

Inovação e infraestrutura



Analista de contexto

Evitar Filas de Espera nos postos de saúde



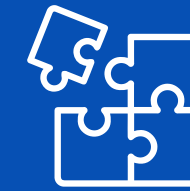
Personas

Atingir o Público geral que frequenta os postos de saúde



Backlog

- **Integração com Agenda de Atendimento**
- **Registro de Pacientes**
- **Seleção de Serviços Médicos**
- **Notificações e Lembretes**
- **Acesso a Informações Relevantes**
- **Acesso Restrito para Profissionais**
- **Capacidade de Reagendamento e Cancelamento**



ÁREA DE EXPERIMENTAÇÃO



Benefícios e Justificativas

Diminuir/Otimizar o tempo de espera



Hipóteses

Quesitos de avaliação pós consulta. (Avaliando Médico e tempo de espera).



Objetivos S.M.A.R.T

Evitar o deslocamento precoce até o posto de saúde e Utilizar soluções como o agendamento online e otimização dos processos



Premissas e Restrições

- **Adoção pelos Pacientes**
- **integração com Sistemas Existentes**
- **Segurança de Dados**
- **Limitações Tecnológicas**
- **Conexão com a Internet**



Resultado



Solução

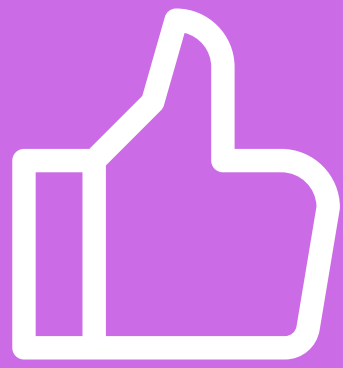


Lições Aprendidas



Analista de Contexto

Os atrasos nas filas de postos de saúde e as longas esperas para atendimento têm sido uma preocupação recorrente, muitas vezes impactando negativamente a experiência dos pacientes. Esses atrasos podem ser atribuídos a uma série de fatores, incluindo a falta de profissionais de saúde disponíveis, o aumento na demanda por serviços médicos, infraestrutura inadequada e processos burocráticos. Essas demoras não apenas causam desconforto aos pacientes, mas também podem comprometer a eficácia dos tratamentos, uma vez que diagnósticos e intervenções precoces são fundamentais para uma recuperação bem-sucedida. A implementação de tecnologias como sistemas de agendamento online, triagem prévia e a melhoria na gestão de recursos podem desempenhar um papel crucial na mitigação desses atrasos, garantindo uma distribuição mais eficiente e equitativa dos serviços de saúde à população.



Benefícios e Justificativas

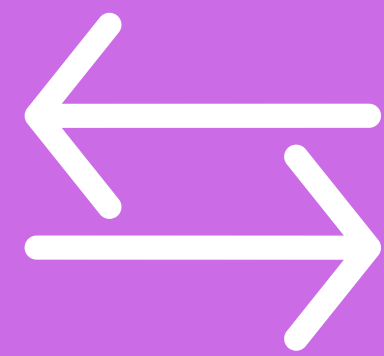
- **Redução de Filas:** Evita longas esperanças e filas nos postos de saúde.
- **Eficiência Operacional:** Melhora a distribuição de pacientes ao longo do dia, otimizando recursos.
- **Acesso Equitativo:** Garante acesso igualitário aos serviços de saúde, independentemente da capacidade de esperar em filas.
- **Conveniência para Pacientes:** Permite agendar consultas de forma conveniente via dispositivos móveis ou computadores.
- **Redução de No-Shows:** Lembretes automáticos reduzem ausências, otimizando o uso de horários.
- **Qualidade do Atendimento:** Melhora a preparação dos profissionais de saúde para consultas agendadas.
- **Análise de Dados:** Gera insights sobre demanda, eficácia do atendimento e identificação de gargalos.



Personas

Enfermeira

- Ela comenta sobre a preocupação com os pacientes que não teria acesso ao aplicativo
- Tem preocupação com sintomas relatados pelos pacientes.
- Ela diz que é necessário explicar alguns procedimento e talvez complicaria na administração de remédios
- Receio de ter erro no sistema e ter que adiar algum atendimento necessário e ter muitos obstáculos na comunicação com os clientes.
- Ter um bom suporte caso necessário, atualizações constantes e ser feito de um jeito bem intuitivo para facilitar a utilização.



Hipóteses

As pessoas não gostam de sair de casa e pegar filas enormes para atendimentos e não saber o horário que vai ser atendido.

Mau atendimento no agendamento e atendimento médico.

As pessoas gostariam de sair de casa com seu horário já agendado. Para não enfrentar filas longas.

**Quesitos de avaliação pós consulta.
(Avaliando Médico e tempo de espera).**



Objetivos

S.M.A.R.T

Specific - Específico: Reduzir o tempo médio de espera dos pacientes por atendimento no posto de saúde.

Mensurable - Mensurável: Alcançar uma diminuição mensurável de pelo menos 30% no tempo médio de espera dos pacientes por atendimento no posto de saúde.

Attainable - Atingível: Utilizar soluções como o agendamento online e otimização dos processos de atendimento para alcançar a meta de redução.

Relevant - Relevante: A redução do tempo de espera está alinhada com o objetivo de melhorar a satisfação dos pacientes e a eficiência dos serviços prestados pelo posto de saúde.

Time Based - Temporal: Alcançar a redução de 30% no tempo médio de espera até o final de um determinado período.



Premissas e Restrições

- **Conexão com a Internet:** O aplicativo pressupõe que os usuários terão acesso à Internet para usar suas funcionalidades, portanto, não será projetado para operar offline.
- **Integração com Sistemas Existentes:** O aplicativo será projetado para se integrar com os sistemas internos de registros médicos e agendamento já utilizados pelo posto de saúde.
- **Adoção pelos Pacientes:** Parte do sucesso do aplicativo depende da adesão dos pacientes à sua utilização, pressupondo que haverá um esforço de conscientização para promover seu uso.
- **Disponibilidade de Recursos Técnicos:** Pressupõe-se que a equipe de desenvolvimento terá acesso a recursos técnicos e ferramentas para implementar as funcionalidades necessárias.

- **Orçamento Limitado:** O desenvolvimento acontecerá dentro de um orçamento definido, com recursos financeiros limitados.
- **Prazo de Desenvolvimento:** O aplicativo será criado dentro de um prazo determinado, considerando as necessidades operacionais do posto de saúde.
- **Plataformas Móveis:** O foco será nas plataformas móveis, como iOS e Android, excluindo outras plataformas.
- **Segurança de Dados:** Altos padrões de segurança serão aplicados para proteger os dados dos pacientes, seguindo regulamentações de proteção de dados.
- **Limitações Tecnológicas:** Restrições tecnológicas e de recursos podem afetar a implementação de algumas funcionalidades.
- **Capacidade de Manutenção:** à construção do sistema de forma modular e com uma interface de administração intuitiva, para que a equipe do posto possa facilmente realizar atualizações e ajustes, garantindo a operação contínua do sistema.
- **Compatibilidade com Dispositivos:** O design do aplicativo garantirá sua compatibilidade com uma variedade de dispositivos móveis, considerando diferentes tamanhos de tela e sistemas operacionais.
- **Conformidade Regulatória:** O aplicativo seguirá todas as regulamentações e leis pertinentes à saúde, privacidade e proteção de dados, como a LGPD no Brasil.



Backlog

Integração com Agenda de Atendimento: O sistema deve ser capaz de se integrar com a agenda de atendimento dos profissionais de saúde, exibindo os horários disponíveis para agendamento.

Registro de Pacientes: Os usuários devem ter a opção de se registrar no sistema, criando perfis com informações pessoais e de contato para facilitar o agendamento.

Seleção de Serviços Médicos: Os pacientes devem poder escolher o tipo de serviço médico que necessitam, como consultas, exames ou procedimentos específicos.

Notificações e Lembretes: O sistema deve enviar notificações automáticas aos pacientes para confirmar agendamentos, além de lembretes antes da data marcada.

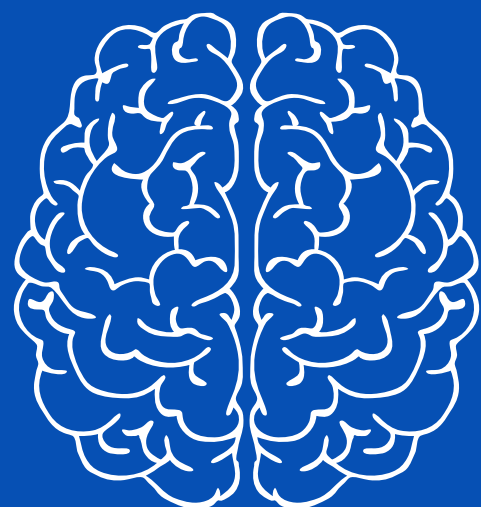
Acesso a Informações Relevantes: Os usuários devem ter acesso a informações sobre os serviços oferecidos, profissionais de saúde disponíveis e requisitos pré-agendamento (preparativos, jejum, etc.).

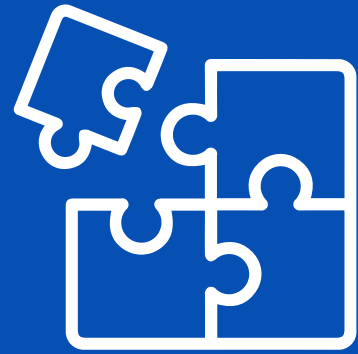
Acesso Restrito para Profissionais: Profissionais de saúde devem ter contas separadas que lhes permitam visualizar e gerenciar suas agendas de atendimento, garantindo a privacidade dos dados.

Capacidade de Reagendamento e Cancelamento: Os pacientes devem poder reagendar ou cancelar compromissos, respeitando um prazo estabelecido e evitando falhas na programação.



Resultados





ÁREA DE EXPERIMENTAÇÃO



Solução