



ecoe

estratégias digitais



Briefing de entendimento
Sistema Plano de Saúde





Objetivos do aplicativo

Desenvolver uma plataforma que possibilite a melhor comunicação entre hospitais e pacientes através de uma busca efetiva de profissionais de saúde por parte dos pacientes e uma avaliação de atendimento, além de criar uma forma dos hospitais e locais de atendimento entrarem em contato com os pacientes antes da consulta, possibilitando a remarcação de consultas antes que os pacientes possam mesmo se deslocar até o hospital onde ocorreria a mesma. Além disso, será possível criar uma fila virtual onde os pacientes fazem um pré-checkin na consulta, economizando tempo e avisando a clínica de que o paciente estará presente no hospital. Por fim, possibilitar ao paciente buscar, selecionar, agendar e também reagendar consultas com os profissionais.

Funcionalidades

Para o desenvolvimento, serão criadas cinco plataformas, sendo um aplicativo para pacientes, um aplicativo para profissionais de saúde e uma plataforma de comunicação que possibilita centralizar os dados na nuvem e fazer a comunicação, notificação e inteligência do aplicativo, sem onerar no processamento dos dispositivos, além de dois sistemas funcionando na web sendo um sistema de administração, onde será possível fazer conferência de dados tanto dos profissionais quanto de pacientes e pagamentos e um sistema que possibilita os profissionais de saúde usarem algumas das funcionalidades do seu aplicativo nos seus computadores no trabalho. Assim, todas essas plataformas terão as seguintes funcionalidades:

1. Funcionalidades comuns

- a. *Cadastro e acesso ao sistema de modo que o usuário seja identificado em todos os seus acessos;*
- b. *Será possível o usuário usar o aplicativo em aparelhos com iOS, Android ou Windows com a mesma interface, sendo obrigatórias algumas variações decorrentes da identidade da própria plataforma;*
- c. *O sistema também rodará em navegadores, em sua versão web;*



- d. Sistema de notificações nas plataformas de ponta, como os aplicativos de pacientes e médicos

2. Aplicativo para profissionais de saúde

- a. No cadastro do médico ser possível fazer a aprovação do cadastro do profissional de saúde quanto aos dados de acesso: Nome, documento profissional (CRM, CRO, CRF, etc.), Endereço, CPF, Cidade, Estado e Especialidade. Os dados serão administrados por um sistema à parte;
- b. Possibilidade de se cadastrar no sistema indicando nome, especialidade, planos que atende e também um endereço com mapa para localização da sua clínica, além de telefone. Também será colocado o valor da consulta, apesar de ela não poder ser mostrada na listagem dos dados;
- c. O profissional poderá montar sua agenda dentro do aplicativo, alimentando-a e mantendo-a atualizada de acordo com seu planejamento.
- d. ~~O profissional poderá colocar seus dados bancários para recebimento de valores das consultas,~~
- e. ~~O valor da consulta será debitado segundo o prazo do parceiro de cobrança que será escolhido pelo próprio mantenedor do projeto,~~
- f. O profissional também poderá saber quantas pessoas estão na fila naquele momento para atendimento através do checkin de fila;
- g. O profissional terá a opção de cancelar seus horários ou informar de possível atraso;
- h. O profissional trabalhará com a movimentação da fila, iniciando e finalizando cada consulta. Ao finalizar a consulta, é aberta a possibilidade de feedback de ambos os lados;
- i. O profissional poderá avaliar o paciente em termos de agendamento, qualidade da consulta e poderá fazer anotações sobre o atendimento, que será guardado como um histórico do paciente.

Retirados
após análise

3. Aplicativo para pacientes

- a. O paciente poderá fazer buscas filtrando por profissional, disponibilidade, especialidade, localização ou plano de saúde atendido;
- b. ~~O paciente poderá pagar diretamente pela consulta no aplicativo caso seja disponibilizado pelo profissional,~~
- c. O paciente receberá uma notificação de consulta marcada um dia e uma hora antes do horário marcado;
- d. O paciente poderá fazer check-in na fila virtual;

Retirado após
análise



- e. *O paciente será avisado sobre possíveis atrasos do profissional ou da abertura do checkin na fila virtual, mesmo que ele ainda não esteja na clínica;*
- f. *Caso o profissional faça o cancelamento da fila, os pacientes têm a opção de fazer a remarcação da consulta pelo próprio aplicativo.*
- g. *O paciente poderá ser negativado no feedback caso faça o checkin e não compareça na consulta;*
- h. *Assim que a consulta é realizada, o usuário receberá uma notificação de que houve a consulta. É aberta a possibilidade de o próprio avaliar o atendimento do profissional.*
- i. *O paciente tem a opção de remarcar a consulta, mesmo já tendo feito o checkin;*
- j. *O paciente terá a possibilidade de marcar uma consulta de retorno logo após o feedback da primeira consulta*

4. Comunicação

- a. *A plataforma será capaz de se comunicação com qualquer um dos aplicativos sem nenhuma restrição;*
- b. *A plataforma de comunicação deverá estar em domínio a parte usando conexão segura, com certificado;*

5. Administração

- a. *O administrador será capaz de gerenciar documentos de cadastro dos profissionais;*
- b. *O administrador será capaz de gerenciar os dados dos pacientes, podendo resolver questões dos pagamentos, como estornos e cobranças incorretas;*
- c. *O administrador terá direito a estatísticas de acessos, quantidade de consultas, pacientes e profissionais, além de valores pagos.*

Conclusão

O desenvolvimento do sistema foi entendido dessa forma. Caso sejam necessárias mais reuniões a fim de alinhar ou discutir alguma funcionalidade que foi tratada incorretamente nesse briefing, é importante ser enviada antes da proposta final ser enviada. Também poderão ser enviados feedbacks para reconstrução do entendimento sobre esse aplicativo.