



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Pró-Reitoria de Ensino de Graduação

Centro de Ciências Sociais Aplicadas

Departamento de Administração e Economia

Coordenação do Curso de Administração

VALÉRIA BEATRIZ GRANGEIRO BALBINO RODRIGUES

A utilização da Tecnologia na Saúde e sua Contribuição para a Prestação de Serviços Médicos – O Caso do Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande Dom Luiz Gonzaga Fernandes

Campina Grande - PB

2012

VALÉRIA BEATRIZ GRANGEIRO BALBINO RODRIGUES

A utilização da Tecnologia na Saúde e sua Contribuição para a Prestação de Serviços Médicos - O Caso do Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande Dom

Luiz Gonzaga Fernandes

Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, apresentado ao curso de Administração da Universidade Estadual da Paraíba - UEPB de Campina Grande em cumprimento às exigências legais para obtenção do curso de bacharela em Administração.

Orientadora: Professora Ms. Ilca Pires de Sá

Campina Grande - PB

2012

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CIA I – UEPB

R696u Rodrigues, Valéria Beatriz Grangeiro Balbino.

A utilização da tecnologia da saúde e sua contribuição para prestação de serviços médicos – o caso do Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande Dom Luiz Gonzaga Fernandes [Manuscrito] / Valéria Beatriz Grangeiro Balbino Rodrigues. – 2012.

50 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2012.

“Orientação: Profa. Ms. Ilca Pires de Sá, Departamento de Administração”.

1. Tecnologia na saúde. 2. Serviços de saúde. 3. Serviços médicos. I. Título.

21. ed. CDD 658.401 3



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Administração e Economia
Coordenação do Curso de Administração

A utilização da Tecnologia na Saúde e sua Contribuição para a Prestação de Serviços Médicos - O Caso do Hospital de Emergência e trauma de Campina Grande - Dom Luiz Gonzaga Fernandes

Aprovado em: 12 de Dezembro de 2012

Banca Examinadora

Orientadora – Prof^ª. Ms. Ilca Pires de Sá

Examinador 1 - Prof^ª Ms. Wilza Maria Batista

Examinador 2 – Prof^º Hugo da Silva Farias

Dedico este trabalho à minha filha Beatriz Grangeiro Rodrigues, que representa a coisa mais importante da minha vida. Sua concepção, desenvolvimento e nascimento, foi para mim sentimento de grande satisfação e alegria. E hoje, sua esperteza e sabedoria me reflete uma lição de contínuo aprendizado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus primeiramente, que me inspirou com sua divina sabedoria e paciência.

Aos meus pais que se fizeram sempre presentes em todos os momentos de minha vida.

Ao meu esposo, Adriano Rodrigues Pequeno que compartilhou comigo esta vitória.

À professora Ms. Ilca Pires de Sá, pela orientação e dedicação na realização deste trabalho.

Aos meus familiares que de forma direta ou indireta me ajudaram alcançar este objetivo.

Aos amigos e colegas de faculdade que compartilharam comigo os melhores e os piores momentos desta fase acadêmica.

À todos os ex-professores e colaboradores da UEPB que compartilharam conosco lições de sabedoria e aprendizado.

“A sabedoria que vem do alto é pura, pacífica, moderada, tratável, cheia de misericórdia e de bons frutos sem parcialidade e sem hipocrisia”. (Tiago 3:17).

RESUMO

Diante da competitividade do cenário econômico atual, busca-se cada vez mais a conquista do espaço em um mercado onde as mudanças são constantes e os desafios se multiplicam a cada dia. No entanto, o processo de industrialização aliado à modernização promoveu grandes mudanças tecnológicas na sociedade em favor da ciência e do desenvolvimento humano. Contudo, a área de saúde foi amplamente beneficiada por estes avanços, onde a informática trouxe consigo uma gama de equipamentos sofisticados capazes de oferecer uma maior precisão no diagnóstico e no tratamento das doenças, onde as tecnologias médicas, têm contribuído significativamente na prestação destes serviços. Esse estudo buscou como objetivo geral analisar o uso da tecnologia em saúde e sua contribuição na prestação dos serviços médicos desenvolvidos no Hospital de Emergência e Trauma Dom Luiz Gonzaga Fernandes em Campina Grande - PB. A investigação utilizou a pesquisa exploratória e de estudo de caso. O instrumento de coleta de dados adotado foi o Questionário, constando da primeira parte do Perfil dos respondentes, a segunda das variáveis do estudo e da terceira parte, os Equipamentos Tecnológicos mais utilizados no desenvolvimento de atividades médicas. Os resultados foram expressos em gráficos e tabelas. Ao término desta pesquisa, concluiu-se que, a utilização da tecnologia na saúde, em especial no hospital em estudo, é considerada fator de grande relevância na atuação médica, trazendo grandes benefícios para o setor, a qual atua como ferramenta fundamental na assistência médica e coadjuvante no diagnóstico das diversas patologias. Desse modo, constatou-se que o hospital em estudo oferece recursos tecnológicos suficientes para a prestação de serviços médicos. Verificou-se que a maioria dos médicos julga necessário a especialização e capacitação para o uso destas tecnologias; bem como, destacaram a importância de saber as indicações, limitações e riscos destes equipamentos. Constatou-se também, que estas ferramentas tecnológicas contribuíram para a prestação de serviços médicos de qualidade, representando um potente diferencial competitivo para a Instituição pesquisada.

Palavras Chaves – Tecnologia na Saúde, Serviços de Saúde, Serviços Médicos.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – A tecnologia e a mudança na atuação médica	30
GRÁFICO 2 – Especialização em áreas distintas da medicina.....	31
GRÁFICO 3 – Necessidade de cursos ou treinamentos	31
GRÁFICO 4 – Confidencialidade e privacidade da informação médica	32
GRÁFICO 5 – Indicações, limitações e riscos da Tecnologia.....	33
GRÁFICO 6 – A tecnologia visualizada como sinônimo de facilidade e praticidade	33
GRÁFICO 7 – Elemento fundamental para a melhoria da assistência à saúde.....	34
GRÁFICO 8 – Coadjuvante no diagnóstico e no tratamento das doenças	35
GRÁFICO 9 – Ferramentas indispensáveis no diagnóstico médico	35
GRÁFICO 10 – Equipamentos tecnológicos do Hospital de Trauma de Campina Grande, oferecem informações médicas precisas e seguras.....	36
GRÁFICO 11– O uso da Tecnologia contribui para um diagnóstico eficaz	37
GRÁFICO 12 – Na atuação médica, os equipamentos tecnológicos oferecem mais segurança no diagnóstico médico.....	37
GRÁFICO 13 – A tecnologia é capaz de oferecer satisfação, bem estar e uma melhor qualidade de vida aos usuários dos serviços de saúde	38
GRÁFICO 14 – O Hospital de Trauma de Campina Grande dispõe de recursos tecnológicos suficientes para a prestação dos serviços médicos de qualidade.....	39
GRÁFICO 15 – A tecnologia compreendida como uma ferramenta de trabalho.....	40
GRÁFICO 16 – A tecnologia representa um diferencial competitivo para o setor de saúde.....	40

GRÁFICO 17 – A Tecnologia é indispensável na prestação de serviços em saúde.....	41
GRÁFICO 18 – O uso da tecnologia, torna as empresas de saúde mais bem sucedidas	42
GRÁFICO 19 – O uso de equipamentos tecnológicos contribuem para um gerenciamento com maior precisão.....	43
GRÁFICO 20 – A importância de manter-se atualizado quanto às invenções tecnológicas do mercado.....	43

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
CAPÍTULO 1 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	16
1.1- O Serviço de Saúde no Brasil.....	16
1.2- Tecnologia da Informação.....	18
1.3 - A Tecnologia nas Organizações.....	19
1.4 - Tecnologia no Setor de saúde.....	21
1.5- Equipamentos Utilizados na Atuação Médica.....	23
CAPÍTULO 2 – METODOLOGIA.....	24
2.1 – Campo Epistemológico	24
2.2 - Tipo de Pesquisa.....	25
2.3 - Universo e Amostra.....	25
2.4 - Critérios de Inclusão.....	25
2.5 - Critérios de exclusão.....	25
2.6 - Variáveis.....	26
2.7- Instrumento de Coleta de Dados.....	26
2.8 - Análise dos Dados.....	26
2.9 - Aspectos Éticos.....	27
CAPÍTULO 3 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44

REFERÊNCIAS	46
APÊNDICES.....	48
ANEXOS.....	51

INTRODUÇÃO

No cenário competitivo atual, os profissionais buscam cada vez mais conquistar o seu espaço e se manterem firmes num mercado onde as mudanças são constantes e os desafios de compreender as novas formas de atuação se multiplicam a cada dia. Diante disso, a informação é considerada um diferencial competitivo e uma ferramenta indispensável para obtenção do sucesso profissional.

A nova mundial não está apenas nos avanços tecnológicos, mas também na exigência que toda pessoa ou instituição tenha um patamar mínimo de informação e conhecimento, capaz de possibilitar a condução efetiva de uma ação, que seja no desenvolvimento de novos produtos ou serviços, na tomada de decisão acertada em relação aos clientes, no planejamento adequado ou mesmo na formulação estratégica para enfrentar os concorrentes de mercado. (ALVES, 2003, p. 1).

Neste contexto, torna-se primordial que o profissional, atue no sentido de oferecer o que há de melhor aos seus clientes. O desafio é adquirir a competência necessária para transformar informações disponíveis e conhecimento individual em ações integradas que contribuam para a valorização dos serviços oferecidos. Contudo, o poder da informação vem se disseminando de forma discreta, porém competitiva, o qual é capaz de oferecer agilidade, segurança e praticidade nos serviços prestados por qualquer profissional ou organização, principalmente em se tratando de qualidade nos serviços e satisfação ao cliente.

O portfólio tecnológico e a inovação tecnológica tem significativa influencia no processo de estabelecimento de estratégia empresarial, pois tecnologias em uso continuarão a reestruturar empresas e mercados, enquanto inovações tecnológicas criarão mercados e novas empresas para servi-la. (OLIVEIRA, 2007, p. 338).

No campo empresarial a tecnologia se apresenta em vários cenários; na oferta de valor agregado, nas estratégias para conquistar e reter a clientela ou ainda como ferramenta indispensável para vencer a concorrência. No entanto, diante da competitividade no mercado, os avanços tecnológicos vêm se destacando como o grande desafio profissional em qualquer área de atuação.

Na área de saúde, não é diferente. O uso de Tecnologias é indiscutivelmente uma tendência predominante na área de atuação médica. A utilização de equipamentos cada vez mais sofisticados já faz parte de uma realidade inovadora no setor de saúde. Os recursos tecnológicos utilizados pelos médicos se destacam de forma elementar no diagnóstico e no tratamento das mais diversas patologias. Entretanto, a investida da informática médica está sendo direcionada para os mais diversos tipos de aparelhos e equipamentos de alta resolução.

Para os profissionais médicos, a busca pela excelência na prestação de serviços é uma constante indispensável para a conquista do seu espaço no mercado. Estratégias competitivas como a comunicação e a informática aliada à recursos tecnológicos, representam um grande potencial de valor capaz de oferecer aos clientes uma melhor qualidade e uma maior segurança e acessibilidade aos serviços oferecidos.

Em relação ao uso da tecnologia no setor de saúde, Shoetliffe apud Alves (2003, p.25) diz: “quarenta por cento das atividades em saúde consistem na coleta, no armazenamento, na análise e transferência da informação”. Os avanços científicos e tecnológicos têm representado um grande diferencial para a competitividade no mercado de saúde atual. O uso da tecnologia vem se destacando de forma elementar na conquista dos objetivos deste setor. Estes recursos vêm representando ganhos, abrindo portas e oferecendo novas oportunidades para profissionais quem procuram ofertar serviços inovados e qualificados aos seus clientes.

No quesito tecnologia, os profissionais médicos contam com uma ampla variedade de aparelhos e recursos utilizados em favor da saúde de seus clientes. Contudo, os avanços tecnológicos na área da medicina têm representado uma importância crescente e um grande diferencial para a prestação de serviços neste segmento.

As tecnologias utilizadas nos serviços médicos se apresentam de forma variada, que vão desde pequenos softwares utilizados para armazenar dados até modernos equipamentos utilizados no diagnóstico e no tratamento das doenças. Diante dos inúmeros benefícios que a tecnologia oferece para a medicina, o uso de equipamentos cada vez mais sofisticados atuam de maneira relevante nestas ações onde, é possível elencar vários tipos de máquinas e recursos tecnológicos utilizados em favor da saúde e do bem estar do usuário. Neste sentido, é notável a importância que a tecnologia representa para a classe médica.

Tendo em vista que o objetivo de um serviço médico é suprir as necessidades de seus clientes. Neste estudo, buscou-se como objetivo geral, Analisar se o uso da tecnologia

contribuiu para a melhoria da prestação dos serviços médicos e a conseqüente satisfação dos clientes e usuários. Como objetivos específicos procuraram-se delinear o perfil sócio-demográfico dos respondentes; destacar a relevância da tecnologia na prestação dos serviços médicos no hospital de Trauma de Campina Grande; verificar se o uso da tecnologia promoveu alguma mudança na atuação médica; analisar a segurança e a confiabilidade das informações na prática médica; analisar o uso da tecnologia, enquanto instrumento de diagnóstico médico; elucidar se o uso da tecnologia oferece uma melhor qualidade de vida aos clientes e usuários e averiguar o uso da tecnologia na saúde como ferramenta gestão empresarial e verificar se o Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande oferece equipamentos tecnológicos suficientes para uma prestação de serviços de qualidade.

O estudo em apreço utilizou a pesquisa, exploratória e de estudo de caso. O universo da pesquisa foi de 268 médicos e a amostra foi escolhida por acessibilidade. Para coleta de dados utilizou-se o Questionário, constando da primeira parte do Perfil dos respondentes, a segunda das variáveis do estudo e a terceira parte, os Equipamentos Tecnológicos mais utilizadas no desenvolvimento de atividades médicas no Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande. Para a análise dos dados foi utilizado o programa Microsoft Excel, através da estatística descritiva. Os resultados serão expressos em gráficos e quadros.

A exposição deste artigo se apresenta em três capítulos. Inicia-se o primeiro capítulo com a fundamentação Teórica sobre o assunto, o qual resgata a temática sobre o Serviço de Saúde no Brasil visto a partir das dificuldades do setor público e das novas tendências do mercado de saúde suplementar; contextualiza-se sobre a Tecnologia da Informação e sua disseminação em meio aos processos sociais, compreendida a partir da literatura sobre o tema; sintetiza-se a Tecnologia nas organizações visto como novos meios para obter informações e planejar estratégias competitivas no cenário econômico atual; enfatiza-se sobre o uso da Tecnologia no Setor de Saúde, vista como inovações predominantes capazes de contribuir globalmente para oferecer bem estar e uma melhor qualidade nos serviços oferecidos; contextualiza-se sobre os Equipamentos Tecnológicos na Atuação Médica; No segundo capítulo está exposta a metodologia e a população amostral utilizada na pesquisa. No capítulo três são apresentados a análise e discussão dos

dados; Posteriormente, serão apresentadas as considerações finais seguidos das referências bibliográficas, apêndices e anexos.

Capítulo 1 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 - O Serviço de Saúde no Brasil

Em quase todas as nações, os sistemas de saúde estão passando por reformas e na maior parte dos lugares, estas reformas são orientadas para o aperfeiçoamento do papel do Estado no financiamento dos serviços de saúde. No Brasil, um país marcado por diversos acontecimentos sociais, políticos e econômicos, a questão da saúde é sem dúvidas um dos assuntos mais complexos da atualidade.

O atual sistema de saúde no Brasil está sedimentado na premissa da Constituição Federal de 1988, que expressa a saúde como um direito de todos os brasileiros, cabendo ao Estado cuidar da assistência pública, da edição de normas de proteção à saúde e da prestação de assistência médica e hospitalar mediante políticas sociais e econômicas. Esse sistema de saúde pode ser dividido em dois subsistemas: o público e o privado. (BRASIL, 2007 apud PIETROBON et al. p. 768).

Diante deste contexto, entende-se que o Estado está incumbido de garantir tal direito a todos os cidadãos, independente de cor, sexo, idade ou etnia. A história das ações de Saúde Pública no Brasil passou por momentos difíceis, diante dos inúmeros agravos, ocorridos em todos os tempos. Na atual conjuntura nacional, a saúde apresenta-se em duas vertentes: de um lado, é vista como política social que visa a melhoria da qualidade de vida e o desenvolvimento social da população; de outro lado, apresenta-se em sua dimensão econômica com potencial inovador e gerador de desenvolvimento, riqueza e emprego qualificado; sendo assim, visualizada como setor estratégico de inovação tecnológica que incorpora o modelo de desenvolvimento das sociedades modernas.

De acordo com Starfield (2002, p.666): “A organização Mundial da Saúde tomou a iniciativa de focar a redução das disparidades no estado de saúde e nos serviços de saúde caracterizados pelos diferentes níveis de privilégios sociais e econômicos”. Contudo, a saúde no Brasil, tem um longo caminho a percorrer, no qual encontram-se várias abordagens relativas ao papel representado pelo Estado e pelo mercado de saúde em seu funcionamento. De um lado, o alto custo dos financiamentos destinados à saúde, do outro,

o surgimento do seguimento de saúde suplementar representado pelas operadoras de plano de saúde.

A atenção à saúde é exercida fundamentalmente no Brasil pelo Sistema Único de Saúde e deveria garantir a saúde nos termos de equidade, universalidade e igualdade. Entretanto, o setor público vem continuamente expondo suas iniquidades, que, submetidas a constantes críticas e inequívocos exemplos de ineficiência, serviram como grande atrativo para os planos de saúde privados ampliarem sua atuação no mercado. (PIETROBON et al. 2008).

No entanto, os inúmeros problemas que a população brasileira enfrenta diariamente no serviço de saúde pública, como a demora nas filas, o mau atendimento, falta de leitos nos hospitais, dificuldade de agendamento de consulta e serviços especializados, falta de medicação e entre outros agravos. A crise no sistema vem gerando grande insatisfação daqueles que dependem do serviço público de saúde, levando-os a procurar uma forma e diferenciada de cuidar da saúde, seja através do atendimento particular direto ou através de planos de saúde. Nesse sentido, é perceptível o aumento na procura e adesão do serviço de saúde suplementar que tem crescido em ritmo veloz.

De acordo com a Federação Brasileira de Hospitais, a saúde suplementar pode ser definida como todo atendimento privado de saúde, realizado ou não por meio de um convênio com um plano de saúde. Com o aumento na demanda deste seguimento, a tendência é que este serviço se transforme numa forma indireta de “comercio de saúde”, tornando-se num negócio cada vez mais atraente aos olhos dos investidores fazendo com que a sobrevivência desse serviço se dê a partir de valores agregados à prestação do serviço.

A oferta de serviços médicos superior à demanda provoca uma competição entre os médicos, requerendo deles práticas técnicas de administração para competir em um mercado cada vez mais voltado para clientes. Também é necessário entender de estratégias – ser um bom estrategista e saber aplicá-las para obter os resultados esperados. (YAMAMOTO apud SOUZA e ALMEIDA, 2004, p.15).

Contudo, a busca por um diferencial no mercado, torna as empresas e os profissionais de saúde dependentes diretos dos serviços de alta complexidade tecnológica, onde o desenvolvimento de suas atividades profissionais se resumem ao uso de equipamentos que os auxiliem com precisão e segurança no atendimento dos clientes e usuários, independente se o serviço seja de caráter público ou privado.

1.2 - Tecnologia da Informação

Em razão das mudanças culturais e econômicas, a tecnologia tem se disseminado e evoluído constantemente na sociedade. Em função disto, o indivíduo passa a considerar este mecanismo como sinônimo de facilidade e praticidade na busca, no processamento, na transmissão e no uso da informação.

A capacidade tecnológica não é mais barreira para sistemas de informação efetivos. As novidades no desenvolvimento de sistemas de computação são tais que, essencialmente, não existem barreiras para a transferência rápida e precisa da informação com a devida para manter a sua confidencialidade. (STARFIELD, 2002, p 614).

Na atualidade o mundo vive na era da informação, na qual a maior parte das atividades podem ser facilitadas pela utilização de recursos oferecidos pela tecnologia de informação e sistemas de informação, onde as ferramentas tecnológicas e computacionais são cada vez mais sofisticadas, os quais oferecem mudanças significativas no cotidiano das organizações.

De acordo com Davenport apud Alves (2003, p. 18): “Definem Tecnologia da Informação (TI) como as capacidades oferecidas por computadores, aplicativos, softwares e telecomunicações”. A tecnologia deve ser compreendida como uma ferramenta, um dos diversos modos para garantir qualidade e competitividade, não apenas um modismo ou mais um recurso disponível no mercado das inovações; ela vem trazendo significativas mudanças no contexto profissional, uma vez que representa redução de tempo e uma maior precisão na execução das tarefas e a conseqüente satisfação dos clientes e usuários.

Seja através da internet, softwares ou de modernos equipamentos, a tecnologia é vista como um recurso de grande relevância no contexto profissional, a qual representa fator imprescindível para o desempenho das tarefas. No entanto, se faz necessário que o profissional invista em novas tecnologias e principalmente que defina qual recurso será utilizado para o processamento das atividades pois, a busca pela ferramenta de trabalho correta e o processo adequado no uso deste equipamento, contribuirá de forma singular para o sucesso na execução trabalho, uma vez que seu uso acarretará em novas mudanças e adaptações para o profissional que deverá mostra-se preparado para assumir esse desafio.

1.3 - A Tecnologia nas organizações

O Cenário competitivo atual está provocando o surgimento de novos meios de obter informações e planejar estratégias de valor agregado. No cenário econômico em que as organizações estão inseridas, exige-se constante renovação no modo de agir para solucionar problemas gerenciais e estabelecer medidas seguras para se manterem firmes em um mercado altamente competitivo e globalizado.

É inegável, de todo modo, que o desenvolvimento da informática e das TICs promoveram mudanças nas relações entre os seres humanos e desses com o meio, assim como é notório que as tecnologias de informação e comunicação passaram a desempenhar um papel importante na estrutura organizacional das sociedades, permitindo processamento, armazenamento, difusão e elaboração permanente do conhecimento. (BITTENCOURT apud CARDOSO et al., 2008).

No contexto atual, a informação vem sendo considerada uma das principais ferramentas de sucesso para o processo de gestão nas organizações. Contudo, uma gestão eficiente é um desafio presente na rotina de qualquer empresa. Portanto, as constantes mudanças mercadológicas e a competitividade nos diversos setores da economia exige que as empresas apresentem uma gestão positiva e uma percepção objetiva dos valores na organização.

No entanto, a tecnologia está se inserindo no mercado empresarial como ferramenta relevante para a operacionalização dos processos organizacionais, se destacando como um sistema autônomo, porém, não de forma isolada mas de forma contextualizada capaz de interligar os vários departamentos em um só objetivo, oferecendo de forma coerente e precisa o suporte necessário para orientar a tomada de decisão e as melhores estratégias para obter êxito nos mais diversos processos organizacionais.

Verifica-se que uma nova tecnologia pode realinhar, de forma dramática as forças em jogo em determinado mercado, mudando as condições de equilíbrio e a posição competitiva das empresas concorrentes. A maior ou menor incorporação da nova tecnologia, em uma nova geração de produtos ou serviços pode ser crucial para o sucesso de uma empresa. (OLIVEIRA, 2007, p. 338).

Nas empresas, o uso da tecnologia contribui para a tomada de decisões acertadas, o que significa possuir informações pertinentes e adequadas tendo em vista que os vários

recursos tecnológicos representam um potente diferencial competitivo. No entanto, os gestores devem estar sensibilizados para o fato de que o planejamento estratégico do Sistema de Informação é uma ferramenta chave na criação de valor agregado. Pois, se de uma forma, ajudam a identificar novas oportunidades e criar vantagens competitivas, de outra, ajudam a protegê-la de ameaças oferecidas pela concorrência.

1.4 - A Tecnologia no Setor de saúde

Ao longo dos últimos anos, têm-se observado uma predominância na busca de novas técnicas de obtenção da informação. As novas tecnologias têm contribuído globalmente para a agilização de processos em todos os setores empresariais. No entanto, o uso da tecnologia associada a esta evolução tem gerado diversos níveis de desenvolvimento e conseqüentes progressos nos serviços de saúde.

Através do desenvolvimento tecnológico acontece uma transição natural quanto à sua utilização e inserção nos ambientes de trabalho e, na área da saúde, essas transições têm imprimido alterações significativas nos processos de trabalho ao longo dos tempos. (ROSSI et al. 2005).

Neste contexto, a implantação da Tecnologia na saúde vem exigindo uma mudança cultural e uma adaptação simultânea por parte dos prestadores e clientes; o que permite uma maior facilidade no acesso às informações e aos serviços oferecidos. Contudo, o ritmo veloz com que estas tecnologias estão sendo utilizadas, vêm implicando em novos investimentos e conseqüentes despesas com aquisição de novos equipamentos e treinamento contínuo de seus colaboradores.

[...] os avanços científicos e tecnológicos ampliaram o conhecimento e as possibilidades de diagnósticos, tratamentos e prognósticos das doenças, tornando-se difícil imaginar um profissional que dê conta de todo esse universo. (CANESQUI apud ALMEIDA, 2000).

Para Alves (2003, p.30): “A tecnologia da Informação em saúde nesta nova Era, indiscutivelmente, torna-se fundamental e impositiva para os profissionais e as organizações de saúde”. Porém, com esta tendência no mercado de saúde e o foco no paciente, a prioridade na otimização dos serviços deve ser considerada fator relevante para o sucesso de empresas e profissionais prestadores deste tipo de serviço. Contudo, os gestores devem saber que a qualidade do serviço, é dependente direta de investimentos na estrutura do negócio, portanto, eles devem estar atentos às inovações e sempre dispostos a oferecer serviços de qualidade aos clientes.

A qualidade, nos dias atuais, não é um luxo ou um modismo fadado ao fracasso.No mundo competitivo e globalizado em que vivemos, é uma condição única e imprescindível para que as empresas, de qualquer ramo

ou porte possam sobreviver e manter-se no mercado atuando com níveis de lucratividade e aceitação mínimas. (ALVAREZ, 2001, p. 228)

A partir desta visão, pode-se observar que a qualidade é fator relevante no mundo dos negócios, talvez o requisito básico para o sucesso. Ao passo que os clientes representam a razão de uma organização existir, pois é através de suas necessidades, críticas e exigências, que ela então se move a fim de atendê-los. Para isso, nada mais essencial que a qualidade; seja ela no serviço, no produto, no desempenhar das atividades, no atendimento ou no uso das inovações tecnológicas.

As diferentes possibilidades tecnológicas, assim como o desenvolvimento tecnológico devem ser contempladas constantemente no cotidiano dos estabelecimentos de saúde na busca de resultados mais efetivos das ações, evitando a prática de ações insuficientes para a satisfação dos usuários. (ROSSI, et al. 2005).

Diante desse contexto, compreende-se a importância que as inovações tecnológicas representam para o setor, pois é uma área ampla de utilização e aplicação destes equipamentos. Contudo, atualmente a prestação destes serviços vem ganhando grandes aliados no processo de otimização, onde associada aos vários recursos disponíveis, a tecnologia está contribuindo de forma direta para o bom desempenho no processo de otimização no atendimento aos clientes.

Tendo em vista que a qualidade é requisito básico para a valorização de qualquer serviço; a qualificação profissional atua como ferramenta adjunta neste processo. Venetianer apud Lira (2009) diz que quase todo tipo de trabalho ou profissão exige novos conhecimentos e atualização constante do que sabemos.

Torna-se imprescindível ao profissional atualizado ou em atualização contínua que venha a discutir e a desenvolver competências para a utilização de recursos computacionais na sua área, sendo essa característica uma exigência ética para o setor da saúde. (CARDOSO et al. 2008).

Contudo, a atuação de um profissional qualificado torna-se um diferencial positivo no momento da prestação destes serviços. Neste contexto, torna-se primordial que os profissionais atualizem-se constantemente, principalmente no que condiz aos céleres avanços tecnológicos do mercado, onde os desafios de lidar com estas novas tecnologias se multiplicam intensamente a cada dia.

1.5 - Equipamentos Tecnológicos na Atuação Médica

O processo de industrialização aliado à modernização promoveu grandes mudanças tecnológicas na sociedade em favor da ciência e do desenvolvimento humano. Contudo, a área de saúde foi amplamente beneficiada por estes avanços, onde a informática trouxe consigo uma gama de equipamentos sofisticados capazes de oferecer uma maior precisão no diagnóstico e tratamento das doenças.

Para a obtenção de tratamentos saúde, o diagnóstico é uma condição necessária e, por sua vez, está vinculado à realização prévia de consultas médicas e de exames gerais e específicos que dependem crucialmente de equipamentos médicos. (NISHIJIMA et al. 2010).

Atualmente, em qualquer área de atuação médica, a utilização de instrumentos tecnológicos tornou-se indispensável no momento do diagnóstico médico e tratamento das doenças. Equipamentos que buscam amplamente viabilizar a tomada de decisão médica; Instrumentos que se agregam às mais diversas modalidades da medicina oferecendo agilidade na realização de imagens com alta resolução e qualidade.

É muito vasto o campo de utilização e aplicação da tecnologia da Informação na área de saúde. De uma maneira sistemática e preliminar, essas aplicações são empregadas no processamento digital de Sinais e imagens Médicas, onde se permite o monitoramento de exames especializados. (ALVES, 2003, p. 30).

O Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande - Dom Luiz Gonzaga Fernandes, conta com modernos aparelhos e equipamentos capazes de oferecer agilidade e precisão no atendimento médico. Dentre os quais poderemos destacar os equipamentos utilizados no diagnóstico por imagem como os Aparelhos de Ultrassonografias, RX e Tomografias, também outros tipos utilizados como coadjuvantes no atendimento ao paciente hospitalizado destacando os modernos equipamentos de uso em UTIs, como os Eletrocardiógrafos, Oxímetros de Pulso, Monitores e Desfibriladores Cardíacos entre outros; capazes de detectar nos mínimos detalhes, qualquer alteração fisiológica que o paciente apresente durante o atendimento. O hospital também dispõe de equipamentos de vídeo cirurgia, utilizados na área de atuação ortopédica.

Capítulo 2 - METODOLOGIA

2.1 – Campo Epistemológico

O Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande – Dom Luiz Gonzaga Fernandes, foi inaugurado dia 5 de julho de 2011. A unidade hospitalar dispõe de 242 leitos, sendo 30 de UTI (adulto, pediátrica e de queimados), com área construída de 22 mil metros quadrados. O estacionamento tem capacidade para 516 vagas. Há ainda heliponto, clínica médica, clínica cirúrgica, clínica ortopédica e traumatológica, clínica pediátrica e traumatológica, além de clínicas especializadas em oftalmologia, otorrinolaringologia, neurologia e buco-maxilo facial, centro cirúrgico com seis salas, sala para pequenas intervenções cirúrgicas de emergência, centro de diagnóstico, laboratórios de hematologia, bioquímica, microbiologia, líquido e parasitologia/análise.

O Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande, conta com 268 profissionais médicos, 220 Enfermeiros, 604 Técnicos em enfermagem, 51 Fisioterapeutas, 37 Assistentes Sociais, 32 Psicólogos, 13 Bioquímicos, 25 farmacêuticos, 15 Nutricionistas, 3 Diretores, 7 Chefes de Departamento, 16 Supervisores administrativos, 10 Secretárias, 25 Recepcionistas, 15 Telefonistas, 47 Assistentes administrativos, 32 Assistentes de almoxarifado, 9 Assistentes de bioquímicos, 27 Assistentes de farmácia, 11 Motoristas, 9 Cozinheiras, 31 Copeiras, 36 Auxiliares de cozinha, 6 costureiras, 31 Operadores de lavanderia e as equipes de Higienização e Segurança, são terceirizadas.

2.2 - Tipo de Pesquisa

O estudo em apreço utilizou-se da pesquisa, exploratória e de estudo de caso.

Na ótica de Richardson (1999), a pesquisa exploratória consiste na obtenção de descrições detalhadas de variáveis existentes utilizando os dados para justificar as condições e práticas de avaliar no caso da pesquisa em análise o uso da tecnologia direcionada a área de saúde em destaque para o Hospital ambiente o qual é objeto de estudo nessa pesquisa. Pesquisa de estudo de caso na visão de Santos (2002, p.162) "é o estudo que analisa com grande profundidade fatos, com vistas á obtenção de um grande conhecimento com riqueza de detalhes do objeto pesquisado, e utilizada nos estudos exploratórios".

No presente estudo se estendeu a análise de um ambiente hospitalar, notadamente do Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande Dom Luiz Gonzaga Fernandes.

2.3 - Universo e Amostra

O universo da pesquisa foi de 268 médicos e a amostra foi escolhida por acessibilidade, a qual foi composta por 27 médicos, o que corresponde a 10% da população amostral.

2.4 - Critérios de Inclusão

Compuseram o referenciado estudo os médicos do Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande – Dom Luiz Gonzaga Fernandes.

2.5 - Critérios de exclusão

Não fizeram parte da pesquisa os demais Hospitais de Campina Grande-PB.

2.6 - Variáveis

2.6.1 - A tecnologia e a mudança na atuação médica.

2.6.2 - Capacitação voltada aos equipamentos.

2.6.3 - Confidencialidade e à privacidade da informação médica.

2.6.4 - Indicações, limitações e riscos no uso de equipamento.

2.6.5- Assistência à saúde do usuário.

2.6.6 - Segurança no diagnóstico médico.

2.6.7 – Satisfação do usuário.

2.6.8 - Ferramenta de Trabalho.

2.6.9 - Gestão em saúde.

2.7 - Instrumento de Coleta de Dados

O instrumento utilizado foi o Questionário, constando da primeira parte do Perfil dos respondentes, a segunda das variáveis do estudo que utilizará da escala de medição de atitudes de Likert no continuum de 1 a 5, iniciando com o(1) Discordo Plenamente,(2) Discordo Parcialmente,(3) Nem Discordo Nem Concordo, (4)Concordo Parcialmente e (5)Concordo Plenamente; e a terceira parte, os Equipamentos Tecnológicos mais utilizadas no desenvolvimento de atividades médicas no Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande. O período de coleta de dados, se deu de 30 de Novembro de 2012 à 02 de Dezembro de 2012.

2.8 - Análise dos Dados

Para a análise utilizou-se o programa Microsoft Excel, através da estatística descritiva. Os resultados serão expressos em gráficos e tabelas.

2.9 - Aspectos Éticos

O desenvolvimento da pesquisa obedeceu as diretrizes da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde, o qual regulamenta as normas aplicadas às pesquisas que envolvem seres humanos, com base nos princípios básicos da Bioética.

Nessa perspectiva, foram adotados os Termos de Autorização Institucional (TAI), O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), e o Termo de Compromisso do Pesquisador (TCP). Contudo, a presente pesquisa não incorreu em riscos que veio a interferir na integridade física, moral e psicológica dos sujeitos pesquisados. A presente pesquisa foi submetida ao Parecer do Comitê de Ética – CEP/ UEPB.

Capítulo 3 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A seguir apresentam-se os resultados da pesquisa de campo, realizada para obter uma definição correta da opinião dos médicos do Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande em relação ao uso da Tecnologia na Saúde e sua Contribuição para a Prestação de Serviços Médicos. A análise foi realizada considerando inicialmente as variáveis da pesquisa.

3.1- Perfil dos respondentes

No quadro 1, avaliou-se o perfil dos respondentes, no qual constatou-se que 81,4% dos entrevistados são do sexo masculino e 18,6% são do sexo feminino; onde, 18,6% são solteiros, 74% são casados, 3,7% viúvos e 3,7% se encontram em outras condições civis. Na questão da escolaridade, 40,7% dos respondentes são graduados, 48,2% pós-graduados e 11,1% possuem mestrado. No quesito renda mensal, demonstrou-se que 29,7% ganham de 5 a 10 salários mínimos, 25,9% recebem de 11 a 20 salários mínimos e 44,4% dos entrevistados ganham Mais de 20 salários mínimos.

Quadro 1- Perfil dos Respondentes

Sexo	Masculino - 81,4% Feminino - 18,6%
Estado Civil	Solteiro(a)- 18,6% Casado(a) – 74% Viúvo(a) - 3,7% Outros – 3,7%
Escolaridade	Graduado - 40,7% Pós-graduado - 48,2% Mestrado - 11,1%
Idade	21 a 40 anos - 85,1% 41 a 60 anos - 14,9%
Renda Mensal	5 a 10 salários mínimos - 29,7% 11 a 20 salários mínimos - 25,9% Mais de 20 salários mínimos - 44,4%

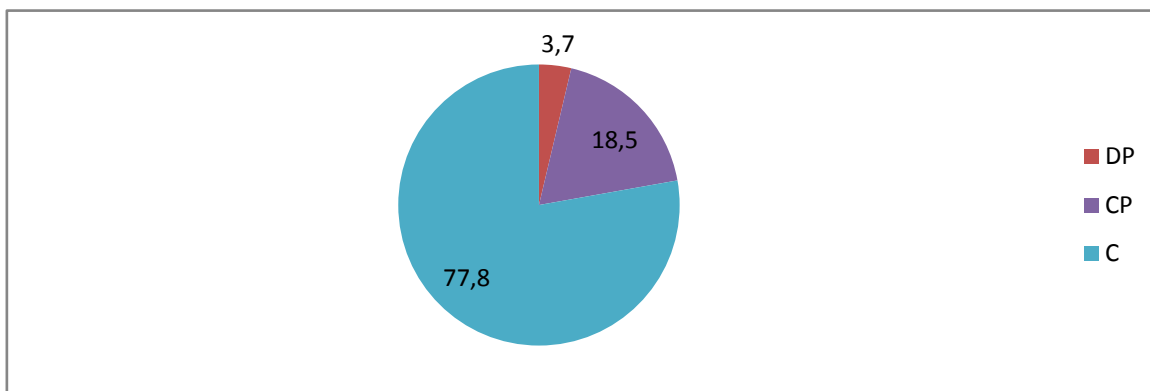
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.2 – A tecnologia e a mudança na atuação médica

3.2.1 – Mudança na atuação médica

De acordo com o gráfico 1, observou-se que 77,8% dos respondentes concordam com a afirmativa que o uso da tecnologia promoveu mudança na atuação médica, 18,5% concordam parcialmente e 3,7% dos respondentes discordam parcialmente, o que conferiu-se com a teoria apresentada, a qual diz que o desenvolvimento da Tecnologia torna-se fundamental e impositiva para os profissionais da saúde.

Gráfico 1- Mudança na atuação Médica.



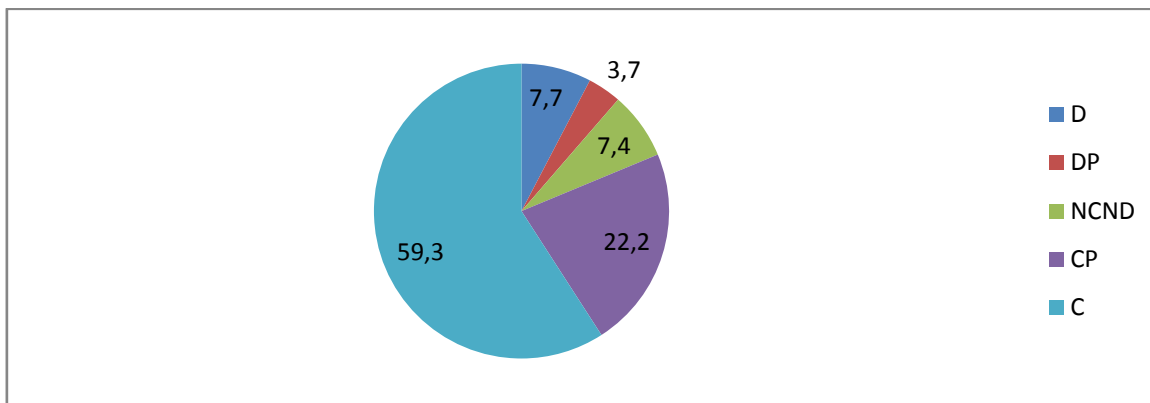
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.3 - Capacitação voltada aos equipamentos.

3.3.1 - Especialização em áreas distintas da medicina

O gráfico 2 que remete-se à questão de que o avanço da tecnologia exige a especialização em áreas distintas da medicina. Apontou que 59,3% concordam da questão, 22,2% concordam parcialmente, 7,4% declararam-se neutros, 7,7% discordam e 3,7% discordam parcialmente. No entanto, verificou-se a relação com a literatura estudada que afirma que todo tipo de trabalho ou profissão exige novos conhecimentos e atualização constante do que sabemos.

Gráfico 2 – Especialização em áreas distintas da medicina.

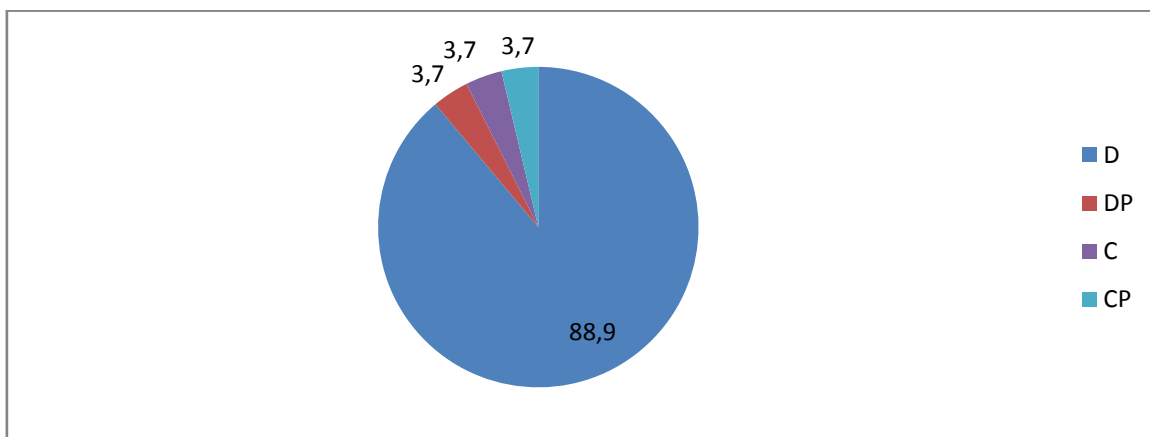


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.3.2- Necessidade de Cursos ou treinamentos.

Nesta questão, observou-se que 88,9% da amostra discordam, 3,7%, discordam parcialmente, 3,7% concordam e 3,7% concordam parcialmente quando se fala que para O uso de novas tecnologias na saúde, não foram necessários cursos ou treinamentos. Nesta variável confirmou-se a teoria discutida a qual diz ser imprescindível ao profissional atualizado ou em atualização contínua, desenvolver competências para a utilização de recursos computacionais na sua área.

Gráfico 3 - Necessidade de cursos ou treinamentos.



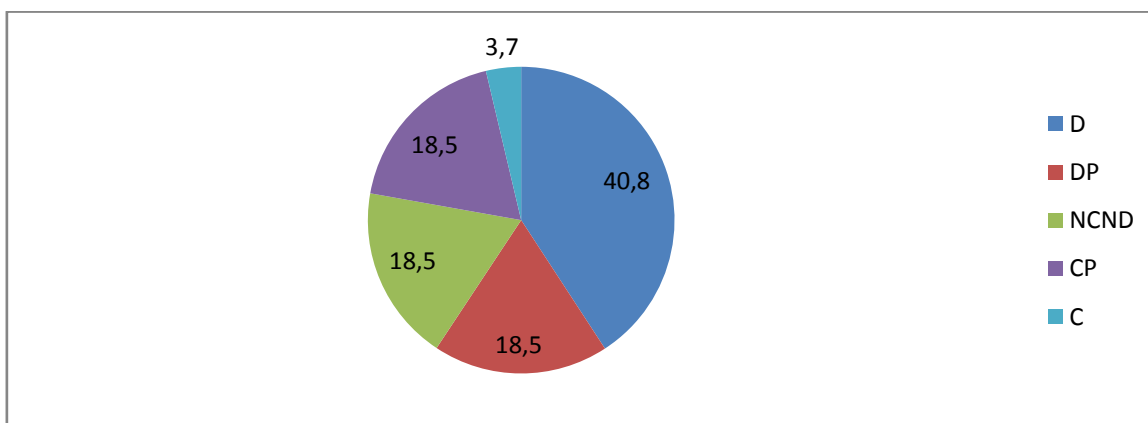
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.4 - Confidencialidade e privacidade da informação médica

3.4.1 - Riscos quanto à confidencialidade e privacidade da informação médica.

No gráfico 4 constatou-se que, 40,8% discordam da afirmativa, 18,5% discordam parcialmente, 18,5% posicionaram-se neutros em suas respostas, 18,5% concordam parcialmente e 3,7% concordam que no uso de tecnologias, o paciente corre riscos quanto à confidencialidade e privacidade das informações médicas. No entanto concluiu-se, que o uso da tecnologia na saúde não oferece riscos, e de acordo com a literatura revisada, esta ferramenta oferece vantagens aos clientes e usuários.

Gráfico 4 - Confidencialidade e privacidade da informação médica.



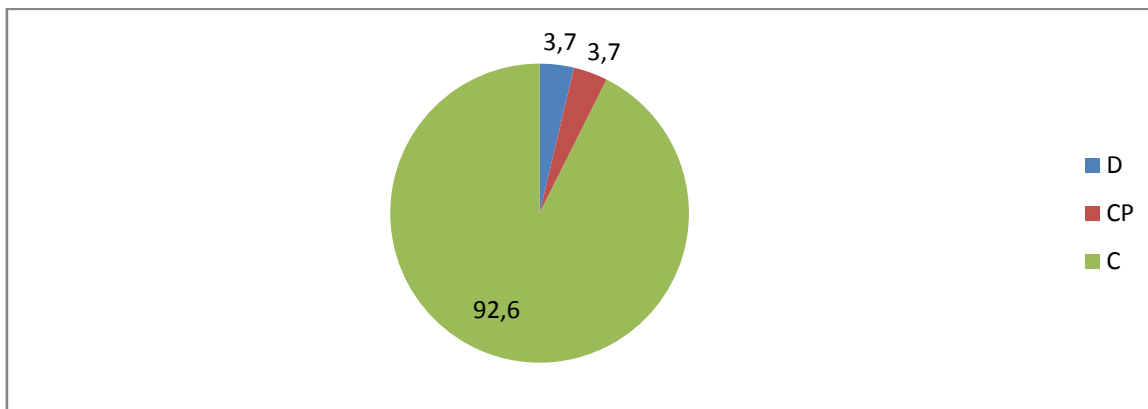
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.5 - Indicações, limitações e riscos no uso de equipamento

3.3.2- Indicações, limitações e riscos da Tecnologia.

Na utilização de qualquer ferramenta de trabalho, é imprescindível que se conheça suas indicações, limitações e riscos. Contudo, nesta pesquisa verificou-se que, 92,6% concordam com a afirmativa, 3,7% discordam e 3,7% concorda parcialmente. No entanto, conferiu-se com o contexto estudado, o qual diz que o uso da ferramenta adequada é essencial no processo de tomada de decisão.

Gráfico 5 - Indicações, limitações e riscos da Tecnologia.



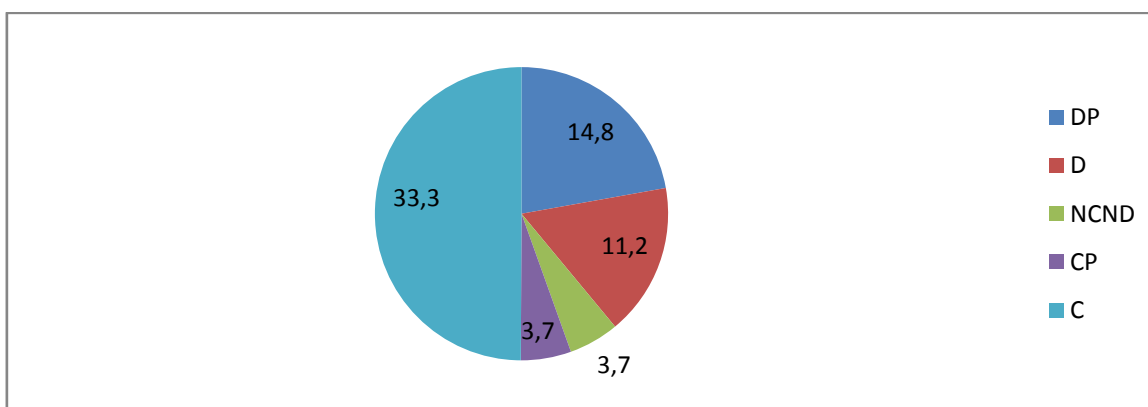
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.6 - Assistência à saúde do usuário

3.6.1 – Tecnologia, sinônimo de facilidade e praticidade.

No serviço de saúde, o uso da tecnologia é visualizada como sinônimo de facilidade e praticidade. Nesta pesquisa, constatou-se que, 33,3% concordam, 3,7% concordam parcialmente, 3,7% não concordam nem discordam da afirmativa. 14,8% discordam parcialmente e 11,1% discordam. Com isso, concluiu-se a resposta da maioria dos pesquisados corresponde ao desfecho estudado o qual diz que indivíduo passa a considerar este mecanismo como sinônimo de facilidade e praticidade na busca, no processamento, na transmissão e no uso da informação.

Gráfico 6 - A tecnologia visualizada como sinônimo de facilidade e praticidade.

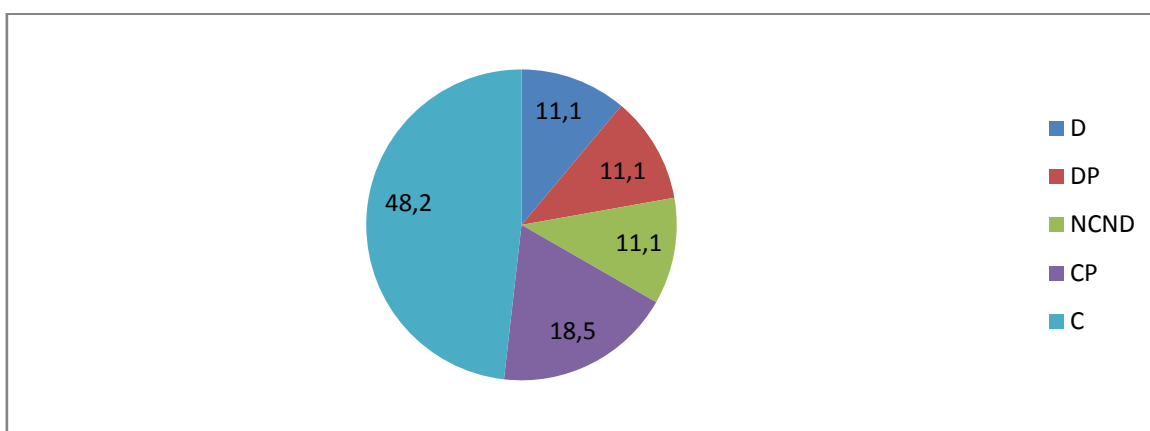


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.6.2 – Elemento fundamental para a melhoria da assistência à saúde.

Na pesquisa realizada, 48.2% concordam, 18.5% concordam parcialmente, 11.1% não concordam nem discordam da afirmativa, 11.1% discordam parcialmente e 11.1% discordam de que a tecnologia pode ser considerada elemento fundamental para a melhoria da assistência à saúde. Com isso, confirmou-se o contexto estudado onde relata que os profissionais médicos contam com uma ampla variedade de aparelhos e recursos utilizados em favor da saúde de seus clientes.

Gráfico 7 – Elemento fundamental para a melhoria da assistência à saúde.



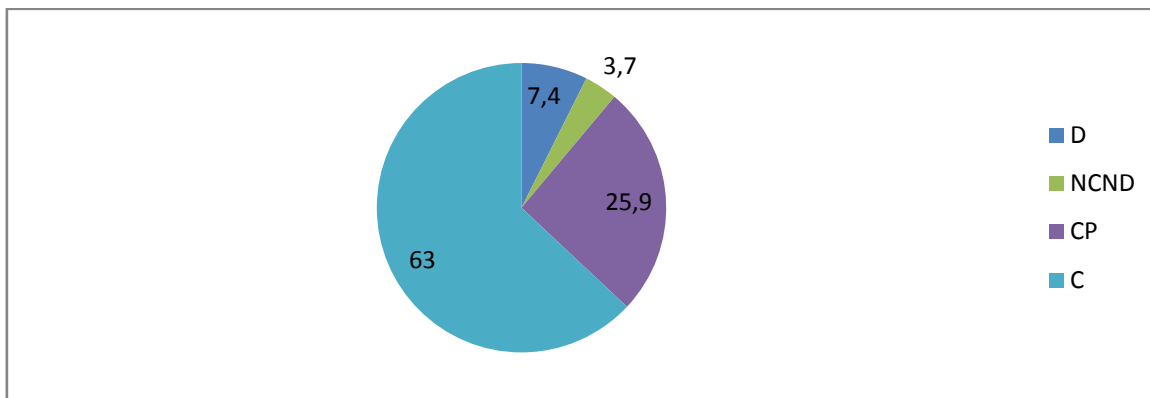
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.7 - Segurança no diagnóstico médico

3.7.1 – Coadjuvante no diagnóstico e no tratamento das doenças.

De acordo com o gráfico 8, observou-se que 63% dos respondentes concordam, 25,9% concordam parcialmente, 7,4% dos respondentes discordam da afirmativa e 3,7% mantiveram-se neutro em sua opinião diante da afirmativa relatada que o uso da tecnologia atua como coadjuvante no diagnóstico e no tratamento das doenças onde, verificou-se que a opinião dos respondentes corrobora com a revisão da literatura de que os avanços científicos e tecnológicos ampliaram o conhecimento e as possibilidades de diagnósticos, tratamentos e prognósticos das doenças.

Gráfico 8 - Coadjuvante no diagnóstico e no tratamento das doenças.

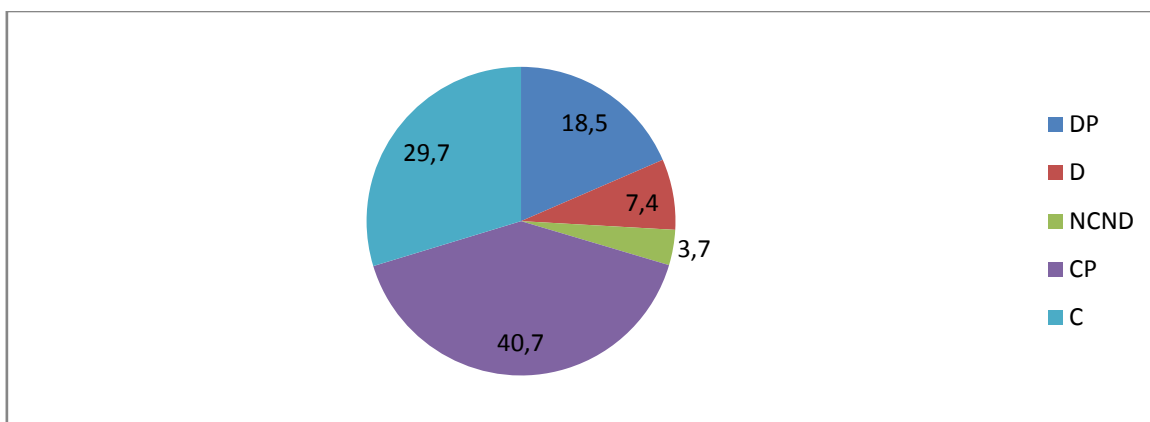


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.7.2 – Ferramentas indispensáveis no diagnóstico médico

O Gráfico 9, referente à afirmativa que os recursos tecnológicos são considerados ferramentas indispensáveis no diagnóstico e tratamento das doenças, verificou-se que na 40,7% concordam parcialmente e 29,7% concordam com a afirmativa, 18,5% discordam parcialmente da questão, 7,4 discordam e 3,7% não concordam nem discordam. Com isso, demonstrou-se a teoria em estudo a qual relata que na atuação médica, a utilização de instrumentos tecnológicos tornou-se indispensável no diagnóstico médico e tratamento das doenças.

Gráfico 9 - Ferramentas indispensáveis no diagnóstico médico

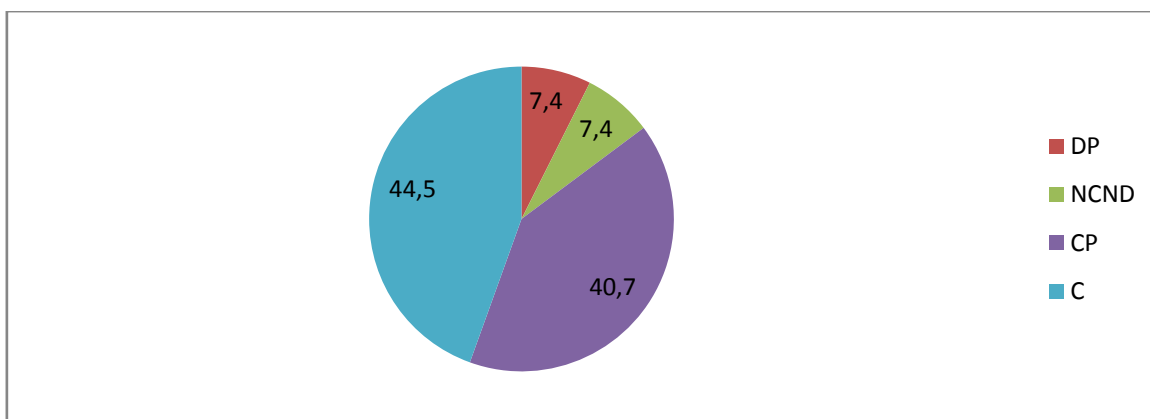


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.7.3 – Os equipamentos tecnológicos do Hospital de Trauma de Campina Grande oferecem informações médicas precisas e seguras.

Neste gráfico verificou-se que 40,7% concordam parcialmente e 44,5% concordam que os Equipamentos Tecnológicos do Hospital de Trauma de Campina Grande, oferecem informações médicas precisas e seguras, 7,4% da amostra discorda parcialmente e 7,4% mantiveram-se neutros em suas respostas. Com isso, concluiu-se que o campo pesquisado dispõe de equipamentos tecnológicos que oferecem informações médicas com precisão e segurança.

Gráfico 10 – Equipamentos tecnológicos do Hospital de Trauma de Campina Grande, oferecem informações médicas precisas e seguras.

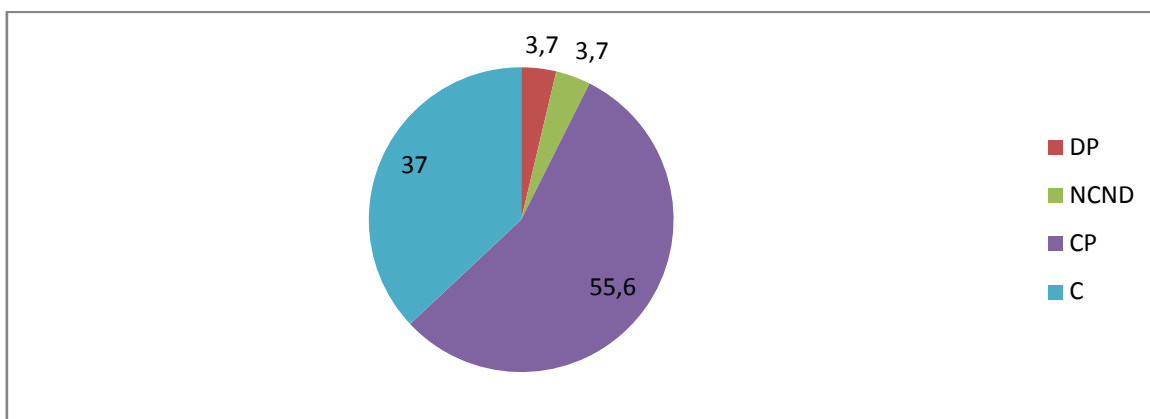


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.7.4 – O uso da Tecnologia contribui para um diagnóstico eficaz das mais diversas patologias.

No gráfico 11, referente à afirmativa que os equipamentos tecnológicos contribuem para um diagnóstico preciso e eficaz das mais diversas patologias, notou-se que 55,6% concordam parcialmente e 37% dos respondentes concordam com esta questão, 3,7% discordam parcialmente e 3,7% não concordam nem discordam. Com, isso concluiu-se que a opinião dos respondentes está de acordo com a fundamentação teórica, onde relata que, o diagnóstico médico é uma condição necessária, que dependem crucialmente de equipamentos médicos tecnológicos.

Gráfico 11 – O uso da Tecnologia contribui para um diagnóstico eficaz.

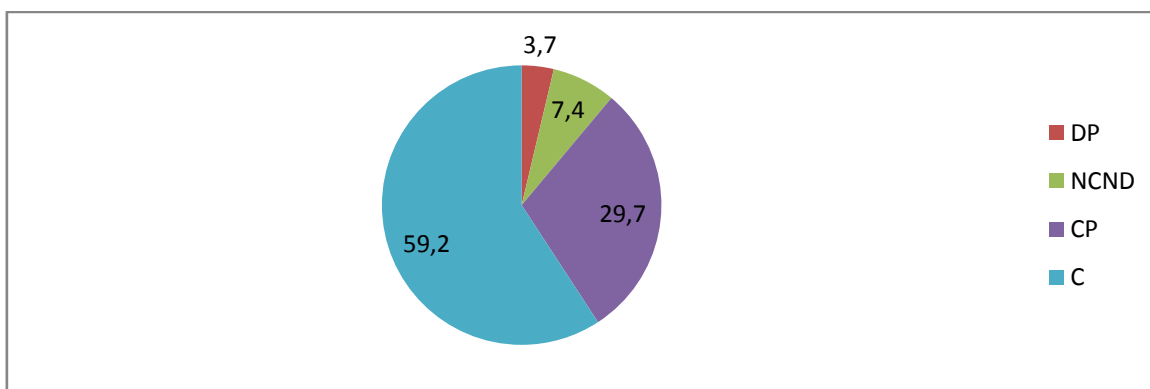


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.7.5 - Na atuação médica, os equipamentos tecnológicos oferecem mais segurança no diagnóstico médico.

Esta questão diz que na atuação médica, os equipamentos tecnológicos oferecem mais segurança no diagnóstico. Verificou-se que 59,2% da amostra concordam com a questão, 29,7% concordam parcialmente, 3,7% dos respondentes discordam parcialmente e 7,4% mantiveram-se neutros na afirmativa. No entanto, concluiu-se que a opinião da maioria dos respondentes concorda com o contexto de que o uso de equipamentos tecnológicos na saúde, torna o diagnóstico médico mais seguro.

Gráfico 12 - Na atuação médica, os equipamentos tecnológicos oferecem mais segurança no diagnóstico médico.



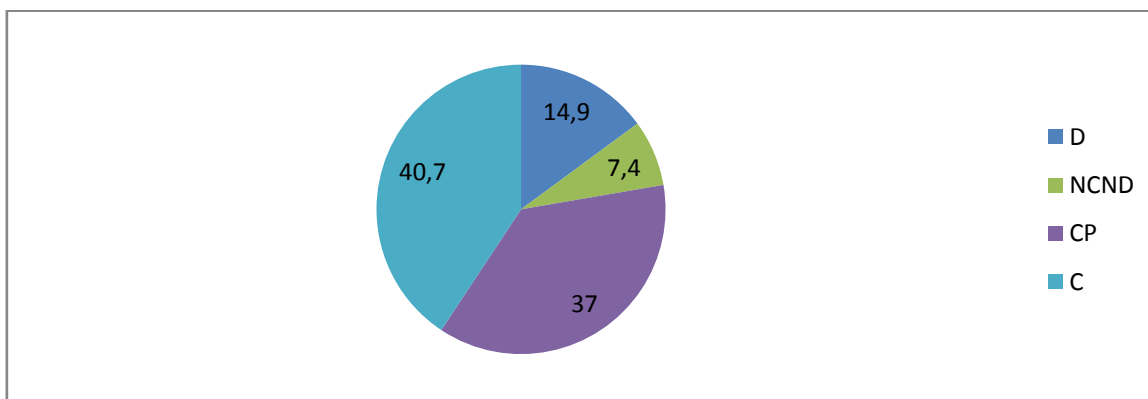
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.8 – Satisfação do usuário

3.8.1 – A tecnologia é capaz de oferecer satisfação, bem estar e uma melhor qualidade de vida aos usuários dos serviços de saúde .

O gráfico 13 diz que a Tecnologia é capaz de oferecer satisfação, bem estar e uma melhor qualidade de vida aos usuários dos serviços de saúde. Nesta questão, 40,7% concordam com a afirmativa, 37% Concordam parcialmente, 14,9% discordam, 7,4% não concordam nem discordam da questão. Com isso, conferiu-se a teoria de que o desenvolvimento tecnológico deve ser contemplado constantemente no cotidiano dos estabelecimentos de saúde na busca de resultados mais efetivos das ações, evitando a prática de ações insuficientes para a satisfação dos usuários.

Gráfico 13 - A tecnologia é capaz de oferecer satisfação, bem estar e uma melhor qualidade de vida aos usuários dos serviços de saúde.



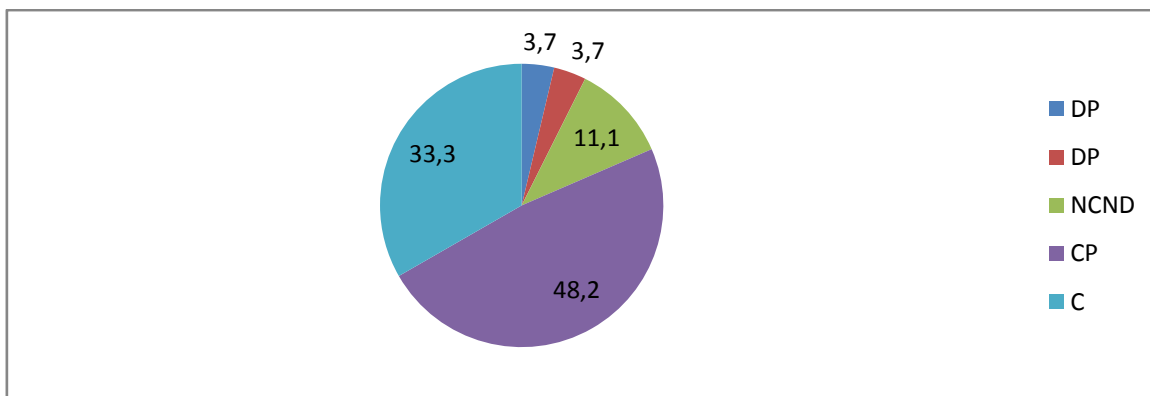
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.8.2 – O Hospital de Trauma de Campina Grande dispõe de recursos tecnológicos suficientes para a prestação de serviços médicos de qualidade.

No gráfico 14, o qual se remete à afirmativa que o Hospital de Trauma de Campina Grande dispõe de recursos tecnológicos suficientes para uma prestação dos serviços médicos de qualidade. Constatou-se que 48,2% concordam parcialmente, 33,3% concordam com a questão, 3,7% discordam, 3,7% discordam parcialmente e 11,1% apontaram neutralidade na resposta. Diante disto, conferiu-se o referencial teórico o qual

diz que o Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande dispõe de modernos equipamentos utilizados no atendimento médico

Gráfico 14 - O Hospital de Trauma de Campina Grande dispõe de recursos tecnológicos suficientes para a prestação dos serviços médicos de qualidade.



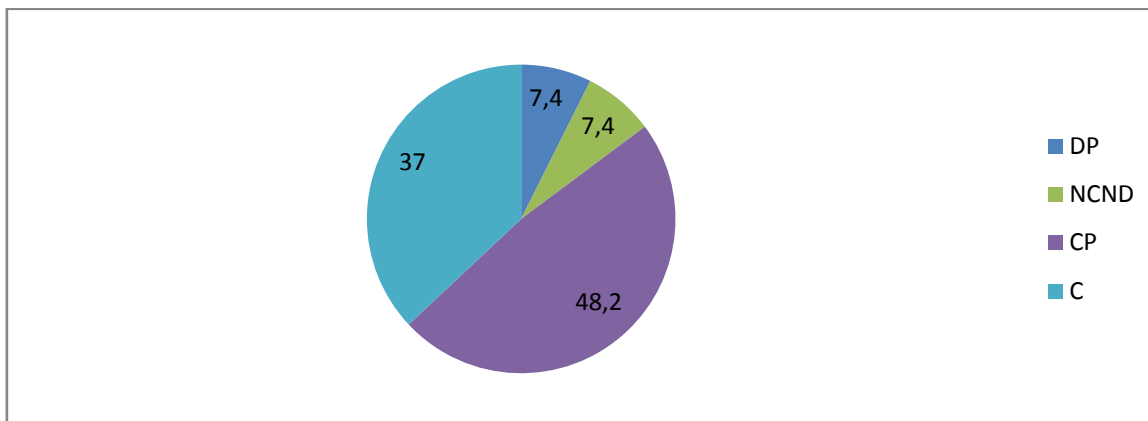
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.9 - Ferramenta de Trabalho

3.9.1- A tecnologia compreendida como uma ferramenta de trabalho.

Nesta afirmativa observou-se que, 48,2% concordam parcialmente, 37% concordam que a tecnologia deve ser compreendida como uma ferramenta de trabalho, 7,4% discordam, parcialmente da questão, 7,4% não concordam ou discordam. Nesta variável, conferiu-se a teoria fundamentada de que a tecnologia deve ser compreendida como uma ferramenta, um dos diversos modos para garantir qualidade e competitividade no contexto profissional e empresarial.

Gráfico 15 - A tecnologia compreendida como uma ferramenta de trabalho.

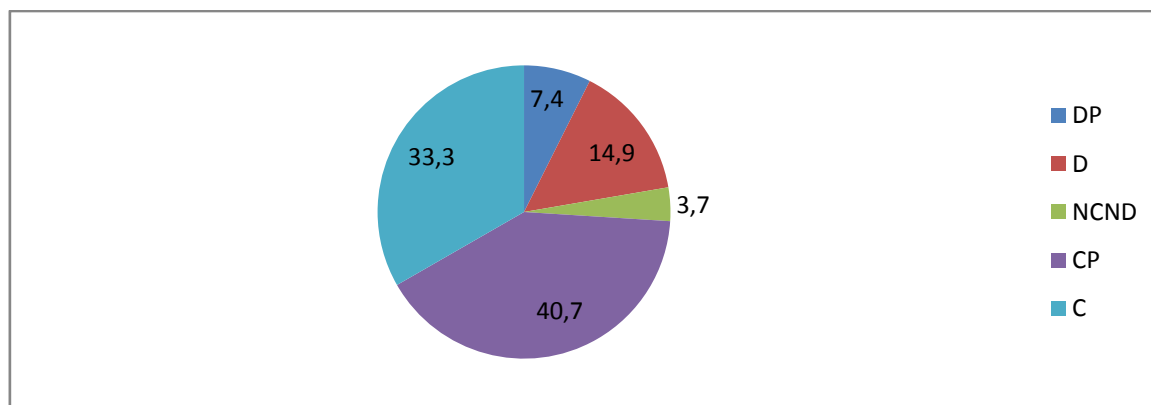


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.9.2 – A Tecnologia é recurso indispensável na prestação de serviços em saúde.

No Gráfico 16, declarou-se que as tecnologias transmitem segurança ao profissional da saúde e seu uso é indispensável na prestação destes serviços. Nesta afirmativa, 40,7% concordam parcialmente e 33,3% concordam com a questão, 7,4 discordaram parcialmente, 14,9% discordaram e 3,7% mostraram-se neutros em suas opiniões. Contudo, compreendeu-se que a tecnologia é ferramenta relevante na prestação dos serviços de saúde.

Gráfico 16- A Tecnologia é indispensável na prestação de serviços em saúde.



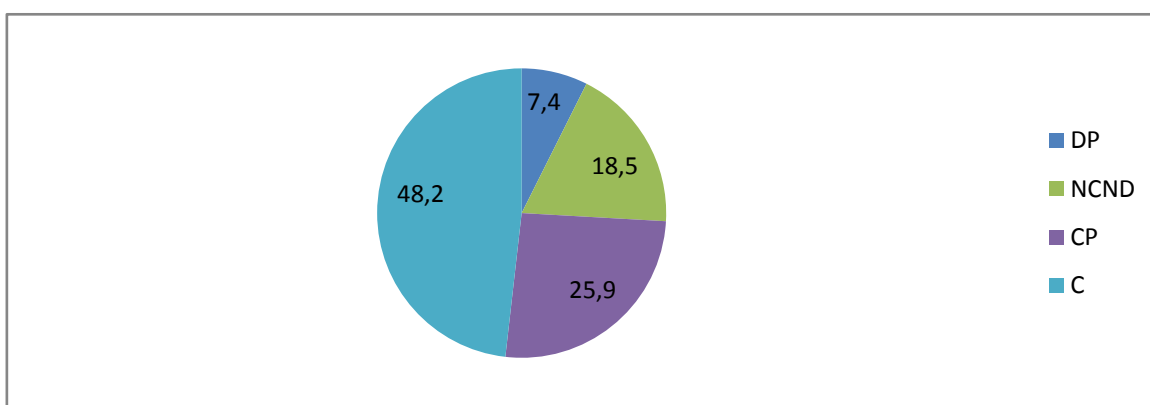
Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.10 - Gestão em saúde

3.10.1- A tecnologia representa um diferencial competitivo para o setor de saúde.

No processo de gestão em saúde, a tecnologia representa um diferencial competitivo para este setor. Neste gráfico observou-se que 48,2% concordam, 25,9% concordam parcialmente, 7,4% discordaram parcialmente da questão e 18,5% se posicionaram neutros diante da afirmativa. No entanto, concluiu-se que a opinião dos respondentes condiz ao contexto estudando de que, verifica-se que uma nova tecnologia pode realinhar, de forma dramática as forças em jogo em determinado mercado, mudando as condições de equilíbrio e a posição competitiva das empresas concorrentes.

Gráfico 17 - A tecnologia representa um diferencial competitivo para o setor de saúde.

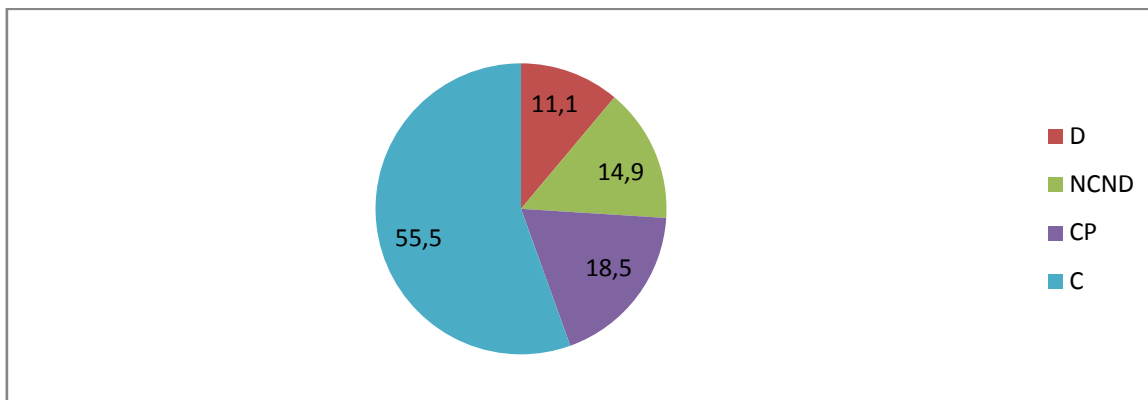


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.10.2- O uso da tecnologia, torna as empresas de saúde mais bem sucedidas .

No gráfico 18, expõe-se que o uso da tecnologia, torna as empresas de saúde mais bem sucedidas. Nesta questão percebeu-se que, 55,5% concordam com esta afirmativa, 18,5% Concordam parcialmente 11,1% dos respondentes discordam,14,9% não concordam nem, discordam. A partir desta visão, compreendeu-se que na área de saúde, as empresas vêm ganhando grandes aliados no processo de otimização, das atividades, tornando-as mais bem sucedidas.

Gráfico 18 - O uso da tecnologia torna as empresas de saúde mais bem sucedidas.

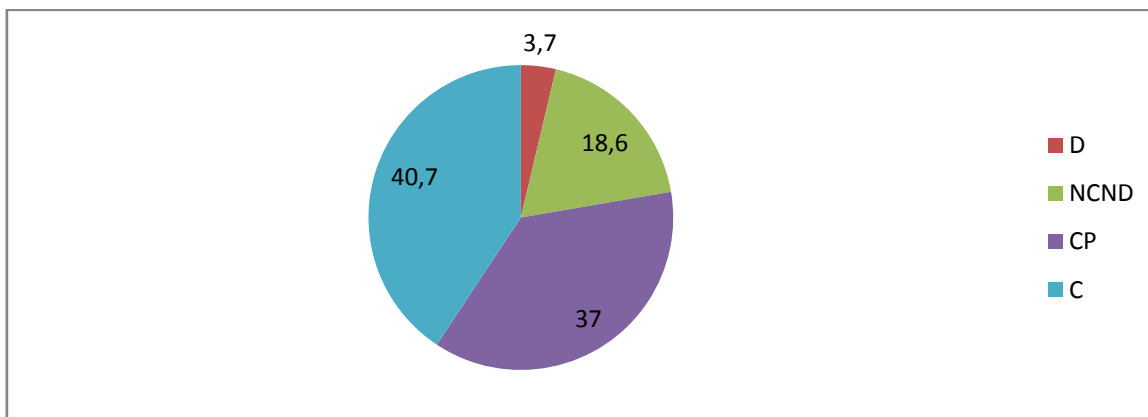


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.10.3 – O uso de equipamentos tecnológicos contribuem para um gerenciamento com maior precisão.

No gráfico 19, afirma-se que as inovações tecnológicas contribuem para um para um gerenciamento com maior precisão. Neste quesito, 40,7% concordam com a questão, 37% concorda parcialmente, 3,7% dos respondentes discordam desta afirmativa e 18,6%, não concordam nem discordaram da questão. No entanto, o percentual justificou-se com o contexto estudado de que a tecnologia vem sendo considerada uma das principais ferramentas de produtividade e sucesso no processo de gerenciamento empresarial.

Gráfico 19 - O uso de equipamentos tecnológicos contribuem para um gerenciamento com maior precisão.

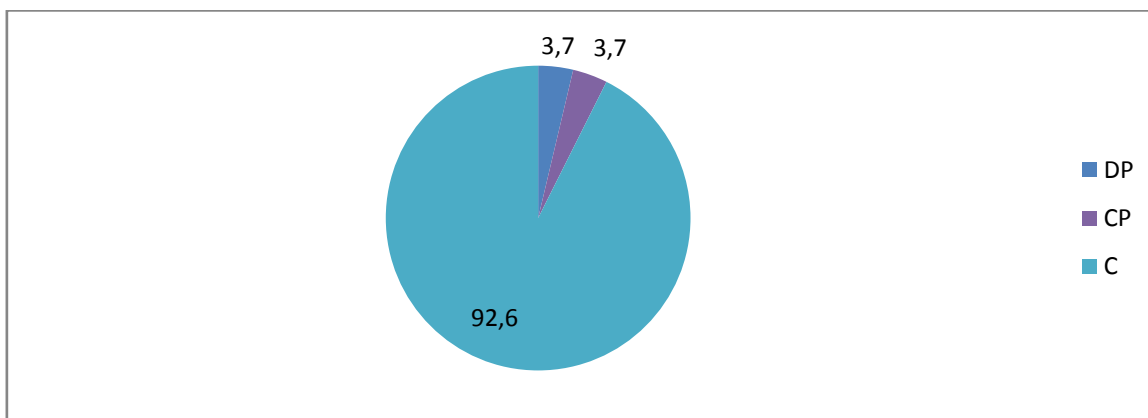


Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.10.4 – A importância de manter-se atualizado quanto às invenções tecnológicas do mercado.

O gráfico 20, mostra que 92,6% concordam que é importante manter-se atualizado quanto às invenções tecnológicas do mercado, 3,7% discordaram parcialmente da afirmativa e outros, 3,7% concordaram parcialmente. Portanto, este percentual justifica-se ao referencial teórico que diz que a qualidade do serviço, é dependente direta de investimentos na estrutura do negócio, portanto, os profissionais estar atentos às inovações tecnológicas e sempre dispostos a oferecer serviços de qualidade aos clientes.

Gráfico 20 - A importância de manter-se atualizado quanto às invenções tecnológicas do mercado.



Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

3.11 - Equipamentos Tecnológicos mais utilizados no desenvolvimento de atividades médicas no Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande.

Equipamentos de Diagnósticos por imagem	RX - 77,8% Ultrassonografias - 74% Ressonâncias Magnéticas - 37% Tomografias computadorizadas - 85,1%
Equipamentos Médicos Elementares	Tensiômetros - 55,5% Termômetros - 51% Glicosímetros - 55,5%
Equipamentos de Avaliação Cardíaca	Eletrocardiógrafos - 48,1% Ecocardiógrafos - 14,9% Monitores Cardíacos - 51,8% Oxímetros de Pulso - 48,1%
Equipamentos de Ressuscitação Cardio-Respiratória	Desfibriladores Cardíacos - 44,4% Ventiladores Mecânicos - 51,8%

Fonte: Pesquisa de campo, Novembro de 2012.

No quadro 2, demonstrou-se que para o diagnóstico por imagem, 77,8% dos respondentes utilizam RX, 74% Ultrassonografias, 37% Ressonância Magnética e em maior percentual, com 85,1%, utiliza-se a Tomografia Computadorizada. No uso de equipamentos médicos elementares, 55,5% dos respondentes utilizam os tensiômetros, 51% os Termômetros e 55,5%, utilizam o glicosímetro. Em se tratando dos equipamentos de avaliação cardíaca, 48,1% utilizam os Eletrocardiógrafos, 14,9% os Ecocardiógrafos, 51,8% os Monitores Cardíacos e 48,1% utilizam os Oxímetros de pulso. No que diz respeito aos equipamentos de ressuscitação cárdio-respiratória, 44,4% utilizam os Desfibriladores Cardíacos e 51,8% os Ventiladores Mecânicos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um mundo globalizado, a informação torna-se a base de tudo, seja em questões relacionadas ao trabalho ou até mesmo em atividades cotidianas. No entanto a tecnologia surge em meio às sociedades como ferramenta promissora e indispensável, capaz armazenar e manipular informações que proporcionam resultados satisfatórios no desenvolvimento de qualquer atividade. Nos dias atuais, é notório que os recursos tecnológicos se mostram cada vez mais acessíveis à toda população e que estes representam praticidade, agilidade e segurança na realização das tarefas. Contudo, os equipamentos e as soluções tecnológicas têm evoluído num ritmo veloz, que muitas vezes não se consegue acompanhar.

Na área de saúde, não é diferente. O uso de Tecnologias é indiscutivelmente uma tendência predominante na área de atuação médica. A utilização de equipamentos cada vez mais sofisticados já faz parte de uma realidade inovadora no setor de saúde. Os recursos tecnológicos utilizados pelos médicos se destacam de forma elementar no diagnóstico e no tratamento das mais diversas patologias. Entretanto, a investida da informática médica está sendo direcionada para os mais diversos tipos de aparelhos e equipamentos de alta resolução.

Em se tratando de atendimento preciso e qualificado, os profissionais médicos contam com uma ampla variedade de aparelhos e recursos tecnológicos utilizados em favor da saúde de seus clientes. Contudo, estes avanços têm representado uma importância crescente e um grande diferencial para a prestação de serviços neste segmento.

Neste sentido, ressalta-se a visão do autor que profere:

As diferentes possibilidades tecnológicas, assim como o desenvolvimento tecnológico devem ser contempladas constantemente no cotidiano dos estabelecimentos de saúde na busca de resultados mais efetivos das ações, evitando a prática de ações insuficientes para a satisfação dos usuários. (ROSSI, et al. 2005).

Nessa perspectiva o Hospital de Emergência e Trauma de Campina Grande foi o espaço de pesquisa desse estudo, visto que procurou analisar a utilização da tecnologia na saúde e sua contribuição para a prestação de serviços médicos. A pesquisa em questão ressaltou que 81,4% dos entrevistados são do sexo masculino; onde, 74% dos entrevistados

são casados. Na questão da escolaridade, 40,7% dos respondentes são graduados e 48,2% pós-graduados; no quesito renda mensal, a maioria, correspondente à 44,4% dos entrevistados ganham Mais de 20 salários mínimos.

Neste estudo, serviram de modelo as variáveis da pesquisa, das quais enfatizou-se, a segurança no diagnóstico médico; indicações, limitações e riscos no uso de equipamentos; capacitação voltada aos equipamentos; satisfação do usuário e gestão em saúde.

Ao término desta pesquisa, concluiu-se que, a utilização da tecnologia na saúde, em especial no hospital em estudo, é considerada fator de grande relevância na atuação médica, trazendo grandes benefícios para o setor, a qual atua como ferramenta fundamental na assistência médica e coadjuvante no diagnóstico das diversas patologias. Deste modo, constatou-se que o hospital em estudo oferece recursos tecnológicos suficientes para a prestação de serviços médicos. Verificou-se que a maioria dos médicos julgam necessário a especialização e capacitação para o uso destas tecnologias; bem como, destacaram a importância de saber as indicações, limitações e riscos destes equipamentos. Constatou-se também, que estas ferramentas tecnológicas contribuem para a prestação de serviços médicos de qualidade, representando um potente diferencial competitivo para a Instituição pesquisada.

Vista a relevância da tecnologia na área de saúde, faz-se necessário que haja uma escala de investimentos e desenvolvimentos constantes em novas tecnologias nesta área, pois, a representatividade deste mecanismo, especialmente na atuação médica, é indiscutivelmente indispensável uma vez que estes recursos agregam valores aos serviços oferecidos e gera um conseqüente benefício na produtividade técnica, científica e burocrática das instituições de saúde e conseqüentemente, promove a satisfação dos clientes e usuários do segmento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Gilberto Wildeberg. Uso de novas tecnologias de informação por profissionais da área da saúde na Bahia. Universidade Federal da Bahia (UFBA). Curitiba 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552004000300002&script=sci_arttext- . Data de acesso 26 de Setembro de 2012.

ALVES, Voster Queiroga. A importância do sistema de informação para tomada de decisão. O caso da CLIPSI- Hospital Geral.Campina Grande. UEPB, 2003.

ALVAREZ, Maria Esmeralda Ballester. Administração da qualidade e da produtividade: abordagens do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001.

CARDOSO Jefferson Paixão. *Construção de uma práxis educativa em informática na saúde para ensino de graduação*. Grupo de Pesquisas em Informática na Educação, Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000100031 Data do acesso: 02 de Novembro de 2012.

CERVO & BERVIAN, Amado L.,Pedro A. Metodologia Científica. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SANTOS, Izequias Estevam Textos Selecionados de Métodos e Técnicas de Pesquisa. Rio de Janeiro: Impetus, 2002. 20 de Agosto de 2012.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE HOSPITAIS. *O que é Saúde suplementar*. Brasília, 2011. Disponível em <http://fbh.com.br/home-institucional/o-que-e-saude-suplementar> Data de acesso 25 de Setembro de 2012.

GOVERNO DA PARAIBA, Hospital de Trauma de campina Grande atende quase 105 mil pessoas, 2012. Disponível em: <http://www.paraiba.pb.gov.br/41486/hospital-de-trauma-de-campina-grande-atende-quase-105-mil-pessoas.html>. Data de acesso 15 de Novembro de 2012.

LAMPERT, Sergio. Renato. *Os sistemas de workflow em arquivística: a identificação dos modelos e a análise das ferramentas*. Monografia (Graduação em Arquivologia) - Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2010. Disponível em: em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200005. Data de Acesso : 05 de agosto de 2012.

LIRA, Waleska. Silveira. Processo de decisão do uso da informação: proposta de modelo. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2007. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200005. Data de Acesso : 02 de Setembro de 2012.

NISHIJIMA, Marislei. Análise econômica da interação entre a infraestrutura da saúde pública e privada no Brasil. Universidade Estadual de Campinas e da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Campinas 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-06182010000300007&script=sci_arttext. Data de acesso: 20 de Agosto de 2012.

OLIVEIRA, Djalma Rebouças de Pinho de. *Estratégia empresarial e vantagem competitiva*: como estabelecer e avaliar. São Paulo: ATLAS, 2007.

PIETROBON, Louise. Saúde suplementar no Brasil: o papel da Agência Nacional de Saúde Suplementar na regulação do setor - Tese de Pós-Graduação em Odontologia da Universidade Federal de Santa Catarina, 2008. Disponível em :http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-3312008000400009. Data de Acesso : 02 de Setembro de 2012.

LAURINDO, Fernando José Barbin. Um Estudo sobre a Avaliação da Eficácia da Tecnologia da Informação nas Organizações. Tese de Doutorado. São Paulo, 2000. Departamento de Engenharia de Produção, Escola Politécnica, Universidade de São Paulo. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2001000200005. Data de acesso 02 de Setembro de 2012.

RICHARDSON, J. R. Pesquisa Social. Métodos. 3ªed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSSI Flavia Raquel. Fundamentos para processos gerenciais na prática do cuidado. São Paulo, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342005000400013&script=sci_arttext-. Data de acesso:12 de Setembro de 2012.

SOUZA, Álvaro; ALMEIDA, Sérgio. *Um doutor atendimento*: como ser um médico de sucesso praticando um fantástico atendimento ao paciente-cliente. Salvador: CASA DA QUALIDADE, 2004.

STARFIELD, Barbara. *Atenção primária*: equilíbrio entre necessidade de saúde, serviços e tecnologia. : UNESCO, Brasília, Ministério da saúde 2012.

Apêndice

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

1 - Perfil do respondente					
Sexo: Masculino () Feminino ()					
Estado Civil: Solteiro(a) () Casado(a) Viúvo(a) () Divorciado(a) () Outros ()					
Escolaridade: Graduado () Pós-graduado () Mestrado () Doutorado () Outros ()					
Idade: 0 à 20 anos () 21 à 40 anos () 41 à 60 anos ()					
Renda Mensal: 5 à 10 salários mínimos () 11 à 20 salários mínimos () Mais de 20 salários mínimos ()					
As próximas afirmativas relata sobre o uso da Tecnologia na Saúde e a contribuição para os serviços médicos. Em cada frase, por favor, indique sua opinião, marcando com "X", nas opções de um á cinco correspondentes à:					
(1)Discordo Plenamente (2) Discordo Parcialmente (3) Nem Discordo Nem Concordo, (4)Concordo Parcialmente e (5)Concordo Plenamente					
2 – O uso da Tecnologia na saúde promoveu uma mudança na atuação medica.					
3- Com o avanço da tecnologia, a especialização em áreas restritas de atuação médica tornou-se fator indispensável.					
4 – Para uso de novas tecnologias na saúde, não foram necessários cursos ou treinamentos.					
5 - O uso da tecnologia nas práticas de saúde, pode criar riscos aos pacientes quanto à confidencialidade e à privacidade da informação médica.					
6 - No uso de aparelhos tecnológicos é importante saber como utilizá-los e ter uma noção precisa das suas indicações, limitações e riscos					
7- No serviço de saúde, o uso da tecnologia é visualizada como sinônimo de facilidade e praticidade.					
	1	2	3	4	5

8 – A tecnologia pode ser considerada elemento fundamental para a melhoria da assistência à saúde.				
9- O uso da tecnologia atua como coadjuvante no diagnóstico e tratamento das doenças.				
10 – Os recursos tecnológicos são considerados ferramentas indispensáveis no diagnóstico e tratamento das doenças.				
11 - No Hospital de Trauma de Campina Grande, os equipamentos de diagnóstico médico oferecem informações precisas e seguras.				
12 – Os equipamentos tecnológicos contribuem para um diagnóstico preciso e eficaz das mais diversas patologias.				
13 –Na atuação médica, os equipamentos tecnológicos oferecem mais segurança no diagnóstico médico.				
14 – O uso da tecnologia é capaz de oferecer satisfação, bem estar e uma melhor qualidade de vida aos usuários dos serviços de saúde .				
15 – As tecnologias transmitem segurança ao profissional da saúde e seu uso é indispensável na prestação destes serviços.				
16 - O Hospital de Trauma de Campina Grande dispõe de recursos tecnológicos suficientes para a prestação de serviços de qualidade.				
17 – No processo de gestão em saúde, a tecnologia representa um diferencial competitivo para este setor.				
18 - O uso da tecnologia, torna as empresas de saúde mais bem sucedidas .				
19 – Para os gestores do setor de saúde, o uso de equipamentos tecnológicos contribuem para um gerenciamento com maior precisão.				
20 - A tecnologia deve ser compreendida como uma ferramenta de trabalho, e não apenas um recurso disponível no mercado das inovações.				
21 - Na medicina, é importante manter-se atualizado quanto às invenções tecnológicas do mercado.				
22 -Assinale os Equipamentos Tecnológicos que são utilizadas no desenvolvimento de suas atividades profissionais nesta Unidade Hospitalar.				
Equipamentos de Diagnósticos por imagem - () RX () Ultrassonografias () Ressonâncias Magnéticas () Tomografias computadorizadas				
Equipamentos Médicos Elementares – () Tensiômetros () Termômetros () Glicosímetros				

Equipamentos de Avaliação Cardíaca- () Eletrocardiógrafos () Ecocardiógrafos
() Monitores Cardíacos () Oxímetros de Pulso.

Equipamentos de Ressuscitação cardio-respiratória - () Desfibriladores Cardíacos
() Ventiladores Mecânicos.

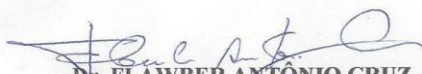
Quadro 1- Questionário de pesquisa

ANEXOS

**GOVERNO
DA PARAÍBA****SECRETARIA DA SAÚDE**HOSPITAL DE EMERGÊNCIA E TRAUMA DE CAMPINA GRANDE DOM LUÍS GONZAGA FERNANDES
DIREÇÃO TÉCNICA**TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL**

Estamos cientes da intenção da realização do projeto de pesquisa, intitulado: **A UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA NA SAÚDE E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS MÉDICOS**, elaborado pela pesquisadora: **VALÉRIA BEATRIZ GRANGEIRO BALBINO RODRIGUES**. Salientamos que o processo para a coleta de dados nesta instituição cumprirá a **RESOLUÇÃO 196/96**, e só terá início mediante parecer positivo do comitê de ética, ao qual o referido projeto será submetido.

Campina Grande, 27 de novembro de 2012.


DR. FLAWBER ANTÔNIO CRUZ
DIRETOR TÉCNICO

- HETOLGF
Dr. Flawber Antônio Cruz
DIRETOR TÉCNICO MAT. 160.014 02
CPF: 022.136.014 02 CRM 5122

Av. Floriano Peixoto, 4700 – Malvinas, CEP: 58.432-809, Campina Grande-PB
Fone: 3310-5850/3310-5878-Fax 3310-5869

TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL**Pesquisa: A utilização da Tecnologia na Saúde e sua Contribuição para a Prestação de Serviços Médicos**

Eu, Ilca Pires de Sá, Professora do Curso de Administração, da Universidade Estadual da Paraíba, portador(a) do RG:296.154 e CPF:161.083.704-59 comprometo-me em cumprir integralmente os itens da Resolução 196/96 do CNS, que dispõe sobre Ética em Pesquisa que envolve Seres Humanos

Estou ciente das penalidades que poderei sofrer caso infrinja qualquer um dos itens da referida resolução.

Por ser verdade, assino o presente compromisso.



Ilca Pires de Sá

Pesquisadora Responsável

Campina Grande, 29 de novembro de 2012



UEPB

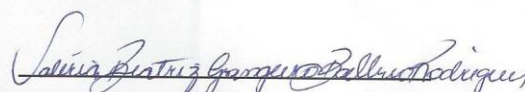
DECLARAÇÃO DE CONCORDÂNCIA COM PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: A utilização da Tecnologia na Saúde e sua Contribuição para a Prestação de Serviços Médicos

Eu, Ilca Pires de Sá, Professora do Curso de Administração, da Universidade Estadual da Paraíba, portador(a) do RG:296.154 declaro que estou ciente do referido Projeto de Pesquisa e comprometo-me em verificar seu desenvolvimento para que se possam cumprir integralmente os itens da Resolução 196/96, que dispõe sobre Ética em Pesquisa que envolve Seres Humanos.



Ilca Pires de Sá
Pesquisadora



Valéria Beatriz Grangeiro Balbino Rodrigues
Orientando

Campina Grande, 29 de novembro de 2012

TIPIA VIRGILIUM TUMEN
UEPB

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO-TCLE
(OBSERVAÇÃO : para o caso de pessoas maiores de 18 anos e não incluídas no grupo de vulneráveis)

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, _____, em pleno exercício dos meus direitos me disponho a participar da Pesquisa **“A utilização da Tecnologia na Saúde e sua Contribuição para a Prestação de Serviços Médicos”**.

Declaro ser esclarecido e estar de acordo com os seguintes pontos:

O trabalho **A utilização da Tecnologia na Saúde e sua Contribuição para a Prestação de Serviços Médicos** terá como objetivo geral Avaliar A Utilização da Tecnologia na Saúde e sua contribuição para a prestação de serviços médicos.


Ao voluntário só caberá a autorização para responder a questionário e não haverá nenhum risco ou desconforto ao voluntário.

- Ao pesquisador caberá o desenvolvimento da pesquisa de forma confidencial; entretanto, quando necessário for, poderá revelar os resultados ao médico, indivíduo e/ou familiares, cumprindo as exigências da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde.
- O voluntário poderá se recusar a participar, ou retirar seu consentimento a qualquer momento da realização do trabalho ora proposto, não havendo qualquer penalização ou prejuízo para o mesmo.
- Será garantido o sigilo dos resultados obtidos neste trabalho, assegurando assim a privacidade dos participantes em manter tais resultados em caráter confidencial.
- Não haverá qualquer despesa ou ônus financeiro aos participantes voluntários deste projeto científico e não haverá qualquer procedimento que possa incorrer em danos físicos ou financeiros ao voluntário e, portanto, não haveria necessidade de indenização por parte da equipe científica e/ou da Instituição responsável.
- Qualquer dúvida ou solicitação de esclarecimentos, o participante poderá contatar

a equipe científica no número (083) 88285233 com Ilca Pires de Sá pesquisadora responsável junto a Plataforma Brasil e UEPB.

- Ao final da pesquisa, se for do meu interesse, terei livre acesso ao conteúdo da mesma, podendo discutir os dados, com o pesquisador, vale salientar que este documento será impresso em duas vias e uma delas ficará em minha posse.

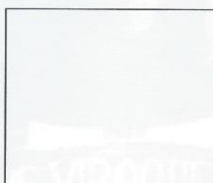
- Desta forma, uma vez tendo lido e entendido tais esclarecimentos e, por estar de pleno acordo com o teor do mesmo, dato e assino este termo de consentimento livre e esclarecido.



Ilca Pires de Sá
Assinatura do pesquisador responsável

Assinatura do Participante

Assinatura Dactiloscópica
Participante da pesquisa



UEPB