

SYSCLÍNICA SISTEMA DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS MÉDICAS UM ESTUDO DE CASO DE UMA CLÍNICA DERMATOLOGIA

Cíntia Maria de Jesus Maciel Freitas¹; Bruno Souto Borges²

¹Graduando do Curso de Bacharelado em Sistemas de informação, pelo Instituto Luterano de Ensino Superior de Itumbiara Goiás, Avenida Beira Rio, n 1001, Bairro Nova Aurora, Itumbiara – Goiás, CEP: 75523-230, email cintiamaciel@live.com, cintiamaciel18@gmail.com; ²Professor do Curso de Bacharelado em Sistemas de Informação, no pelo Instituto Luterano de Ensino Superior de Itumbiara Goiás, Avenida Beira Rio, n 1001, Bairro Nova Aurora, Itumbiara – Goiás, CEP: 75523-230, email profbrunosb@gmail.com

RESUMO - Nos dias atuais, a utilização de sistemas computacionais que auxiliam em rotinas operacionais e em processos de tomada de decisão vem sendo cada vez mais necessária e solicitada nos ambientes organizacionais. O Objetivo principal é o desenvolvimento de um protótipo para gerenciamento e agendamento de consultas aplicado a uma clínica dermatológica, pois se verifica que são poucas as empresas deste ramo que possuem suas informações de forma automatizada. No desenvolvimento foram utilizadas as linguagens de programação C#, utilizando a plataforma Visual Studio 2010 e para armazenar a base dados foi utilizado o SQL Server 2010. O paradigma de programação utilizado foi o estruturado e o ciclo de vida seguido foi o processo unificado, os quais permitiram o desenvolvimento eficiente e robusto do sistema. O software oferece opções de acesso e gerenciamento, possibilitando a clínica médica a gerenciar as informações de seus pacientes através de relatórios. Aos usuários este sistema disponibiliza uma forma mais eficaz de agendamento de consultas médicas. Portanto, justifica-se o desenvolvimento deste sistema graças à potencialidade da área dos sistemas computacionais e as dificuldades encontradas pelos gestores da saúde no gerenciamento dos dados dos pacientes, além de contribuir de forma a propagar e ratificar a consolidação dos sistemas computacionais no âmbito organizacional. Espera-se que este sistema possa auxiliar os gestores nos processos referentes às rotinas realizadas.

Palavras-chave: Desenvolvimento de sistemas, saúde, agendamento de consulta, informação.

INTRODUÇÃO

A saúde é um bem vital para todo e qualquer ser humano. De fato, não há dúvida de que, independente da classe social, formação, raça ou mesmo nacionalidade, a saúde é uma das prioridades de todos os seres humanos e, portanto, preocupação inerente a toda sociedade. Com efeito, os problemas relacionados a esta área têm sido

objeto constante de estudo do homem, direcionado tanto a evitar o surgimento como a prevenir a propagação das doenças, visando especialmente a promoção do bem estar do indivíduo e de toda a coletividade (PERIM,2007).

A saúde, sendo uma esfera da vida de homens e mulheres em toda sua diversidade e singularidade, não permaneceu fora do desenrolar das mudanças da sociedade nesse período. O processo de transformação da sociedade é também o processo de transformação da saúde.

O desenvolvimento de novas tecnologias tem sido no decorrer da evolução da sociedade, um agente relevante que conduz à expansão das oportunidades de combinações de recursos materiais e humanos disponíveis. A inovação tecnológica, portanto, decorre da necessidade de aumento da produtividade e da eficiência no uso dos recursos, e como consequência são observados reflexos consideráveis no caráter e na natureza do trabalho humano.

De um modo que, pode-se afirmar que a tecnologia da informação refere-se a um conjunto de hardware e software que tem como função, o processamento das informações, que implica coletar, transmitir, estocar, recuperar, manipular e exibir dados, tarefas que podem estar incluídas em microcomputadores, conectados a redes ou não, mainframes, scanners de códigos de barra, estações de trabalho, softwares como planilhas eletrônicas ou banco de dados, além de outros (CAMPOS FILHO,1994).

As informações na área da saúde são geralmente heterogêneas, complexas e pouco estruturadas. Daí a necessidade do uso de sistemas que possibilitem o tratamento, a disseminação e o uso efetivo das mesmas. A criação de sistemas de informação em saúde surge em meio à busca por alternativas que congreguem o uso de tecnologias e o gerenciamento de informações na área da saúde no sentido de sanar as enormes demandas informacionais do setor.

Para clínica, seja ela qual for sua especialidade na área da saúde, papéis, fichários e aquela montanha de papéis que até pouco tempo eram vistos em todos os lugares, isto é coisa do passado. Com a evolução da tecnologia e com o passar dos tempos, os computadores vem tomando o espaço de todos, agilizando o serviço e cada vez mais confiável, já que evita o extravio. Com eles veio o banco de dados, é nele que todas as informações de um programa como, por exemplo, o do projeto que elaborando, é armazenado.

A necessidade de automação de clínicas surgiu da preocupação natural quanto aos problemas causados pelo manuseio das fichas dos pacientes e os dados das consultas mantidos em arquivos, e a dificuldade de atualização destas fichas. Em clínicas não informatizadas percebem-se fatores que contribuem para que este se torne moroso, dentre os quais se pode destacar, a dificuldade de manuseio de fichas, ilegibilidade, perda ou duplicidade de informação, falta de padronização, inconsistência. Exige um esforço relativamente grande, pois se torna necessário o manuseio longo e tedioso dos fichários, que necessita de grande espaço físico para armazenagem sem que ocorra a deterioração das fichas arquivadas.

Diante desses problemas surge como idéia à modelagem e implementação de um sistema de agendamento de consultas médicas, com o objetivo geral de fazer com que o usuário possa gerenciar a agenda médica, inserindo tanto dados pessoais quanto dados de convênios e funcionários, tendo total autonomia sobre perfil do paciente.

Desta forma justifica-se o desenvolvimento desta pesquisa pelas vantagens que o Sistema de Agendamento de Consultas Médicas pode propiciar como otimização dos processos e conseqüentemente dos resultados, além da disseminação da tecnologia da informação na saúde.

METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho utilizou-se a pesquisa bibliográfica, pois oferece meios que auxiliam na definição e resolução dos problemas já conhecidos, também permite explorar novas áreas.

Segundo Cervo e Bervian (1976) qualquer tipo de pesquisa em qualquer área do conhecimento, supõe e exige pesquisa bibliográfica prévia, quer para levantamento da situação em questão, quer para a fundamentação teórica ou

ainda para justificar os limites e contribuições da própria pesquisa.

Segundo Marconi e Lakatos (1992), a pesquisa bibliográfica é o levantamento de toda a bibliografia já publicada, em forma de livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. A sua finalidade é fazer com que o pesquisador entre em contato direto com todo o material escrito sobre um determinado assunto, auxiliando o cientista na análise de suas pesquisas ou na manipulação de suas informações. Ela pode ser considerada como o primeiro passo de toda a pesquisa científica.

No Estudo de Caso foram utilizada metodologia de pesquisa de campo e entrevista informal, com observação de fatos e fenômenos exatamente como ocorrem no real, à coleta de dados referentes aos mesmos e, finalmente, à análise e interpretação desses dados, com base numa fundamentação teórica consistente, objetivando compreender e explicar o problema pesquisado.

Segundo Marconi e Lakatos (1992), a pesquisa de campo é uma forma de levantamento de dados no próprio local onde ocorrem os fenômenos, através da observação direta, entrevistas e medidas de opinião.

Visitas foram realizadas na Clínica Dermatológica, com o objetivo de coletar informações referentes às rotinas realizadas diariamente pelos funcionários para atendimento dos pacientes.

A Pesquisa depende das técnicas de coleta, análise e interpretação dos dados, neste caso utilizou-se a qualitativa, pois a coleta foi feita na própria instituição. A pesquisa qualitativa Tem caráter exploratório, isto é, estimula os entrevistados a pensarem livremente sobre algum tema, objetivo e conceito

Godoy (1995) explicita algumas características principais de uma pesquisa qualitativa, o qual embasam também este trabalho: considera o ambiente como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave; possui caráter descritivo; o processo é o foco principal de abordagem e não o resultado ou o produto; a análise dos dados foi realizada de forma intuitiva e indutivamente pelo pesquisador; não requereu o uso de técnicas e métodos estatísticos; e, por fim, teve como preocupação maior a interpretação de fenômenos e a atribuição de resultados”.

No decorrer da pesquisa houve a necessidade de utilizar-se da técnica de entrevista para coleta de informações sobre o

assunto/objetivo. A entrevista é uma das técnicas mais utilizadas por pesquisadores para a coleta de dados.

O termo entrevista é construído a partir de duas palavras, entre e vista. Vista refere-se ao ato de ver, ter preocupação com algo. Entre indica a relação de lugar ou estado no espaço que separa duas pessoas ou coisas. (RICHARDSON, 1999).

A entrevista pode desempenhar um papel vital para um trabalho científico se combinada com outros métodos de coleta de dados, intuições e percepções providas dela, podem melhorar a qualidade de um levantamento e de sua interpretação.

Ribeiro (2008) aponta como vantagens da utilização da técnica da entrevista, a flexibilidade na aplicação, a facilidade de adaptação de protocolo, viabilizar a comprovação e esclarecimento de respostas, a taxa de resposta elevada e o fato de poder ser aplicada a pessoas não aptas à leitura.

Além das vantagens acima apresentadas, Gil (1999) considera que, se comparada com a técnica do questionário, que também é bastante utilizada, apresenta outras vantagens:

- Possibilita a obtenção de maior número de respostas, posto que é mais fácil deixar de responder a um questionário do que negar-se a ser entrevistado;

- Oferece flexibilidade muito maior, posto que o entrevistador pode esclarecer o significado das perguntas e adaptar-se mais facilmente às pessoas e às circunstâncias em que se desenvolve a entrevista;

- Possibilita captar a expressão corporal do entrevistado, bem como a tonalidade de voz e ênfase nas respostas.

Esta técnica possui vários tipos de entrevista, neste caso foi utilizada a Entrevista Informal.

Segundo Gil (1999) a entrevista informal é o menos estruturado possível e só se distingue da simples conversação porque tem como objetivo básico a coleta de dados. É recomendado nos estudos exploratórios, que visam a abordar realidades pouco conhecidas pelo pesquisador, ou então oferecer visão aproximativa do problema pesquisado.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados com a implantação do sistema agendamento de consultas médicas resultam em um maior controle nos agendamentos realizados. Além

do melhor controle, o contato com os pacientes ocorre mais rapidamente, pois as informações para contato são obtidas mais rapidamente, através de relatório.

Conforme ocorreu na implantação na clínica dermatológica os funcionários relataram melhoria significativa no controle de informações e facilidades nas atividades realizadas.

É possível observar a vantagem obtida com o desenvolvimento do sistema em relação à ficha em papel, podendo-se citar a possibilidade de acesso e sendo possível acesso por vários usuários, legibilidade das informações, segurança dos dados e acesso às informações de maneira rápida e precisa, o que torna uma ferramenta capaz de facilitar rotinas.

Vale ressaltar, que com o sistema para gerenciamento de consultas, o processo de coleta armazenamento de dados é mais seguro e facilitado, visto que os computadores já fazem parte do dia-a-dia da maioria das pessoas e estas estão cada vez mais familiarizadas com estas máquinas, o que tornará a interação com as informações dos pacientes uma tarefa muito comum e natural para todos os usuários.

Todas as funcionalidades foram implementadas com sucesso possibilitando ao usuário realizar inclusões, alterações, consultas e geração de relatórios sobre todos os registros do banco de dados. Sua interface foi desenvolvida tentando dar o máximo de conforto ao usuário, utilizando uma nomenclatura bem definida e botões com símbolos sugestivos como mostra a figura a seguir:

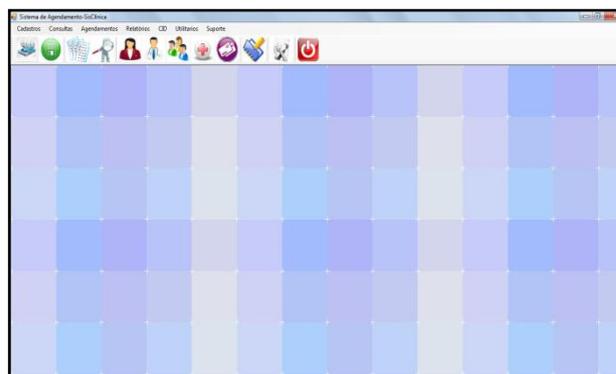


Figura 1: Tela Principal do Sistema

Fonte: Autor

O desenvolvimento do sistema fez com que houvesse um estudo sobre o funcionamento administrativo da mesma, resultando assim numa ampliação dos conhecimentos da área. Muitos problemas poderiam ser evitados com a ajuda deste

protótipo, pois sua aplicação é de fácil manuseio e oferece um melhor atendimento, fornecendo informações de maneira inteligente e rápida, exatamente o que as pessoas necessitam: receber serviços cada vez mais avançados.

CONCLUSÕES

Em relação ao sistema de agendamento de consultas médicas, pode-se concluir, pelos resultados obtidos, que as funcionalidades que agilizam as atividades, tornam os documentos legíveis e auxiliam com melhor direcionamento para a satisfação do usuário em relação ao uso do sistema.

Percebe – se que com a implantação do sistema de agendamento de consultas médicas a clínica se destaca na conquista de diversos objetivos sejam eles voltados para dentro da própria empresa, bem como, envolvendo as partes externas, visando sempre a busca pela liderança competitiva e satisfação total dos pacientes.

No desenvolvimento deste trabalho foram utilizadas as linguagens de programação C#, utilizando a plataforma Visual Studio 2010 e para armazenar a base dados foi utilizado o SQL Server 2010.

O sistema oferece novas alternativas e maior agilidade aos profissionais, assim organizando a rotina do seu consultório com um sistema desenvolvido para proporcionar produtividade, facilitando a organização da agenda e as atividades na clínica; uma aplicação de recursos para a resolução de problemas antes existentes como atrasos no atendimento e falta de informação.

REFERÊNCIAS

CAMPOS FILHO, M. P. **Os sistemas de informação e as modernas tendências da tecnologia e dos negócios.** Revista de Administração de Empresas, n., nov./dez 1994.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia Científica: para uso dos estudantes universitários.** McGraw-Hill do Brasil, São Paulo, 1976.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed., Atlas, São Paulo 1999.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, 1995.

PERIM, Izabela Pinho; **Ergonomia para os mobiliários da sala clínica do cirurgião dentista** – Salvador/BA, 2007.

RIBEIRO, Elisa Antônia. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais,** Araxá/MG, 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3. ed., Atlas, São Paulo, 1999.