



Roteiro para Administrador

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?

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?

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