

Para o desenvolvimento do Sistema de Transferência de Pacientes (Dr Transfer), a criação de personas é essencial para entender as necessidades e comportamentos dos diferentes tipos de usuários que irão interagir com o sistema. Persona é um personagem fictício que representa o cliente ideal de um negócio. É baseado em dados e características de clientes reais, como comportamento, dados demográficos, problemas, desafios e objetivos. Elas ajudam a guiar o design e a funcionalidade do sistema, garantindo que ele atenda às expectativas e necessidades dos usuários. Abaixo, apresento algumas personas para o Dr Transfer:

Personas

1. Auristela Irma - Médica

- **Idade:** 38 anos
- **Ocupação:** Médica Clínica Geral
- **Experiência:** 12 anos de experiência em medicina clínica.
- **Habilidades:** Diagnóstico e tratamento de pacientes, habilidades de comunicação, gestão de prontuários médicos.
- **Motivações:** Prestar o melhor atendimento possível aos pacientes dentro das capacidades do hospital.
- **Frustrações:** Toda vez que precisa solicitar transferências, devido a limitações do seu hospital, encontra muita dificuldade por precisar falar diretamente com o médico regulador, ou solicitar que seus colegas administrativos façam isso. Ela também se sente frustrada ao precisar mandar documentos por e-mail, ou por whatsapp, e às vezes esquece algum documento por falta de um sistema que obrigue a colocar os documentos necessários antes de solicitar as transferências.
- **Necessidades:** Ter um sistema enxuto que centralize o processo de transferência, para que ela não precise usar nenhum meio externo a este sistema para conseguir solicitar uma transferência para um paciente que precisa de recursos que sua unidade hospitalar não possui.

2. Pedro Cunha - Médico

- **Idade:** 42 anos.
- **Ocupação:** Médico Especialista em Cardiologia.
- **Experiência:** 14 anos de experiência na especialidade de Cardiologia.

- **Habilidades:** Avaliação e tratamento de casos complexos, gestão de equipe médica, conhecimento de logística hospitalar.
- **Motivações:** Receber pacientes bem preparados e com todas as informações necessárias para iniciar o tratamento rapidamente.
- **Frustrações:** Pedro trabalha numa unidade especializada que recebe muitos pacientes de outras unidades que requeiram cuidados da sua área, eles se frustra por receber pacientes e precisar recorrer à e-mail (próprio ou do administrativo do hospital) e whatsapp para obter a documentação do paciente que está chegando, além de ter que lidar com prontuários impressos, essa falta de padronização interfere no seu trabalho e na recepção de pacientes transferidos.
- **Necessidades:** Receber as informações relevantes sobre o paciente antes de sua chegada, documentação completa e num local só, e instruções claras sobre os procedimentos recomendados pelo médico da unidade de origem.

3. Brasão de Mendes - Médico Regulador

- **Idade:** 45 anos
- **Ocupação:** Médico Regulador
- **Experiência:** 20 anos de experiência em medicina, 5 anos atuando como regulador de transferências.
- **Habilidades:** Alta capacidade de tomada de decisão, experiência em logística médica, habilidades avançadas em TI.
- **Motivações:** Garantir que os pacientes sejam transferidos dentro do tempo definido pela prioridade de cada transferência, para a unidade que melhor atenda as necessidades do paciente a ser transferido.
- **Frustrações:** rotineiramente precisa deliberar sobre a transferência de vários pacientes para hospitais adequados às necessidades dos mesmos, com a falta das informações de disponibilidade dos hospitais centralizadas, Brasão precisa usar whatsapp, telefone, anotações manuais e tabelas no excel para gerenciar seu processo de tomada de decisão acerca das transferências.
- **Necessidades:** Ferramenta que centralize as solicitações de transferências, classificando aquelas em aberto por prioridade. Também precisa que o sistema obrigue a unidade de origem a anexar todos os documentos referentes à solicitação de transferência antes de poder colocá-la no sistema, evitando retrabalho e aumentando a vazão do seu trabalho.

4. Claudio Oliveira - Médico Regulador

- **Idade:** 47 anos
- **Ocupação:** Médico Regulador
- **Experiência:** 16 anos de experiência em medicina, 10 anos atuando como regulador de transferências.
- **Habilidades:** Tomada de decisão clínica, conhecimento das múltiplas especialidades médicas, liderança e experiência em gestão hospitalar.
- **Motivações:** Assegurar que os pacientes estejam destinados a unidade hospitalar mais capacitada para lidar com suas necessidades de atendimento.
- **Frustrações:** Dificuldades com o uso de tecnologias novas e sistemas complexos, falta de tempo para aprender novas ferramentas. Apesar dessa dificuldade, Cláudio

entende que um sistema tornaria o processo de atendimento das solicitações de transferência mais eficiente, pois ele atualmente precisa que sua secretária o ajude a ligar em vários hospitais para consultar disponibilidade, o que as vezes aumenta o stress da equipe, pois eles precisam de respostas rápidas para tomar decisões principalmente em transferências de alta prioridade.

- **Necessidades:** Ferramentas simples e intuitivas, informações claras e acessíveis tornando a interação com o software parte fluida do trabalho que ele já executa, que tenha integração com os outros hospitais, evitando ligações para consultas de informação como disponibilidade de vagas.

5. Carla Souza - Secretária administrativa de hospital

- **Idade:** 45 anos
- **Ocupação:** Secretária Administrativa
- **Experiência:** 20 anos de experiência como secretária em ambientes médicos.
- **Habilidades:** Gestão de prontuários médicos, habilidades organizacionais, conhecimento de sistemas de TI hospitalares.
- **Motivações:** Auxiliar o corpo médico com a gestão de informações necessárias para realização de transferência de pacientes.
- **Frustrações:** Ausência de um fluxo organizado e centralizado para gerir as transferências, que poderia ser solucionado por um software específico.
- **Necessidades:** Para que a vazão das transferências aumente e funcione em tempo hábil (de forma que não prejudique ainda mais a condição de um paciente que já precisa ser transferido), Carla entende que um sistema gestor dessas transferências ajudaria a ter toda informação num local só, com verificações, por exemplo, um sistema que não permitisse incluir uma solicitação sem informações obrigatórias.

6. Leila Lopes - Enfermeira Responsável por auxiliar nas transferências

- **Idade:** 30 anos
- **Ocupação:** Enfermeira Chefe
- **Experiência:** 8 anos de experiência em enfermagem.
- **Habilidades:** Cuidados intensivos, preparação e acondicionamento de pacientes para transferências, gestão de equipes de enfermagem.
- **Motivações:** Assegurar que os pacientes estejam devidamente preparados e acondicionados para a transferência, e preparar esse acondicionamento para recepção de pacientes que serão recebidos.
- **Frustrações:** Falta de centralidade das informações sobre o paciente a ser transferido, comunicação ineficaz entre equipes de diferentes unidades.
- **Necessidades:** Acesso a listas de verificação e procedimentos de acondicionamento, ferramentas para anexar essas listas ao documento de transferência.