

e-Lastic para Puc-Rio

Alana Campelo Vasconcelos

PUC Rio - Pós Graduação em Experiência do Usuário e Interação Humano Computador

Índice

Domínio de aplicação e sistemas existentes

Introdução

Análise de mercado

Entrevista: preparação

Protopersona - Visão inicial e geral

Entrevista: preparação

Roteiro Preliminar - Profissionais de saúde

Condução e análise da entrevista-piloto

Roteiro Preliminar - Administrador

Condução e análise da entrevista-piloto

Entrevistas: execução

Recrutamento dos entrevistados

Transcrição de entrevistas

Administrador 1

Administrador 2

Profissional de Saúde 1

Profissional de Saúde 2

Entrevista: análise

Persona atualizada

Cenários de uso

Cenário 1 - Acompanhamento de progresso

Cenário 2 - Relatório de Anamnese

Cenário 3 - Criação de protocolos de exercícios

Cenário 4 - Verificar força sem compensação

Anexos

Roteiro de pesquisa para profissionais de saúde final

Roteiro de pesquisa para administradores final

Termo de aceite

Domínio de aplicação e sistemas existentes

Introdução

Um dinamômetro é um dispositivo utilizado para medir a força muscular. Na fisioterapia, é comumente utilizado para avaliar a força dos músculos de pacientes e monitorar sua recuperação.

Existem vários tipos de dinamômetros utilizados na fisioterapia, mas todos eles funcionam basicamente da mesma maneira. O paciente segura o dinamômetro com a mão, e o fisioterapeuta aplica uma força no sentido oposto. O dinamômetro mede a força aplicada pelo paciente e exibe o resultado em uma escala graduada.

Existem dois tipos principais de dinamômetros utilizados na fisioterapia: os manuais e os eletrônicos. Os dinamômetros manuais são os mais simples e baratos, mas também os menos precisos. Eles são compostos por um conjunto de molas, e a força aplicada é medida pela deformação dessas molas. Os dinamômetros eletrônicos, por outro lado, são mais precisos e sofisticados. Eles utilizam sensores de carga para medir a força aplicada e exibem os resultados em um visor digital.

Além da avaliação da força muscular, os dinamômetros também podem ser utilizados na fisioterapia para exercícios de fortalecimento muscular e reabilitação. O fisioterapeuta pode prescrever exercícios específicos para o paciente, com o objetivo de aumentar a força e a resistência muscular, e monitorar o progresso com o uso do dinamômetro.

Pensando nesse contexto, os fundadores da e-Lastic propuseram a ideia de alinhar um dinamômetro com uma aplicação digital, facilitando assim o uso e aumentando as possibilidades de exercícios a serem avaliados.

O objetivo a longo prazo é transformar a avaliação em um exame reconhecido junto aos órgãos reguladores.

Até o momento, a solução era vendida para profissionais autônomos, entretanto a fim de se estabelecer como empresa, aumentar capital e evoluir os processos, se fez necessário um novo processo de descoberta: Verificar o quanto espaço a e-lastic tem junto às clínicas, as quais são aderentes de planos de saúde e portanto, precisam de processos bem regulados e definidos.

Análise de mercado

Existem várias empresas que vendem dinamômetros no Brasil. Algumas das principais empresas são:

1. Prodimed: A Prodimed é uma empresa brasileira que atua na área de produtos para saúde e bem-estar, incluindo equipamentos de fisioterapia e reabilitação. Eles oferecem dinamômetros manuais e eletrônicos de diversas marcas.
2. Carci: A Carci é uma empresa brasileira especializada na fabricação e distribuição de equipamentos para fisioterapia e reabilitação. Eles oferecem dinamômetros manuais e eletrônicos de diversas marcas, além de outros equipamentos.
3. FisioStore: A FisioStore é uma loja online que vende equipamentos e produtos para fisioterapia e reabilitação. Eles oferecem uma ampla variedade de dinamômetros manuais e eletrônicos de diversas marcas.

4. Ibramed: A Ibramed é uma empresa brasileira que atua na área de equipamentos médicos e hospitalares. Eles oferecem dinamômetros manuais e eletrônicos de diversas marcas, além de outros equipamentos de fisioterapia e reabilitação.
5. Hidrolight: A Hidrolight é uma empresa brasileira especializada na fabricação e distribuição de produtos ortopédicos e esportivos. Eles oferecem dinamômetros manuais e eletrônicos de diversas marcas, além de outros equipamentos de fisioterapia e reabilitação.

De modo geral, as soluções propostas são mais caras ou maiores que a proposta pela e-Lastic. Entretanto na versão digital, as mesmas têm interfaces mais diretas - visto que a maioria usa como interface o próprio equipamento, enquanto a e-Lastic dá preferência a interface web e mobile.

Entrevista: preparação

Definição e descrição dos papéis de potenciais usuários e stakeholders.

Donos

Donos de clínicas, responsáveis pela visão geral da clínica.

Detêm a responsabilidade de fazer acordos de precificação com planos de saúde e garantir o bem estar da clínica assim como o portfólio de serviços oferecidos. É o principal ponto de contato entre empresa, prestadores de serviço e paciente

Este perfil engloba todos os demais no caso de profissionais autônomos.

Compras/Financeiro

Perfil que nem sempre está separada da visão de donos e administradores. Avalia a rentabilidade de uma solução.

Visto a que nova proposta de empresa é atingir um público com maior potencial de propagação da proposta, é necessária a visão financeira e estratégica sobre a rentabilidade. Praticamente sem acesso ao aplicativo, contato principal é através de email e mensagens instantâneas durante adesão, renovação e cancelamento de contratos

Administradores

Tem contato direto com o paciente e são responsáveis pela criação de protocolos, geração de relatórios e acompanhamento de tratamentos. Os administradores fazem a gestão dos profissionais de saúde assim como de pacientes. Seu acesso é prioritariamente através das interfaces digitais

Profissional de saúde

Fisioterapeutas, educadores físicos, nutricionistas, quiropraxistas, osteopatas, personal trainers, esteticistas, etc.

Como regra a e-Lastic reconhece como potencial cliente todos os profissionais que atuam na área de saúde do movimento, e reconhecem seus clientes como pacientes

São usuários em si da solução física - o dinamômetro e da digital ao mesmo tempo. Têm como rotina fazer a avaliação antropométrica e de força do paciente.

Paciente

Cliente final e pessoa que está sendo avaliada. Tem contato prioritariamente com a solução física.

Na parte digital da experiência: acesso aos resultados e eventuais questionários de saúde

Bonus: usuários internos

Colaboradores da empresa, responsáveis por: desing, produto, tecnologia, sucesso do cliente, dados.

São responsáveis pela curadoria de conhecimento e esclarecimentos sobre novos e antigos desafio enfrentados

Protopersona - Visão inicial e geral

profissionais que desempenha múltiplos papeis tendo foco especialmente no atendimento. Os perfis descritos anteriormente já são fruto da pesquisa desenvolvida a qual foi. responsável por desmembrar e verificar as atividades de diferentes usuários em diferentes estados do sistema.



O QUE A RENATA FAZ?



Entrevista: preparação

Definição do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) em anexos

Roteiro Preliminar - Profissionais de saúde

1

Objetivos

- Entender rotina de uso
- Entender problemas de uso
- Verificar pontos de tensão e principais dores percebidas durante as sessões

- Agradecer a presença do entrevistado
 - Se apresentar
 - *Sou Alana, trabalho com o Time de pesquisa da e-Lastic.*
 - Explicar o contexto
 - *Estamos buscando melhorar nossos produtos pensando especialmente nas necessidades que clínicas tenham. No momento estamos estudando como tem sido usar a solução até o momento. Além disso, vamos buscar entender um pouco melhor, como o aplicativo e o dinamômetro estão sendo usados no dia a dia.*
 - Se sim
 - Seguir com a entrevista e apresentar termo para assinatura
 - Se não: encerrar
-
- Pedir autorização para gravar a entrevista
 - *Lembrando que nossa conversa será gravada, e que esse material*

Aquecimento

Nome

Clínica

Especialidade

Cidade

Como você conheceu a e-Lastic?

—

Custo e valor

Como tem sido usar o dinamômetro?

Ele tem te ajudado? Como?

Quando adquiriu, o que estava esperando?

Essas necessidades foram atendidas?

O que não foi como esperado? *(ver aqui os principais pontos de reclamação direta)*

—

Uso do aplicativo

Pensando no último mês:

Quantas vezes por semana você usa o aplicativo

Usa mais pelo celular ou computador? Por que?

Comente um pouco sobre como foi para você o uso do aplicativo

Quais as funcionalidades mais usadas?

- Cadastro

- Protocolos

- Exames

—

Procedimento com o Paciente

Pensando no último mês:

é para uso interno. O acesso a detalhes integrais só será concedido ao time de pesquisa.

- Perguntar se tem alguma dúvida até o momento
- Explicar em detalhes como será a entrevista:
 - Bom, vamos basicamente conversar, pode ficar tranquilo(a) pois será uma entrevista bastante simples. Eu tenho algumas perguntas aqui para me ajudar, mas fique a vontade para contar histórias e lembranças que ajudem a ilustrar situações. Meu objetivo não fazer avaliar, é ver entender como podemos ajudar e tornar mais simples o acesso a e-lastic para você.
- Iniciar o gravador
- Pedir para começar
-

Conta um pouco sobre como é feito o cadastro do paciente

Uma vez cadastrado, o que você costuma avaliar primeiro?

Depois desses contatos iniciais, quais os principais procedimentos você costuma fazer?

Alguma vez você sentiu alguma dificuldade para usar o aplicativo ou o dinamômetro?

O que você fez?

Como é feita a análise dos dados?

E a devolutiva dos exames para o paciente?

Uso dos protocolos

Como você descreveria os protocolos da e-lastic?

Você costuma criar os próprios ou usar os padrões

O que leva a criar um novo protocolo?

Já sentiu algum tipo de dificuldade durante a criação?

- Cadastro
- Passos
- Validações
- Informações inconsistentes

E durante a aplicação?

- Tempo
- Passos
- Refazer passo

Encerramento

Você gostaria de comentar mais alguma coisa sobre o aplicativo, site ou dinamômetro?

Obrigada pela participação, vou encerrar a nossa gravação e fico a disposição para qualquer novo comentário ou dúvidas

Condução e análise da entrevista-piloto

Pontos de atenção ou que foram modificados

- Refatoração de perguntas redundantes
- Mapeamento de questões já resolvidas em dados quantitativos anteriores
- Atenção ao micro dos fluxos de:
 - Relatórios
 - Protocolos
 - Exercícios
 - Exames
 - Cadastro
 - Uso de tela vs dinamômetro
 - Vídeos
 - Diagrama muscular
- Desaquecimento
- Aproveitamento de tempos de silêncio para abrir espaço de perguntas abertas

Revisão do roteiro de entrevista

O roteiro revisado e com as perguntas atualizadas até na sessão de anexos deste mesmo documento

Roteiro Preliminar - Administrador

1 Objetivos

- Entender percepção de valor
- Entender rotina de uso
- Entender diferenciais percebidos

- Se apresentar
 - *Sou Alana, trabalho com o Time de pesquisa da e-Lastic.*
- Agradecer a presença do entrevistado
- Explicar o contexto
 - *Estamos buscando melhorar nossos produtos pensando especialmente nas necessidades que clínicas tenham. No*

Aquecimento

Nome

Idade

Clínica

Cidade

Como você conheceu a e-Lastic?

O que te levou a decisão de assinar um plano?

Detalhes sobre a clínica

Há quanto tempo existe a clínica?

Quanto geral e quanto profissionais de saúde utilizam a solução?

momento estamos estudando como tem sido usar a solução até o momento. Além disso, vamos buscar entender um pouco melhor, como o aplicativo e o dinamômetro estão sendo usados no dia a dia.

- Se sim
 - Seguir com a entrevista e apresentar termo para assinatura
 - Se não: encerrar
-
- Pedir autorização para gravar a entrevista
 - *Lembrando que nossa conversa será gravada, e que esse material é para uso interno. O acesso a detalhes integrais só será concedido ao time de pesquisa.*
 - Perguntar se tem alguma dúvida até o momento
 - Explicar em detalhes como será a entrevista:
 - Bom, vamos basicamente conversar, pode ficar tranquilo(a) pois será *uma entrevista bastante simples. Eu tenho algumas perguntas aqui para me ajudar, mas fique a vontade para contar histórias e lembranças que ajudem a ilustrar situações. Meu objetivo não fazer avaliar, é ver entender como podemos ajudar e tornar mais simples o acesso a e-lastic para você.*
 - Iniciar o gravador
 - Pedir para começar

Qual o perfil dos profissionais de saúde (fisioterapeutas, nutricionistas, educador físico, médico, etc)

Conte um pouco como é o processo de acompanhamento dos pacientes?

De modo geral, como é feito o cálculo do valor de uma sessão?

- Particular
- Convênio
- O quanto a avaliação da e-lastic contribui

Como você tem feito a cobrança do exame da e-lastic

- Que tipo de processos podem ocorrer para esse valor aumentar ou diminuir?

Relação Clínica / Convênio

Quais planos são aceitos?

O que levou a escolher os contratados desses planos

De forma estimada, qual a proporção entre os planos e particular?

Como é a relação com convênios (*por que você aceita esses planos? O que leva a aceitar ou recusar um plano?*)

Quanto em média o plano reembolsa?

O que a clínica costuma enviar para receber o pagamento do convenio?

Como esses documentos são organizados?

Já houve alguma dificuldade de validar esses documentos? Como foi resolvido?

Uso do aplicativo

Pode comentar em pouco como foi sua experiência com o aplicativo até agora?

Como é o processo de cadastro e acompanhamento?

(como é feito, por onde, quem faz, usa quanto e quais softwares)

Como é apresentada a solução para o paciente?

Existe um custo a mais para ele?

Uso dos protocolos

O quanto os colaboradores tem usados os protocolos?

Em geral é criado um protocolo para cada paciente, ou são usados de forma geral?

- No caso de ser geral:

São os que já vem como padrão da e-lastic ou criados?

Quem está envolvido na criação de um novo protocolo?

O que é levado em conta durante a criação de um protocolo?

Quais tipos de facilidades e dificuldades você encontra no quando está elaborando um protocolo?

Custo e valor

O quanto o produto tem te ajudado?

O que estava esperando quando adquiriu, o que estava esperando?

Essas necessidades foram atendidas?

O que não foi como esperado? *(ver aqui os principais pontos de reclamação direta)*

Encerramento

Você gostaria de comentar mais alguma coisa sobre o aplicativo, site ou dinamômetro?

Obrigada pela participação, vou encerrar a nossa gravação e fico a disposição para qualquer novo comentário ou dúvida

Condução e análise da entrevista-piloto

Pontos de atenção ou que foram modificados

- Adequação de perguntas sobre protocolo para planos de saúde
- Estabelecer o plano de saúde como um interesse comum entre a clínica e a e-Lastic
- Redefinir perguntas para usuários apenas administradores que não sobrepõe funções
- Abrir espaços de suspiro entre assuntos relacionados a solução e ao negócio em si
- Tornar o encerramento mais suave e tranquilo

Entrevistas: execução

Recrutamento dos entrevistados

Os entrevistados foram contatados ao longo de 10 a 24 de abril, sendo as entrevistas realizadas de forma presencial

Transcrição de entrevistas

▼ Administrador 1

Aquecimento

Nome: João Silva

Idade: 40 anos

Clínica: FisioVida

Cidade: São Paulo

Como você conheceu a e-Lastic?

Eu conheci a e-Lastic através de uma recomendação de um colega de profissão.

O que te levou a decisão de assinar um plano?

Eu percebi que a e-Lastic poderia trazer muitos benefícios para a minha clínica e para os meus pacientes, como a possibilidade de monitorar a evolução muscular e gerenciar as sessões de tratamento de forma mais eficiente.

Detalhes sobre a clínica

Há quanto tempo existe a clínica?

A clínica existe há 10 anos.

Quanto geral e quanto profissionais de saúde utilizam a solução?

Atualmente, 5 profissionais.

Qual o perfil dos profissionais de saúde (fisioterapeutas, nutricionistas, educador físico, médico, etc)?

Os profissionais da nossa clínica são 2 fisioterapeutas, 2 educadores físicos e 1 nutricionista.

Conte um pouco como é o processo de acompanhamento dos pacientes?

O processo de acompanhamento dos pacientes envolve uma avaliação inicial, elaboração de um plano de tratamento personalizado, acompanhamento da evolução muscular e ajuste do plano de tratamento conforme necessário.

De modo geral, como é feito o cálculo do valor de uma sessão?

O cálculo do valor da sessão é feito com base no tempo de duração da sessão, no tipo de tratamento e na experiência do profissional.

Como você tem feito a cobrança do exame da e-lastic?

O exame da e-Lastic é cobrado como uma sessão extra de tratamento.

Que tipo de processos podem ocorrer para esse valor aumentar ou diminuir?

O valor pode variar de acordo com o tempo de duração da sessão, o tipo de tratamento e a experiência do profissional.

Relação Clínica / Convênio

Quais planos são aceitos?

Aceitamos Amil, Bradesco e SulAmerica.

O que levou a escolher os contratados desses planos?

Escolhemos os planos com base na demanda da região e na qualidade dos serviços oferecidos.

De forma estimada, qual a proporção entre os planos e particular?

Cerca de 50% dos nossos pacientes utilizam planos de saúde e 50% pagam particular.

Como é a relação com convênios (por que você aceita esses planos? O que leva a aceitar ou recusar um plano?)

Aceitamos planos de saúde para aumentar o número de pacientes atendidos na clínica e oferecer mais opções de pagamento para os pacientes.

Quanto em média o plano reembolsa?

O reembolso varia de acordo com o plano de saúde e o tipo de tratamento.

O que a clínica costuma enviar para receber o pagamento do convênio?

Enviamos uma nota fiscal com as informações da sessão de tratamento.

Como esses documentos são organizados?

Os documentos são organizados em pastas por paciente e por data.

Já houve alguma dificuldade de validar esses documentos? Como foi resolvido?

Já. Temos um advogado que resolve esse tipo de pendências, as vezes acontece de um exame ou tratamento não estar listado

Uso do aplicativo

Pode comentar em pouco como foi sua experiência com o aplicativo até agora?

Minha experiência com o aplicativo até agora tem sido muito positiva.

Como é o processo de cadastro e acompanhamento?

(como é feito, por onde, quem faz, usa quanto e quais softwares)

O processo de cadastro é muito simples e intuitivo. Ele pode ser feito pelo próprio paciente ou por um colaborador da clínica, dependendo da preferência do paciente. O acompanhamento é feito principalmente pelo fisioterapeuta responsável pelo paciente, mas outros colaboradores da clínica também podem ter acesso aos dados, dependendo da necessidade. Nós usamos softwares especializados em fisioterapia para gerenciar esses dados.

Como é apresentada a solução para o paciente?

A solução é apresentada ao paciente de maneira clara e objetiva, mostrando como ela pode ajudá-lo a atingir seus objetivos de reabilitação e bem-estar.

Existe um custo a mais para ele?

Sim, cobramos o equivalente a mais uma sessão pela avaliação completa com o dinamômetro.

Uso dos protocolos

O quanto os colaboradores tem usados os protocolos?

Em geral é criado um protocolo para cada paciente, ou são usados de forma geral?

Nossos colaboradores usam protocolos regularmente em nossa clínica. Em geral, criamos um protocolo específico para cada paciente, levando em consideração suas necessidades e condições físicas. No entanto, às vezes também usamos protocolos mais gerais quando apropriado. Esses protocolos são criados internamente, levando em conta a experiência e as melhores práticas da equipe de fisioterapeutas da clínica.

Quem está envolvido na criação de um novo protocolo?

O fisioterapeuta responsável pelo tratamento tem total liberdade de montar os protocolos

O que é levado em conta durante a criação de um protocolo?

Quais tipos de facilidades e dificuldades você encontra no quando está elaborando um protocolo?

Custo e valor

O quanto o produto tem te ajudado?

O produto tem sido muito útil para nossa clínica. Está nos permitindo gerenciar melhor os dados dos pacientes e fornecer um serviço de fisioterapia mais personalizado e eficaz.

O que estava esperando quando adquiriu, o que estava esperando?

Quando adquirimos o produto, esperávamos um aumento na eficiência e na qualidade do serviço que oferecemos aos nossos pacientes, e essas expectativas foram atendidas.

Essas necessidades foram atendidas?

O que não foi como esperado? (ver aqui os principais pontos de reclamação direta)

Não tivemos nenhum grande problema ou reclamação em relação ao produto.

Você gostaria de comentar mais alguma coisa sobre o aplicativo, site ou dinamômetro?

Estamos muito satisfeitos com o aplicativo e as soluções oferecidas pela empresa. O dinamômetro tem sido particularmente útil para avaliar a força muscular dos nossos pacientes. Além disso, o suporte técnico fornecido pela equipe de e-lastic tem sido muito bom e sempre que tivemos uma dúvida ou problema, eles responderam prontamente e com eficiência. Recomendamos a empresa e seus produtos a outras clínicas de fisioterapia.

▼ Administrador 2

Aquecimento

Nome: Paulo

Idade: 60

Clínica: CT Saúde

Cidade: São Paulo

Como você conheceu a e-Lastic?

O que te levou a decisão de assinar um plano?

Detalhes sobre a clínica

Há quanto tempo existe a clínica?

Quantos geral e quanto profissionais de saúde utilizam a solução?

Qual o perfil dos profissionais de saúde (fisioterapeutas, nutricionistas, educador físico, médico, etc)

Conte um pouco como é o processo de acompanhamento dos pacientes?

De modo geral, como é feito o calculo do valor de uma sessão?

- Particular
- Convênio
- O quanto a avaliação da e-lastic contribui

Como você tem feito a cobrança do exame da e-lastic

- Que tipo de processos podem ocorrer para esse valor aumentar ou diminuir?

Temos em nossa equipe fisioterapeutas, nutricionistas, educadores físicos, médicos, entre outros profissionais de saúde. Nós usamos a solução da e-Lastic para acompanhar nossos pacientes, realizando avaliações físicas e gerando protocolos de treinamento personalizados para cada paciente.

Em relação ao valor de uma sessão, calculamos o preço de forma particular e por convênio, levando em consideração a avaliação da e-Lastic, que contribui para determinar o valor adequado. Para a cobrança do exame da e-Lastic, emitimos uma nota fiscal e o valor é cobrado separadamente.

Relação Clínica / Convênio

Quais planos são aceitos?

O que levou a escolher os contratados desses planos

De forma estimada, qual a proporção entre os planos e particular?

Como é a relação com convênios (*por que você aceita esses planos? O que leva a aceitar ou recusar um plano?*)

Quanto em média o plano reembolsa?

O que a clínica costuma enviar para receber o pagamento do convenio?

Como esses documentos são organizados?

Já houve alguma dificuldade de validar esses documentos? Como foi resolvido?

Aceitamos diversos planos de saúde, selecionados de acordo com a qualidade do atendimento e do reembolso oferecido. Em média, a proporção entre planos de saúde e particulares é de 60% para planos e 40% para particulares.

Uso do aplicativo

Pode comentar em pouco como foi sua experiência com o aplicativo até agora?

Como é o processo de cadastro e acompanhamento?

(*como é feito, por onde, quem faz, usa quanto e quais softwares*)

Como é apresentada a solução para o paciente?

Existe um custo a mais para ele?

A experiência com o aplicativo da e-Lastic tem sido muito positiva para nós, pois é fácil de usar e muito útil para o acompanhamento dos nossos pacientes. O processo de cadastro e acompanhamento é realizado pelos nossos profissionais de saúde e usamos softwares específicos para cada área.

Uso dos protocolos

O quanto os colaboradores tem usados os protocolos?

Em geral é criado um protocolo para cada paciente, ou são usados de forma geral?

- No caso de ser geral:

São os que já vem como padrão da e-lastic ou criados?

Quem está envolvido na criação de um novo protocolo?

O que é levado em conta durante a criação de um protocolo?

Quais tipos de facilidades e dificuldades você encontra no quando está elaborando um protocolo?

Em relação aos protocolos, geralmente usamos protocolos gerais da e-Lastic, mas também criamos protocolos personalizados para cada paciente, levando em conta sua condição física e objetivos específicos. Durante a criação de um protocolo, levamos em conta diversos fatores, como idade, histórico médico, nível de condicionamento físico, entre outros.

Custo e valor

O quanto o produto tem te ajudado?

O que estava esperando quando adquiriu, o que estava esperando?

Essas necessidades foram atendidas?

O que não foi como esperado? (*ver aqui os principais pontos de reclamação direta*)

a e-Lastic tem sido muito positivo para nós, pois nos permite oferecer um serviço ainda mais personalizado e eficaz para nossos pacientes. Nossas necessidades foram atendidas e estamos muito satisfeitos com a solução.

Encerramento

Você gostaria de comentar mais alguma coisa sobre o aplicativo, site ou dinamômetro?

Por fim, gostaria de dizer que estamos muito satisfeitos com a solução da e-Lastic e recomendamos para outras clínicas e profissionais de saúde que buscam uma solução eficaz e de qualidade para o acompanhamento de seus pacientes.

▼ Profissional de Saúde 1

Nome: Maria Fernanda

Clínica: FisioFort

Especialidade: Fisioterapia Esportiva

Cidade: Rio de Janeiro

Como você conheceu a e-Lastic?

Eu conheci a e-Lastic através de uma busca na internet por equipamentos de avaliação muscular.

Custo e Valor:

Como tem sido usar o dinamômetro?

Ele tem te ajudado? Como?

Quando adquiriu, o que estava esperando?

Essas necessidades foram atendidas?

O que não foi como esperado?

O dinamômetro tem sido uma ferramenta muito útil no meu trabalho como fisioterapeuta esportiva. Ele tem me ajudado a avaliar de forma mais precisa a força muscular dos meus pacientes e a monitorar a evolução do tratamento. Quando adquiri o dinamômetro, estava esperando uma ferramenta fácil de usar e que me desse informações precisas e confiáveis. Essas necessidades foram atendidas e estou satisfeita com o equipamento. O único ponto que não foi como esperado foi o preço, que achei um pouco elevado.

Uso do aplicativo:

Pensando no último mês:

Quantas vezes por semana você usa o aplicativo?

Usa mais pelo celular ou computador? Por que?

Comente um pouco sobre como foi para você o uso do aplicativo

Quais as funcionalidades mais usadas?

Eu uso o aplicativo da e-Lastic em média duas vezes por semana. Uso mais pelo computador, porque acho mais fácil de visualizar as informações. O uso do aplicativo tem sido tranquilo e intuitivo, não tive problemas em usá-lo. As funcionalidades que mais utilizo são o cadastro de pacientes, a realização dos exames e a visualização dos relatórios.

Procedimento com o Paciente:

Pensando no último mês:

Conta um pouco sobre como é feito o cadastro do paciente?

Uma vez cadastrado, o que você costuma avaliar primeiro?

Depois desses contatos iniciais, quais os principais procedimentos você costuma fazer?

Alguma vez você sentiu alguma dificuldade para usar o aplicativo ou o dinamômetro?

O que você fez?

Como é feita a análise do dados?

E a devolutiva dos exames para o paciente?

O cadastro do paciente é feito de forma simples e rápida, inserindo as informações básicas do paciente, como nome, idade, sexo e objetivo do tratamento. Uma vez cadastrado, costumo avaliar primeiro a força muscular do paciente para identificar suas limitações. Depois, faço uma avaliação mais detalhada para identificar as possíveis causas das limitações e estabelecer um plano de tratamento. Não tive nenhuma dificuldade em usar o aplicativo ou o dinamômetro até o momento. A análise dos dados é feita de forma automática pelo aplicativo e a devolutiva dos exames é feita diretamente para o paciente, com um relatório detalhado das informações coletadas.

Uso dos protocolos:

Como você descreveria os protocolos da e-lastic?

Você costuma criar os próprios ou usar os padrões?

O que leva a criar um novo protocolo?

Já sentiu algum tipo de dificuldade durante a criação?

Os protocolos da e-Lastic são muito completos e abrangem diversos grupos musculares e exercícios

▼ Profissional de Saúde 2

Nome: Pedro Oliveira

Clínica: FitLife

Especialidade: Educação física

Cidade: Rio de Janeiro

Como você conheceu a e-Lastic?

Conheci através de um anúncio na internet.

Custo e valor

Como tem sido usar o dinamômetro?

Infelizmente, tive muitos problemas com o dinamômetro. Em diversas ocasiões, ele não funcionou corretamente ou apresentou erros de medição, o que acabou atrapalhando o meu trabalho como educador físico.

Quando adquiriu, o que estava esperando?

Esperava um equipamento confiável e preciso, que pudesse me auxiliar no acompanhamento dos meus pacientes.

Essas necessidades foram atendidas?

Infelizmente, não foram. Acredito que o equipamento precisa de mais melhorias e atualizações para ser realmente eficiente.

O que não foi como esperado?

Os principais problemas foram a falta de precisão nas medições e a inconsistência no funcionamento do equipamento.

Uso do aplicativo

Pensando no último mês:

Quantas vezes por semana você usa o aplicativo?

Uso o aplicativo cerca de 3 vezes por semana.

Usa mais pelo celular ou computador? Por que?

Prefiro usar pelo computador, porque acho a interface mais amigável e fácil de navegar.

Comente um pouco sobre como foi para você o uso do aplicativo.

Em geral, o aplicativo é fácil de usar, mas já tive alguns problemas com bugs e travamentos, o que acaba atrapalhando o meu trabalho.

Quais as funcionalidades mais usadas?

As funcionalidades que mais utilizo são o cadastro de pacientes e os protocolos de exercícios.

Procedimento com o Paciente

Pensando no último mês, conta um pouco sobre como é feito o cadastro do paciente.

O cadastro do paciente é feito através do aplicativo, preenchendo informações como nome, idade, altura, peso e histórico médico.

Uma vez cadastrado, o que você costuma avaliar primeiro?

Costumo avaliar o histórico médico e os objetivos do paciente para elaborar um plano de exercícios personalizado.

Depois desses contatos iniciais, quais os principais procedimentos você costuma fazer?

Costumo medir a força muscular do paciente com o dinamômetro e elaborar um protocolo de exercícios de acordo com suas necessidades.

Alguma vez você sentiu alguma dificuldade para usar o aplicativo ou o dinamômetro?

Sim, já senti diversas dificuldades com o aplicativo e com o dinamômetro, principalmente em relação à falta de precisão nas medições.

O que você fez?

Procurei entrar em contato com o suporte técnico da e-Lastic para tentar resolver os problemas, mas infelizmente não obtive sucesso.

Como é feita a análise dos dados?

A análise dos dados é feita através do aplicativo, que apresenta gráficos e relatórios com as informações coletadas pelo dinamômetro.

E a devolutiva dos exames para o paciente?

A devolutiva é feita pessoalmente, explicando os resultados e o plano de exercícios personalizado.

Uso dos protocolos

Como você descreveria os protocolos da e-Lastic?

Os protocolos da e-Lastic são bem detalhados e ainda assim fáceis de aplicar

Entrevista: análise

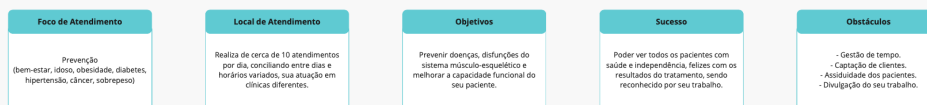
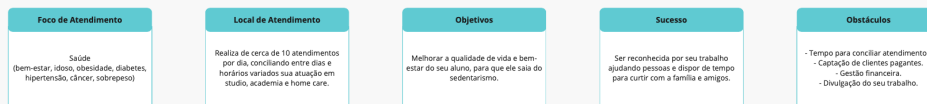
De modo geral as clínicas de médio porte estão dispostas a adotar a solução. Até o momento a empresa tem prestado um bom serviço ainda que caro em alguns momentos. Em mais de um momento, foram levantados bugs e melhorias que devem fazer parte do backlog e entrar para priorização durante as próximas sprints.

Dentre os principais objetivos, estão cadastro de clientes e organização dos exercícios e protocolos. Sendo o cadastro a função que mais gera reídos na interação - de acordo com as pesquisas prévias, o cadastro costumava ser mais longo que o atual, sendo percebida a mudança e bem recebida. Quanto aos protocolos, os dados quantitativos, sugerem um uso constante dos mesmos, havendo pouca variabilidade, isso foi corroborado com as entrevistas onde os profissionais de saúde tendem a usar os mesmos ou ter autonomia para criar, mas sem explorar novas áreas das aplicações web e mobile.

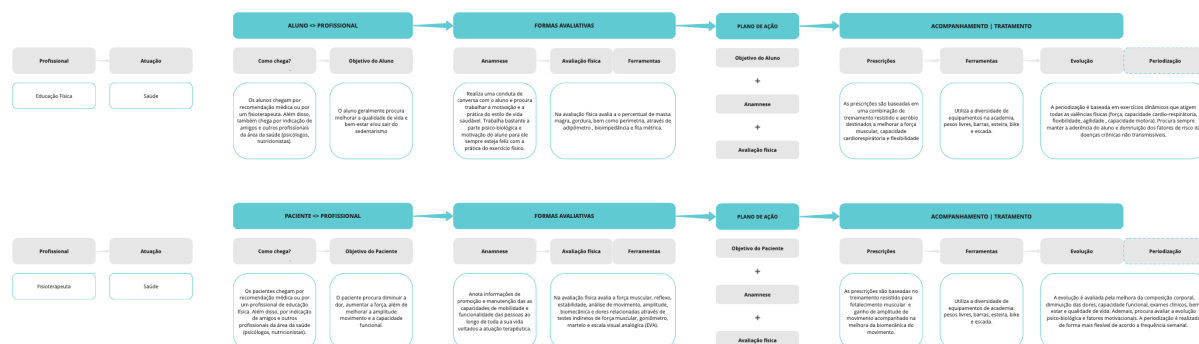
Ter os dados detalhados se mostrou uma informação importante, mas ao mesmo tempo não é possível identificar o quanto está sendo aproveitada. Ao comentar sobre os detalhes dos relatórios, era possível perceber que os mesmos não eram lidos de forma integral e portanto, poderia estar sendo sub aproveitados.

Como ferramenta de medição, a aplicação é bem aproveitada com um usuário frequente de mais de duas vezes por semana, fazendo parte da receita das clínicas. Isso pode vir a ser uma questão para o paciente, onde o mesmo em alguns casos está pagando a mais para usufruir de um tratamento mais especializado, enquanto outras clínicas estão embutindo o valor em outras cotas.

Persona atualizada



O QUE A MARTA E O ANDERSON FAZEM?



Cenários de uso

Cenário 1 - Acompanhamento de progresso

Uma clínica especializada em saúde muscular enfrenta problemas para realizar o acompanhamento efetivo da saúde dos seus pacientes. O acompanhamento dos pacientes é fundamental para avaliar o progresso do tratamento e identificar a necessidade de ajustes ou intervenções adicionais.

No entanto, a clínica pode enfrentar problemas com o registro de informações precisas e atualizadas sobre a saúde dos pacientes. A clínica pode não ter um sistema de registro padronizado e organizado, o que pode dificultar a identificação de padrões e tendências em relação aos resultados do tratamento.

Outro desafio pode ser a identificação e avaliação de pacientes que correm risco de desenvolver problemas musculares. A clínica pode não ter um sistema de triagem adequado ou uma equipe treinada para identificar fatores de risco e realizar intervenções preventivas.

Para resolver esses problemas, a clínica pode precisar investir em tecnologias de monitoramento e registro de dados, como um sistema eletrônico de registro de pacientes ou um aplicativo móvel de acompanhamento da saúde muscular.

Cenário 2 - Relatório de Anamnese

Um fisioterapeuta está utilizando um sistema de anamnese digital para coletar informações sobre seus pacientes antes da consulta. No entanto, o sistema apresenta problemas e dificuldades de preenchimento, causando frustração tanto para o profissional como para o paciente.

Ao tentar preencher o formulário de anamnese digital, o fisioterapeuta percebe que o sistema é complexo e pouco intuitivo, o que acaba atrasando o preenchimento das informações. Além disso, o sistema pode apresentar erros técnicos, como falhas de conexão ou travamentos, que interrompem o preenchimento das informações, podendo comprometer a qualidade da anamnese.

Esses problemas podem afetar a qualidade do atendimento e da avaliação clínica, comprometendo o sucesso do tratamento. Para resolver esses problemas, o fisioterapeuta pode precisar recorrer a uma solução alternativa, como uma anamnese impressa, ou a uma plataforma de anamnese digital mais simples e intuitiva.

Cenário 3 - Criação de protocolos de exercícios

Ao tentar criar um protocolo, o educador físico pode encontrar dificuldades em selecionar os exercícios adequados para o perfil do paciente. Além disso, ele pode ter problemas para registrar as informações de forma clara e organizada, o que pode dificultar o acompanhamento e a avaliação do desempenho do paciente.

Por fim, o educador físico pode enfrentar dificuldades em garantir a qualidade técnica dos exercícios incluídos no protocolo, especialmente se estes estiverem com imagens, vídeos e turias desatualizados, uma vez que a execução dos exercícios pode variar de acordo com o nível de habilidade do paciente.

Para resolver isso, o educador físico deve recorrer a criação de protocolos e exercícios manuais, a fim de garantir por si próprio a objetividade dos treinos passados para o paciente

Cenário 4 - Verificar força sem compensação

Compensação do movimento é um padrão de movimento inadequado que ocorre quando o corpo tenta superar uma limitação física ou neuromuscular para completar uma tarefa. Na avaliação da força muscular, a

compensação do movimento pode ser um problema porque pode levar a uma superestimação ou subestimação da força real do paciente, o que pode afetar o planejamento do tratamento e a reabilitação.

Durante a avaliação física de um paciente, o fisioterapeuta precisa garantir que o movimento será medido com o máximo de acurácia possível. Nesse caso o profissional deve dividir sua atenção entre: tela com a medição e movimento praticado pelo paciente

Para resolver isso, o fisioterapeuta recorre a alertas de tempo de outros aplicativos a fim de aumentar a atenção no paciente, mas as vezes ainda acontecem erros de aferição.

Anexos

▼ Roteiro de pesquisa para profissionais de saúde final

1

Objetivos

- Entender rotina de uso
- Entender problemas de uso
- Verificar pontos de tensão e principais dores percebidas durante as sessões

- Agradecer a presença do entrevistado
 - Se apresentar
 - *Sou Alana, trabalho com o Time de pesquisa da e-Lastic.*
 - Explicar o contexto
 - *Estamos buscando melhorar nossos produtos pensando especialmente nas necessidades que clínicas tenham. No momento estamos estudando como tem sido usar a solução até o momento. Além disso, vamos buscar entender um pouco melhor, como o aplicativo e o dinamômetro estão sendo usados no dia a dia.*
 - Se sim
 - Seguir com a entrevista e apresentar termo para assinatura
 - Se não: encerrar
-
- Pedir autorização para gravar a entrevista

- *Lembrando que nossa conversa será gravada, e que esse material é para uso interno. O acesso a detalhes integrais só será concedido ao time de pesquisa.*
- Perguntar se tem alguma dúvida até o momento
- Explicar em detalhes como será a entrevista:
 - *Bom, vamos basicamente conversar, pode ficar tranquilo(a) pois será uma entrevista bastante simples. Eu tenho algumas perguntas aqui para me ajudar, mas fique a vontade para contar histórias e lembranças que ajudem a ilustrar situações. Meu objetivo não fazer avaliar, é ver entender como podemos ajudar e tornar mais simples o acesso a e-lastic para você.*
- Iniciar o gravador
- Pedir para começar

Aquecimento

Nome

Clínica

Especialidade

Cidade

Como você conheceu a e-Lastic?

Custo e valor

Como tem sido usar o dinamômetro?

Ele tem te ajudado? Como?

Quando adquiriu, o que estava esperando?

Essas necessidades foram atendidas?

O que não foi como esperado? *(ver aqui os principais pontos de reclamação direta)*

Uso do aplicativo

Pensando no último mês:

Quantas vezes por semana você usa o aplicativo

Usa mais pelo celular ou computador? Por que?

Comente um pouco sobre como foi para você o uso do aplicativo

Quais as funcionalidades mais usadas?

- Cadastro
- Protocolos
- Exames

Procedimento com o Paciente

Pensando no último mês:

Conta um pouco sobre como é feito o cadastro do paciente

Uma vez cadastrado, o que você costuma avaliar primeiro?

Depois desses contatos iniciais, quais os principais procedimentos você costuma fazer?

Alguma vez você sentiu alguma dificuldade para usar o aplicativo ou o dinamômetro?

O que você fez?

Como é feita a análise do dados?

E a devolutiva dos exames para o paciente?

Verificar fluxos que podem ser mencionados:

- Relatórios
- Protocolos
- Exercícios
- Exames
- Cadastro
- Uso de tela vc dinamômetro
- Vídeos
- Diagrama muscular

Uso dos protocolos

Como você descreveria os protocolos da e-lastic?

Você costuma criar os próprios ou usar os padrões

O que leva a criar um novo protocolo?

Já sentiu algum tipo de dificuldade durante a criação?

- Cadastro
- Passos
- Validações
- Informações inconsistentes

E durante a aplicação?

- Tempo
- Passos

- Refazer passo

Encerramento

Você gostaria de comentar mais alguma coisa sobre o aplicativo, site ou dinamômetro?

Obrigada pela participação, vou encerrar a nossa gravação e fico a disposição para qualquer novo comentário ou dúvida

▼ Roteiro de pesquisa para administradores final

1

Objetivos

- Entender percepção de valor
- Entender rotina de uso
- Entender diferenciais percebidos

- Agradecer a presença do entrevistado
 - Se apresentar
 - *Sou Alana, trabalho com o Time de pesquisa da e-Lastic.*
 - Explicar o contexto
 - *Estamos buscando melhorar nossos produtos pensando especialmente nas necessidades que clínicas tenham. No momento estamos estudando como tem sido usar a solução até o momento. Além disso, vamos buscar entender um pouco melhor, como o aplicativo e o dinamômetro estão sendo usados no dia a dia.*
 - Se sim
 - Seguir com a entrevista e apresentar termo para assinatura
 - Se não: encerrar
-
- Pedir autorização para gravar a entrevista
 - *Lembrando que nossa conversa será gravada, e que esse material é para uso interno. O acesso a detalhes integrais só será concedido ao time de pesquisa.*
 - Perguntar se tem alguma dúvida ate o momento
 - Explicar em detalhes como será a entrevista:
 - *Bom, vamos basicamente conversar, pode ficar tranquilo(a) pois será uma entrevista bastante simples. Eu tenho algumas perguntas aqui para me ajudar, mas fique a vontade para contar histórias e lembranças que ajudem a ilustrar situações. Meu objetivo não fazer avaliar, é ver entender como podemos ajudar e tornar mais simples o acesso a e-lastic para você.*

- Iniciar o gravador
- Pedir para começar

Aquecimento

Nome

Idade

Clínica

Cidade

Como você conheceu a e-Lastic?

O que te levou a decisão de assinar um plano?

Detalhes sobre a clínica

Há quanto tempo existe a clínica?

Quanto geral e quanto profissionais de saúde utilizam a solução?

Qual o perfil dos profissionais de saúde (*fisioterapeutas, nutricionistas, educador físico, médico, etc*)

Conte um pouco como é o processo de acompanhamento dos pacientes?

De modo geral, como é feito o cálculo do valor de uma sessão?

- Particular
- Convênio
- O quanto a avaliação da e-lastic contribui

Como você tem feito a cobrança do exame da e-lastic

- Que tipo de processos podem ocorrer para esse valor aumentar ou diminuir?

Relação Clínica / Convênio

Quais planos são aceitos?

O que levou a escolher os contratados desses planos

De forma estimada, qual a proporção entre os planos e particular?

Como é a relação com convênios (*por que você aceita esses planos? O que leva a aceitar ou recusar um plano?*)

Quanto em média o plano reembolsa?

O que a clínica costuma enviar para receber o pagamento do convenio?

Como esses documentos são organizados?

Já houve alguma dificuldade de validar esses documentos? Como foi resolvido?

Uso do aplicativo

Pode comentar em pouco como foi sua experiência com o aplicativo até agora?

Como é o processo de cadastro e acompanhamento?

(como é feito, por onde, quem faz, usa quanto e quais softwares)

Como é apresentada a solução para o paciente?

Existe um custo a mais para ele?

Uso dos protocolos

O quanto os colabores tem usados os protocolos?

Em geral é criado um protocolo para cada paciente, ou são usados de forma geral?

- No caso de ser geral:

São os que já vem como padrão da e-lastic ou criados?

Quem está envolvido na criação de um novo protocolo?

O que é levado em conta durante a criação de um protocolo?

Quais tipos de facilidades e dificuldades você encontra no quando está elaborando um protocolo?

Custo e valor

O quanto o produto tem te ajudado?

O que estava esperando quando adquiriu, o que estava esperando?

Essas necessidades foram atendidas?

O que não foi como esperado? *(ver aqui os principais pontos de reclamação direta)*

Encerramento

Você gostaria de comentar mais alguma coisa sobre o aplicativo, site ou dinamômetro?

Obrigada pela participação, vou encerrar a nossa gravação e fico a disposição para qualquer novo comentário ou dúvida

▼ Termo de aceite

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a), você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa "Discovery e-Lastic: Dinamômetro para clínicas especializadas", realizada por Alana Campelo Vasconcelos, para a heattech E-Lastic e para a especialização em UX Experiência do Usuário e Interação Humano Computador da PUC-RIO.

A pesquisa é de inteira responsabilidade da pesquisadora Alana Campelo Vasconcelos, e tem como objetivo buscar melhorias na experiência de uso do aplicativo, site e dinamômetro fornecidos através do serviço da e-Lastic.

A pesquisa inclui uma entrevista presencial com data e hora definidas entre o participante e a pesquisadora. Em caso de aceite do convite, é necessário que o participante esteja de acordo com alguns termos, sendo eles:

1. Os registros e armazenamento de dados e informações (escrita, áudio e/ou vídeo) que serão coletados durante a pesquisa e apenas com finalidades internas e de estudo para melhoria dos serviços.
 - a. O participante tem o direito de consentir ou não com o registro dessas informações, no caso de não consentir, apenas o registro textual do avaliador poderá ser utilizado
 - b. Caso o registro e armazenamento dos dados e informações da pesquisa sejam aceitos, o participante tem a liberdade de interromper a coleta dessas informações a qualquer momento, de acordo com sua vontade e disponibilidade, sem a obrigação de prestar esclarecimentos.
 - c. A preservação da privacidade e anonimato do participante será completamente mantida durante a análise e divulgação dos dados.
3. Em caso de dano comprovado, decorrente da participação na pesquisa realizada, o participante poderá exercer seu direito de solicitar indenização, segundo as Resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.
4. A equipe de pesquisa e o pesquisador estarão à disposição para sanar qualquer dúvida relacionada à participação e à pesquisa, fornecendo meios de contato ao final deste documento.

ACEITE DE CONSENTIMENTO PARA REALIZAÇÃO DA DISCOVERY E-LASTIC: DINAMÔMETRO PARA CLÍNICAS ESPECIALIZADAS

Registro e armazenamento de dados e informações (Selecione apenas uma opção):

- **Concordo** com a captura total dos meus dados e informações. (texto, áudio e imagem)
- **Discordo** com a captura total dos meus dados e informações. (texto, áudio e imagem)

Para esclarecer dúvidas sobre a pesquisa, entre em contato com:

Alana Campelo Vasconcelos através do telefone (85) 9 9985- 9830 e e-mail alana.vasconcelos@elastic.fit durante horário comercial.

Eu, _____, portador(a) do RG no _____ declaro estar de acordo com os termos apresentados e concordo em ser participante da pesquisa descrita acima.

_____, ____ de _____ de 20____.

Assinatura do participante

(Pesquisadora responsável)