**IMREA - Instituto de Medicina e Reabilitação da USP**

**Documentação Java: Sistema de Teleconsulta Médica**

**Integrantes:**

**1TDSPH Leonardo Rodrigues Martins RM: 552417**

**1TDSPH Poliana Batista Sarmento RM: 565321**

**1TDSPJ Marcelo Alexandre dos Santos RM: 565465**

**Detalhamento da oportunidade identificada**

No contexto do teleatendimento do Instituto de Medicina Física e Reabilitação (IMREA) – HCFMUSP, foi identificada uma taxa de absenteísmo significativa nas teleconsultas, atingindo cerca de 20%. Esse índice elevado representa uma barreira relevante para a efetividade do cuidado em saúde digital, especialmente considerando o público-alvo do IMREA, composto por pessoas com deficiência física, transitória ou definitiva, que dependem do acesso contínuo a serviços de reabilitação. Ao analisar a jornada do paciente, observa-se que o teleatendimento é uma etapa fundamental para o início e continuidade do tratamento, como nas fases de pré-consulta (avaliação, serviço social e psicologia) e no acompanhamento pós-alta. Assim, a ausência do paciente nas teleconsultas pode comprometer o andamento das terapias, atrasar diagnósticos e impactar diretamente na reabilitação integral.

Dentre os principais fatores que contribuem para essa ausência, destacam-se dois pontos críticos: a dificuldade de acesso inicial ao sistema (login e navegação no portal) e a ausência de lembretes eficazes sobre os agendamentos. Muitos pacientes enfrentam barreiras tecnológicas para acessar a plataforma, especialmente aqueles com limitações motoras, cognitivas ou baixo letramento digital. Além disso, a falta de notificações automáticas que lembrem da consulta – seja com dias, horas ou minutos de antecedência – faz com que os pacientes simplesmente esqueçam ou se confundam quanto ao horário. Essas dificuldades, embora comuns, representam oportunidades concretas de intervenção. A partir do momento em que o processo de acesso e comunicação é facilitado, há grande potencial para melhorar a adesão às consultas e, consequentemente, reduzir a taxa de absenteísmo.

**Solução proposta**

Para reduzir a taxa de absenteísmo nas teleconsultas do IMREA – HCFMUSP e tornar o teleatendimento mais acessível, propomos um conjunto de intervenções focadas em dois eixos principais: acessibilidade digital e comunicação efetiva. A primeira ação envolve a reformulação do processo de login. O atual sistema será substituído ou complementado por opções mais simples e inclusivas, como o uso de reconhecimento facial, login via CPF e data de nascimento com envio automático de código por e-mail, ou ainda a disponibilização de um código direto com um clique através de e-mails de lembrete. Dessa forma, elimina-se a necessidade de memorizar senhas ou realizar múltiplos passos de autenticação.

No segundo eixo, a interface do portal e do aplicativo será redesenhada para priorizar a experiência do usuário. Isso inclui ícones grandes e ilustrados, navegação direta e clara, com acessos rápidos às próximas consultas. A plataforma também será equipada com um sistema robusto de notificações inteligentes, programadas para serem disparadas em diferentes intervalos (dias antes, 10 minutos antes e 5 minutos antes), com a possibilidade de serem replicadas para contatos de apoio (familiares ou cuidadores). Adicionalmente, o aplicativo poderá entrar automaticamente em modo de chamada próximo ao horário agendado, minimizando a necessidade de interação por parte do paciente. Também serão disponibilizados widgets fixos na área de trabalho do celular e lembretes sonoros, garantindo visibilidade contínua do agendamento.

**Benefícios esperados**

A implementação das soluções propostas visa transformar a experiência digital do paciente, tornando o processo de teleatendimento mais simples, intuitivo e acessível. O impacto mais direto e mensurável será a redução da taxa de absenteísmo, com a meta de reduzir os atuais 20% para menos de 10%. Ao facilitar o login e eliminar barreiras tecnológicas logo na entrada do sistema, espera-se que mais pacientes consigam acessar as consultas sem a necessidade de suporte externo. Isso também reduz o tempo de atendimento e evita atrasos, contribuindo para uma gestão mais eficiente da agenda médica.

A interface adaptada com elementos visuais claros e objetivos tende a beneficiar especialmente pacientes com baixa alfabetização digital, limitações cognitivas ou visuais, além de idosos. Já o sistema de notificações personalizadas, com lembretes distribuídos ao longo do tempo e possibilidade de envio para familiares, contribui diretamente para a adesão ao tratamento e o engajamento dos envolvidos. O modo automático de chamada e os widgets visíveis no celular reduzem a dependência de ações manuais, diminuindo a chance de esquecimento ou erro no acesso.

Além dos resultados quantitativos, como a queda no absenteísmo, os benefícios qualitativos incluem maior satisfação do paciente, melhor continuidade do tratamento e maior eficiência na alocação de profissionais. A médio prazo, essas melhorias podem ser ampliadas com a integração de assistentes virtuais por voz, como Alexa ou Google Assistant, tornando o sistema ainda mais inclusivo para pacientes com deficiência motora ou com dificuldades de navegação digital. Essa seria uma evolução futura a ser considerada, com potencial para ampliar ainda mais o alcance da saúde digital.