

# **ANÁLISE DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REGISTRADA EM PRONTUÁRIO DE ATENDIMENTO DE USUÁRIOS DO AMBULATÓRIO DE VOZ NO SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA DO AMBULATÓRIO MAGALHÃES NETO - COMPLEXO HUPES**

Carolina Amorim Teixeira <sup>1</sup>  
Maria Francisca de Paula Soares <sup>2</sup>

## **INTRODUÇÃO**

As ações de saúde no Brasil originaram-se da necessidade de se resolver os problemas de saúde das classes menos privilegiadas. O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado em 1988, com o objetivo de ser um sistema único e integrado por uma rede regionalizada de ações e serviços, que visa a redução de doenças e o acesso universal e igualitário pela população (BRASIL, 2003). Pesquisas no campo da fonoaudiologia coletiva tornam-se relevantes para promover medidas fonoaudiológicas de abrangência significativa na promoção da saúde da população e assim também definir melhor o papel e o lugar do fonoaudiólogo. Os estudos devem coletar e analisar informações dos serviços existentes e promover uma análise crítica dos pontos positivos e negativos do serviço. Em consonância a estas idéias, acredita-se que a formação de futuros profissionais deve incluir, além da educação multidisciplinar, métodos e técnicas inovadoras, eficientes e de baixo custo voltadas para a realidade da saúde pública (MENEZES et al, 2009).

Em Salvador, capital da Bahia, há pouca oferta de serviços ambulatoriais de atendimento especializado fonoaudiológico. O serviço de fonoaudiologia do Complexo Hospitalar Universitário Professor Edgar Santos – HUPES oferta atendimento fonoaudiológico ambulatorial. Este serviço não conta com profissionais fonoaudiólogos contratados pelo hospital, é vinculado aos estágios curriculares do Curso de Fonoaudiologia, sendo supervisionado pelos docentes do Departamento de Fonoaudiologia e desenvolvido pelos discentes do Curso de Fonoaudiologia. Esta estrutura impõe características específicas ao serviço e certamente implica em sua organização. Parte destas especificidades é a

---

<sup>1</sup> Graduanda do Curso de Fonoaudiologia da Universidade Federal da Bahia - UFBA, Voluntária PIBIC [carol.atx.ca@gmail.com](mailto:carol.atx.ca@gmail.com);

<sup>2</sup> Professora orientadora: Professora Dr<sup>a</sup>. Adjunto e Chefe de Departamento de Fonoaudiologia, Universidade Federal da Bahia - UFBA, [francisca.departamento@gmail.com](mailto:francisca.departamento@gmail.com).

organização dos ambulatórios em subáreas, tais como, Voz, Motricidade Orofacial, Fononcologia, Audiologia, Linguagem e Fonoaudiologia Hospitalar. O ambulatório de fonoaudiologia foi criado em 2008, no decorrer dos anos ampliou-se o número de atendimentos em turnos específicos realizados por grupos de estagiários do curso de fonoaudiologia da Universidade Federal da Bahia.

É imperativo compreender o perfil de usuários e as necessidades da população atendida para direcionar o planejamento e organização do serviço ofertado e maximizar a potencialidade e a qualidade do serviço. Para tal deve haver qualidade das informações que são registradas nos prontuários. Durante a coleta e análise de dados de dois eixos deste estudo que se propôs a conhecer a população atendida no serviço, surgiu a seguinte questão: a informação registrada no prontuário dos pacientes atendidos no Ambulatório de voz do AMN, é suficiente para compreender o funcionamento, o perfil sócio-demográfico e clínico dos usuários? Dessa forma, o objetivo deste trabalho é analisar a qualidade da informação registrada em prontuários deste serviço.

## **METODOLOGIA (OU MATERIAIS E MÉTODOS)**

Trata-se de um estudo retrospectivo exploratório baseado na inspeção e análise de prontuários dos usuários atendidos no Ambulatório de Voz, durante o período de 2008 a 2018. Os critérios de inclusão são: (a) casos que tenham tido início de atendimento a partir de janeiro de 2008 e tenham sido concluídos até dezembro de 2018; (b) casos que tenham registros no prontuário do HUPES. Foi feito o levantamento dos prontuários e posteriormente a coleta de dados foi realizada através do levantamento de informações relativas aos eixos: sócio-demográfico, clínico e processo fonoterapêutico. Foi elaborado um protocolo específico para coletar as informações distribuídas em um total de 37 variáveis. Os dados brutos foram organizados em um banco de dados no programa Excel. Há 23 variáveis do eixo perfil sócio-demográfico e do eixo clínico, são elas: idade; sexo; profissão; procedência; distrito sanitário de origem dos residentes de Salvador; escolaridade; renda; duração da queixa; sinais e sintomas; sinais e sintomas fononcologia; exame laríngeo; diagnóstico laríngeo; cirurgias realizadas; coaptação glótica; sinais de refluxo; tratamentos atuais; medicamentos; conduta

para disfonia; tabagismo; rinite; tabagismo; etilismo; sono; exercício físico. O presente trabalho fará análise da qualidade da informação dessas variáveis.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram levantados 323 prontuários, desses, 290 permaneceram de acordo com os critérios. Das 23 variáveis dos eixos 1 e 2, somente para 2 foram encontradas todas as informações. Sendo elas: sexo e cirurgias realizadas. Para as que não continham a informação, a variável de renda foi a que apareceu com maior porcentagem, com 63%. Além dela há as variáveis rinite com 35,5%, duração da queixa com 25%, diagnóstico laríngeo 26%, coaptação glótica e sinais de refluxo 25,8%, etilismo 22,4%, sono 23%, tabagismo 15%, exercício físico 25% e as outras. A falta de informação em tantas variáveis é algo que despertou questionamentos. A questão principal levantada é se as informações que foram levantadas são suficientes para conhecer o perfil dos usuários atendidos. E por que com algumas variáveis não há a falta da informação e em tantas outras isso ocorre?. A partir daí, pensa-se em algumas hipóteses para explicar essas questões. No caminho dessas hipóteses pode surgir outras. O ambulatório de voz assim como o de outras áreas da fonoaudiologia na UFBA é conduzido por estagiários do curso de fonoaudiologia e que segue o calendário acadêmico da UFBA, então é possível que a falta e qualidade das informações tenham relação com o modo operante do serviço.

Há uma rotatividade de estagiários, uma mudança da equipe em todo semestre acadêmico. Define-se rotatividade de pessoal ou *turnover* como o fluxo de entrada e saída, isto é, uma "flutuação de pessoal entre uma organização e o seu ambiente" (NOMURA E GAIDZINSKI, 2005 *apud* CHIAVENATO, 2000). O constante fluxo dos estagiários pode ser um fator influenciador no atendimento, o que leva a outras hipóteses, como a de que por conta do tempo predeterminado em que esse estagiário irá operar possa levar a uma sensação de que seu trabalho dará continuidade com o próximo estagiário que virá e talvez isso reflita na falta da importância e na priorização do preenchimento atribuída à algumas informações pelo estagiário. Uma outra hipótese é com relação a outro aspecto do funcionamento do serviço que é o uso de protocolos em papel para coletar as informações. Desde a criação do ambulatório houve mudanças nos tipos de protocolo utilizado, diferentes entre si, alguns considerados mais completos do que outros, isso causa mudança na forma como se pensa a

importância de algumas informações para o estagiário e para o serviço. De outra forma pode ter influenciado na falta delas. Nesse caso, informações como renda são importantes para o serviço de fonoaudiologia ou para o Hospital? Seria importante para os dois, já que no sistema interno de funcionamento do ambulatório há um funcionamento próprio em consonância com o sistema externo do Hospital, conhecer o perfil sócio-econômico é importante para melhorar a qualidade do serviço. A falta de informação também reflete o reconhecimento do uso de ferramentas como parte do atendimento nesse tipo de serviço. Um hospital escola é um local de ensino, pesquisa e extensão. O uso de protocolo é feito pela sistematização da informação. E para que estudos retrospectivos como este, é importante que as informações sejam registradas. Também, como os estagiários são orientados com relação à importância do preenchimento das informações? Como a formação dos estudantes e trajetória pessoal de cada um pode influenciar no entendimento de alguns processos como o funcionamento do serviço e da importância dele para a realização de ensino, pesquisa e extensão? Sugere-se para posteriores estudos uma análise de acordo com o tipo de protocolo.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo prosseguirá com a análise dos dados restantes, ainda que haja a falta de algumas informações é possível a partir do que há ter certo conhecimento e compreender a população atendida. Entende-se que a falta da informação diz muito sobre o funcionamento dos serviços e a questões como formação acadêmica. Há muitas hipóteses levantadas que servem como sugestões para posteriores estudos, ficando assim a necessidade de entender essas questões para que assim se possa ter informações mais fidedignas e de qualidade para se traçar o perfil sócio-econômico e clínico-terapêutico da população atendida. Procurando buscar com mais eficácia formas de melhoria. Esse fato nos leva a refletir sobre as modificações que devemos promover para garantir um atendimento à população universal e igualitário de acordo com o que busca o SUS, contribuindo assim para o aprimoramento direcionado a uma prática profissional de qualidade.

**Palavras-chave:** voz, fonoaudiologia, SUS

## REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Conselho Nacional de Secretários de Saúde. **Legislação do SUS / Conselho Nacional de Secretários de Saúde.** - Brasília: CONASS, 2003. [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/progestores/leg\\_sus.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/progestores/leg_sus.pdf)
2. MENEZES, L. N.; BEHLAU, M.; GAMA, A. C. C.; TEIXEIRA, L. C. **Atendimento em voz no Ambulatório de Fonoaudiologia do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais.** Ciênc. saúde coletiva. [online]. 2011, vol.16, n.7, pp. 3119-3129. ISSN 1413-8123. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232011000800012>.
3. NOMURA, Felícia Hiromi; GAIDZINSKI, Raquel Rapone. Rotatividade da equipe de enfermagem: estudo em hospital-escola. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 13, n. 5, p. 648-653, Oct. 2005. Available from <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411692005000500007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692005000500007&lng=en&nrm=iso)>. access on 23 Aug. 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692005000500007>.