

# Serviços de referência em unidades de formação para a saúde

---

Maria da Luz Antunes  
Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Lisboa  
[mluz.antunes@estesl.ipl.pt](mailto:mluz.antunes@estesl.ipl.pt)

# Serviço de referência

---

- ❑ Centralidade na organização
- ❑ O papel de mediador
- ❑ Ética
- ❑ Boas práticas – Top 10
- ❑ Bibliotecário clínico
- ❑ Estudo de casos

# Centralidade na organização

---

- ❑ Público-alvo
- ❑ Informação a fornecer
- ❑ Uso da informação
- ❑ Análise prévia de meios (financeiros, humanos e tecnológicos)
- ❑ Abertura aos recursos externos da Biblioteca



Bibliotecário (qualidades de líder no contexto organizacional)

# Centralidade na organização

---

Centralizado no fluxo de saberes:

- Aquele que pesquisa (o aluno)
- Aquele que orienta (o docente)
- Aquele que abre o caminho crítico da construção do conhecimento (o bibliotecário)



Frustração perante a avalanche de informação irrelevante  
(não classificada e não indexada)

# Centralidade na organização

---

Participação activa do bibliotecário de referência na interacção entre a biblioteca e a missão pedagógica:

- ❑ Audiência (quem precisa saber?)
- ❑ Brevidade e consistência do conteúdo (o que precisam saber?)
- ❑ Credibilidade das fontes (o que precisam vir a saber?)
- ❑ Acessibilidade do meio e oportunidades de aprendizagem contínua (qual a melhor forma de o virem a saber?)
- ❑ Meio envolvente (quem ou o que pode influenciar a sua atitude perante a mensagem recebida?)

# O papel de mediador

---

Mediação ↔ Mediador

↓  
Organizador, identificador, orientador, consultor, gestor da informação especializada, criador de ferramentas autónomas de pesquisa, construtor de habilidades e de qualidades, institucionalizador de valores éticos na obtenção e no uso da informação, facilitador do acesso à informação.

↙ ↘  
Interactividade

Apagamento

# Ética

---

Conteúdos ético-legais no serviço de referência virtual (novas urgências na sociedade contemporânea)



Privacidade da comunicação pessoal

1. Direito a comunicar.
2. Divulgação de dados pessoais, seu uso e seu conhecimento por outros indivíduos e organizações.

# Ética

---

Confidencialidade dos dados em circulação e outra informação pessoal relativa aos utilizadores (questões de pesquisa e materiais envolvidos na pesquisa).



Garantir e salvaguardar a informação pessoal (independentemente de pensamentos, sentimentos, crenças, medos, fantasias).



Preservar a filosofia e os ideais da profissão, para além dos princípios standardizados para a profissão

= Mais valia na dimensão profissional

# TOP 10 (boas práticas)

---

1. Assegurar-se de que o utilizador está disposto a aprender (tem tempo ou dispõe de 10 minutos?).
2. Não ensinar ao utilizador o que ele de facto já sabe (respeitar os conhecimentos que já tem, thesaurus, BD, WoK?).
3. Respeitar o espaço do utilizador (linguagem postural ao mesmo nível, localizar-se sempre ao lado, nunca atrás).
4. Respeitar a necessidade de o utilizador desejar ser independente (não usar o teclado, deixá-lo trabalhar e à sua velocidade).
5. Explicar progressivamente cada passo.

# TOP 10 (boas práticas)

---

6. Progredir devagar, procurar a compreensão e rever os passos que forem necessários.
7. Tornar a aprendizagem confortável para o utilizador e fazê-lo compreender que este é um processo recíproco.
8. Respeitar o ritmo de aprendizagem do utilizador (evocação da idade, da inapetência, da “urticária”; encorajar e sugerir alternativas).
9. Usar o bom humor e respeitar o stress do utilizador (aproveitar as dificuldades de acesso e os compassos de espera).
10. Saber quando “abandonar” o utilizador (não sentar, não usar o teclado, controlar visualmente outros utilizadores, sair airoso e encorajar o utilizador a solicitar a sua ajuda, se necessária).

# O bibliotecário clínico

---

Os médicos e a recuperação da informação médica:

- ACP Journal Club
- Cochrane Library
- Clinical Evidence

Publicações secundárias de evidência  
clínica extraídas a partir da literatura original.



Informação no momento crítico  
da prestação de cuidados de  
saúde.



***"When we want your opinion,  
we'll give it to you."***



**Tinsley Harrison teaches medical students at the bedside of a patient in 1964.  
(Courtesy UAD Archives, University of Alabama at Birmingham)**

# O bibliotecário clínico

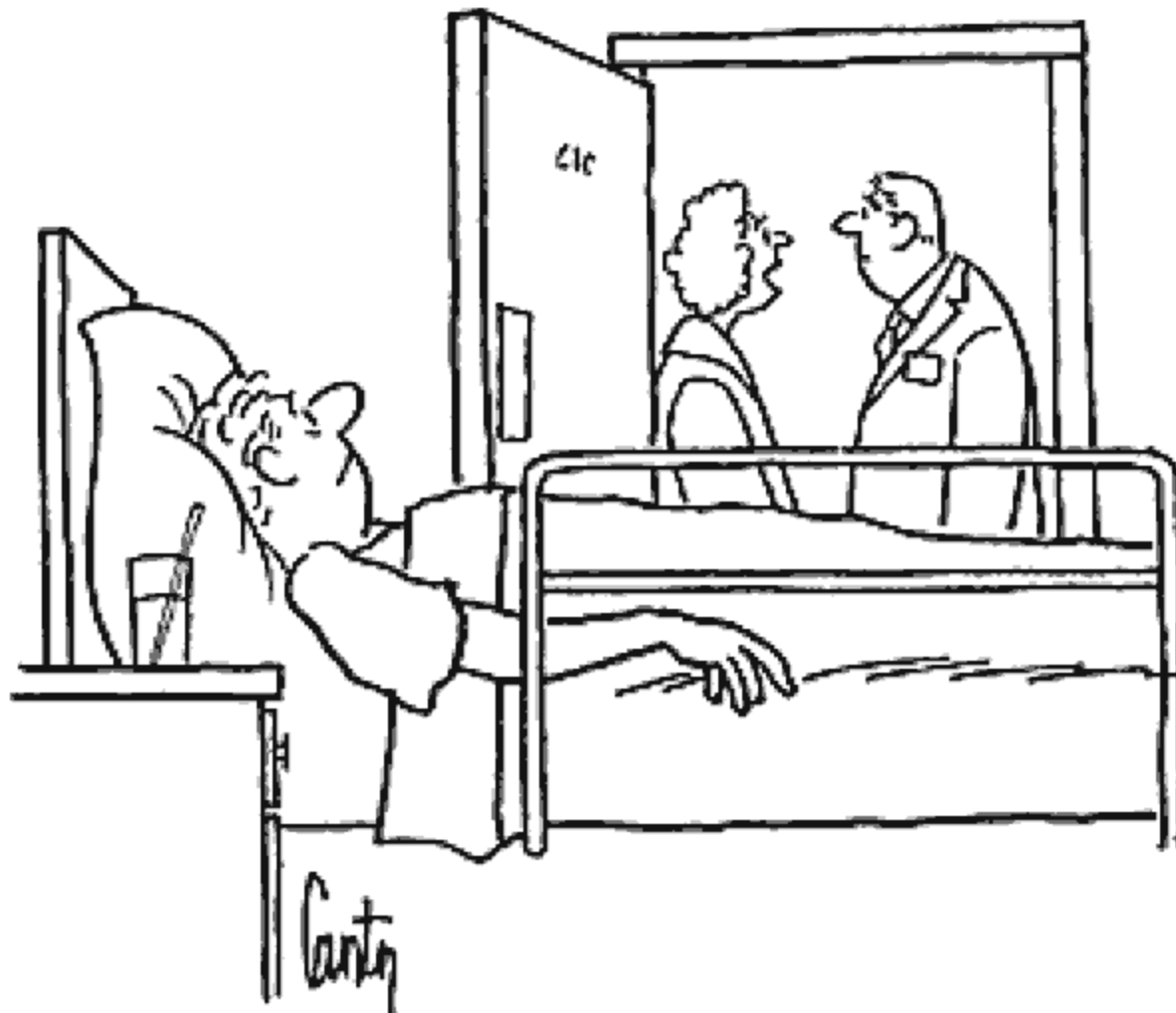
---

Objectivos definidos para a promoção da qualidade da prestação de cuidados de saúde:

1. Assegurar-se de que as questões originadas pela prática clínica obtêm uma resposta baseada na evidência científica.
2. Optimizar o tempo dos médicos.
3. Desenvolver a base do conhecimento.
4. Apoiar a base de trabalho informada e de pesquisa permanente.

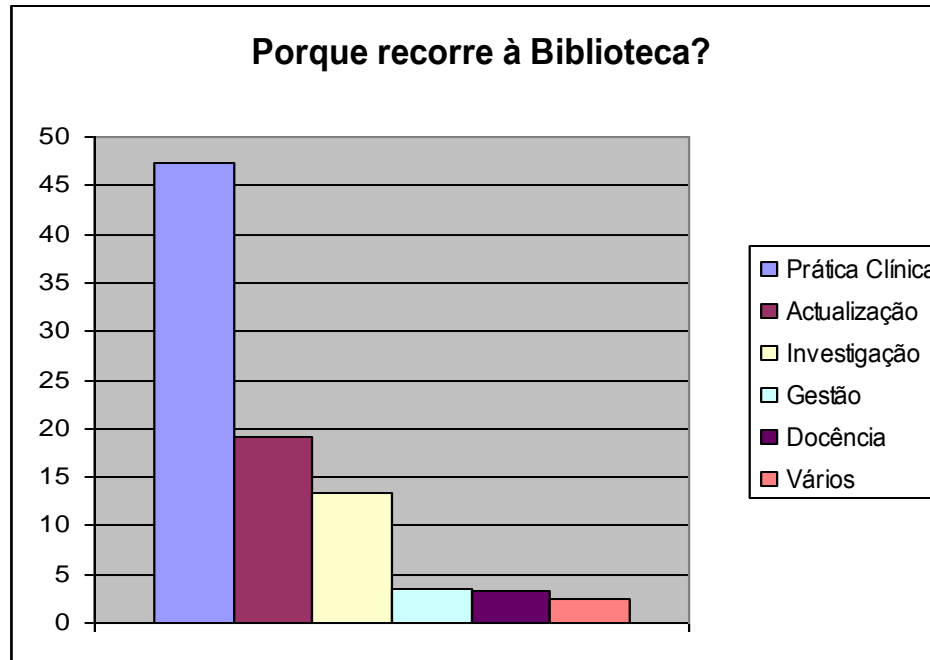


Qualidade dos cuidados de saúde como o resultado da tomada de decisão informada.

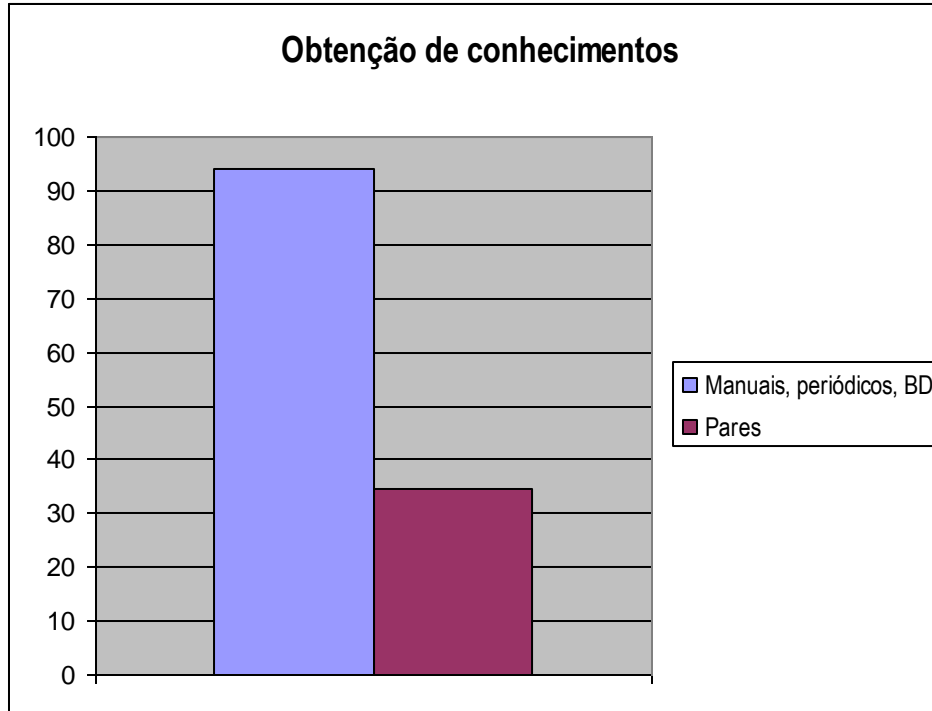


***"How bad is it doctor? Should I start dating?"***

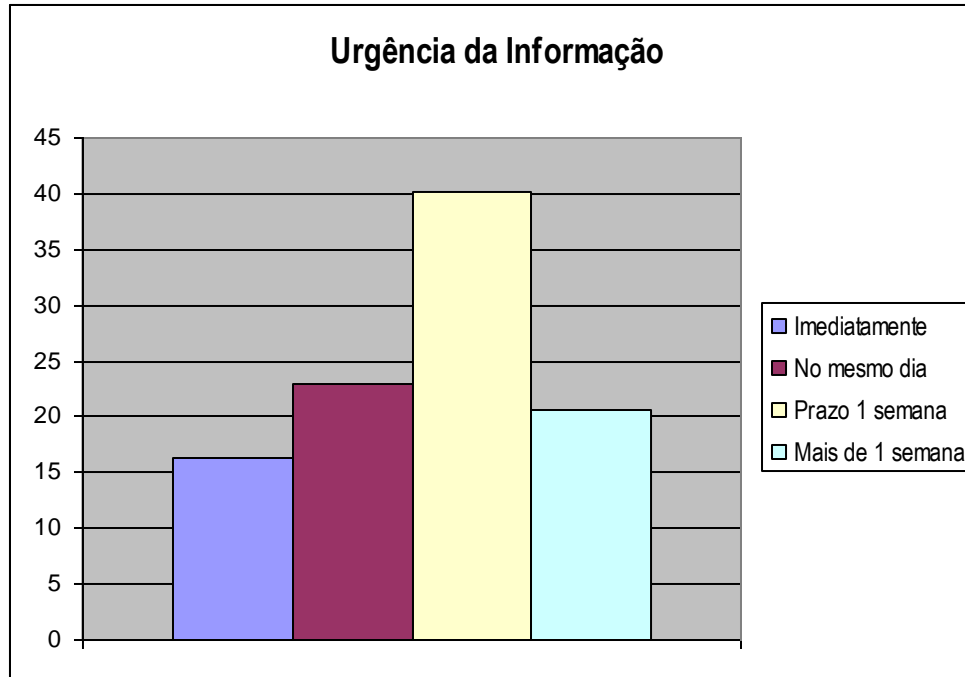
Hospital Clínico Universitario de Valência (Espanha), 1998.



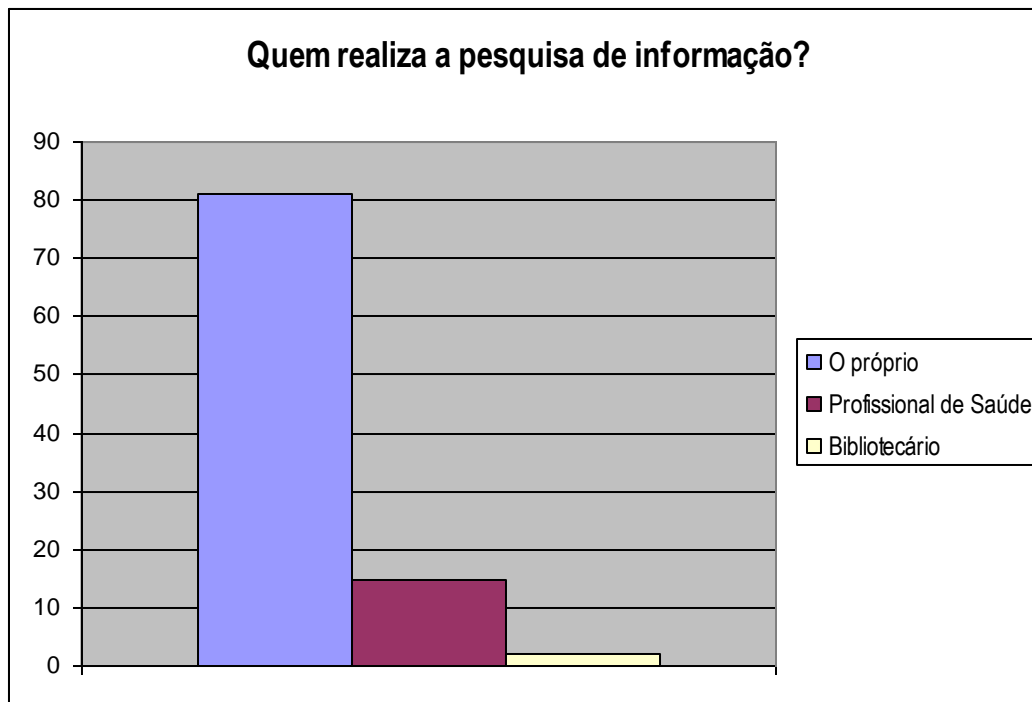
Hospital Clínico Universitario de Valência (Espanha), 1998.



Hospital Clínico Universitário de Valência (Espanha), 1998.



Hospital Clínico Universitario de Valência (Espanha), 1998.

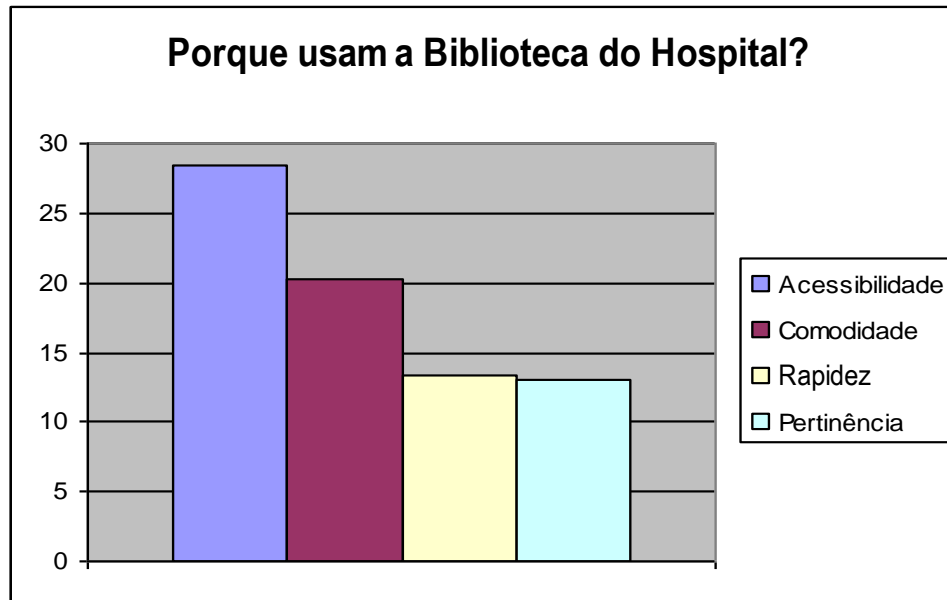


# Local favorito para a recolha de informação

---

- . Biblioteca
- . Pares
- . Recursos pessoais
- . Registos Clínicos
- . Internet

Hospital Clínico Universitário de Valência (Espanha), 1998.





**Os bibliotecários devem progredir de um modelo de ligação basicamente passivo para um modelo de consulta pró-activo, saindo das bibliotecas e tornando-se consultores de informação.**

**D. Frank, E. Howell (2003)**

---

**Se queremos sobreviver temos de sair.  
P. Pereira (2005)**



**A integração da literacia da informação nas opções curriculares necessita da colaboração do bibliotecário nos cursos e nas salas de aulas, devendo os planos de estudos ser revistos e redesenhados.  
D. Frank, E. Howell (2003)**