



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA – CDEAD/FIOCRUZ
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

MARTHA BONEL RIBAS MOREIRA

GESTÃO DA DOCUMENTAÇÃO ODONTOLÓGICA
NO CENTRO TECNOLÓGICO DA MARINHA NO RIO DE JANEIRO

Rio de Janeiro

2020

MARTHA BONEL RIBAS MOREIRA

GESTÃO DA DOCUMENTAÇÃO ODONTOLÓGICA
NO CENTRO TECNOLÓGICO DA MARINHA NO RIO DE JANEIRO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
à Escola Nacional de Saúde Pública Sergio
Arouca – EAD / ENSP / FIOCRUZ como
requisito parcial no Curso de Especialização
Gestão em Saúde.

Orientador(a): Márcia Cristina Cid Araújo.

Rio de Janeiro

2020

MARTHA BONEL RIBAS MOREIRA

GESTÃO DA DOCUMENTAÇÃO ODONTOLÓGICA
NO CENTRO TECNOLÓGICO DA MARINHA NO RIO DE JANEIRO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – EAD/ ENSP/FIOCRUZ como requisito parcial no Curso de Especialização Gestão em Saúde.

Aprovado em ____/____/____.

Banca Examinadora:

Márcia Cristina Cid Araújo, FIOCRUZ

Moacyr Torres Junior, FIOCRUZ

Mônica Loureiro Sartorio, Marinha do Brasil

Dedico este trabalho ao meu amado filho Rafael.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por me proteger em absolutamente todos os momentos da minha vida.

Ao meu filho Rafael, meu grande e eterno amor.

Aos meus pais Hércio e Lélia, por toda dedicação e entrega que tiveram durante a vida toda por mim e meu irmão e que a partir de seus exemplos fizeram com que nossos caminhos profissionais se entrelaçassem.

Ao meu marido Sérgio, pela compreensão perante as minhas angústias ao longo de todo este ano atípico.

Ao meu Tio Luiz, exemplo de pessoa e profissional, à minha Tia Helenice que aos seus 84 anos me conforta com sua fé inabalável e ao meu irmão Maurício, meu companheiro da vida.

À minha orientadora Márcia Cristina, pelos ensinamentos, orientações precisas e fundamentalmente pela tranquilidade transmitida e paciência em entender meus momentos de dificuldade durante o ano.

À todos os militares do Departamento de Saúde do Centro Tecnológico da Marinha no Rio de Janeiro, pela colaboração e auxílio no desenvolvimento deste trabalho.

RESUMO

O presente projeto de intervenção tem como objetivo promover uma melhoria na qualidade dos atendimentos e tratamentos odontológicos realizados na Divisão de Serviços Odontológicos do Departamento de Saúde do Centro Tecnológico da Marinha no Rio de Janeiro através da implantação do prontuário eletrônico. Foi abordado os aspectos éticos e legais dos prontuários odontológicos, o impacto destas questões na gestão dos documentos odontológicos, além de uma análise sobre vantagens e desvantagens dos prontuários em papel e eletrônico. A metodologia aplicada neste projeto de intervenção foi um estudo de caso de abordagem qualitativa na qual a pesquisa documental foi realizada através da relação nominal de todos os militares das Organizações Militares (OM) pertencentes ao Complexo Naval da Ribeira (CNR) e o levantamento da quantidade total dos prontuários em papel existentes. Do total de 675 militares da ativa, 283 (58%) possuíam prontuários em papel, sendo que, destes, 41 (6%) possuíam prontuários em duplicidade. Concluiu-se que a incorporação tecnológica e a informatização nos serviços de saúde traz soluções eficazes para o problema identificado. A realização deste projeto contou com a colaboração de diversos setores deste Centro Tecnológico e com a contribuição da Odontoclínica Central da Marinha (OCM) que disponibilizou a utilização do seu Prontuário Eletrônico Odontológico.

Palavras-chave: Registros Odontológicos. Registros Eletrônicos de Saúde. Gestão da Informação em Saúde.

LISTA DE SIGLAS

CCB	Código Civil Brasileiro
CD	Cirurgião-Dentista
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CEO	Código de Ética Odontológica
CFM	Conselho Federal de Medicina
CFO	Conselho Federal de Odontologia
CNR	Complexo Naval da Ribeira
CP	Código Penal
CTMRJ	Centro Tecnológico da Marinha no Rio de Janeiro
DEPCMRJ	Depósito de Combustíveis na Marinha no Rio de Janeiro
ERMRJ	Estação Rádio da Marinha no Rio de Janeiro
IPQM	Instituto de Pesquisas da Marinha
MB	Marinha do Brasil
NIP	Número de Identificação Pessoal
OCM	Odontoclínica Central da Marinha
OM	Organização Militar
PEP	Prontuário Eletrônico do Paciente
SAME	Serviço de Arquivamento Médico
SBIS	Sociedade Brasileira de Informática em Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 OBJETIVOS	9
1.1.1 Objetivo Geral	9
1.1.2 Objetivos Específicos	9
1.2 JUSTIFICATIVA	9
1.3 METODOLOGIA	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS DOS PRONTUÁRIOS	12
2.2 GESTÃO DA DOCUMENTAÇÃO E A INFORMATIZAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE	13
2.3 PRONTUÁRIO EM PAPEL X PRONTUÁRIO ELETRÔNICO	14
3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO	17
3.1 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	17
3.2 EXPLICAÇÃO OU ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	18
3.3 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES	19
3.4 GESTÃO DO PROJETO	21
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
REFERÊNCIAS	23

1 INTRODUÇÃO

O Prontuário Odontológico é um dos documentos mais importantes produzidos pelos cirurgiões-dentistas e discorre como um tema abrangente entre os profissionais da área, pois dentre suas diversas aplicações, além da sua inquestionável importância clínica, são a ele atribuídas outras finalidades; como a jurídica, a pericial e na identificação odontolegal (SARAIVA, 2020).

Os procedimentos registrados nos prontuários poderão, eventualmente, serem utilizados como recursos de defesa do cirurgião-dentista ou até mesmo como meio de identificação humana, nos casos em que não é possível a datiloscopia na identificação *post-mortem*. (COSTA, et al., 2016). A perícia odontolegal, com fins de identificação, fundamenta-se na grande variedade de características dos arcos dentários humanos, que são capazes de individualizar uma pessoa (COELHO, et al., 2017).

O Prontuário Odontológico é imprescindível para o adequado registro de todas as informações clínicas do paciente. No Código de Ética Odontológica em seu artigo 17 do Capítulo VII que versa sobre documentos odontológicos, prevê que “É obrigatória a elaboração e a manutenção de forma legível e atualizada de prontuário e a sua conservação em arquivo próprio seja de forma física ou digital” e tem em seu parágrafo único que

“Os profissionais da Odontologia deverão manter no prontuário os dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido, em cada avaliação, em ordem cronológica com data, hora, nome, assinatura e número de registro do cirurgião-dentista no Conselho Regional de Odontologia (BRASIL, 2012, p. 7)

Tem importância fundamental no momento do diagnóstico e na escolha do tratamento e é o documento que registra a anamnese, a história pregressa das doenças bucais, a necessidade de tratamento sendo uma ferramenta de auxílio no diagnóstico além de demonstrar uma eficiência técnica e administrativa do profissional (BENEDICTO, et al., 2010).

A dificuldade de acessar as informações clínicas pregressas dos pacientes, que auxilia na definição de um diagnóstico e instituição do adequado tratamento, representa o principal problema causado pela gestão de documentos em papel na Divisão de Serviços Odontológicos do Centro Tecnológico da Marinha no Rio de Janeiro (CTMRJ). Com a incorporação tecnológica cada vez mais presente nos serviços de saúde, o presente trabalho tem como objetivo propor uma modernização do processo do acesso aos Prontuários Odontológicos através da implantação de um Prontuário eletrônico visando reduzir as dificuldades de acesso às informações clínicas dos pacientes, no intuito de melhorar a qualidade dos atendimentos, tratamentos e acompanhamentos

dos pacientes desde a sua chegada, passando pela efetiva utilização do serviço até o seu próximo retorno.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Promover uma melhoria na qualidade dos atendimentos e tratamentos odontológicos realizados na Divisão de Serviços Odontológicos do Departamento de Saúde do CTMRJ.

1.1.2 Objetivos Específicos

Implantar o Prontuário Eletrônico Odontológico na Divisão de Serviços Odontológicos do Departamento de Saúde do CTMRJ;

Capacitar através de treinamentos todos os profissionais cirurgiões-dentistas e seus auxiliares sobre a utilização e importância do correto preenchimento do Prontuário Odontológico;

Manter as informações clínicas odontológicas dos pacientes preservadas de maneira segura e confiável.

1.2 JUSTIFICATIVA

No Departamento de Saúde do CTMRJ não existe um Serviço de Arquivamento Médico (SAME) pela inexistência de um local adequado. É de grande importância para o melhor aproveitamento do atendimento odontológico obter com facilidade e rapidez as informações clínicas pregressas do paciente. Ademais, pode existir a possibilidade do mesmo paciente ser atendido por profissionais diferentes, desta forma é imprescindível a padronização no preenchimento e registro das informações clínicas nos Prontuários Odontológicos.

A implantação de um Prontuário Eletrônico Odontológico irá gerar a agilidade necessária para garantir o acesso às informações, menos desperdício de tempo do profissional para o início do tratamento, eliminar o arquivamento dos Prontuários Odontológicos em papel, oferecer um cuidado continuado ao paciente e a longo prazo irá gerar uma economia nos gastos da Organização Militar

(OM) através da diminuição dos recursos financeiros aplicados com gastos em envelopes, papel e toner para impressão.

1.3 METODOLOGIA

O presente trabalho consiste em uma pesquisa de intervenção desenvolvida através de um estudo de caso de abordagem qualitativa, cujo resultado é um projeto de intervenção. Com o objetivo de interferir na realidade estudada visando sua modificação, esta pesquisa de intervenção, além de expor o problema possui a finalidade de propor soluções para a sua resolução. Com o propósito de identificar o problema, foi realizada com toda a equipe do Departamento de Saúde do CTMRJ, uma pesquisa através de reuniões ágeis, utilizando-se a técnica de “tempestade de ideias” ou “brainstorming”.

Neste primeiro momento, os problemas semelhantes foram agrupados e, por meio da Técnica de Tomada de Decisões chegou-se ao problema prioritário e suas possíveis causas e a partir delas, foi selecionada a causa crítica, cuja governabilidade e o tratamento adequado permite uma ação gerencial para minimizar ou eliminar o problema.

Foi realizada uma pesquisa através de um levantamento bibliográfico por meio de artigos científicos, legislações e publicações a respeito do tema para ser utilizada como referencial teórico. Para a realização da coleta de dados, cabe pontuar, que ocorreu durante o período de JUN2020 a JUL2020, mesmo período em que ocorria uma suspensão temporária dos atendimentos odontológicos eletivos em virtude da Pandemia do Covid-19.

Foi realizado um levantamento de todos os Prontuários Odontológicos em papel existentes no arquivo da seção de Odontologia para a identificação dos descritores (FIGURA 1). A pesquisa documental foi realizada através da relação nominal de todos os militares das quatro OM pertencentes ao Complexo Naval da Ribeira (CNR), CTMRJ, Instituto de Pesquisas da Marinha (IPQM), Estação Rádio da Marinha no Rio de Janeiro (ERMRJ) e Depósito de Combustíveis na Marinha no Rio de Janeiro (DEPCMRJ) e o levantamento da quantidade total dos Prontuários em papel existentes. (Tabela 1).

Figura 1 – Local de Arquivamento dos Prontuários Odontológicos.



Tabela 1 – Quantitativo dos Prontuários Odontológicos em papel existentes no arquivo da seção de Odontologia.

Organização Militar	Total de Militares	Prontuários Localizados	Prontuários em Duplicidade	Prontuários Não Localizados
CTMRJ	224	98	25	126
IPQM	99	49	8	50
ERMRJ	188	54	8	134
DEPCOMBRJ	164	82	0	82
Total	675	283	41	392

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE ASPECTOS ÉTICOS E LEGAIS DOS PRONTUÁRIOS

O exercício da Odontologia como de qualquer outra profissão, possui aspectos éticos e legais que são necessários para nortear o comportamento profissional.

O Código de Hamurabi, que remete a 2080 A.C, um dos mais conhecidos da humanidade, no qual faz uma compilação dos costumes tradicionais, já previa recompensas e castigos aos praticantes da medicina, sendo o primeiro esboço de legislação e a mais antiga referência de ordem legal feita aos dentes (BRITO, 2005).

No Século V, AC, Hipócrates, considerado o pai da medicina, baseado em observações, descreveu muitos sinais e sintomas de enfermidades e incentivou seu registros. Deixou, desta forma uma herança da Ética Médica e do dever profissional (CRUZ, 2011).

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), Código Civil Brasileiro (CCB), Código Penal (CP), Código de Ética Odontológica (CEO), regras do Conselho Federal de Odontologia (CFO) correspondem a algumas das normas que amparam o exercício da profissão.

O CEO regulamenta, no artigo 9º, inciso X e no artigo 17, que é obrigatória, por parte do profissional, a elaboração e a manutenção de forma legível e atualizada dos Prontuários Clínicos. Expõe, ainda, que é de responsabilidade do profissional a sua conservação em arquivo próprio, seja de forma física ou digital (MENDES, 2018).

Como a área da saúde, vem gradativamente incorporando tecnologias da informação, o Conselho Federal de Medicina (CFM) aprovou, em julho de 2002, a utilização do Prontuário Eletrônico do Paciente (CARVALHO, et al., 2012). A guarda da documentação odontológica deve ser realizada por tempo indeterminado, ou seja, *ad eternum*. Porém, a legislação sobre o Prontuário Odontológico apresenta variações quanto ao tempo de guarda e torna o assunto de extrema complexidade (RAMOS, 2005).

É importante ressaltar que o Prontuário apenas tem validade se for bem formulado com dados verdadeiros sobre o paciente. Segundo o CFO, por meio do parecer 125/92 é necessário que um Prontuário Odontológico contenha a identificação do paciente, possuindo história clínica, um detalhado exame clínico, exames complementares, planos de tratamento e evolução do tratamento e principalmente deve ser bem arquivado. (LAGE, et al., 2020).

O CEO é bem claro em descrever nos deveres profissionais “garantir ao paciente ou seu responsável legal acesso ao seu prontuário, sempre que for expressamente solicitado, podendo

conceder cópia do documento, mediante recibo de entrega”. O artigo 72 do CDC, é um direito inalienável do paciente sendo apenas sua guarda feita pelo profissional, então nos casos de solicitação o profissional não pode negar-se a entregá-lo ao paciente. (BRASIL, 1990).

Benedicto (2010, p. 42) relata que

“segundo os artigos 186 e 927 do Código Civil Brasileiro, se durante o exercício profissional, o cirurgião dentista causar algum tipo de dano ao paciente em decorrência de ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, comete ato ilícito, ficando obrigado a reparar o dano causado.”

Segundo Coelho et al. (2017) devido ao maior acesso às informações, aumentou o número de processos envolvendo questões de responsabilidade profissional e os pacientes não hesitam em procurar seus direitos a fim de reparar danos materiais e morais decorrentes de falhas durante o tratamento odontológico.

2.2 GESTÃO DA DOCUMENTAÇÃO E A INFORMATIZAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE

A globalização e a incorporação de avanços tecnológicos em todos os campos de atuação exigem mudanças das instituições quanto à forma de gerir e usar as informações de maneira adequada para atender as novas demandas.

Considerando que gestão é a maneira como uma instituição organiza suas ações para atingir suas metas com eficácia e qualidade, a gestão documental é traduzida como a atividade de assegurar que a informação produzida e armazenada seja gerida e organizada de forma eficiente (MORAES, 2014).

Segundo Araújo (2011, p. 10)

“com a evolução tecnológica dos últimos anos, a medicina não ficou para trás e hoje temos diversos sistemas e projetos de Prontuário Eletrônico do Paciente, que exigem grande foco em segurança, obrigando os profissionais da área a aprimorarem seus conhecimentos, inovando em técnicas, a fim de proteger um dos mais importantes bens de uma organização: a informação”

“À medida que os ambientes profissionais e de negócios se tornam mais complexos e mutantes, a informação se transforma, indiscutivelmente, em uma arma capaz de garantir a devida antecipação e análise de tendências, bem como a capacidade de adaptação, de aprendizagem e de inovação” (BARBOSA, 2008, p. 2)

De maneira geral, a tecnologia traz novas possibilidades que visam otimizar o atendimento odontológico (SANTOS e CARVALHO, 2014) e “a utilização do prontuário odontológico não pode ser dispensado ou negligenciado pelos profissionais, pois ele é um documento considerado como: clínico, cirúrgico, odontolegal e de saúde pública” (BENEDICTO, et al., 2010, p. 42). Brito (2005) em sua pesquisa, identificou alguns dados preocupantes, pois 52,3% dos dentistas analisados davam mais uma importância clínica ao Prontuário do que a jurídica (35,4%) e odontolegal (7,7%) e que 59,3% não viam distinção entre Prontuário e ficha clínica e só 30% arquivavam os atestados, receituários e encaminhamentos.

Albuquerque Júnior e Santos (2012), descrevem em seu trabalho que existe uma necessidade de estabelecer políticas, normas e procedimentos em relação à segurança das informações nos hospitais em virtude do caráter sigiloso dos dados utilizados e armazenados, o que confere uma obrigação legal das instituições de saúde em proteger dados dos seus pacientes. Porém, vários são os fatores que dificultam a implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente (CARVALHO, et al., 2012). Dentre os aspectos mais citados na literatura, as dificuldades estão relacionadas com o profissional de saúde na resistência em operar o computador, na alteração do processo de trabalho e no impacto no relacionamento com o paciente.

Por muito tempo existiu apenas em forma de papel porém com os avanços das Tecnologias da Informação e Comunicação em Saúde têm possibilitado a informatização dos chamados Prontuários Médicos e atualmente, cada vez mais estão sendo substituídos por sistemas de Prontuário Eletrônico do Paciente. (HORA, 2012; CARVALHO, et al., 2012).

Murahovschi (2000) escreveu que a década de 90 mostrou, principalmente nos Estados Unidos e na Inglaterra, uma progressiva informatização dos Prontuários e de outros registros da assistência à saúde e nos consultórios médicos e nas enfermarias dos hospitais brasileiros expandiu-se no final dos anos 90. O desenvolvimento do Prontuário Eletrônico ainda era muito recente sendo uma experiência incompleta e restrita a alguns grandes hospitais e instituições universitárias.

2.3 PRONTUÁRIO EM PAPEL X PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

Ao considerar que o armazenamento adequado de documentos na forma convencional demanda grande espaço físico e organizacional e os avanços tecnológicos das últimas décadas espera-se cada vez mais a conversão dos Prontuários físicos em eletrônicos.

Costa (2012), descreve algumas desvantagens a respeito do Prontuário em papel como; a informação do Prontuário em papel está disponível somente a um profissional ao mesmo tempo,

possuir baixa mobilidade e está sujeito a ilegibilidade, ambiguidade, perda frequente da informação, multiplicidade de pastas, dificuldade de pesquisa coletiva, falta de padronização, dificuldade de acesso, fragilidade do papel e a sua guarda requer amplos espaços nos serviços de arquivamento.

Stumpf e Freitas (1997), relatam que o armazenamento na forma tradicional, em papel, acarreta inúmeros problemas para a adequada recuperação e utilização das informações neles contidas, pois

“a recuperação de informações para atendimentos posteriores e, principalmente, para a pesquisa, é demorada, tediosa e inadequada. As informações são de difícil localização (armazenamento inadequado, prontuários volumosos) e, quando encontradas, muitas vezes não são sequer legíveis.” (STUMPF e FREITAS, 1997, p. 89).

Segundo Almeida, Carvalho e Radicchi (2017), inúmeras são as vantagens relacionadas ao uso dos documentos digitais na odontologia, podendo-se destacar a qualidade das imagens e a facilidade de arquivamento.

Luz (2014), descreve algumas vantagens do Prontuário Eletrônico como; o rápido acesso às informações de saúde, uma possível redução de custos e de volume de papéis arquivados, legibilidade dos registros e uma maior durabilidade dos arquivos armazenados e segurança nos dados

Almeida, Carvalho e Radicchi (2017), também elencam vantagens do Prontuário Eletrônico como a diminuição do espaço físico para armazenamento dos registros; legibilidade dos documentos; segurança de dados obtida através de recursos de backups; a confidencialidade dos dados do paciente, flexibilidade de layout, criação de bancos de dados com informações clínicas e administrativas agregadas, facilidade de acesso ao histórico odontológico e médico dos pacientes e integração das informações de cuidado em saúde, possibilitando melhor qualidade de todo o tratamento. Porém, que sua vulnerabilidade a fraudes é um aspecto desfavorável do sistema digital.

Para um Prontuário digital ser considerado seguro, ele deve apresentar mecanismos capazes de assegurar autenticidade, confidencialidade e integridade dos documentos.

Segundo Fonseca e Bisconsin (2015), relataram que no início de 2012 foi lançada uma cartilha que diz respeito ao Prontuário Eletrônico e a Certificação de Sistemas de Registro Eletrônico de Saúde, confeccionada pelo CFM e Sociedade Brasileira de Informática em Saúde (SBIS), contendo inúmeras informações importantes e o CFO foi autorizado a usar destes materiais para a odontologia.

Segundo Carvalho, et al. (2012), vários são os fatores que dificultam a implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP). Os aspectos mais citados na literatura estão relacionados

com o profissional de saúde: a resistência em operar o computador, a alteração do processo de trabalho e o impacto no relacionamento com o paciente.

Na tabela abaixo, Lopes e Andrade descrevem algumas vantagens e desvantagens do uso dos Prontuários em papel e eletrônicos.

Quadro 1 – Vantagens e desvantagens do uso dos Prontuários em papel e eletrônicos.

Prontuário em Papel		Prontuário Eletrônico	
Vantagens	Desvantagens	Vantagens	Desvantagens
Facilidade de transporte e manuseio	Disponível em apenas um lugar, existindo probabilidade de perda da informação	Rapidez no acesso ao histórico de saúde do paciente e procedimentos aos quais foi submetido	Investimento em hardware e software
Maior liberdade de composição e estilo de caligrafia	Pode estar ilegível, incompleto ou oferecer informação ambígua em pretexto da liberdade de conteúdo	Acesso remoto e simultâneo	Falhas de hardware e software e portanto perda de informações
Não demanda treinamento	Obriga a transcrição da informação para estudos científicos, e dessa forma predispõe a erros	Legibilidade e sistematicidade das informações	Necessita de treinamento
É independente da rede para funcionamento	-	Integração com outros sistemas de informação e bases de conhecimento	O investimento requer tempo para que se observe resultados
-	-	Captura automática de dados de monitores, equipamentos de imagem e de exames Laboratoriais	Sistemas são incompatíveis em razão da ausência de um padrão de dados comuns às instituições
-	-	Dados atualizados	-

Fonte: Lopes e Andrade, 2020, p. 90.

3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO

A Divisão de Serviços Odontológicos do CTMRJ tem como missão prover a assistência odontológica amparada pelo Sistema de Saúde da Marinha, ao prestar o atendimento ambulatorial, de urgências odontológicas e pericial de aproximadamente 800 usuários, englobando a tripulação do CTMRJ e das demais OM apoiadas do CNR (IPQM, ERMJR e DEPCOMBRJ). São desenvolvidas nesta Divisão ações que promovem a prevenção das patologias bucais, bem como o tratamento e a reabilitação funcional e estética do aparelho estomatognático e estão estruturadas de acordo com os três eixos de atenção, conforme estabelecido na Política Assistencial da Marinha. No nosso caso, a assistência é prestada em nível de Prevenção e Promoção de Saúde ao fornecer orientações aos usuários quanto à manutenção de boas condições de saúde oral, objetivando principalmente a redução da incidência de cáries e doenças periodontais e em nível de Atenção Básica. Alguns casos, em nível de Atenção Especializada, dependendo da especialidade/habilitação do profissional presente na OM será realizado o procedimento e/ou o encaminhamento à OCM.

A estrutura física desta Divisão possui 01 consultório odontológico e um aparelho de RX odontológico e conta apenas com 01 Oficial CD que exerce suas funções de cirurgião-dentista além de acumular com as funções administrativas de Chefe de Departamento de Saúde. Foram realizados em SET2020, após a retomada gradativa aos atendimentos eletivos, devido sua suspensão temporária em virtude a Pandemia do Covid-19, cerca de 40 atendimentos. No entanto, espera-se o aumento desta produtividade com a normalização das condições de atendimento e o embarque de mais 01 Oficial CD.

3.1 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Atualmente, o arquivamento dos Prontuários em papel é realizado separadamente por cada Divisão de Serviço (Divisão de Serviços Médicos, Divisão de Serviços Odontológicos e Divisão de Serviços Fisioterapêuticos). Não existe um setor próprio para arquivamento dos Prontuários, como ocorre, por exemplo, em outros Serviços de Saúde da Marinha do Brasil (MB), que são denominados de Serviço de arquivamento Médico (SAME), por uma restrição do espaço físico no Departamento.

Os Prontuários em papel odontológicos são arquivados dentro de pastas do armário que encontra-se no próprio consultório odontológico, são ordenados por ciclos hierárquicos, em forma crescente de acordo com Número de Identificação Pessoal (NIP) do militar e separados em pastas

pelas OM a que pertencem (CTMRJ, IPQM, DepCMRJ e ERMJRJ), totalizando aproximadamente 800 usuários. Todos os Prontuários utilizados ainda são do tipo em papel. O gerenciamento documental para o arquivamento dos Prontuários em papel é realizado pelos próprios profissionais de cada setor e/ou pelo seu auxiliar.

Desta forma, os profissionais ao iniciar o atendimento clínico encontram dificuldades para acessar corretamente os dados clínicos pregressos dos pacientes que auxiliam tanto no diagnóstico quanto no tratamento do paciente. Um fato muito comum observado é, por ocasião do início do tratamento, a perda ou extravio do Prontuário e a consequente necessidade de reabertura de um novo, causando assim um retrabalho e um prejuízo no levantamento dos dados clínicos que direciona o profissional a um correto diagnóstico e tratamento dos pacientes. Falhas das operações de serviços causam enfraquecimento do relacionamento profissional /paciente, constrangimentos e compromete a confiabilidade do setor. Dos 675 militares da ativa pertencentes as quatro OM do CNR, 283 possuíam Prontuários em papel, sendo que, destes, 41 militares possuíam Prontuários em duplicidade em papel

Descritores:

Descritor 1 - 58% Prontuários não existentes. 392 prontuários quando procurados não foram encontrados ou nunca foram abertos.

Descritor 2 - 6% Prontuários em duplicidade. 41 prontuários foram encontrados em duplicidade.

3.2 EXPLICAÇÃO OU ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

A dificuldade de acessar as informações clínicas pregressas dos pacientes por ocasião do atendimento que auxilia na definição de um diagnóstico e instituição do adequado tratamento tem como causa a ausência de um setor específico e adequado de arquivamento de prontuários odontológicos em papel que propicia falhas no processo de arquivamento destes prontuários e o paciente pode não ter seu prontuário localizado por ocasião do atendimento.

Percebe-se ainda a falta do manejo adequado dos profissionais e/ou auxiliares no momento da retirada/arquivamento.

3.3 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES

Quadro 2 – Situação-problema.

Problema a ser enfrentado:	Dificuldade de acessar as informações pregressas clínicas dos pacientes por ocasião do atendimento.
Causa:	A ausência de um setor específico e adequado de arquivamento de prontuários odontológicos em papel propicia falhas no processo de arquivamento destes prontuários e o paciente pode não ter seu prontuário localizado por ocasião do atendimento.
Descritor:	1) 58% de prontuários não localizados 2) 6% Percentual de prontuários reabertos.
Indicador:	1) Percentual de prontuários odontológicos não localizados. Fonte: relação atual dos servidores das 04 OM. 2) Percentual de prontuários odontológicos em duplicidade do mesmo usuário. Fonte: relação atual das 04 OM.
Meta:	Implantar o prontuário eletrônico odontológico até DEZ2020 . * Controle: Periodicidade mensal.
Resultado:	Acessar as informações pregressas clínicas dos pacientes por ocasião do atendimento odontológico com segurança e rapidez.

Quadro 3 – Programação de ações.

Ações	Recursos necessários	Produtos a serem alcançados	Prazo de conclusão	Responsável
Realizar reuniões ágeis do tipo “Brainstorming”, com toda a equipe do Departamento para a definição do problema	Humanos	Problema definido	FEV2020	Todos os militares do Departamento de Saúde
Realizar reunião com a chefia para apresentar/autorizar o processo de instalação do prontuário eletrônico odontológico	Humanos	Instalação do prontuário eletrônico autorizada	JUN2020	CMG(EN) Deus e Melo / CC(CD) Martha Ribas
Realizar reunião com o setor de TI para receber as informações das ações necessárias para a instalação do prontuário eletrônico odontológico	Humanos	Informações necessárias para instalação do prontuário eletrônico odontológico recebidas.	JUN2020	CC(CD) Martha Ribas / CF(T-RM1) Medeiros
Solicitar autorização para instalação do prontuário odontológico da OCM	Humanos	Instalação autorizada pela OCM	NOV2020	CC(CD) Martha Ribas

Realizar o processo de tomada de orçamentos para a aquisição do Sistema Operacional SUSE.	Humanos	Orçamentos recebidos e lançados no SAFIN	NOV 2020	SG(EF) Júlio
Adquirir o Sistema Operacional SUSE	Financeiros	Sistema Operacional SUSE adquirido	NOV2020	CMG(T) Corrêa
Preparar o servidor que irá receber o Sistema Operacional SUSE para implantação do Prontuário Eletrônico Odontológico	Humanos	Servidor para receber o Sistema operacional SUSE preparado	NOV2020	CT(T) Moreira
Instalar o sistema operacional SUSE e o prontuário eletrônico odontológico	Humanos	Sistema operacional SUSE e prontuário eletrônico odontológico instalados	NOV2020	SG-PD Raquel Alves (OCM)
Capacitar os profissionais dentistas e auxiliares do Departamento para realizar o correto registro e preenchimento das informações clínicas odontológicas do prontuário eletrônico	Humanos	Profissionais capacitados para o correto preenchimento do prontuário eletrônico	DEZ2020	CC(CD) Martha Ribas
Iniciar a utilização do prontuário eletrônico odontológico na Divisão de Serviços odontológicos para acompanhar os avanços tecnológicos dos serviços de saúde e facilitar o acesso as informações clínicas pregressas dos pacientes.	Humanos Financeiros	Iniciada a utilização do Prontuário odontológico eletrônico.	DEZ2020	CC(CD) Martha Ribas
Transcrever os prontuários em papel para o prontuário eletrônico	Humanos	Prontuários Eletrônicos preenchidos	DEZ 2020 a ABR2021	CC(CD) Martha Ribas

3.4 GESTÃO DO PROJETO

A gestão do presente projeto terá o monitoramento do cronograma das ações descritas pela autora deste trabalho, a CC(CD) Martha Ribas visando a implantação do Prontuário Eletrônico Odontológico na Divisão de Serviços Odontológicos do CTMRJ para prover uma melhoria na qualidade dos atendimentos e tratamentos odontológicos. A gestão do projeto será realizada em conjunto por diferentes setores do CTMRJ e com a colaboração da Odontoclínica Central da Marinha em disponibilizar a utilização do Prontuário Eletrônico Odontológico por este Centro Tecnológico.

No CTMRJ, o Setor de Tecnologia da Informação foi responsável por subsidiar e orientar as ações necessárias para a aquisição e implantação do Prontuário Eletrônico Odontológico, desta forma assessorando a incorporação de nova tecnologia no serviço de saúde. A Superintendência de finanças e logística foi responsável pela utilização dos recursos financeiros em melhorias nos serviços de assistência em saúde e o Departamento de Saúde, foi o responsável para o efetivo uso do Prontuário Eletrônico Odontológico e promover uma melhoria na qualidade dos atendimentos e tratamentos odontológicos realizados na Divisão de Serviços Odontológicos do Departamento de Saúde do CTMRJ.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação do Prontuário Eletrônico Odontológico, na Divisão de Serviços Odontológicos do CTMRJ é uma importante ferramenta para iniciar um processo de incorporação de tecnologias e modernização nas instalações do Departamento de saúde do CTMRJ e prover melhorias na qualidade dos atendimentos odontológicos. Futuramente, vislumbrando uma integralidade do cuidado em saúde do atendimento ao paciente, novas tecnologias deverão ser avaliadas para a incorporação, como por exemplo a inclusão da radiografia digital e a implantação de um Prontuário Eletrônico Médico.

As tendências contemporâneas da informatização dos serviços de saúde devem ser acompanhadas mesmo em serviços de saúde de nível de atenção básica, como no caso do CTMRJ. A implantação do Prontuário eletrônico constituiu uma solução viável para a substituição do Prontuário em papel odontológico que se encontrava obsoleto. Acrescenta-se ao objetivo final deste trabalho, proporcionar um melhor aproveitamento da mão de obra especializada, com redução do tempo de expediente utilizado para a manipulação dos Prontuários, motivando os profissionais do Departamento a trabalharem com mais satisfação e otimizando a gestão de seu tempo de trabalho e produtividade com outras atribuições inerentes de suas funções.

A capacitação dos profissionais e o contínuo treinamento e empenho dos profissionais será fundamental para o sucesso da implantação. A partir do momento em que o profissional percebe a importância da implantação, a instituição como um todo se beneficiará de todas as vantagens da informatização realizada. Consideramos desta forma, que os objetivos propostos foram alcançados ao reconhecer como de grande impacto os benefícios na melhoria da eficácia, eficiência e segurança da prática de saúde.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE JÚNIOR, A. E.; SANTOS, E. M. Segurança da informação em hospitais: a percepção da importância de controle para gestores e profissionais de TI. **Rev. Gestão & Saúde**, Curitiba, v. 4, n. 2, p. 1-14. 2012.

ALMEIDA, S. M.; CARVALHO, S. P. M.; RADICCHI, R. Aspectos legais da documentação odontológica: uma revisão sobre validade legal, privacidade e aceitação no meio jurídico. **Rev. Bras. Odontol. Leg. - RBOL**, [s.l.], v. 4, n. 2, p. 55-64. 2017.

ARAÚJO, J. S. **A importância da segurança da informação em prontuário eletrônico do paciente**. 2011. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Informática para Gestão de Negócios) – Centro Paula Souza, Faculdade de Tecnologia de Itapetininga, Itapetininga, 2011.

BARBOSA, R. R. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 13, n. espec., p. 1-25. 2008.

BENEDICTO, E. N. et al. A importância da correta elaboração do prontuário odontológico. **Odonto.**, São Paulo, v. 18, n. 36, p. 41-50. 2010.

BRASIL. Conselho Federal de Odontologia. **Código de ética odontológica**. Resolução n. 118 de 11 de maio de 2012. 2012. Disponível em: <<https://website.cfo.org.br>>. Acesso em: 03 nov. 2020.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Código de Defesa do Consumidor**. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990: dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. 1990. Disponível em: <<https://website.cfo.org.br>>. Acesso em: 03 nov. 2020.

BRITO, E. W. G. **A documentação odontológica sob a ótica dos cirurgiões-dentistas de Natal/RN**. 2005. Dissertação (Odontologia Preventiva e Social) – Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2005.

CARVALHO, R. B. et al. Informatização na área da saúde/odontologia: prontuário único e eletrônico do paciente. **Rev. bras. pesqui. saúde**, Vitória, v. 14, n. 3, p. 58-67. 2012.

COELHO, C. A. et al. Prontuário odontológico: sua composição, importância clínica, ética e legal: revisão de literatura. **Rev. Odontol. Contemporânea**, Pato de Minas, v. 1, n. 2, supl. 2, p. 4-16. 2017.

COSTA, A. S. et al. **Importância da documentação odontológica na identificação humana post-mortem**. 2016. Disponível em: <<https://www.univale.br/importancia-da-documentacao-odontologica-na-identificacao-humana-post-mortem/>>. Acesso em: 29 out. 2016.

COSTA, C. G. (Ed.). **Cartilha sobre prontuário eletrônico: a certificação de sistemas de registro eletrônico em saúde**. São Paulo: SBIS / Conselho Federal de Medicina, 2012.

CRUZ, J. A. S. **Prontuário eletrônico de pacientes (PEP): políticas e requisitos necessários à implantação no HUSM**. 2011. Dissertação (História e Patrimônio Cultural) – Centro de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Federal da Santa Maria, Santa Maria, 2011.

FONSECA, J. L.; BISCONSIN, L. F. **Aspectos legais do prontuário odontológico**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Odontologia) – Faculdade São Lucas, Porto Velho, 2015.

HORA, S. A. **Plano de intervenção para implantação do prontuário eletrônico do paciente do centro de referência e especialidades em saúde da criança e do adolescente de Jaboatão dos Guararapes – PE**. 2012. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialista em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde) – Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz, Recife, 2012.

LAGE, B. L. O. et al. **Prontuários odontológicos: aspectos éticos e legais**. 2018. Disponível em: <<https://www.univale.br/prontuarios-odontologicos-aspectos-eticos-e-legais/>>. Acesso em: 29 out. 2020.

LOPES, G. C.; ANDRADE, E. S. Prontuário odontológico em cirurgia buco-maxilo-facial – importância clínica, ética e implicações jurídicas: revisão de literatura. **J. Business Techn.**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 87-98. 2020.

LUZ, T. S. M. **Proposta de implantação de prontuário eletrônico na Equipe de Saúde da Família Rua Nova no município de Marechal Deodoro/AL**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialista em Atenção Básica em Saúde da Família) – Universidade Federal do Triângulo Mineiro – UFTM, Maceió, 2014.

MENDES, T. F. **Acreditação legal do prontuário odontológico digital, sua aplicabilidade na certificação digital e a responsabilidade civil**. 2018. Dissertação (Ciências) – Faculdade de Odontologia de Bauri, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

MORAES, L. V. M. **A gestão documental sob a ótica dos seus gestores: estudo nos arquivos dos Centros de Ensino da Universidade Federal da Paraíba Campus I**. 2014. Artigo (Graduação em

Arquivologia) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2014.

MURAHOVSKI, D. **Implantação de prontuário eletrônico em um hospital de grande porte: estudo de caso.** 2000. Dissertação (Administração) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2000.

RAMOS, D. I. A. **Prontuário odontológico: aspectos éticos e legais.** 2005. Dissertação (Odontologia Legal e Deontologia) – Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Universidade Estadual de Campinas, Piracicaba, 2005.

SANTOS, P. S.; CARVALHO, G. P. Prontuários eletrônicos em odontologia e obediência às normas do CFO. **Rev. Bras. Odontol. Central**, Goiânia, v. 23, n. 66, p. 166-171. 2014.

SARAIVA, A. S. A importância do prontuário odontológico: com ênfase nos documentos digitais. **Rev. Bras. Odontol.**, Rio de Janeiro, v. 68, n. 2, p. 157-160. 2020.

STUMPF, M. K.; FREITAS, H. M. R. de. A gestão da informação em um hospital universitário: o processo de definição do patient core record. **Rev. adm. contemp.**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 71-99. 1997.