

Rodrigo Oliveira da Silva TIA: 42301408

Como podemos proporcionar um atendimento eficaz, facilitando o acesso entre paciente e médico?

Matriz CSD:

<u>Certezas</u>	<u>Suposições</u>	<u>Dúvidas</u>
<ul style="list-style-type: none">• A grande maioria não tem acesso a um sistema de saúde bom.• A comunicação entre médico e paciente é muito burocrática.• As pessoas sentem falta de um sistema de saúde humanizado.• A área da saúde pode ser muito fria, e hostil.• O povo parece por falta de conhecimento.• Os campos de pesquisa médicos são muito seletivos e segregados.• A área da saúde ainda é muito retrógrada tecnologicamente, usando sites e fazendo publicações.	<ul style="list-style-type: none">• Talvez mais pessoas pudessem ter informações médicas com esse site.• Talvez a adaptação a esse novo sistema fosse fácil, já que hoje o mundo todo é conectado.• Talvez pudéssemos envolver organizações voluntárias de saúde que pudessem ajudar a informar os pacientes, informações precisas e verdadeiras.	<ul style="list-style-type: none">• A maioria será capaz de usar um site?• Quem mais sofre com a desinformação médica?• As pessoas se sentiriam à vontade conversando online?• Os médicos e clínicas estariam dispostos a se inscrever no site?• É seguro utilizarmos esse sistema para passar as informações dos pacientes aos médicos? O que diz a LGPD?

Pesquisa Desk:**Guia de Campo:**

1. Qual o nível de dificuldade que pessoas de mais idade têm em relação ao manuseamento de tecnologias?
2. Quais são as organizações voluntárias da saúde que poderiam se unir a este projeto?
3. Quem são as pessoas que mais sofrem com falta de informação e acesso à saúde?
4. Os clientes (médicos, pacientes e empresas) se sentiriam seguros fornecendo seus dados para um site?

Resultados:

1. Alguns fatores que podem afetar a capacidade das pessoas mais velhas de usar tecnologia incluem: experiência prévia; motivação; habilidades cognitivas; interface do usuário e suporte social. Portanto, desde que o idoso tenha o apoio de familiares e amigos, ele não terá grandes dificuldades para acessar, principalmente, aplicativos e sites com interfaces intuitivas e amigáveis.

2. Associação Brasileira de Medicina Preventiva e Social (ABRASCO): é uma organização de apoio ao ensino, pesquisa, cooperação e prestação de serviços no campo da Saúde Pública/Saúde Coletiva.

Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz): visa promover a saúde e o desenvolvimento social e gerar e difundir conhecimento científico e tecnológico.

Instituto Votorantim: direciona os investimentos sociais das empresas do Grupo Votorantim. Atua no campo da Responsabilidade Social Corporativa, estimulando princípios e boas práticas de sustentabilidade.

Fundação Bill e Melinda Gates: é uma instituição sem fins lucrativos que financia pesquisas em diversas áreas do conhecimento.

3. Os grupos da sociedade que mais sofrem com isso são as pessoas de baixa renda e as pessoas que moram em regiões rurais e remotas. Pode ser complicado para os serviços de saúde serem instalados nas áreas em que essas pessoas vivem, e isso pode resultar em longas distâncias a percorrer para obter atendimento médico adequado.
4. A disposição em fornecer dados vai depender de vários fatores, incluindo a confiança na segurança das informações, a conformidade do site com regulamentações de privacidade, a transparência nas práticas de coleta e uso de dados, e os benefícios percebidos do compartilhamento de informações.

Persona: Paciente

Mapa da Empatia:

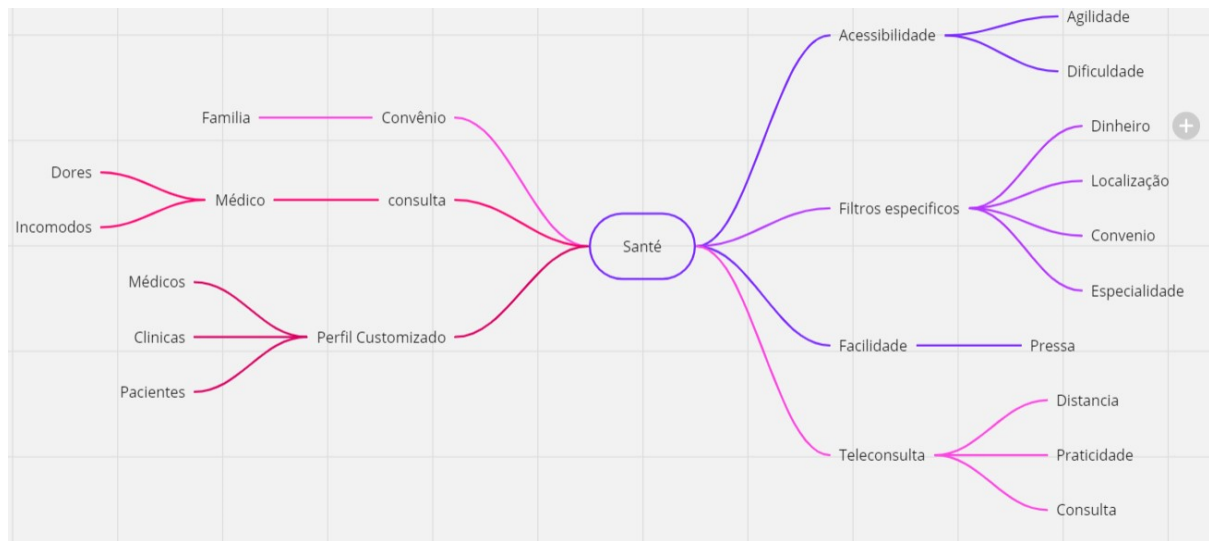
O que ela PENSA e SENTE: Se preocupa em ter um bom atendimento. Se preocupa em ter seu problema resolvido Se preocupa em ter um bom diagnóstico médico. Ser atendido por alguém de confiança e que conheça do assunto. Espera que seus requisitos sejam atendidos. Querem se sentir confortáveis no ambiente médico. Busca se sentir entendido e confortável onde quer que esteja.	O que ela FALA e FAZ: Dá o melhor para quem ama. Se importa com eles. Fala sobre aquilo que lhes incomoda, fala suas críticas na internet e compartilha suas insatisfações. Quer o melhor para si mesma. Essa pessoa trabalha, estuda, tem uma vida social, tem pessoas importantes em sua vida. E tem que dar conta de balancear tudo isso ao mesmo tempo. Procura formas mais fáceis e acessíveis de se cuidar.
O que ela VÊ: Ela vê outras pessoas tendo problemas de saúde. Vê falta de cuidado por parte médica. Vê a desorganização do sistema de saúde brasileiro. Parte da população sem conseguir ter acesso a uma saúde de qualidade.	O que ela ESCUTA: Ela escuta informações falsas. Escuta coisas negativas que podem lhe fazer desistir de procurar um tratamento adequado. Ela escuta um mundo de informações, em excesso, o que pode lhe confundir em suas escolhas e decisões.

<p>DORES:</p> <p>Tem medo de um médico não ser confiável. Tem medo de se sentir desconfortável com o serviço proporcionado. Tem medo dos tratamentos não funcionarem. Se frustra por não conseguir se conectar com os médicos. Enfrenta obstáculos como a desinformação e acesso limitado. Se sente frustrada quando é enganada ou contrata um serviço ruim.</p>	<p>GANHOS:</p> <p>Deseja ter um acesso fácil e rápido ao sistema de saúde. Procura resolver seus problemas da melhor maneira possível. Precisa de um tratamento coerente. Busca informações confiáveis, acessíveis e verdadeiras. Procura serviços de qualidade. Quer ter acesso facilitado ao médico. Quer estar em um ambiente seguro e confortável.</p>
--	---

Matriz da Empatia:

<p>FALAS:</p> <p>Dedica-se ao máximo às pessoas que ama e se preocupa profundamente com elas. Expressa abertamente suas preocupações e críticas, compartilhando suas insatisfações online. Busca o melhor para o seu próprio bem-estar. Essa pessoa está envolvida em diversas atividades, incluindo trabalho, estudo, vida social e relacionamentos importantes, e precisa equilibrar todas essas áreas simultaneamente. Procura opções mais convenientes e acessíveis para cuidar de si mesma.</p>	<p>FATOS:</p> <p>Observa outras pessoas enfrentando problemas de saúde. Percebe uma falta de cuidado por parte dos profissionais de saúde. Nota a desorganização do sistema de saúde brasileiro. Preocupa-se com a parcela da população que não consegue acesso a serviços de saúde de qualidade. Ouve informações incorretas. Escuta comentários negativos que podem minar sua busca por tratamento adequado. Recebe uma sobrecarga de informações, o que pode tornar confusas suas escolhas e decisões.</p>
<p>SENTIMENTOS:</p> <p>Valoriza um atendimento de alta qualidade. Deseja que seus problemas de saúde sejam efetivamente solucionados. Prioriza um diagnóstico médico preciso. Procura ser atendido por um profissional de saúde confiável e competente. Espera que suas necessidades específicas sejam atendidas. Almeja sentir-se à vontade no ambiente de cuidados médicos. Busca compreensão e conforto, independentemente do local de atendimento.</p>	<p>NECESSIDADES:</p> <p>Deseja ter um acesso fácil e rápido ao sistema de saúde. Procura resolver seus problemas da melhor maneira possível. Procura serviços de qualidade. Tem medo de se sentir desconfortável com o serviço proporcionado. Quer estar em um ambiente seguro e confortável. Tem medo dos tratamentos não funcionarem. Precisa de um tratamento coerente. Se sente frustrada quando é enganada ou contrata um serviço ruim. Se frustra por não conseguir se conectar com os médicos. Tem medo de um médico não ser confiável. Enfrenta obstáculos como a desinformação e acesso limitado. Busca informações confiáveis, acessíveis e verdadeiras.</p>

Representação Visual:



Protótipo de Alta Fidelidade:





Médicos

Facilitando o contato
com o próprio paciente,
com o seu médico



Paciente

Marque consultas,
com mais facilidades



Hospital

Tenha acesso aos seus,
médicos e consulta de
pacientes



Empresas



Médicos



@santecorp



sante.adm@outlook.com.br



@sante



(11)4119-4005



Saúde tecnologia e inovação



CRM/SP 12348

Carlos Silva

31/12/1978

537.858.999-95

(11) 93097-6160

carsilva@sante.com.br

carlossante

[CADASTRAR](#)



Saúde tecnologia e inovação



10158.021-X

Adelino França Lima

30/08/1952

101.251.423-10

(11) 95462-7548

adelinolima@outlook.com.br

adelinofrancalima

[CADASTRAR](#)



Saúde tecnologia e inovação



HOSPITAL SANTÉ

Hospital Santé Pronto Atendimento

03128.456/0001-78

(11) 94562-1234

santepa@outlook.com.br

santecorp

[CADASTRAR](#)



Saúde tecnologia e inovação



PACIENTE



LOGIN

SENHA

[Criar uma conta](#)



Saúde tecnologia e inovação



CRM/SP 000000

NOME

00/00/0000

000.000.000-00

(00) 00000-0000

EMAIL

LOGIN

SENHA

[CADASTRAR](#)



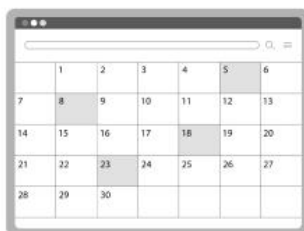
Saúde tecnologia e inovação

SAIR

PAGAMENTOS

-  PACIENTE 
-  PACIENTE 
-  PACIENTE 
-  PACIENTE 
-  PACIENTE 
-  PACIENTE 
-  PACIENTE 
-  PACIENTE 
-  PACIENTE 

EDITAR 







Saúde tecnologia e inovação

SAIR

PAGAMENTOS

 PACIENTE ✓
  PACIENTE ✓
  PACIENTE ✓
  PACIENTE ✓
  PACIENTE ✓
  PACIENTE ✓
  PACIENTE ✓
  PACIENTE ✓
  PACIENTE ✓

EDITAR ✓



MÉDICOS

ESPECIALIDADES


MÉDICOS

ESPECIALIDADES

MÉDICOS

ESPECIALIDADES

MÉDICOS



Saúde tecnologia e inovação

SAIR

NOME DO PACIENTE



FICHA MÉDICA

RG:
CPF:
Altura:
Peso:
Idade:
Tem plano de saúde?
☐ Sim ☐ Não

Já fez cirurgia?
☐ Sim ☐ Não
Doenças crônicas?
☐ Sim ☐ Não

Identidade Visual:



Contraste Claro



Contraste Escuro

Símbolo: Batimentos cardíacos. Representa qualidade de vida.

Cores: Verde-água, azul-marinho e branco.

Verde-água:

Mistura de verde com azul. Remete tranquilidade, equilíbrio, calma, frescor, vitalidade e cura. É uma cor revigorante, que traz uma sensação de renovação e energia positiva. Uma cor excelente para um ambiente da saúde.

Azul-marinho:

Inspira sentimentos de amizade, lealdade, segurança e confiança. Está associado à saúde, compreensão e alívio, e possui efeito tranquilizante. Além disso, está ligado ao poder, à estabilidade, e seriedade, transmite ideias de compromisso, elegância, e poder econômico, o que nos ajuda a passar uma imagem responsável e aumentar nossa credibilidade com os pacientes, médicos e empresas. Azul-marinho também reflete a Santé porque carrega um senso de inovação e tecnologia, que é algo que nosso site traz para a área da saúde.

Branco:

Branco é uma cor pura, que ressalta luminosidade, limpeza e tranquilidade, remete às questões de simplicidade, clareza, pureza, inocência, paz, status, leveza, fé, e esperança. Características que queremos transmitir aos nossos clientes, para se sentirem seguros utilizando nosso ambiente virtual.