

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ**

**INCLUSÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO NOS DISPENSÁRIOS DE  
MEDICAMENTOS DE MAIOR PORTE DO MUNICÍPIO DE LAPA-PR**

**CURITIBA**

**2013**

**FERNANDA SKIBA**

**INCLUSÃO DE SISTEMA INFORMATIZADO NOS DISPENSÁRIOS DE  
MEDICAMENTOS DE MAIOR PORTE DO MUNICÍPIO DA LAPA-PR**

Projeto Técnico apresentado ao Departamento de Administração Geral e Aplicada do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública

Orientador: Prof. Dr. Edelvino Razzolini Filho

**CURITIBA**

**2013**

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, a minha família, meu namorado e também a todos os meus colegas de trabalho que sempre me motivaram a realizar meus projetos.

Agradeço também a Secretaria de Saúde do Município da Lapa que me proporcionou utilizar da rotina de trabalho para criar dados que fundamentam minha proposta de projeto.

*“Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não  
é senão uma gota de água no mar. Mas o mar  
seria menor se lhe faltasse uma gota”.*

*(Madre Teresa de Calcutá)*

## RESUMO

A proposta de inclusão de tecnologia nas unidades de maior porte do Município da Lapa tem como consequência a organização dos procedimentos realizados nos dispensários de medicamentos e materiais médicos. Com a informatização, acontece a integração das informações entre as unidades, o que é de fundamental importância no controle de insumos, bem como, do quantitativo e qualitativo de população atendida. A metodologia utilizada foi o estudo de campo e revisão bibliográfica que pode fundamentar os termos utilizados no gerenciamento do departamento de farmácia. A proposta já foi encaminhada a Secretaria de Saúde Municipal que concorda com os benefícios que o sistema informatizado proporciona na gestão do departamento de assistência farmacêutica. Aguarda-se a implantação efetiva do sistema aqui abordado.

Palavras-chave:

**Informatização em saúde, inclusão de tecnologia, mudança organizacional.**

## SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 APRESENTAÇÃO/PROBLEMÁTICA .....                                      | 1         |
| 1.2 OBJETIVO GERAL DO TRABALHO .....                                     | 1         |
| 1.3 JUSTIFICATIVAS DO OBJETIVO .....                                     | 2         |
| <b>2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA .....</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>3. METODOLOGIA .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>4. A ORGANIZAÇÃO .....</b>  | <b>9</b>  |
| 4.1 DESCRIÇÃO GERAL: .....   | 9         |
| 4.2 - DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....                              | 9         |
| <b>5. PROPOSTA .....</b>   | <b>11</b> |
| 5.1 DESENVOLVIMENTO DA PROPOSTA .....                                    | 11        |
| 5.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO .....   | 12        |
| 5.3 – RECURSOS.....  | 12        |
| 5.4 - RESULTADOS ESPERADOS .....   | 12        |
| 5.5 - RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS E MEDIDAS PREVENTIVO-CORRETIVAS..... | 13        |
| <b>6. CONCLUSÃO .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>7. REFERÊNCIAS.....</b>   | <b>15</b> |

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1 Apresentação/Problemática**

A inclusão do sistema informatizado na Farmácia Municipal possibilitou um maior controle e visualização de dados relevantes para o gerenciamento do setor. Porém, indicou que essa maneira de gestão necessita de expansão, já que as atividades não são somente realizadas nesta área.

O que se busca com esse trabalho é a demonstração da importância desse gerenciamento de forma informatizada ao menos nos dispensários de medicamentos e materiais médicos de maiores porte do município da Lapa. Desta forma os gestores terão uma visualização do trabalho que está sendo realizado, da demanda atendida e da necessidade gerada pelo fluxo populacional. O objetivo é proporcionar um melhor sistema de gerenciamento do setor de assistência farmacêutica, permitindo a integração das informações geradas nas unidades.

Outra questão é o fato de que o setor farmacêutico utiliza muito recurso financeiro do setor público, tendo em vista ao abastecimento de insumos necessários a distribuição para a população e uso hospitalar.

Com esse avanço, as justificativas dos recursos utilizados na compra de materiais usados na saúde terão um maior controle e também ajudará no planejamento futuro.

### **1.2 Objetivo Geral do trabalho**

Demonstrar a necessidade e benefícios que serão alcançados após a inclusão da tecnologia nos setores pretendidos. Integrar as informações geradas nos dispensários de medicamentos e materiais médicos, possibilitando o gerenciamento adequado do departamento de farmácia, bem como, segurança nas ações realizadas, o que é essencial pela responsabilidade que o departamento exige.

### **1.3 Objetivos específicos**

- Controlar melhor o estoque.
- Integrar informações entre os dispensários.
- Melhorar o controle nas compras.
- Melhorar o controle financeiro dos estoques.
- Evitar desperdício por duplicidade de dispensação.

### **1.4 Justificativas do objetivo**

Com a implantação do sistema e sua utilização contínua com responsabilidade todos os procedimentos realizados no setor ficarão documentados, de modo a possibilitar a concretização dos serviços prestados.

O sistema informatizado permite o cadastro dos usuários que utilizam os recursos fornecidos pelo Sistema Único de Saúde, bem como o registro dos produtos ofertados pelo departamento de farmácia, como medicamentos e materiais médicos.

Essa coleta de dados diários de forma simplificada e organizada através do sistema específico é fundamental para o adequado funcionamento do setor de farmácia.

Com isso se consegue manter organizado o estoque de produtos disponíveis bem como qual a demanda da população atendida tanto em número de usuários como o que esses usuários estão utilizando do sistema.

O gasto financeiro advindo deste setor de saúde é alto e exige justificativa de valores. Com os dados gerados no sistema, a secretaria tem maior segurança na responsabilidade fiscal, podendo comprovar onde o dinheiro está sendo investido e utilizado.

O acompanhamento dos pacientes de forma imediata e simplificada através do sistema traz benefícios fundamentais para a farmácia e pode auxiliar em outros setores, como clínica médica, enfermagem e secretaria de saúde, possibilitando que os profissionais tenham um maior respaldo técnico das atividades realizadas.

A expansão da tecnologia para outras unidades além da farmácia central tem se mostrado fundamental, uma vez que muitos usuários procuram o sistema em

outras unidades que gera uma perda de dados pela falta de documentação e controle dos serviços prestados, o que prejudica significativamente o objetivo esperado com a implantação do sistema.

Apesar da farmácia central, ser a referência, o atendimento precisa de controle em mais dispensários para que as informações fiquem integradas e se possibilite a gestão pelos demais setores envolvidos, a fim de uma melhor concretização do objetivo esperado com a inclusão dessa tecnologia.

Dessa forma o controle das atividades é feito com total segurança, podendo se prever o reabastecimento dos insumos, além da visualização de dados que revelam o histórico do paciente atendido, o que é fundamental para vários setores da área da saúde.

## 2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

A proposta da inclusão do sistema informatizado no setor de farmácia é essencial para que as atividades realizadas nesse setor fiquem documentadas. Ademais, com essa tecnologia as ações realizadas terão um melhor controle organizacional.

A Assistência Farmacêutica compreende um conjunto de atividades que envolvem o medicamento e que devem ser realizadas de forma sistêmica, ou seja, articuladas e sincronizadas, tendo, como beneficiário maior, o paciente. É o resultado da combinação de estrutura, pessoas e tecnologias para o desenvolvimento dos serviços em um determinado contexto social. Dessa forma, necessita de uma organização de trabalho que amplie sua complexidade, de acordo com o nível de aperfeiçoamento das atividades e da qualidade impressa nos serviços realizados (MARIN *et.al.* 2003).

As atividades realizadas pelo departamento de farmácia geram muitos dados, e é quase impossível ter o controle manual, sem recurso tecnológico dos pacientes atendidos, quantidade de medicamentos dispensados, enfim todas as atividades realizadas pelo setor, estas informações influenciam todos os outros setores da saúde, por isso exige muito controle e responsabilidade.

Conforme afirma Oliveira, a Assistência Farmacêutica é um “processo dinâmico, que deve ocorrer por meio de ações que visam o acesso, a qualidade e o uso racional de medicamentos, garantindo a sustentabilidade do sistema público” (OLIVEIRA, *et.al.* 2008).

Ainda sobre o tema, o Ministério da Saúde estabelece que “Assistência Farmacêutica é parte integrante da Política Nacional de Saúde, envolvendo um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde e garantindo os princípios da universalidade, integralidade e equidade” (MS, 2001).

Analisando as responsabilidades do setor da Assistência Farmacêutica percebe-se a importância da melhoria da qualidade nos recursos utilizados rotineiramente por esse departamento da saúde.

A informatização do sistema farmacêutico é de grande valia, uma vez que “de modo geral, há um consenso sobre as vantagens dos registros eletrônicos, que evitariam a deterioração, a perda e a adulteração de histórias clínicas, a duplicação

de prescrições terapêuticas e de exames, com evidente redução de custos. Também permitiriam reunir toda a informação sobre o paciente, identificando-o univocamente e preservando sua privacidade, além de armazenar informações de interconsultas” (Gost Garde, 2000; Morris et al., 2002; Sánchez Mansolo et al., 1999).

Com a informatização, a organização das operações realizadas fica documentada e permite a integração das informações geradas nas unidades que utilizam a tecnologia, o que é de grande importância para a dispensação de medicamentos.

Um dos maiores benefícios adquiridos com a informatização será o controle de estoque, conforme Reis (2003), o controle de estoque é um dos componentes da gestão de materiais caracterizado por um subsistema incumbido de determinar “Quando” e “Quanto” comprar para uma aquisição adequada.

Segundo Marin, “o controle de estoque é uma atividade administrativa que tem como objetivo manter informação confiável sobre níveis de movimentação física e financeira de estoques necessários ao atendimento da demanda, evitando-se a superposição de estoques” (MARIN, 2003).

No gerenciamento do setor farmacêutico o sistema informatizado é fundamental para uma qualidade de serviço, os dados ficam disponíveis para ser visualizados conforme a necessidade e auxilia nas tomadas de decisão em tempo imediato, tanto nas questões de administração interna como gerenciamento de estoque, quando no atendimento a população que utiliza o serviço público.

Vasconcellos preconiza que “mesmo considerando o incremento no acesso a esses dados indicadores em anos recentes, a preocupação com a questão continua procedente, basicamente por dois motivos. Em primeiro lugar, porque a dificuldade de acesso e tratamento rotineiro dos dados existentes impede que as informações adequadas estejam disponíveis no momento necessário. Em segundo lugar, porque ainda não se efetuou a necessária articulação dos processos de planejamento, de gestão e regulação da saúde com os sistemas de informações e com os indicadores existentes”.

É preciso analisar o benefício que a introdução do sistema integrado vai proporcionar. Atualmente se tem à disposição muitos recursos, não muito caros que podem trazer vários benefícios, inclusive em instituições públicas.

A saúde pública brasileira ocupa espaço de destaque nos debates políticos e sociais na atualidade. Palavras como caos e colapso são constantemente utilizadas para se referir ao SUS; entretanto, não é só de experiências negativas que sobrevive o sistema. Um olhar mais aprofundado sobre ele aponta para ações concretas desenvolvidas no sentido de torná-lo mais eficiente, seja no âmbito de sua efetividade, seja na implantação de controles que permitam uma melhor avaliação das unidades prestadoras de serviços de saúde que o compõe (MORAES, 2010).

Atualmente se tem disponível muitos recursos a preços não muito caros, o que facilita um planejamento para introdução no sistema público de saúde.

Na era da internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente de meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão constam-se entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e econômica. A chamada “alfabetização digital” é elemento-chave nesse quadro (TAKARASHI, 2000, p. 05).

Conforme Gadotti: “O mundo do trabalho tem novas exigências como: novas qualificações, o desenvolvimento de novas competências, aquisição de novas habilidades, facilidade de comunicação, compreensão de textos e raciocínio lógico” (GADOTTI, 2000, p. 230).

Percebe-se uma necessidade de atualização dos métodos utilizados na rotina de trabalho, visando à melhoria dos serviços ofertados.

As novas tecnologias da informação e comunicação prometem gerar uma transformação radical na vida em sociedade ao permitir de todos falem e se façam ouvir, condição-chave para construção de uma sociedade participativa e igualitária a todos os cidadãos. Por esse motivo, a necessidade de oportunizar o acesso ao mundo digital e virtual a todos, sem exclusão (CONFORTO; SANTAROSA, 2002, p. 88).

Conforme consta no Caderno de Informações de Saúde (Datusus) “é essencial para a gestão da saúde o conhecimento, com qualidade e rapidez, da situação de saúde. Essa informação, se de fácil acesso e disponível com qualidade, torna-se grande auxílio para a tomada de decisão em qualquer área de atuação”.

A Assistência Farmacêutica que engloba várias atribuições, como por exemplo: controle de estoque, controle financeiro do gasto público, acompanhamento terapêutico dos pacientes, fica muito melhor organizada quando se tem um sistema informatizado onde as informações estarão disponíveis e integradas, ajudando a tomar decisões e melhorando o serviço ofertado pelo setor.

### **3. METODOLOGIA**

Os métodos utilizados foram: revisão bibliográfica, observação participante e estudo de caso.

Este trabalho foi realizado com base em uma revisão bibliográfica em artigos, livros, teses que revelam os conceitos de assistência farmacêutica e também naqueles que consideram a introdução de tecnologia como uma ferramenta que contribui na melhoria da qualidade do trabalho realizado em vários departamentos. Fora utilizado também a observação da execução do sistema informatizado na Farmácia Municipal Central do município da Lapa-PR, o que foi de suma importância para a realização do presente estudo.

## **4. A ORGANIZAÇÃO**

O Departamento de Assistência Farmacêutica que integra a Secretaria de Saúde do Município da Lapa PR é composto pela Farmácia Municipal Central que conta com duas farmacêuticas e quatro auxiliares de farmácia. Na região central da cidade existem mais dois grandes dispensários de medicamentos e materiais que atendem um número significativo de aproximadamente duas mil pessoas por unidade. Nestas unidades trabalham um enfermeiro, um técnico de enfermagem e um auxiliar de enfermagem os quais fazem a dispensação.

Com a introdução do sistema informatizado nessas unidades onde o atendimento é abundante, seria possível um melhor gerenciamento da demanda atendida por meio da integração das informações geradas, desta forma, seria evidente a melhoria da funcionalidade do sistema farmacêutico municipal, através do controle quantitativo e qualitativo das atividades realizadas na cidade.

### **4.1 Descrição geral**

Proposta de expansão do sistema informatizado utilizado na Farmácia Municipal do município da Lapa em mais dispensários de medicamentos para que as ações realizadas na dispensação fiquem integradas. Assim, seria possível uma melhor visualização das atividades realizadas, de modo a gerar dados que justifique os recursos financeiros destinados à compra de medicamentos e materiais médicos, bem como o controle da dispensação, evitando, desta forma, desperdício.

### **4.2 Diagnóstico da situação-problema**

O controle na dispensação de medicamentos e materiais médicos nas unidades de saúde do município é realizado de forma manual, o que não garante o registro das atividades realizadas de forma confiável. Dessa forma se observa muitas falhas com a falta de documentação, sendo prejudicada a comprovação dos procedimentos realizados.

Um problema constante é a duplicidade de dispensação dos mesmos medicamentos para os mesmos pacientes em diferentes unidades dispensadoras, o

que gera um desperdício financeiro desnecessário. Muitos pacientes percebendo a falta de controle na entrega da medicação retiravam os medicamentos mais de uma vez e em menor prazo de tempo fazendo de suas casas um depósito desnecessário de medicamentos.

Com o sistema informatizado pode-se utilizar ferramentas que possibilitam a quantidade dispensada e quanto tempo essa quantidade irá suprir a necessidade do paciente, evitando o acúmulo de remédios pelo usuário.

Além do atendimento direto com a população, também existe a transferência de materiais e medicamentos para unidades menores que, sem o sistema informatizado, ficam sem controle. Muitos profissionais faziam estoques desses produtos médicos e percebendo tardiamente a sua não utilização acabavam perdendo os materiais por prazo de validade ou até mesmo avaria.

Outro fato importante é a visualização da quantidade da demanda atendida, que gera índices importantíssimos para a secretaria de saúde. Essa demanda se refere à quantidade de população atendida, bem como a quantidade de medicamentos e materiais necessários para suprir a necessidade.

A sistematização propicia um planejamento das compras com respaldo documentado, justificando a necessidade de compra através da demonstração do que foi realizado por meio dos atendimentos documentados realizados.

Enfim, com o uso dessa tecnologia será possível um monitoramento dos profissionais e das atividades realizadas pelos mesmos. Dessa forma podem-se sugerir melhorias, treinamentos necessários e exigir responsabilidade pelas atividades realizadas.

## **5. PROPOSTA**

Expansão do sistema informatizado que é utilizado na Farmácia Municipal Central para dois dispensários existentes no município da Lapa-PR que possuem um grande fluxo de atendimento populacional. Ambas as unidades de maior porte se localizam na cidade, o que possibilita a fácil introdução de internet que é necessária para a implantação da tecnologia, já que ela requer a comunicação entre as unidades e transmissão de dados.

Essa proposta tem como objetivo otimizar as atividades realizadas no setor farmacêutico e gerar dados que possam justificar os gastos despendidos por esse departamento.

### **5.1 Desenvolvimento da proposta**

Essa proposta irá provocar uma mudança organizacional nas unidades na forma de trabalho dos funcionários. Exigirá uma conscientização de que a tecnologia irá proporcionar muitas vantagens para que ocorra a cooperação de todos na introdução do sistema informatizado.

Inicialmente para a implantação, se faz necessário que um profissional com o conhecimento sobre o sistema esteja presente durante cerca de três dias, tirando dúvidas e orientando como deve ser feito o procedimento informatizado. Importante salientar que o atendimento a população tende a ficar mais demorado, até que a alimentação de dados no sistema fique concluída.

As unidades deverão receber computadores que estejam conectados na internet para funcionarem de forma integrada.

Os trabalhadores irão precisar de treinamento para utilização do sistema, o que pode ocorrer com a colaboração dos que já utilizam o sistema na Farmácia Municipal, uma vez que podem repassar os métodos utilizados, demonstrando assim seus benefícios.

A implantação da referida tecnologia deve ocorrer durante seu horário normal de trabalho não precisando necessariamente de um tempo extra para a informatização. O sistema não possui dificuldades, porém exige um conhecimento mínimo de informática, o que a maioria dos profissionais já possui.

No começo surgirão dúvidas, então é importante ter uma equipe de apoio, a qual estará disponível sempre que preciso através de contato telefônico.

## **5.2 Plano de implantação**

Primeiramente é necessária a aquisição dos equipamentos necessários, como computadores e conexão com internet.

Depois é necessário o treinamento aos funcionários envolvidos, bem como a alimentação do sistema com os dados existentes, como pacientes atendidos e estoque existente nas unidades.

## **5.3 Recursos**

Será necessária a aquisição de um computador em cada uma das unidades onde o sistema será implantado. Além da parte física, é importante que um profissional habilitado venha treinar a equipe de funcionários, o que irá dispensar gastos, inclusive com hospedagem e alimentação, já que eles não são residentes na cidade da Lapa PR, sendo o suficiente para o treinamento poucos dias. Tudo isso tende a que ser analisado, pois os recursos do serviço público são escassos e assim precisa se fazer um planejamento orçamentário.

## **5.4 Resultados esperados**

O resultado esperado é a integração entre as unidades dispensadoras de medicamentos, evitando duplicidade de dispensação e desperdício de remédios.

Com a informatização podem-se gerar dados conforme a necessidade diária, como relatórios de atendimentos, quantidades de medicamentos dispensados, necessidade de reposição de estoque, enfim, todos os procedimentos que serão realizados no setor ficarão documentados e com acesso imediato sempre que necessário.

## **5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas**

O risco que se tem com a utilização própria do o sistema é a retirada deste pelos gestores, a fim de reduzir gastos. Por isso, sempre é preciso mostrar a importância do uso da sistematização no controle dos procedimentos realizados.

O sistema exige um investimento de manutenção pela equipe que formulou essa tecnologia para o setor de saúde, existindo uma mensalidade para seu adequado funcionamento. Este é o gasto que pode ser questionado quando se precisa de uma redução de custos pelos gestores.

Porém, com a informatização os procedimentos de facilidade na gestão de compras, controle de gasto financeiro dispensado pelo setor farmacêutico, acompanhamento de recursos públicos utilizados pela população atendida no setor, planilhas de dados de pacientes e materiais, inibição da duplicidade de dispensação para o mesmo paciente, enfim, todas as facilidades de organização que essa tecnologia proporciona tende a reduzir gastos para a Secretaria de Saúde e Prefeitura Municipal. Analisando o conjunto o saldo final com certeza é positivo, sendo este o desafio com esta proposta de extensão da informatização.

Outro problema que pode ocorrer é a interrupção de conexão com internet, o que gera um transtorno e exige que durante o período os atendimentos sejam anotados manualmente para posteriores ajustes no sistema. Se isso não acontecer o controle de estoque perde a credibilidade. É necessária uma rotina dos funcionários no que se refere a contagem de estoque para sempre manter os dados atualizados no sistema, bem como uma conexão adequada com a internet.

## 6. CONCLUSÃO

Com a inclusão da sistematização das unidades de maior porte do município da Lapa-PR, é possível um avanço importante na comunicação de dados e controle das atividades realizadas nos setores.

Essa proposta exige poucos recursos financeiros, sendo o maior desafio a constante alimentação do sistema com dados existentes que possibilitem uma visão real dos procedimentos realizados.

O ideal seria que todos os locais onde ocorre a dispensação, pudessem implantar essa sistematização. Porém, devido à dificuldade de conexão com internet, isto se torna inviável, pois muitas das localidades se encontram em regiões afastadas, na maioria áreas rurais do município.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. *Política Nacional de Medicamentos*, Brasília, Ministério da Saúde, 2001.

CONFORTO, Débora; SANTAROSA, Lucila M. C. Acessibilidade à Web: Internet para Todos. *Revista de informática na Educação: Teoria, Prática – PGIE/UFRGS*. V.5 N° 2 p. 87-102, 2002.

DATASUS. *Caderno de Informações de Saúde*, www.datasus.gov.br, Rio de Janeiro.

GADOTTI, Moacir. *Perspectivas atuais de educação*, São Paulo: Artmed, 2000.

GOST, Garde J. *Gestión sanitaria y tecnologías de la información*, In: Reunión de la Sociedad Española de Informática de la Salud, Pamplona: SEIS, 2000

MARIN, N. *Assistência farmacêutica para gerentes municipais*, Opas, 2003.

MORAES, FP Marcio. *Informatização da operação e da gestão de uma unidade de saúde de alta complexidade do Sistema Único de Saúde*, Fundação Getúlio Vargas, 2010.

OLIVEIRA MA, Bermudez JAZ, Osório-de-Castro CGS. *Assistência farmacêutica e acesso a medicamentos*, Política Nacional de Medicamentos, Ministério da Saúde, 2001.

REIS, A. M. M; GOMES, M. J. V. M, *Ciências Farmacêuticas Uma abordagem em Farmácia Hospitalar*, Atheneu 2003.

TAKARASHI, T. (Org.). *Sociedade da Informação no Brasil: livro verde*, MCT, Brasília, 2000.

VASCONCELLOS, Miguel Murat; MORAES, Ilara Hammerli S. de; CAVALCANTE, Maria Teresa, 2002. Política de Saúde e Potencialidades de Uso das Tecnologias de Informação. *Revista Saúde em debate*, n.61, pp. 219-235.