JOURNEY MAP

DESCRIPTION

Carlos Sousa's Journey Map

Pré-Serviço | **Serviço** | **Pós-Serviço**

| Consulta médica: O Carlos ... | Receção QR Code: Carlos toma ... | Desloca-se à farmácia: Carlos d... | Fala com Farmacêutico: Carlos v... | Leitura QR Code: Carlos está um... | Exibição medicamentos: É exibid. | Pagamento: Carlos paga em num. | Número de levantamento: Receb. | Entrega dos medicamentos: O ro... | Saída da farmácia: Carlos agrad... | Toma dos medicamentos: O Car... |

Carlos Sousa — CARLOS SOUSA'S JOURNEY

| **Consulta médica:** O Carlos fala com o seu médico de família sobre os seus problemas de saúde. | **Receção QR Code:** Carlos toma conhecimento da necessidade de adquirir medicação para uma doença. | **Desloca-se à farmácia:** Carlos decide ir à farmácia local. | **Fala com Farmacêutico:** Carlos vai à farmácia e interage com o farmacêutico, que lhe pede para fazer scan ao QR Code. | **Leitura QR Code:** Carlos está um pouco confuso sobre como funciona o processo de scan ao código. Carlos interpela o farmacêutico a pedir ajuda, e este explica o processo. | **Exibição medicamentos:** É exibida a lista de medicamentos prescritos. Carlos aproveita para fazer algumas perguntas sobre a medicação e o farmacêutico responde pacientemente. | **Pagamento:** Carlos paga em numerário. | **Número de levantamento:** Recebe um recibo impresso com o número de levantamento. | **Entrega dos medicamentos:** O robô recolhe os medicamentos comprados por Carlos, e o assistente entrega-os pessoalmente. | **Saída da farmácia:** Carlos agradece aos funcionários pela ajuda e sai da farmácia a sentir-se seguro e cuidado. | **Toma dos medicamentos:** O Carlos chega à casa e toma o medicamento. |

Carlos Sousa — CARLOS SOUSA'S STORYBOARD

Carlos Sousa — DRAMATIC ARC

Carlos Sousa — EMOTIONAL JOURNEY

Carlos Sousa — BACKSTAGE LANE

Serviço nacional de saúde

Interface I/O

Fornecedor de Medicamentos

Telecomunicações

Banco

Sistema

Robô farmácia

Médico — Prescreve medicação

Carlos Sousa — CHANNEL USAGE

Face-to-face

Mobile Phone

SMS

Print

Email

Face Recognition

Reader Device