela profª Alda Martins Teixeira de Souza, como requisito parcial para a obtenção do título de técnico em administração.

Piracicaba
2024

RESUMO

O projeto Melhorias na Assistência aos Pacientes em Redes Hospitalares tem como propósito cuidar melhor da saúde das pessoas. Dessa maneira, provendo um atendimento mais humano e satisfatório. Com base no Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) número 3, Saúde e Bem-Estar, que tem como objetivo buscar identificar e implementar maneiras de levar mais qualidade e dignidade aos serviços hospitalares. Desse modo, garantindo que cada paciente receba um cuidado mais agradável e leve. Durante o projeto houve várias pesquisas como questionários, Análise SWOT, Mapa da empatia, 5ws e 2Hs, que teve o fundamento de conhecer o público alvo sobre sua experiência e o contentamento nos hospitais. Com base nesses dados, foi identificado através de um questionário a insatisfação e impaciência em relação as longas filas de espera e a falta de documentação dos indivíduos, que acabou prejudicando seu atendimento nestas redes. Sobretudo, para reduzir esses problemas, a solução é aplicar os conceitos teóricos e práticos desenvolvidos no curso de administração. Além disso, há uma necessidade de referências a artigos e livros especiais por meio dos quais uma melhor análise das perspectivas da tecnologia e da saúde pode ser obtida para chegar a soluções que funcionem melhor para os pacientes e estejam genuinamente alinhadas com suas necessidades. A proposta de melhoria é a implementação de um site Prontuário Digital - F.R.S que traz um entendimento eficaz e ágil na área da saúde, pois, disponibilizará todos os dados médicos pessoais que está no alcance do paciente ou de seus familiares utilizando um aparelho eletrônico, seja ele qual for sendo assim, proporcionando um acesso mais direto e personalizado à saúde, facilitando a comunicação entre os pacientes e os funcionários da área da saúde. Assim, os entes queridos podem acompanhar em tempo real o bem-estar do paciente através do Prontuário Digital, que se torna uma ferramenta importante para construir uma relação mais empática entre os profissionais da saúde e a sociedade, logo, beneficiando não só os pacientes, mas também os profissionais desta área.

PALAVRAS-CHAVE: saúde, prontuário digital, atendimento hospitalar, ODS 3, administração.

ABSTRACT

The project "Improvements in Patient Care in Hospital Networks" aims to improve people's health by providing more human and satisfactory care. This is aligned with Sustainable Development Goal (SDG) number 3, Health and Well-being, which focuses on identifying and implementing ways to bring more quality and dignity to hospital services. The goal is to ensure that each patient receives a more pleasant and comfortable care experience. During the project, several research methods were used, such as questionnaires, SWOT analysis, Empathy Map, 5Ws and 2Hs, all aimed at understanding the target audience's experience and satisfaction with hospitals. Based on this data, dissatisfaction and impatience were identified through a questionnaire, particularly regarding long waiting times and the lack of documentation, which negatively impacted patient care in these networks. To reduce these issues, the solution is to apply the theoretical and practical concepts developed in the administration course. Furthermore, it is necessary to reference special articles and books to provide a better analysis of the perspectives of technology and healthcare in order to find solutions that work better for patients and are genuinely aligned with their needs. The proposed improvement is the implementation of a Digital Medical Record website - F.R.S, which offers an efficient and agile understanding in the healthcare field, as it will provide all personal medical data accessible to the patient or their family members via any electronic device. This will provide more direct and personalized access to healthcare, facilitating communication between patients and healthcare professionals. In this way, loved ones can monitor the patient's well-being in real time through the Digital Medical Record, which becomes an important tool for building a more empathetic relationship between healthcare professionals and society, thus benefiting not only patients but also professionals in this field.

KEYWORDS: health, digital medical record, hospital care, SDG 3, administration.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS:

Gráfico 1 - "Qual seu gênero?"	16
Gráfico 2 - "Qual a sua idade?"	17
Gráfico 3 - "Qual seu grupo étnico?"	17
Gráfico 4 - "Qual é a sua renda familiar?".....	18
Gráfico 5 - "Você ou algum familiar vai ao Hospital constantemente?"	18
Gráfico 6 - "Qual é o seu maior problema quando chega no hospital?"	19
Gráfico 7 - "Você tem contato com a internet?"	19
Gráfico 8 - "Você gostaria que existisse um site que tivesse seus dados médicos online, que substituísse os seus documentos físicos?".....	20
Gráfico 9 - "Se houvesse a criação de um site, você acha que conseguiria responder o formulário sozinho, com ajuda de vídeos explicando o passo a passo ou... saúde, pronto atendimento, para tirar essa dúvida?"	21
Gráfico 10 - "Você acha que essa ideia melhoraria no funcionamento dos hospitais, e assim, resolveria muitos problemas de atendimento na saúde pública".....	21
Gráfico 11 - "Sugestões?"	22

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

IMAGENS:

Imagem 1 - Análise <i>Swot</i>	24
Imagem 2 - Mapa de Empatia	25
Imagem 3 - 5W2H	26
Imagem 4 - Acessibilidade do cliente	27
Imagem 5 - Login (Email, nome e senha)	28
Imagem 6 - Registre-se (Cadastro)	29
Imagem 7 - Prontuário	30
Imagem 8 - Preenchimento do Prontuário.....	31
Imagem 9 - Página Assistência	34
Imagem 10 - Página Segurança (Certificação de Segurança)	35
Imagem 11 - Página Segurança (Certificação de Qualidade)	36
Imagem 12 - Página Segurança (Certificação de Tecnologia)	37
Imagem 13 - Página Segurança (Certificação de Saúde)	38
Imagem 14 - Saiba Mais	39
Imagem 15 - Contato e Sobre Nós	41
Imagem 16 - O colaborador e programador do site Prontuário Digital- FRS.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Ferreira, Rissatto, Santos (Prontuário Digital- FRS)

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

Tecnologia da Informação (TI)

Unidades Básicas de Saúde (UBS)

Composto químico (SAmE)

Sistema Único de Saúde (SUS)

Carteira de Identidade Nacional (RG)

Escola Técnica Estadual (ETEC)

Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 Objetivo geral:	8
1.2 Objetivos específicos:	8
1.3 Situação problema:	9
1.4 Justificativa:	9
1.5 Metodologia:	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 Conceito de Organização	10
2.1.1 A importância do planejamento na área da saúde	11
2.1.2 A ligação da organização e do planejamento no ambiente hospitalar	11
2.2. Ética e sua relevância	11
2.2.1. Gestão ética	12
2.2.3. Legislação em vigor	12
2.2.4. Superlotação dos hospitais	13
2.3. A tecnologia	13
2.3.1. Modernização e amplificação	14
3 DESENVOLVIMENTO	14
3.1 Entrevista para o projeto	15
1ª Pergunta	15
2ª Pergunta	15
3ª Pergunta	15
3.2 Análise pesquisa de campo	15
Questão 4	17
Questão 5	18
Questão 6	18
3.3 Aplicação das ferramentas de gestão	23
4 SAINDO DA TEORIA	26
4.1 Prototipagem	26
4.2 Resultados esperados	41
4.3 Oportunidades de Marketing	42
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42

1 INTRODUÇÃO

Muito se tem discutido sobre o cenário do atendimento hospitalar e a ineficiência da funcionalidade do prontuário médico do paciente. De acordo com as pesquisas é mostrado que a maioria dos indivíduos que frequentam os hospitais, passam por dificuldades para serem atendidos assim tendo uma alta demanda, ocasionando em várias reclamações que corresponde a fila de espera. Portanto com a criação de um site poderia solucionar esses contratempos.

Em virtude a problemática dos prontuários médicos, pode-se dar ênfase na falta de documentação e negligência dos hospitais ao oferecer os prontuários. Segundo o artigo 88 do Código de Ética Médica, “É vedado ao médico negar, ao paciente, acesso ao seu prontuário, deixar de lhe oferecer cópia quando solicitada, bem como deixar de lhe dar explicações necessárias à sua compreensão...”, com isso o site poderá facilitar o acesso quando necessário, não havendo mais tanta perda de documentos.

Diante disso, ainda se tem inúmeras exigências sobre as dificuldades em relação ao atendimento e a triagem dos hospitais. Conseqüentemente, foi criado uma pesquisa qualitativa para avaliar as opiniões dos indivíduos, buscando assim a diminuição dessa problemática. Deste modo, esta rede possibilitaria uma redução de fluxo do atendimento imediato feito pelos enfermeiros.

Destaca-se a importância da presença da tecnologia na sociedade, buscando diminuir uma das questões das ODS- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável- aumentando a ODS 3- saúde e bem-estar- “Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

1.1 Objetivo geral:

Primordialmente, é importante entender os motivos para efetuar o aprimoramento dos atendimentos hospitalares, também movimentar inovações das tecnologias para facilitar o cotidiano dos cidadãos. Além disso, dinamizar o trabalho dos funcionários diariamente.

1.2 Objetivos específicos:

- Aprimoramento da Tecnologia na saúde- Com a criação de um site, passaria a inovar e oferecer mais modernização nas áreas da saúde;
- Diminuição das reclamações dos pacientes- Com o intuito de amenizar as situações de estresse, aflição, ansiedade, dor e agonia e oferecer uma satisfação maior ao chegar, os reconfortando e assim passando mais confiança ao voltar da próxima vez sem receio e medo;

- Acesso rápido aos prontuários- A alta aglomeração em hospitais e perda de documentos dos pacientes no momento de atendimento;
- De acordo com algumas reportagens, determinados hospitais perdem ou negam entregar os prontuários aos seus pacientes. Assim sendo, o nosso site irá promover uma facilidade ao precisar do prontuário, resolvendo essas questões de desconforto que acontecem na maior parte do Brasil.

1.3 Situação problema:

A identificação da problemática na aglomeração em hospitais e perda de documentos dos pacientes no momento de atendimento.

A proposta de melhoria é a criação de um site, que vai proporcionar todo o histórico médico do indivíduo se tornando eficaz o atendimento tanto dentro dos hospitais diariamente, quanto nos casos graves onde para ser mais rápido a identificação poderá ser acessada a partir da digital ou CPF.

1.4 Justificativa:

Em conformidade com os conhecimentos adquiridos na formação do curso, colocando em prática o planejamento, a organização dos documentos e a agilização para os atendimentos mais rápidos, com tudo utilizando as informações da tecnologia para formação de um site adequado e eficaz para os pacientes. Da mesma forma que, buscar informações apropriadas acima de tudo utilizando a ética e cidadania para a segurança de informações dos indivíduos. Em geral, sucedeu todas as habilidades adquiridas nesse período de aprendizagem para efetuar uma proposta de melhoria nos hospitais e assim desenvolver um plano de negócios de excelência com foco no bem-estar da sociedade, com a proposta pensada nos "17 objetivos de desenvolvimento sustentável Saúde e bem-estar - Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades" em que devemos obter uma vida mais saudável e melhor aos cidadãos.

1.5 Metodologia:

Em seguida para realização do projeto, fizemos a pesquisa em campo, entrevistas, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável- ODS- N° 3, saúde e bem-estar, livros, sites, noticiário, redes sociais e artigos, com a proposta de adquirir informações sobre os atendimentos e buscar uma maneira de amenizar a situação.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

É de conhecimento geral, a discussão sobre a necessidade de um planejamento eficiente no ambiente hospitalar reflete a urgência em resolver problemas que afetam

diretamente a qualidade do atendimento à população. Deste modo, há necessidade da adaptação na organização e no planejamento estratégico gerando resultados negativos, como longas filas de espera e conflito do estado de saúde dos pacientes. Esses desafios destacam a importância de implementar métodos qualificados, como demonstrado no processo de planejamento estratégico da saúde, que pode servir de modelo para a melhoria do desempenho em outros hospitais do país. Além disso, a integração é eficaz para a tecnologia e coordenação de recursos são cruciais para enfrentar esses problemas e garantir um sistema de saúde mais eficiente e equitativo.

Seguindo tal lógica, a informática e tecnologia são essenciais na sociedade atual, facilitando a geração e o armazenamento de informações por meio de hardware e software. Assim, a comunicação entre esses elementos ocorre através de sistemas de telecomunicações, fundamentais para a troca de dados. Por mais que no setor da saúde, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) melhoram processos, porém a falta de infraestrutura adequada ainda é um obstáculo. Por isso, a implementação de planos de segurança e contingência é crucial para proteger dados e garantir a continuidade dos serviços, segundo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais -LGPD – trazendo a privacidade dos indivíduos e a ética no seu cotidiano.

Nesse sentido, ética nas organizações de saúde é imprescindível para assegurar a qualidade do atendimento e a confiança dos pacientes. Dessa forma, os profissionais enfrentam desafios difíceis, para ampliar os recursos e priorização de atendimentos, que demandam decisões éticas. Acresce que, a humanização do cuidado é fundamental, assim fortalecendo a interação com pacientes e através da tecnologia e legislação.

2.1 Conceito de Organização

A organização tem como função de facilitar o ambiente e ampliar a rapidez para alcançar objetivo específico. Em uma situação geral, uma organização é um sistema composto por várias partes independentes, sendo elas, com as pessoas, recursos, atividades e deste modo alcançar suas metas comuns. Na área da saúde, a organização se torna algo essencial para o melhor funcionamento, para garantir que os pacientes recebam atendimento adequado. Segundo Pereira de 2016, “Hoje, o desafio é superar o modelo biomédico que vê o indivíduo e organiza o cuidado de maneira fragmentada, propondo inovações e um novo olhar aos indivíduos da atenção à saúde no SUS. (Brasi,2014), contudo a citação concentrar inovação tecnológica e, metodologias são essenciais para transformar a atenção à saúde no SUS. Tanto a introdução de ferramentas digitais, como aplicativos de monitoramento da saúde e além disso, práticas inovadoras, como telemedicina, podem ampliar o acesso aos serviços de saúde, quando se torna necessário para o planejamento hospitalar.

2.1.1 A importância do planejamento na área da saúde

O ato de planejar no setor da saúde é essencial, pois permite a organização e a adaptação dos serviços às necessidades da população. Desta forma o planejamento deve considerar as mudanças nas condições de vida e saúde, que são influenciadas por princípios sociais, econômicos e ambientais. Um planejamento eficiente possibilita a determinar compatível com os recursos, a definição de prioridades e as realizações de ações que tem em vista à melhoria constante da assistência à saúde. Segundo o Rankings 2018, “A importância do ato de planejar no setor da saúde, levando em conta a complexidade das ações desenvolvidas que devem considerar as mudanças nas condições de vida e de saúde da população” Dessa forma as melhorias na assistência aos pacientes dependem diretamente da qualificação dos profissionais de saúde. Na sequência o planejamento deve incluir estratégias para formação frequente, capacitação técnica e desenvolvimento de habilidades interpessoais, como empatia e comunicação. Portanto é indispensável profissionais bem-preparados para oferecer um atendimento mais acolhedor e eficiente, logo, se torna importante a intercepção dos dois meios da distribuição e da coordenação no 2.1.2. A ligação da organização é do planejamento no ambiente hospitalar.

2.1.2 A ligação da organização e do planejamento no ambiente hospitalar

A organização e o planejamento são fundamentais para o funcionamento eficaz das redes hospitalares. É claro, que eles atestam que os recursos sejam utilizados de maneira eficiente e que os serviços sejam prestados com qualidade. No entanto, uma gerência bem estruturada permite que as instituições de saúde ofereçam um atendimento mais virtuoso e humanizado. Sob o mesmo ponto de vista, a formação dos fluxos de trabalho, a definição clara de funções e responsabilidades e a padronização de protocolos contribuem para a redução de erros e aumento da segurança do paciente. Não só, quando as tarefas são bem articuladas e ordenadas, a experiência do paciente tende a ser mais positiva. Em resumo, uma rede hospitalar que funciona adequadamente viabiliza agilidade no acompanhamento, limitando as filas e tempo de espera, o que resulta em maior satisfação dos usuários.

2.2. Ética e sua relevância

“Todas as organizações, incluindo as de saúde, apresentam uma visão micro da empresa a partir da missão, da visão e dos valores que determinam os propósitos almejados, os quais são, muitas vezes, definidos pelas demandas mercadológicas.” A citação destaca a importância da missão, visão e valores nas organizações de saúde, que é um tema amplamente discutido na literatura acadêmica, uma vez que, abrange a interseção entre práticas empresariais e responsabilidade social, assim direcionando suas práticas e decisões estratégicas. Ademais, esses elementos são cruciais para definir o propósito da instituição e seu comprometimento com a ética.

Devido a isso, as demandas mercadológicas influenciam essas diretrizes, demandando um equilíbrio entre atender expectativas do mercado e manter um cuidado humanizado. Em

decorrência disso, os princípios morais são primordiais para construir relações de confiança com os pacientes e caucionar a capacidade dos serviços prestados. Ademais, uma forte postura ética pode resultar em vantagens competitivas, como melhor reputação e lealdade dos clientes. Desse modo, a integração dessas concepções promove tanto o bem-estar dos pacientes quanto a sustentabilidade dos órgãos no setor de saúde.

2.2.1. Gestão ética

Segunda a citação de Claudia Borges, ela afirma que “uma gestão ética compartilha, além do comprometimento com a Lei, a atitude ética e a responsabilidade moral e política presentes no processo de trabalho, a capacidade de cada indivíduo na superação do saber – fazer.” Ela enfatiza que uma administração vai além do cumprimento da lei, englobando atitudes responsabilidade moral e política. Deste modo, sugere-se que as normas devem ser parte integrante da cultura organizacional, promovendo um ambiente onde os colaboradores são incentivados a agir com integridade.

Na sequência, a responsabilidade moral inclui as decorrências das ações para todos os stakeholders, promovendo confiança e transparência. Ainda que, a ideia de superação do saber-fazer aponta para a importância do progresso contínuo das habilidades individuais e coletivas. Além disso, os planejamentos que determinam um ambiente de aprendizado são mais inovadores e adaptáveis às mudanças. Logo, as regras morais são eficazes não apenas fortalece a integridade das corporações, mas também melhora as relações interpessoais no ambiente de trabalho, contribuindo para um âmbito mais conveniente e produtivo. Portanto, para isso é crucial seguir e saber as legislações de acordo com o momento.

2.2.3. Legislação em vigor

Desempenhasse um papel vital nas ligações sociais e profissionais, especialmente em contextos de incerteza, onde os preceitos e diretrizes podem não ser claras. Assim como diz Claudia Borges, em sua alusão que "a ética é, portanto, útil em situações de incerteza, quando não há regra, quando não está claro ou quando sua observação leva a consequências indesejáveis." Essa afirmação ressalta o valor da ética como um guia para a tomada de decisões em situações complexas, onde a aplicação de regulamentos rígidos pode não ser suficiente.

Bem como em ambientes organizativos, a doutrina se torna uma ferramenta crucial para a construção de uma cultura corporativa sólida. Entretanto, a falta de clareza nas diretrizes pode levar a comportamentos inadequados e à deterioração dos elos dentro dos espaços hospitalares. Destarte, promover um princípio forte dentro das distribuições, não apenas ajuda a prevenir conflitos e mal-entendidos, mas também coadjuvando para a criação de um local de trabalho saudável e produtivo. Com tudo, a reflexão ética se torna indispensável para líderes e gestores na busca por soluções que respeitem os valores humanos e promovam um clima empresarial positivo.

Além disso, a ética também está intrinsecamente ligada à responsabilidade social das empresas. Como em um mundo cada vez mais interconectado e globalizado, as companhias enfrentam desafios éticos que vão além do cumprimento legal. Pois, a adoção de princípios éticos claros permite que as estruturas não apenas cumpram suas obrigações legais, mas também atendam às expectativas sociais e contribuam para o bem-estar coletivo. Assim, os serviços da ética como uma ferramenta útil em momentos de incerteza são cruciais para uma elaboração sustentável e responsável das práticas nos hospitais, assim também evitando brigas cotidianas e a superlotação dos prontos socorros.

“Artigo 7. A ética é, portanto, útil em situações de incerteza, quando não há regra, quando não está claro ou quando sua observação leva a consequências indesejáveis.” (Claudia Borges).

2.2.4. Superlotação dos hospitais

“A realidade da superlotação dos pronto-socorros brasileiros é agravada por problemas organizacionais, como o atendimento por ordem de chegada sem estabelecimento de critérios clínicos, o que pode acarretar graves prejuízos aos pacientes.” (São Camilo).

A superlotação dos pronto-socorros no Brasil é um problema grave, diretamente por questões organizacionais, como o atendimento por ordem de chegada sem critérios clínicos. Assim como menciona São Camilo, isso pode resultar em graves prejuízos aos pacientes, especialmente aqueles com condições mais críticas que não recebem assistência imediata.

Por conseguinte, a falta de triagem adequada prejudica a eficiência do sistema, levando a atrasos no atendimento e aumentando o risco de complicações. Para exterminar essa situação, é indispensável implementar sistemas de triagem que priorizem a gravidade dos casos e expandir a capacidade das unidades de saúde primária.

Investir em formação para os profissionais e adotar tecnologias que melhorem o fluxo de recebimento são medidas necessárias para criar um sistema de saúde mais organizado e eficaz, garantindo mais bem cuidado para os pacientes em emergências.

2.3. A tecnologia

A tecnologia é uma grande fonte de conhecimento e progresso, seja pessoal ou profissional. Conforme o autor Rezende, do livro página 68, “A informática ou tecnologia da informação pode ser conceituada como recursos tecnológicos e computacionais para a guarda, geração e uso da informação e do conhecimento”, ele destaca isso muito mais, trazendo a importância da tecnologia como um meio para gerar aprendizados em várias áreas, buscando mais eficiência nas atividades sociais e econômicas.

Primordialmente, os sistemas computacionais, aplicativos e servidores ajudam nessa geração de informações, criando dados a partir de análises, pesquisas, logo armazenando-os de forma segura e organizada, propiciando que possam ser acessados quando preciso, desta maneira, favorecendo para todos.

2.3.1. Modernização e amplificação

A tecnologia é uma área que a cada dia mais está sendo expandida na área da saúde, conforme o projeto- Melhorias na assistência dos pacientes em suas redes hospitalares- isso é bem relacionado, já que de acordo com o artigo “O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação em Saúde na Atenção Primária à Saúde no Brasil” do site da SciELO Brasil, página 7, Em 2017, 27% do total de estabelecimentos de saúde possuíam área de Tecnologia da Informação (TI), destes, 35% eram privados e 17% públicos. Se comparar entre as Unidades Básicas de Saúde (UBS) (11%) e as instituições com internacionalização com mais de 50 leitos (78%), a diferença se torna ainda maior. Podemos observar o grau de informatização com a necessidade de recursos humanos avançados 11. As atividades de educação à distância em saúde relacionadas ao Telessaúde também são observadas, pois estão disponíveis em 27% das unidades de saúde com acesso à Internet e as atividades de pesquisa à distância estão em 20% deles, onde os estabelecimentos públicos superam os privados.”

Esta alusão ilustra como o campo da Tecnologia da Informação- TI- está a cada dia mais se sobressaindo no ramo da saúde. Embora, a inserção desta tecnologia nas instituições de saúde está se tornando fundamental pois aperfeiçoa e permite um gerenciamento mais conveniente de informações, assim, encorajando um melhor apoio aos pacientes e ajudando ainda mais na comunicação entre os profissionais de saúde.

A comparação entre as Unidades Básicas de Saúde e as entidades com mais de 50 leitos revela uma oposição na adoção da tecnologia, sendo atribuída a vários fatores, como, recursos financeiros, políticas públicas que incentivam ou dificultam a execução no sistema de saúde. Logo, o fato de apenas 11% das UBS possuírem área dedicada à TI comprova com os 78% das instituições maiores, propondo uma necessidade urgente de investimentos em infraestrutura tecnológica.

Além disso, o uso do Telessaúde e da educação à distância em saúde, mencionado na citação, torna-se um recurso exclusivo, especialmente onde o acesso físico aos serviços é limitado. Afinal, a disponibilidade dessas atividades em 27% das unidades com acesso à Internet ressalta o mérito da relação como um simplificador da inovação no setor.

Conseqüentemente, o grau de informatização nas corporações de saúde evidencia não apenas as desigualdades entre os setores social e pessoal, mas também aponta estratégias que requeiram o mundo digital no cuidado à saúde. Por fim, investimentos em TI devem ser priorizados para manter que todas as unidades possam oferecer um suporte efetivo e abordável à população, com mais praticidade e presteza.

3 DESENVOLVIMENTO

No contexto atual, sabe-se que a saúde pública está gradativamente mais em circunstâncias precárias, sem ferramentas e mecanismos tecnológicos necessários. Com isso, há precisão de desenvolver pesquisas, estudos e entrevistas em busca de melhorias anualmente em áreas hospitalares, sendo assim, o propósito é atender e auxiliar tanto os funcionários como os pacientes. Logo, a utilização de um site para amenizar estas adversidades, favorecem os atendimentos e as filas de espera.

3.1 Entrevista para o projeto

Em seguida, foram prestadas 3 perguntas para a enfermeira chefe Claudinéia Ramos que atua no Hospital Unimed, por ora foram apresentadas as seguintes dúvidas elaboradas sobre o projeto. Logo assim, foram respondidas com o entendimento e experiência profissional dela.

1ª Pergunta

Como é o prontuário médico de um paciente?

Prontuário eletrônico, tudo no computador via sistema, exemplo MVPEP

Ou prontuário físico, tudo em papel;

2ª Pergunta

Como vocês arquivam os dados dos pacientes?

Computador, prontuário eletrônico ou SAME, serviço de arquivo médico para prontuário físico;

3ª Pergunta

Os pacientes têm acesso ao prontuário?

Sim, o prontuário é direito do paciente.

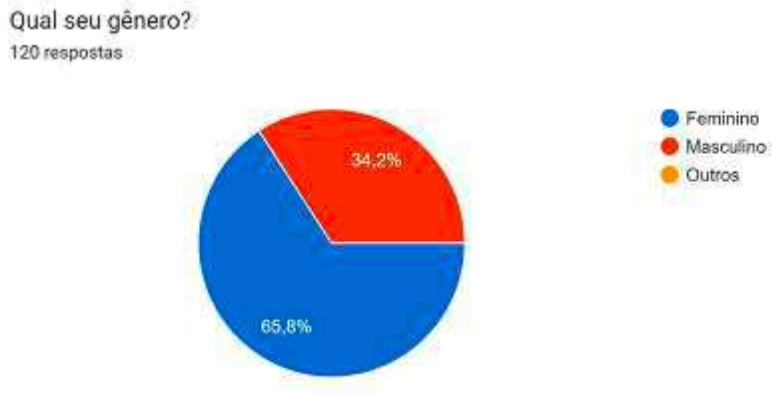
Em suma, conclui-se que os hospitais particulares em sua maioria obtêm maior interesse em mostrar soluções para seus pacientes e funcionários. Desse jeito, buscando inovar em tecnologias que solucionem seus problemas. Em contrapartida, os hospitais públicos apresentam-se cada vez mais aguardados e necessitados de modernização, como também a falta de verba para investimentos superiores.

3.2 Análise pesquisa de campo

Em seguida, serão sucedidos os resultados obtidos através de uma Pesquisa de campo, que contém 11 questões, sendo 10 de questões objetivas e 1 aberta para sugestões e respostas discursivas. Dessa forma, a pesquisa atingiu o total de mais de 100 respostas que foram para pesquisa.

Questão 1:

Gráfico 1 - "Qual seu gênero?"

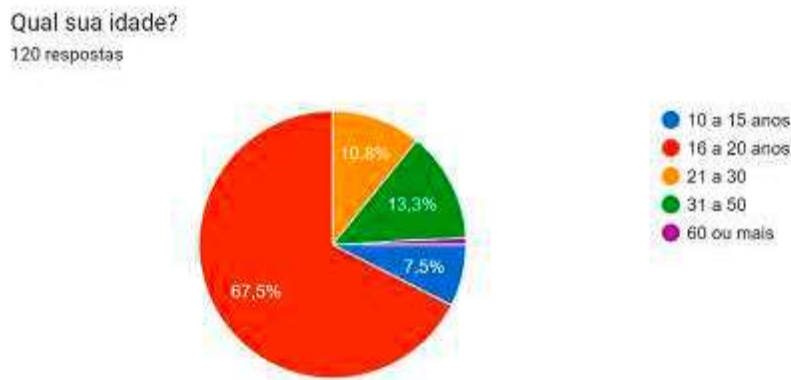


Fonte: Dos autores, 2024.

Conforme os dados, percebemos que a maior parte dos entrevistados, com 65,8% sendo feminino e 34,2% masculino.

Questão 2:

Gráfico 2 - "Qual sua idade?"



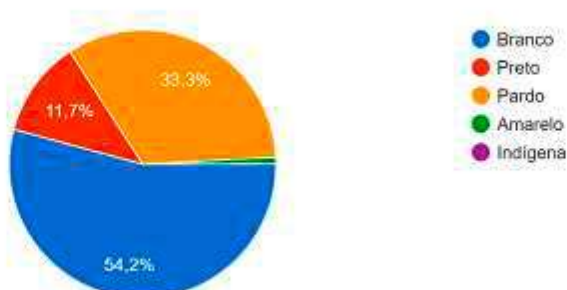
Fonte: Dos autores, 2024

De acordo com os dados, de 16 a 20 anos com 67,5% sendo a maior parte; de 31 a 50 anos com 13,3%; de 21 a 30 ficou com 10,8%; de 10 a 15 anos foi de 7,5% e o restante ficou com 0,8%.

Questão 3:

Gráfico 3 - "Qual seu grupo étnico?"

Qual seu grupo étnico?
120 respostas



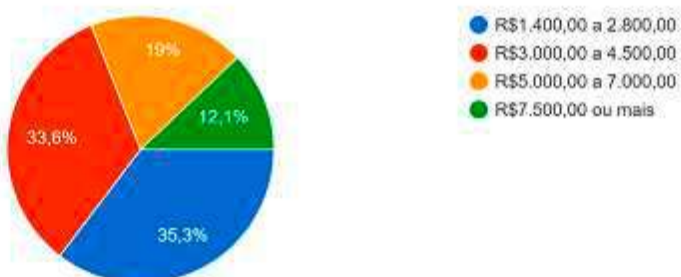
Fonte: Dos autores, 2024.

Segundo o gráfico, 54,2% são pessoas com etnia branca; 33,3% são pessoas pardas; 11,7% são pretas e 0,8% são amarelas.

Questão 4

Gráfico 4 - "Qual é sua renda familiar?"

Qual é a sua renda familiar?
116 respostas

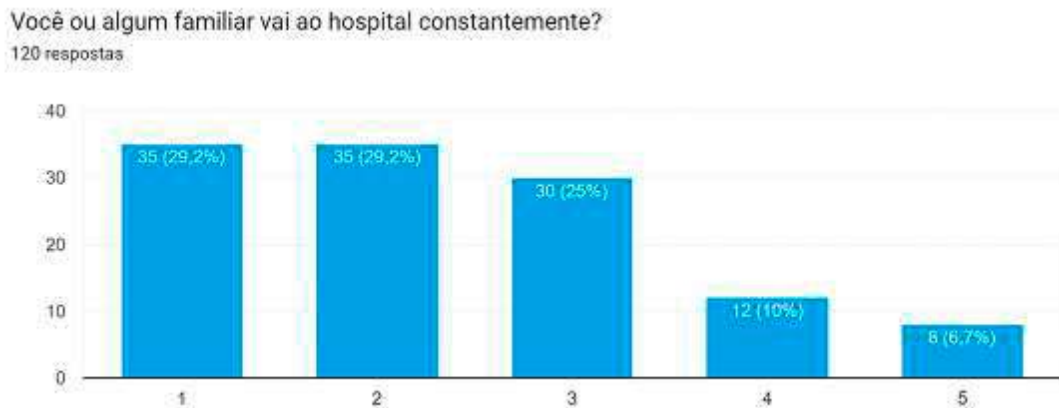


Fonte: Dos autores, 2024.

A renda familiar mais constante foi de R\$1.400,00 a 2.800,00 com 35,3%, seguido da renda de R\$3.000,00 a 4.500,00 com 33,6%, sendo a minoria foi de 12,1% com 7.500,00 ou mais e 19% foi de R\$5.000,00 a 7.000,00.

Questão 5

Gráfico 5 - "Você ou algum familiar vai ao hospital constantemente?"

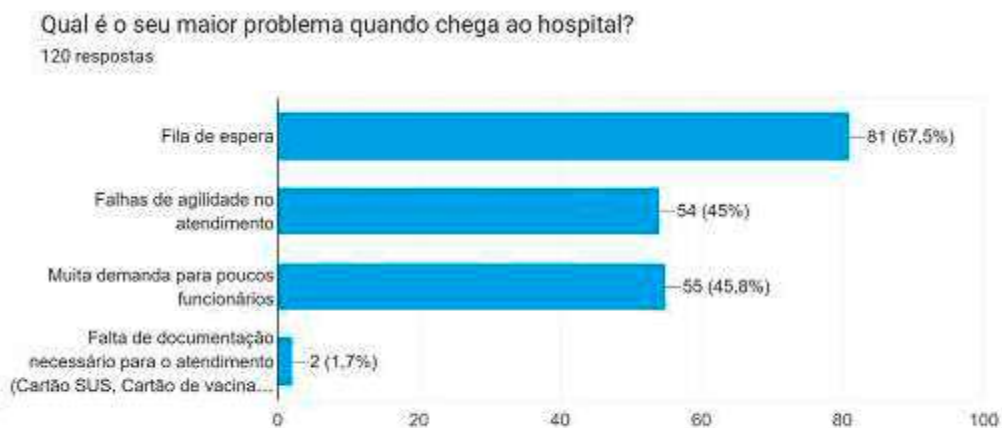


Fonte: Dos autores, 2024.

Com a análise, nunca e quase nunca, sendo respectivamente 1 e 2, ficaram com 29,2% tendo 35 respostas iguais; em segundo ficou com 25% a resposta de vez em quando, sendo o número 3 com 30 respostas; com 10% a resposta quase sempre ficou com 10 respostas e em último ficou a resposta sempre com 6,7% com 8 respostas.

Questão 6

Gráfico 6 - "Qual é o seu maior problema quando chega ao hospital?"

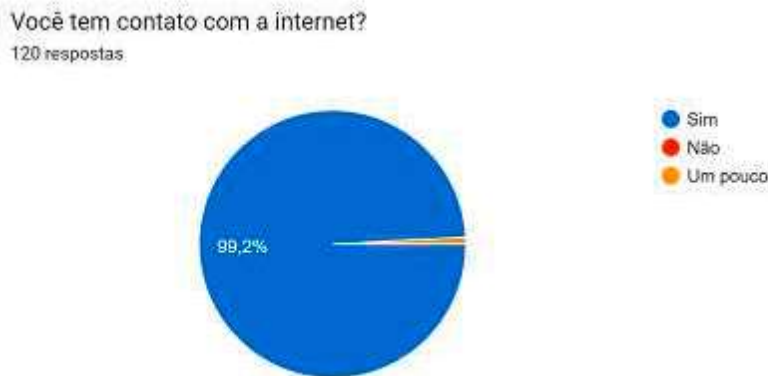


Fonte: Dos autores, 2024.

De acordo com o gráfico, 67,5% reclamaram sobre a fila de espera; 45% sobre falhas de agilidade no atendimento; 45,8% responderam a muita demanda para poucos funcionários e 1,7% sobre a falta de documentação necessária para o atendimento.

Questão 7:

Gráfico 7 - "Você tem contato com a internet?"



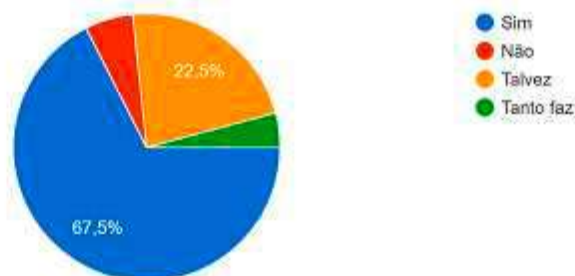
Fonte: Dos autores, 2024.

O gráfico mostra que 99,2% têm contato com a internet e 0,8% têm pouco contato.

Questão 8:

Gráfico 8 - "Você gostaria que existisse um site que tivesse seus dados médicos online, que substituísse os seus documentos físicos?"

Você gostaria que existisse um site que tivesse seus dados médicos online, que substituísse os seus documentos físicos?
120 respostas



Fonte: Dos autores, 2024.

Conforme os dados, a maior parte com 67,5% responderam sim; 22,5% responderam talvez; com 5,8% responderam não e 4,2% responderam tanto faz.

Questão 9:

Gráfico 9 - "Se houvesse a criação de um site, você acha que conseguiria responder o formulário sozinho, com a ajuda de vídeos explicando o passo a passo ou... saúde, pronto atendimento, para tirar essa dúvida? "

Se houvesse a criação de um site, você acha que conseguiria responder o formulário sozinho, com a ajuda de vídeos explicando o passo a passo ou ...saúde, pronto atendimento, para tirar essa dúvida?
120 respostas



Fonte: Dos autores, 2024.

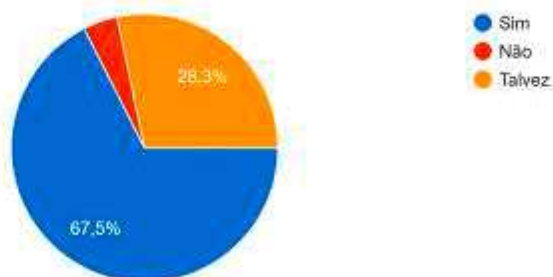
De acordo com o gráfico a seguir, a maioria dos entrevistados com 58,3%, responderam que conseguiriam sozinho sem o auxílio de ninguém; com 30,8% responderam que assistiram vídeos e o restante com 10,8% iria aos hospitais e faria junto com os auxiliares.

Questão 10:

Gráfico 10 - "Você acha que essa ideia melhoraria no funcionamento dos hospitais, e assim, resolveria muitos problemas de atendimento na saúde pública?"

Você acha que essa ideia melhoraria no funcionamento dos hospitais, e assim, resolveria muitos problemas de atendimento na saúde pública?

120 respostas



Fonte: Dos autores, 2024.

O gráfico mostra que 67,5% responderam sim para ideia do site; 28,3% responderam talvez e 4,2% responderam que não.

Questão 11:

Gráfico 11 - "Sugestões"

Se você tiver uma sugestão para ajudar nosso TCC, em relação ao atendimento hospitalar, deixe abaixo:

22 respostas



Fonte: Dos autores, 2024.

Diante do exposto, percebe-se que os dados apresentados requerem uma necessidade clara de melhoria no atendimento hospitalar. Logo, os indivíduos mostram uma insatisfação na alta demanda de pacientes e falta de agilidade no atendimento. Sendo assim, a pesquisa sugere que investir em soluções digitais e na capacitação de funcionários, pode melhorar significativamente a experiência das pessoas e a satisfação dos usuários dos serviços e atendimentos oferecidos. Esta pesquisa nos possibilitou buscar juntar às ferramentas de

gestão, evidências e fórmulas de soluções dos problemas diagnosticados, como a análise de swot.

3.3 Aplicação das ferramentas de gestão

Imagem 1 - Análise Swot

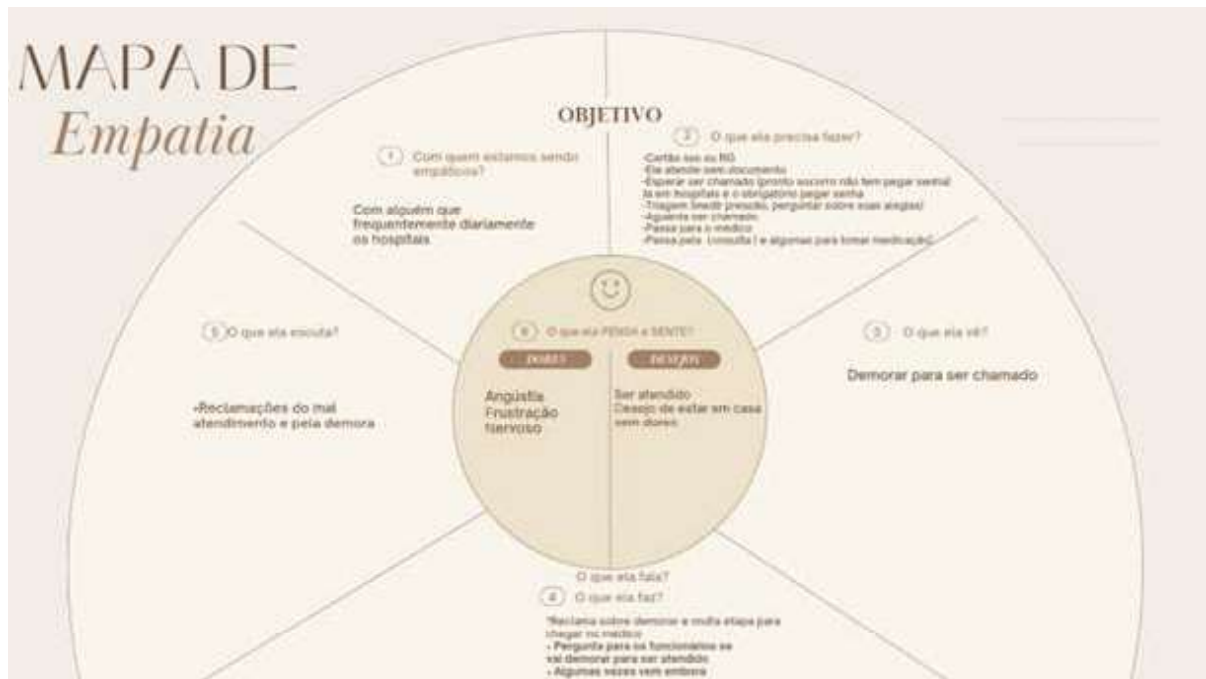


Fonte: Dos autores, 2024.

Este trabalho apresenta um projeto voltado para a melhoria da qualidade dos hospitais, com o intuito de auxiliar a saúde da população. A princípio, a análise SWOT tem como objetivo analisar as necessidades da população em relação à saúde pública. Assim, a análise aborda os pontos fortes que são o menor fluxo de pessoas na entrada e a preservação do tempo no cotidiano das pessoas. Em contrapartida, o fato de as pessoas não conseguirem acessar o site por falta de habilidades tecnológicas ou não querem abranger seus conhecimentos sobre o tema, acaba transformando isso em pontos fracos. Em compensação, o site trará oportunidades para o desenvolvimento dos hospitais, tipo a identificação que poderá se tornar mais rápida através da posse da digital ou CPF, que será feita por meio do pré-cadastro, que ocorrerá uma vez só, sem precisão de ser realizado novamente. Bem como, conseguir ver os exames pelo site, que levará avisos de emergência da cidade. Todavia, isto poderá acarretar várias ameaças, como o "wifi" está lento durante o atendimento e assim não conseguir dar continuidade, devido ao grande fluxo de pessoas e a rede acabar caindo, e as pessoas não souberem suas próprias necessidades e informações de sua saúde, que pode acabar prejudicando esse progresso em relação ao atendimento a esses postos.

E uma forma de melhor trabalhar essas deficiências é conhecendo o que sente as pessoas quando buscam por atendimento médico, para isso foi elaborada uma nova ferramenta: o mapa de empatia.

Imagem 2 - Mapa de Empatia

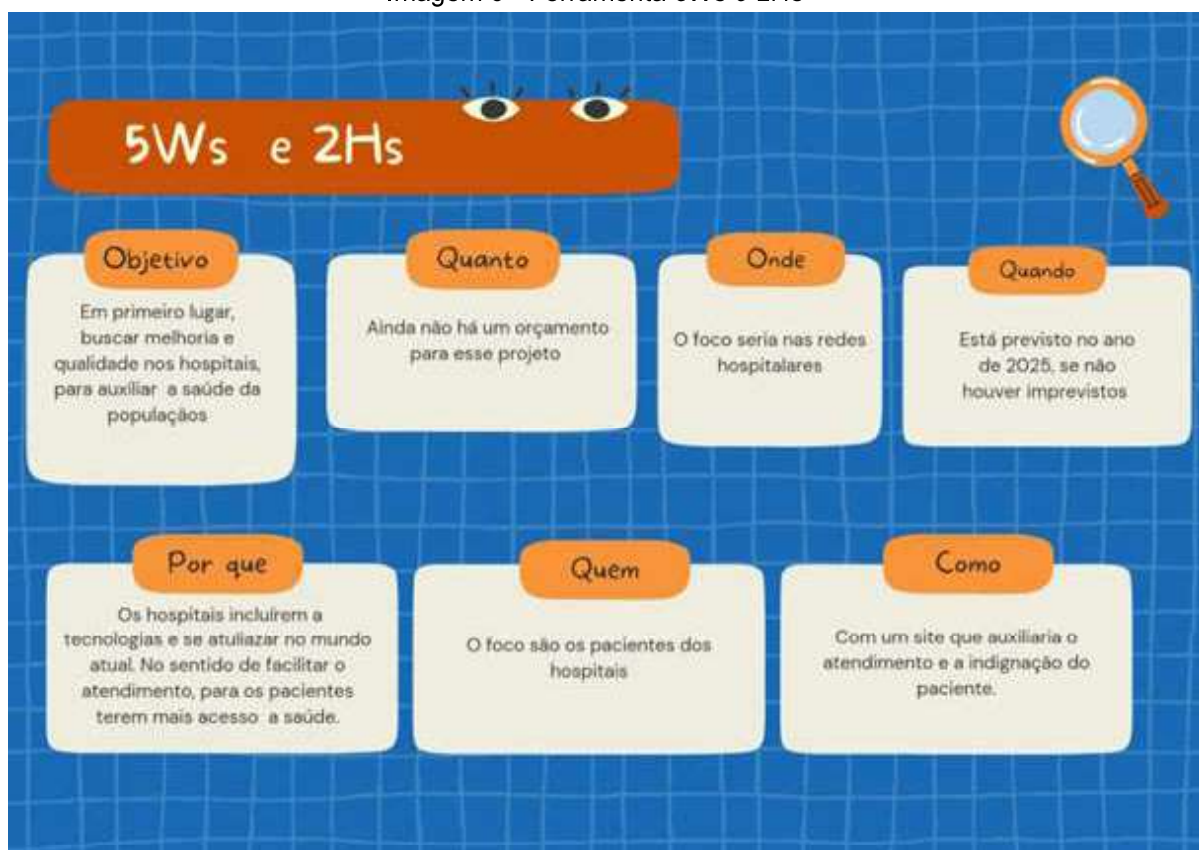


Fonte: Dos autores, 2024.

Ao focar na perspectiva dos pacientes que frequentam hospitais, destaca as experiências daqueles que precisam emitir o cartão do SUS ou o RG. Com isso, esses pacientes frequentemente percebem uma demora no atendimento e como consequência se expressam desgosto com a qualidade da assistência prestada, buscando maneiras de agilizar o processo para serem atendidos no menor tempo possível na fila. Além disso, no tempo de espera, são obrigados a ouvir as queixas de outros pacientes, o que contribui para um sentimento de angústia e nervosismo. Por isso, esse cenário intensifica o desejo de ser atendido rapidamente e de retornar ao conforto de suas casas o quanto antes.

Portanto, busca amenizar esse sentimento dos usuários elaborando uma nova ferramenta que apresenta o que será feito, como, quem e quando.

Imagem 3 - Ferramenta 5Ws e 2Hs



Fonte: Dos autores, 2024.

Em síntese, o objetivo central é implementar um site que facilite o atendimento e resolva as indignações dos pacientes, promovendo uma comunicação mais eficiente entre eles e os serviços hospitalares. Portanto nota-se, que a previsão para a execução do projeto é em 2025, ainda que o valor do investimento ainda não esteja especificado. Porém, a iniciativa visa equipar os hospitais com mais tecnologias, facilitando o acesso à saúde e aprimorando a experiência dos pacientes que utilizam esses serviços. Com essa proposta, espera-se não apenas elevar a qualidade do atendimento, mas também contribuir para uma saúde pública mais acessível e eficaz.

4 SAINDO DA TEORIA

O site está sendo criado com intuito que o paciente tenha acesso ao seu prontuário online que são as orientações pessoais sobre sua saúde. Portanto o site irá fornecer as seguintes informações depois que o paciente realizar o primeiro cadastro, podendo também ser acessado pelo seu próprio dispositivo eletrônico, a partir do seu CPF e chave de acesso.

- Data de nascimento
- Reações alérgicas
- Pedidos de diagnóstico
- Atestado online
- Hipertensão (se é diabético, pressão alta, entre outros)
- Operações realizadas
- Vacinas
- Tipo sanguíneo

Diante do exposto, a Ética esteve muito presente em todos os aspectos e etapas do processo do projeto. À vista disso, a utilização do site deverá assegurar a confidencialidade das informações pessoais dos pacientes, de forma regrada e de acordo com os princípios íntegros.

4.1 Prototipagem

Com isso, pensando no bem-estar social da sociedade, o site foi estruturado da seguinte forma:

Imagem 4 – Acessibilidade do cliente (3 traçinhos)



Fonte: Dos autores, 2024.

Previamente, o site tem como no seu canto superior à esquerda, a acessibilidade do cliente, que seriam os três traçinhos, em que é mostrado todas as páginas para melhor organização das informações, dentre elas o Login, Saiba Mais, Prontuário, Assistência e Segurança.

Imagem 5 - Login (Email, nome e senha)



Fonte: Dos autores, 2024.

Ao adentrar no site, sua página inicial terá o registro ou login do paciente como forma de ingressar, sendo o login feito com E-mail, nome e senha.

Imagem 6 – Registre-se (cadastro)



The image shows a smartphone screen with a registration form. At the top left is a hamburger menu icon. The main heading is 'Registre-se' in a large, white serif font. Below it is the tagline 'Tenha uma saúde garantida' in a smaller, white sans-serif font. The form consists of three white input fields with dark borders, labeled 'Email', 'Nome', and 'Senha' in a light gray font. Below the fields is a dark blue button with the text 'Inscreva-se' in white. The background of the screen is a light gray gradient.

Fonte: Dos autores, 2024.

Porém, caso o paciente não tenha feito ainda seu cadastro, ele automaticamente ao adentrar no site, será encaminhado a essa página do Registre-se, onde ele criará seu E-mail, nome e senha. Logo após isso, o paciente será redirecionado a página de suas informações.

Imagem 7 - Prontuário



Fonte: Dos autores, 2024.

Na página Prontuário, obtido na acessibilidade do cliente, realizado em seguida do login, o paciente observará seu registro com foto do mesmo, Nome, Data de Nascimento, Sexo, Estado Civil e Endereço de sua moradia, como exibido no exemplo de João Pedro.

Imagem 8 – Preenchimento do prontuário



Prontuário médico

• IDENTIFICAÇÃO

Nome: João Pedro Silva _____
 Idade: 44 anos _____ Sexo: (M) (F) Ocupação: Empreendedor _____
 CPF: 918.168.658-98 RG: 193.193.193.1 Contato: (19) 91 1988101
 Caso clínico: _____

• HISTÓRICO MÉDICO

- | | | |
|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Diabetes | <input type="checkbox"/> Dislipidemia | Faz uso de medicamento? |
| <input type="checkbox"/> Osteoporose | <input type="checkbox"/> Colite | <input type="checkbox"/> Amiodipino (10 mg/dia) _____ |
| <input type="checkbox"/> Endócrino | <input type="checkbox"/> Câncer | <input type="checkbox"/> Salmeterol (50mcg/dia) _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> Hipertensão | <input checked="" type="checkbox"/> Hipoglicemia | _____ |
| <input type="checkbox"/> Cardíaco | <input type="checkbox"/> Herpes | _____ |
| <input type="checkbox"/> Refluxo | <input type="checkbox"/> Problema Renal | _____ |
| <input type="checkbox"/> Gastroesofágico | <input type="checkbox"/> Hipotireoidismo | _____ |
| <input type="checkbox"/> Gastrite | <input type="checkbox"/> Hipertireoidismo | _____ |
| <input type="checkbox"/> Circulatório | <input type="checkbox"/> Fadiga Crônica | _____ |
| <input type="checkbox"/> Rinite/Sinusite | <input type="checkbox"/> Alergia | _____ |
| <input type="checkbox"/> Dor de cabeça | | _____ |

Outro: _____

• EXAME CLÍNICO-FÍSICO

1. Apresentação do paciente

- Deambulando
- Internado
- Deambulando com apoio/auxílio
- Orientado
- Cadeira de rodas

2. Inspeção/Palpação

- Normal
- Edema
- Cicatrização incompleta
- Eritemas
- Outros

3. Exames complementares

- Não
- Sim. Qual: Fisioterapia para dor lombar _____

4. Sinais Vitais

PC: 140/90 mmHg _____
 FR: 72 bpm _____
 T: 36,5 °C _____
 RA: 16 rpm _____

• SEMIOLOGIA

Hipertensão arterial (diagnosticada em 2011)
 Asma (diagnosticada em 2000)
 Alergia:
 Alergia a penicilina (diagnosticada em 2010)

Cirurgias prévias:
 Apendicectomia (realizada em 2008)
 Histórico de doenças familiares:
 Paciente diabético tipo 2
 Mãe hipertensão arterial.

• CAPACIDADE FÍSICA E PERCEPÇÃO DE SAÚDE

• AVALIAÇÃO DA INTENSIDADE DE DOR (ESCALA VISUAL)

Notas: _____

• PLANO TERAPÊUTICO

1. Objetivo do tratamento

2. Recursos Terapêuticos

3. Plano de Tratamento

• ANOTAÇÕES GERAIS

_____/_____/_____
DATA

ASSINATURA

Fonte: Dos autores, 2024.

Ao clicar sobre o nome sublinhado na página do Prontuário, o paciente será encaminhado rapidamente ao prontuário online, visto que lá ele preencherá com todas as suas informações médicas para uso próprio e profissional.

Imagem 9 - Página Assistência



The image shows a smartphone screen with a light blue background. At the top left, there is a white square icon with three horizontal lines. The main text is centered and reads: "Nos envie suas dúvidas" in a large, dark font, followed by a quote: "Sanar dúvidas é essencial para construir confiança, esclarecer conceitos e tomar decisões informadas." Below the text are three white input fields with light blue borders, labeled "Nome", "Email", and "Dúvidas". At the bottom of the form is a dark blue button with the white text "Envie".

Fonte: Dos autores, 2024.

Na página "Assistência", você encontrará uma parte para sanar qualquer tipo de incerteza e os enviará por e-mail, adicionando seu nome, e-mail e sua dúvida plausível.

Imagem 10 - Página Segurança (Certificação de Segurança)



Fonte: Dos autores, 2024.

Em seguida, em “Segurança”, temos as certificações que garantem conformidade, credibilidade e qualidade, para melhor compreensão na ação de proteção e criptografia de dados, prevenindo ataques cibernéticos e reduzindo riscos.

Imagem 11 - Página Segurança (Certificação de Qualidade)



Fonte: Dos autores, 2024.

Já, a certificação de qualidade tem como ênfase aumentar a satisfação do cliente, reduzindo erros e garantindo produtos e serviços mais confiáveis.

Imagem 12 - Página Segurança (Certificação de Tecnologia)



Fonte: Dos autores, 2024.

A certificação de tecnologia implementa soluções inovadoras, aumentando a produtividade e melhorando a eficiência operacional do site.

Imagem 13 - Página Segurança (Certificação de Saúde)



Fonte: Dos autores, 2024.

Em seguida e por último, a certificação de saúde tem como objetivo promover o bem-estar dos pacientes, garantindo sua segurança e reduzindo riscos de saúde.

Imagem 14 – Saiba mais





Fonte: Dos autores, 2024.

Logo, em caso de dúvidas ou relutância pertinente ao site, a página Saiba mais, conjuntamente encontrado na aba de acessibilidade ao site, irá constatar informações adicionais sobre a proteção de dados, a qual ela foi feita e seu objetivo, certificando o melhor esclarecimento sobre tais asserções.

Imagem 15 – Contato e Sobre nós



Fonte: Dos autores, 2024.

Assim, em todas as páginas, ao final destas, estarão o contato para possível meio de comunicação e um breve resumo sobre nós citando o objetivo central do site desde sua formação.

4.2 Resultados esperados

O resultado principal do site "Prontuário Digital- F.R.S" tinha como expectativa, facilitar o cotidiano dos atendimentos nos hospitais, não só agilizar os processos de emergência e espera, como também trazer informações sobre os acontecimentos na região. Dessarte, com a ajuda dos componentes técnicos, as disciplinas -Tecnologia da Informação em administração e Ética e Cidadania- poderá conduzir os meios tecnológicos, para o povo,

assim, tendo como o intuito promover um maior conforto ao ficarem esclarecidos com sua saúde pessoal e de seus parentescos.

4.3 Oportunidades de Marketing

Há anseios, de que o site possa trazer oportunidades financeiras, como tal aprendizados para a população. Da mesma maneira, o componente de Marketing irá movimentar a área saúde, buscando levar o entendimento essencial para todos as faixas etárias e classes sociais. Desse jeito, a Amostra Científica, que será realizada na ETEC Febeliano, com o propósito de promover um maior alcance e visibilidade para o projeto.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o uso adequado do site, tem como objetivo trazer uma conexão entre a tecnologia e a área da saúde, facilitando o atendimento habitual dos pacientes e funcionários, como também a agilidade para acessar certas informações pessoais sem a obrigação de sair de sua residência. Além do mais, o projeto analisou a ODS 3 visto a sua importância, causou o aprimoramento de uma “Boa Saúde e Bem-Estar”, estabelecendo-se a inovação e harmonia no meio hospitalar, para o crescimento da sociedade.

Devido a isso, pesquisas e análises em campo foram feitas com indivíduos frequentadores, pessoas técnicas que trabalham no ambiente, como ainda sujeitos que representam os hospitais particulares ou públicos. Por conseguinte, o resultado dos dados trouxe visibilidade e interesse na população, conseqüentemente a formação da base do projeto foi feita através do marketing e suas funcionalidades.

O prontuário desenvolvido trouxe avanços significativos para o setor da saúde, efetivando os conhecimentos teóricos e práticos que foram fundamentais para a melhoria implementada no ambiente hospitalar. Além disso, promoveu um atendimento mais autêntico e eficiente, beneficiando não só os pacientes quanto os profissionais da área da saúde.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BETHA, Blog. **8 soluções para melhorar o atendimento público de saúde**. Betha, 2021. Disponível em: <https://www.betha.com.br/blog/4-solucoes-para-o-atendimento-publico-de-saude/>. Acesso em: 24 fev. 2024.

VARELLA, Drauzio. **Espera na fila**. UOL, 2011. Disponível em: <https://drauziovarella.uol.com.br/drauzio/artigos/espera-na-fila-artigo/>. Acesso em: 11 abr. 2024.

MÜLLER, Léo. **20 citações inspiradoras sobre a tecnologia que farão você refletir**. Tecmundo, 2015. Disponível em: <https://www.tecmundo.com.br/tecnologia/78538-20-citacoes-inspiradoras-tecnologia-voce-refletir.htm>. Acesso em: 11 abr. 2024.

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA, Ipea. **Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades**. IPEA, 2019. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/ods/ods3.html#:~:text=Assegurar%20uma%20vida%20saud%C3%A1vel%20e,todos%2C%20em%20todas%20as%20idades&text=At%C3%A9%202030%2C%20reduzir%20a%20taxa,mortes%20por%20100.000%20nascidos%20vivos>. Acesso em: 25 abr. 2024.

BUB, Maria Bettina Camargo. **Ética e prática profissional em saúde**. Scielo Brazil, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/S4bzvf8TtJym6NLfcX6wVKb/>. Acesso em: 23 maio 2024.

BENDER, Janaína Duarte; FACCHINI, Luiz Augusto ; LAPÃO, Luís Miguel Velez; TOMASI, Elaine; THUMÉ, Elaine. **O uso de Tecnologias de Informação e Comunicação em Saúde na Atenção Primária à Saúde No Brasil, de 2014 a 2018**. Scielo Brazil, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/RMGFtwjzx55kFM4fNNZtgCy/?lang=pt>. Acesso em: 23 maio 2024.

SILVA, Hudson Pacifico; ELIAS, Flávia Tavares Silva. **Incorporação de tecnologias nos sistemas de saúde do Canadá e do Brasil: perspectivas para avanços nos processos de avaliação**. Scielo Brazil, 2019. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/csp/2019.v35suppl2/e00071518/>. Acesso em: 23 maio 2024.

SILVA, Ivan Zaira Figueredo; MOTA, Análise Pereira; OLIVEIRA, Antonia Karoline Araújo; BIZERRIL, Davi Oliveira; VIEIRA, Luiza Jane Eyre De Souza; PEREIRA, Aline De Souza. **Planejamento em Saúde- Conceitos, Métodos e Experiências**. Scielo Brazil, 2012.

Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/mFWHFPTHWCsB7C3kpRkSxbK/>. Acesso em: 23 maio 2024.

MURAKAMI, Naomi. **Superlotação nos Hospitais: possíveis causas e soluções**. Star med br, 2024. Disponível em: <https://star.med.br/superlotacao-nos-hospitais-possiveis-causas-e-solucoes/>. Acesso em: 07 nov. 2024.

BR, Gov . **Leis regulam acesso ao prontuário e defendem privacidade do paciente**: Aos profissionais de saúde cabe a responsabilidade pela elaboração e guarda do prontuário. Gov.br, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-ufsc/comunicacao/noticias/leis-regulam-acesso-ao-prontuario-e-defendem-privacidade-do-paciente>. Acesso em: 14 nov. 2024.

TEMER, Michel Temer ; JARDIM, Torquato ; FILHO, Aloysio ; GUARDIA, Eduardo; JUNIOR, Esteves ; OCCHI, Gilberto ; KASSAB, Gilberto ; WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO, Wagner De Campos Rosário; ROCHA, Gustavo ; GOLDFAJN, Ilan ; JUNGSMANN, Raul; PADILHA, Eliseu . Jurídicos **LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018**. Planalto.gov.br, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/Ret/LEI13709-Repert52.rtf. Acesso em: 15 maio 2024.

PARAIZO, Claudia Borges. **Ética organizacional em ambientes de saúde**. Scielo Brazil, 2019. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/csc/2020.v25n1/251-259/>. Acesso em: 23 maio 2024.