



ASSOCIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS  
DE INFORMÁTICA, TECNOLOGIAS  
DE INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO  
E INTERNET DE PORTUGAL



***3º Congresso Internacional de Sistemas e  
Tecnologias de Informação e Comunicação  
para a Nova Rede Hospitalar 2008***

***Solplay Hotel, Lisboa***

***4 e 5 de Março de 2008***

***Manuel João Pereira***

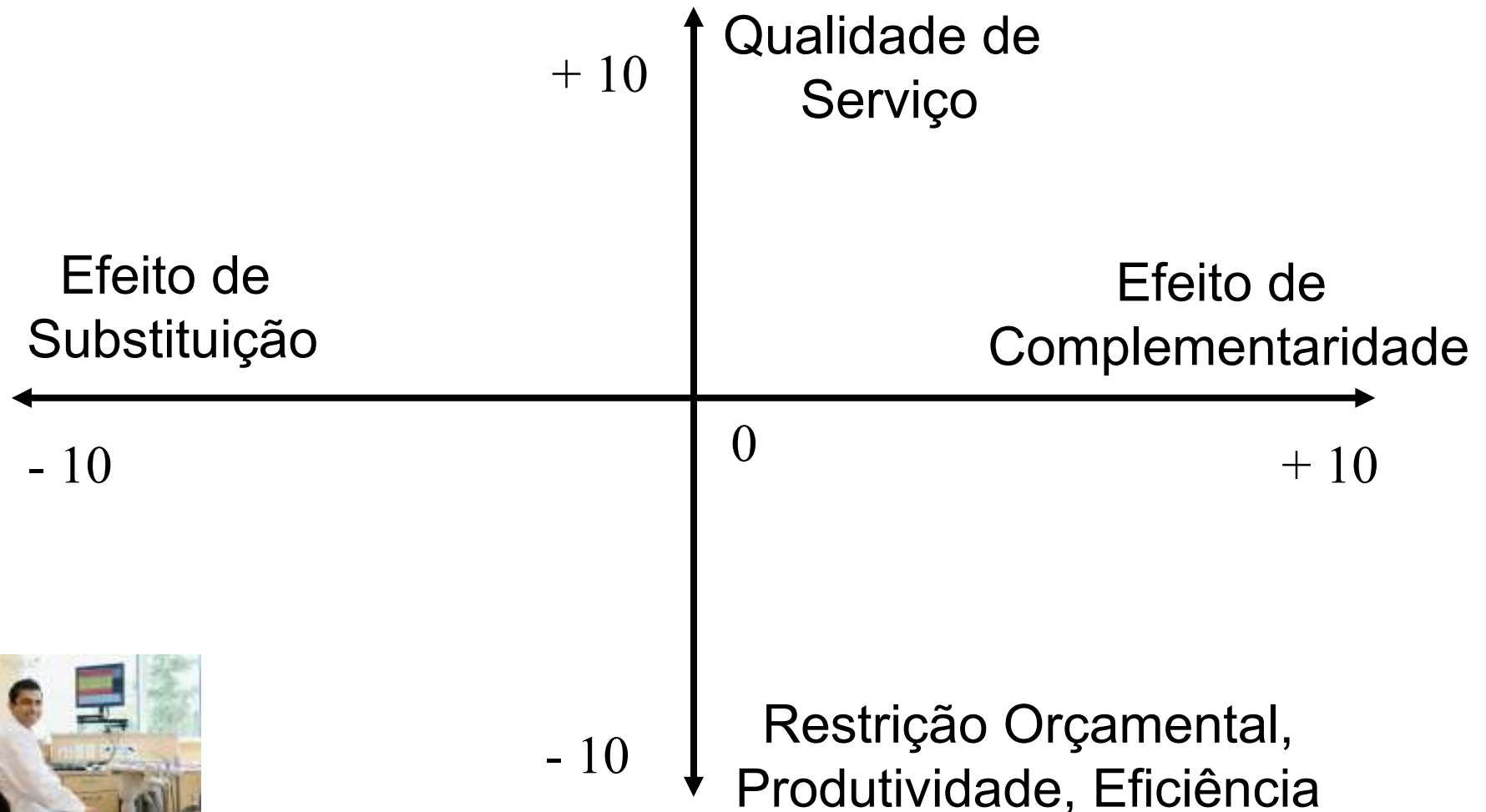


## Tema do 3º Congresso:

***“Redes, Informação e Confiança dos  
Profissionais e dos Cidadãos  
nos Serviços de Saúde”***



## Forças Presentes na Vertente das TIC para a Saúde da Nova Rede Hospitalar



# A Confiança dos Cidadãos nos Serviços de Saúde

- Trabalho realizado no âmbito do “Curso para Dirigentes em Estratégia Policial” realizado pelo INA e pela Escola Superior de Polícia em Oeiras em 2005
- Análise da Percepção dos Cidadãos e dos Dirigentes a PSP
- Pergunta nº6 – Qual dos Serviços Públicos considera mais importante para o seu bem estar como cidadão?

*Em: Estratégia e Gestão Policial, Coordenadores: Manuel João Pereira e Joaquim Neves, “Análise Estratégica da PSP: a Visão dos Dirigentes e a Percepção dos Cidadãos”, Paula Peneda, pp.328-373, 2005, INA*



# A Confiança dos Cidadãos nos Serviços de Saúde

- **99%** **Saúde**
- **75%** **Educação/Ensino**
- **63%** **Segurança**
- **26%** **Segurança Social**
- **16 %** **Transportes**
- **14%** **Tribunais/Justiça**
- **8%** **Finanças**

*Em: Estratégia e Gestão Policial, Coordenadores: Manuel João Pereira e Joaquim Neves,  
"Análise Estratégica da PSP: a Visão dos Dirigentes e a Percepção dos Cidadãos",  
Paula Peneda, pp.328-373,2005, INA*



# Os Investimentos em TIC no Sector da Saúde

## Hospitais com computador, por regiões - NUTS II

2004, 2006, (%) Hospitais

	2004	2006
Norte	100	100
Centro	100	100
Lisboa	100	100
Alentejo	93	90
Algarve	100	100
R.A. Açores	100	100
R.A. Madeira	100	100

## Tipos de equipamentos e serviços informáticos utilizados nos hospitais

2004, 2006, (%) Hospitais com computador

	2004	2006
<b>Equipamentos e serviços informáticos</b>		
Correio electrónico	87	93
LAN	88	90
Software médico	x	55
WAN	37	42
Wireless LAN	17	34
Videoconferência	21	22
<b>Segurança</b>		
Software anti-vírus	93	98
Firewall	66	83
Filtros anti-spam	x	62
<b>Redes</b>		
Intranet	70	77
Extranet	36	36
Redes virtuais privadas	x	21

# Os Investimentos em TIC no Sector da Saúde

## Tipos de actividades informatizadas nos hospitais

2004, 2006, (%) Hospitais com computador

	2004	2006
<b>Actividades gerais</b>		
Gestão financeira e administrativa	94	92
Gestão de recursos humanos	84	88
Gestão de stocks	84	87
Gestão de stocks farmacêuticos	81	86
Marcação de tratamentos e consultas	79	84
Troca interna de ficheiros	74	75
Gestão de meios complementares	x	70
Gestão de listas de espera	x	55
Comunicação interna	37	49
Planeamento e calendarização de actividades	30	43
Gestão de correspondência	38	42
Gestão de serviços de hotelaria	23	33
Troca interna de imagens médicas	x	30
Gestão documental/Centros de comunicação	18	23
<b>Actividades médicas</b>		
Serviço de internamento	x	76
Serviço de consulta externa	67	71
Bloco operatório	52	52
Base de dados da informação clínica dos pacientes	39	46
Serviço de urgência	48	44
Base de dados da informação relativa ao corpo médico	40	42
Processo clínico electrónico	42	30

# Os Investimentos em TIC no Sector da Saúde

## Hospitais com ligação à Internet, por regiões - NUTS II

2004, 2006, (%) Hospitais

	2004	2006
Norte	96	97
Centro	98	98
Lisboa	95	98
Alentejo	71	90
Algarve	100	100
R.A. Açores	100	100
R.A. Madeira	100	100

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2004 e 2006.

## Hospitais com pontos de acesso à Internet para visitantes, acompanhantes e familiares dos doentes internados

2006, (%) Hospitais com ligação à Internet

	2006
Pontos de acesso à Internet	6

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2006.

## Hospitais com computadores com ligação à Internet para utilização dos doentes internados

2006, (%) Hospitais com ligação à Internet

	2006
Ligação à Internet para utilização dos doentes internados	17

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2006.

# Os Investimentos em TIC no Sector da Saúde

## Hospitais com actividades de telemedicina

2004, 2006, (%) Hospitais com ligação à Internet

	2004	2006
Actividades de telemedicina	27	23

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2004 e 2006.

## Tipo de actividades de telemedicina

2004, 2006, (%) Hospitais com ligação à Internet

	2004	2006
Telediagnóstico	22	21
Teleconsulta	16	15
Prescrição electrónica	4	8
Telemonitorização	6	4
Transmissão electrónica de credenciais	x	2

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2004 e 2006.

# Os Investimentos em TIC no Sector da Saúde

## Hospitais que realizam encomendas através da Internet

2006, (%) Hospitais

	2006
Encomendas online	34

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2006.

## Tipos de produtos encomendados

2006, (%) Hospitais que realizaram encomendas através da Internet

	2006
Material clínico	68
Economato	54
Software/hardware	38
Livros	16

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2006.

# Os Investimentos em TIC no Sector da Saúde

## Hospitais com presença na Internet através de sítio na Internet

2004, 2006, (%) Hospitais

	2004	2006
Hospitais com website	40	58

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2004 e 2006

## Tipos de funcionalidades de sítios na Internet em planeamento

2004, 2006, (%) Hospitais com sítio na Internet

	2004	2006
Marcação de consultas online	37	43
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	x	43
Tabela de custos dos serviços prestados	25	36
Disponibilização de formulários para download	x	34
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão online	x	32
Indicações sobre procedimentos em caso de emergência médica	33	26
Localização, meios de acesso e facilidades de estacionamento do hospital	17	26
Informação sobre o corpo clínico	27	24
Disponibilização de informação sobre prevenção e cuidados de saúde	33	23
Consultas online com um médico	11	21
Rastreio médico online	12	17
Endereço electrónico para recepção de mensagens, pedidos de informação, sugestões e reclamações	16	10
Informação acerca dos serviços prestados	9	6
Informação institucional acerca do hospital	5	...

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2004 e 2006.

# Os Investimentos em Redes e Interoperabilidade no Sector da Saúde

## Tipos de actividades realizadas com recurso à Internet

2004, 2006, (%) Hospitais com ligação à Internet

	2004	2006
Procura e recolha de informação/documentação	96	98
Consulta de catálogos de aprovisionamento	78	81
Acesso a bases de dados	67	77
Comunicação externa com outras unidades de saúde	63	61
Compras ou aquisições	x	50
Comunicação interna entre os diversos serviços hospitalares	45	49
Formação de recursos humanos	28	38
Anúncio de concursos para recrutamento de pessoal	x	29
Troca de ficheiros com outras unidades hospitalares	55	27
Investigação biomédica	25	24
Comunicação externa com cidadãos	11	20
Comunicação interna através de pager/PDA	x	5

Fonte: INE/UMIC - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Hospitais 2004 e 2006.

# Gestão por Resultados

- Indicadores de Desempenho:
  - Governo
  - Administrações Hospitalares
  - Profissionais de Saúde
  - Cidadãos





## Questões para Reflexão no 3º Congresso

- Como podem as TIC ajudar a manter a Qualidade de Serviço desejada pelos Profissionais de Saúde?
- Como podem as TIC ajudar a implementar melhorias de eficiência em processos, implementar restrições orçamentais e aumentar a produtividade?
- Quais os processos e áreas onde as TIC podem substituir a presença física e o número de profissionais de Saúde? O quais aqueles processos onde as TIC não o devem de todo e reduzir e apenas a papel acessório e complementar?



- Como estão os países da Comissão Europeia e Angola a implementar os processos de mudança em Saúde com o auxílio das STI?
- Como está a Clinica Mayo, uma entidade de referência a nível mundial em Saúde, a desenvolver os seus sistemas e a reforçar a confiança dos seus *stakeholders*?
- Qual a percepção dos profissionais de Saúde sobre a confiança que têm nas TIC actuais e futuras no desempenho das suas funções?

- Qual o nível de proximidade dos Serviços de Saúde percebida pelos diferentes segmentos de cidadãos, e o papel das TIC, para que mantenham a sua confiança nos Serviços de Saúde?
- Como implementar uma “Política de Saúde de Proximidade com o Doente” reforçando a confiança de profissionais e dos pacientes no Sistema de Saúde, utilizando as TIC?



“A percepção dos Clientes **é** a realidade.”

Kotler

