

# Matriz de alinhamento

## Dúvidas

- Como uma sistematização dos efeitos de medicações e tratamentos integrados pode ser usada pelo usuário de forma a gerar um benefício e não resultar em problemas como autodiagnóstico e automedicação.
- Liberação de dados dos clientes entre hospitais

## Certezas

- Existem outros tipos de atividade que também interferem no tratamento das pessoas: atividades físicas, hábitos alimentares, meditação
- Medicações podem ter efeitos colaterais que alteram humor, sono, peso, apetite, etc.

## Suposições

- A maior parte das pessoas não lê as bulas de medicações e não correlaciona alterações que possam ter de humor, sono, peso, apetite, etc com efeitos dessas medicações
- Quando as pessoas fazem tratamentos integrados, fica difícil saber o que está ou não contribuindo para uma melhoria do quadro
- Usuários idosos se beneficiariam de sistematizar informações sobre seus tratamentos, mas têm dificuldades de utilizar ferramentas digitais para isso.
- Em alguns casos, convém ter mais de uma opinião a respeito do diagnóstico e da medicação passada para o paciente

## Mapa de Stakeholders

## Pessoas fundamentais

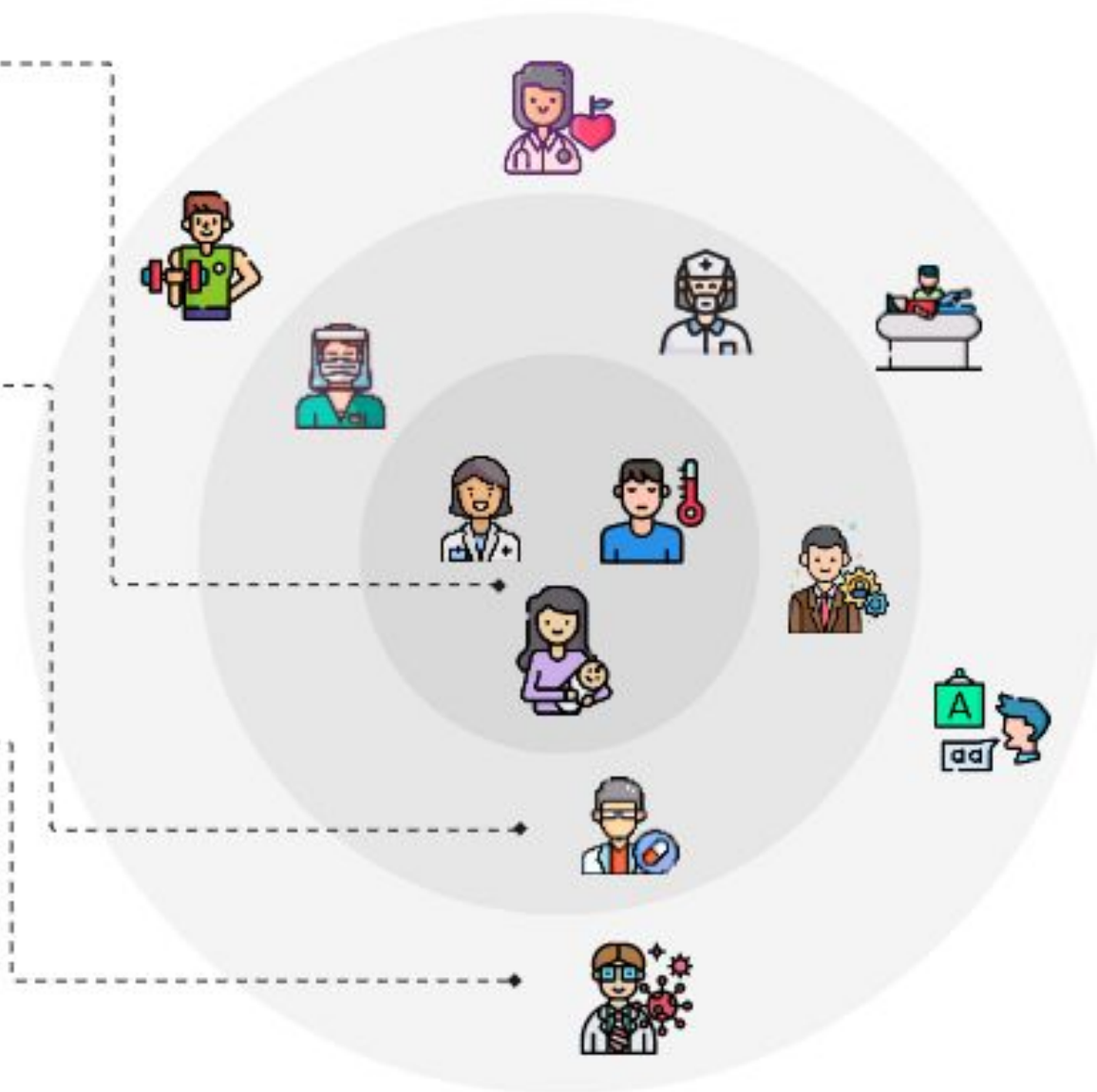
- Médico
- Paciente
- Familiares e cuidadores  
crianças, pessoas idosas ou  
pessoas com deficiência

## Pessoas importantes

- Enfermeiros
- Técnicos de enfermagem
- Proprietários de farmácias, farmacêuticos e atendentes
- Administradores de hospitais

## Pessoas influenciadoras

- Laboratórios farmacêuticos
- Educador físico
- Nutricionista
- Fisioterapeutas
- Fonoaudiólogo
- Terapeuta ocupacional



# Entrevista Qualitativa - Médico

**Como você (médico/profissional de saúde) registra e acessa o histórico dos seus pacientes?**

**Resposta:** Registro de prontuários no eSUS.

**Existe alguma forma desse registro ficar de leitura mais fácil?**

**Resposta:** No SUS não é de fácil leitura, não é intuitivo. Um sistema de busca ajudaria muito, no sistema atual é preciso ler o histórico.

**Qual tipo de informação importante os pacientes costumam omitir ou se esquecer?**

**Resposta:** Tempo exato da febre, quando começou, temperatura termometrada. Quando fez tratamento, quais exames fez, quais medicamentos está usando, datas de cirurgias.

**Seus pacientes costumam reclamar de efeitos colaterais de remédios?**

**Resposta:** É comum. É importante saber quando o paciente começou a medicação - porque costumam reclamarem de um sintoma que o remédio não causa.

# Entrevista Qualitativa - Médico

**Você acha que é benéfico para os pacientes ler a bula das medicações?**

**Resposta:** Se tivéssemos uma educação em saúde muito boa, seria excelente, mas não temos.

**Acha que seria possível ser feita receita digital para medicações de “receita azul” e “receita amarela”?**

**Resposta:** Sim, isso já existe - é o sistema CFM, receita digital. Já utilizei para os meus pacientes.

**No sistema do SUS vocês têm acesso a informações de outros profissionais e outros hospitais?**

**Resposta:** Sim, o problema é que muitos hospitais, CERSAMs e UPAS ainda fazem manualmente e não passam para o sistemas. No SUS também podemos entrar em contato com especialistas para discutir casos.

**Como funciona a liberação de receitas por meio digital?**

**Resposta:** Se não tiver carimbo e assinatura a mão tem que ser feita com QR code

# Entrevista Qualitativa - Cuidadora

**A pessoa de quem você cuida faz uso de algum medicamento para controle da saúde?  
Se sim, como controla o dia e a hora de tomar?**

**Resposta:** Ela faz uso de diversas medicações. Escrevo medicações com dosagens e horários e prego na parede. Também coloco alarmes..

**Como você armazena os resultados dos exames laboratoriais e de imagem?**

**Resposta:** Coloco todos em uma pasta.

**Como você procura um médico especialista?**

**Resposta:** Pedindo indicações para amigos e familiares.

**Você costuma ler bulas dos remédios que consome?**

**Resposta:** Não, só se eu perceber alguma alteração.

**Você utiliza canais eletrônicos para adquirir medicações?**

Sim, porque os preços são melhores e como ela usa muitas medicações, nem sempre encontramos todas na mesma farmácia física.

**Quando você tem efeitos colaterais de algum medicamento costuma relatar a algum profissional de saúde ou algum canal destinado a este fim?**

Sim

# Highlights de Pesquisa

## Falas mais significativas

- eSus dá acesso ao histórico integrado de pacientes
  - eSus não tem sistema de busca por palavras-chave
- É comum pacientes se esquecerem das medicações que tomam
  - Muitas pessoas não leem a bula
- Muitas pessoas não compram medicações online

## Aspectos mais importantes para os entrevistados

- Ter mais informações sobre os sintomas ajuda no diagnóstico
- Ter acesso a exames e histórico de outros hospitais ajuda muito
  - Pacientes precisam de ajuda para se lembrar de tomar medicações

## Principais aprendizados e temas

- Já existe sistema integrado na saúde pública mas tem diversas falhas
- Na rede privada o acesso a informações de outros hospitais é mais difícil
- A desorganização e falta de vocabulário e informação dos pacientes dificulta os diagnósticos

## Questões para explorar

- Ajudar os pacientes a fornecer informações importantes pros médicos
- Ajudar pacientes a tomar as medicações corretamente
  - Ajudar pacientes a ter hábitos mais saudáveis

# Highlights de Pesquisa

## Falas mais significativas

- eSus dá acesso ao histórico integrado de pacientes
  - eSus não tem sistema de busca por palavras-chave
- É comum pacientes se esquecerem das medicações que tomam
  - Muitas pessoas não leem a bula
- Muitas pessoas não compram medicações online

## Aspectos mais importantes para os entrevistados

- Ter mais informações sobre os sintomas ajuda no diagnóstico
- Ter acesso a exames e histórico de outros hospitais ajuda muito
  - Pacientes precisam de ajuda para se lembrar de tomar medicações

## Principais aprendizados e temas

- Já existe sistema integrado na saúde pública mas tem diversas falhas
- Na rede privada o acesso a informações de outros hospitais é mais difícil
- A desorganização e falta de vocabulário e informação dos pacientes dificulta os diagnósticos

## Questões para explorar

- Ajudar os pacientes a fornecer informações importantes pros médicos
- Ajudar pacientes a tomar as medicações corretamente
  - Ajudar pacientes a ter hábitos mais saudáveis



# Personas

## Eduardo



**Idade:** 30

**Hobby:** Leitura

**Trabalho:** Clínico Geral no SUS

**Personalidade:** exigente,  
organizado, paciente

### Sonhos

- Melhor educação em saúde e metodologias científicas para população
- Pacientes com vocabulário para explicar melhor seus sintomas
- Pacientes mais honestos sobre uso de drogas, cigarro e alimentação
- Pacientes registro mais preciso dos tratamentos
- Sistema de busca por palavras-chave no eSus

### Objetos e lugares

- |  |                      |
|--|----------------------|
| • Consultório compartilhado (hospital público) | • Carimbo            |
| • Sala de repouso do hospital                  | • Receituário        |
| • Computador: eSus                             | • Estetoscópio       |
| • Caderno de anotações                         | • Medidor de pressão |

### Objetivos chave

- Deixar o paciente à vontade, passar confiança
- Entender o problema do paciente
- Fazer o diagnóstico adequado
- Prescrever o tratamento adequado

### Como devemos tratá-lo

- Objetividade para passar informações
- Flexibilidade: se adaptar à agenda dele
- Cumprir os prazos



# Personas

## Bruna



**Idade:** 27

**Hobby:** Jogos eletrônicos, sair com os amigos

**Trabalho:** pediatra (particular e convênio)

**Personalidade:** simpática, paciente, atenciosa

### Sonhos

- Melhor instrução sobre saúde para pais e tutores
- Informações mais precisas sobre sintomas (ex: início da febre, temperatura)
- Que alguns pais/tutores sejam mais objetivos e criteriosos nas comunicações

### Objetos e lugares

- Consultório particular
- Computador: Word, OneDrive
- Caderno de anotações
- Carimbo
- Receituário
- Estetoscópio
- Balança
- Fita métrica

### Objetivos chave

- Passar confiança aos tutores e aos pacientes
- Entender o problema do paciente
- Fazer o diagnóstico adequado
- Prescrever o tratamento adequado

### Como devemos tratá-lo

- Objetividade para passar informações
- Flexibilidade: se adaptar à agenda dela
- Cumprir os prazos

# Personas

**Marcelle**



**Idade:** 40

**Hobby:** Malhar, cozinhar

**Trabalho:** Advogada

**Personalidade:** direta,  
pragmática, assertiva

## Sonhos

- Atendimento rápido em consultórios e pronto-socorros
- Que os médicos tenham mais precisão nos diagnósticos
- Mais médicos que sejam atenciosos

## Objetos e lugares

- Escritório - passa muitas horas
- Casa
- Computador
- Bolsa
- Celular
- Pasta de documentos

## Objetivos chave

- Receber diagnósticos precisos
- Agilizar o atendimento
- Tornar o tratamento mais eficaz
- Melhorar a saúde

## Como devemos tratá-lo

- Considerar que a pessoa é leiga e usar linguagem simples
- Prover informações de forma clara, objetiva e precisa

# Personas

## Túlio



**Idade:** 40 anos

**Hobby:** Trekking

**Trabalho:** Engenheiro Civil

**Personalidade:** detalhista,  
engajado, atencioso

### Sonhos

- Médicos atenciosos
- Poder tirar dúvidas com profissionais
- Atendimento em lugares referência com profissionais bem avaliados
- Agilidade nos atendimentos de urgência

### Objetos e lugares

- Trabalho
- Casa
- Carro
- Celular
- Laptop
- Medicações dos filhos

### Objetivos chave

- Auxiliar e monitorar o desenvolvimento dos filhos
- Auxiliar e monitorar a evolução dos tratamentos dos filhos
- Conseguir médicos confiáveis

### Como devemos tratá-lo

- Considerar que a pessoa é leiga e usar linguagem simples
- Prover informações de forma clara, objetiva e precisa

# Personas

Mariela



**Idade:** 47

**Hobby:** Assistir novelas

**Trabalho:** Cuidadora de idosos

**Personalidade:** amigável,  
atenciosa, paciente

## Sonhos

- Receber medicações de receita especial diretamente na casa do idoso onde trabalha
- Receber ajuda para ministrar medicações
- Receber ajuda para manter a rotina do idoso

## Objetos e lugares

- Casa do idoso de quem cuida
- Celular
- Fraldas
- Equipamento para alimentação gastroenteral
- Medicações do idoso

## Objetivos chave

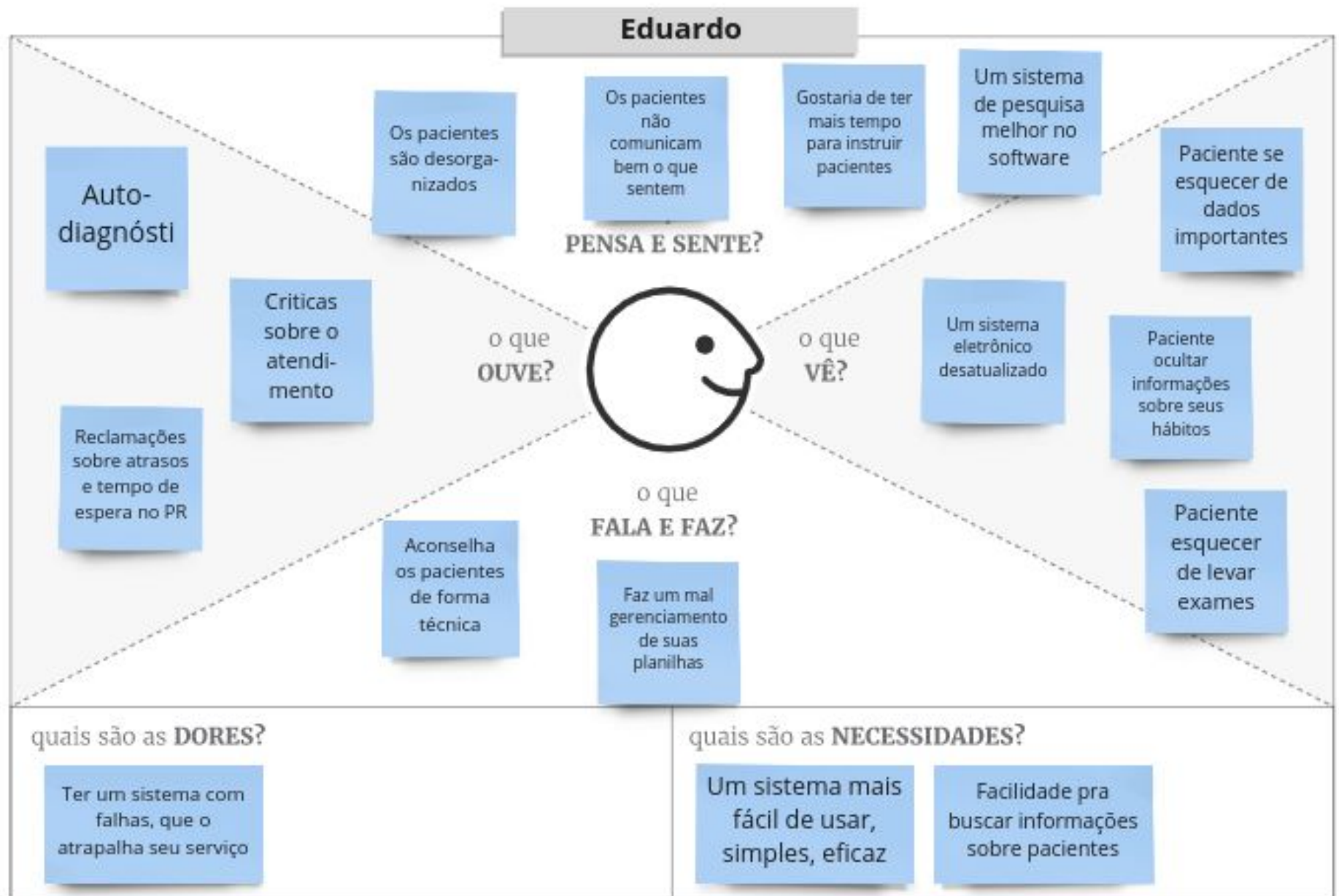
- Administrar as medicações do idoso nos horários corretos
- Administrar a alimentação gastroenteral do idoso nos horários corretos
- Ajudar o idoso a manter sua rotina de alimentação e exercícios

## Como devemos tratá-lo

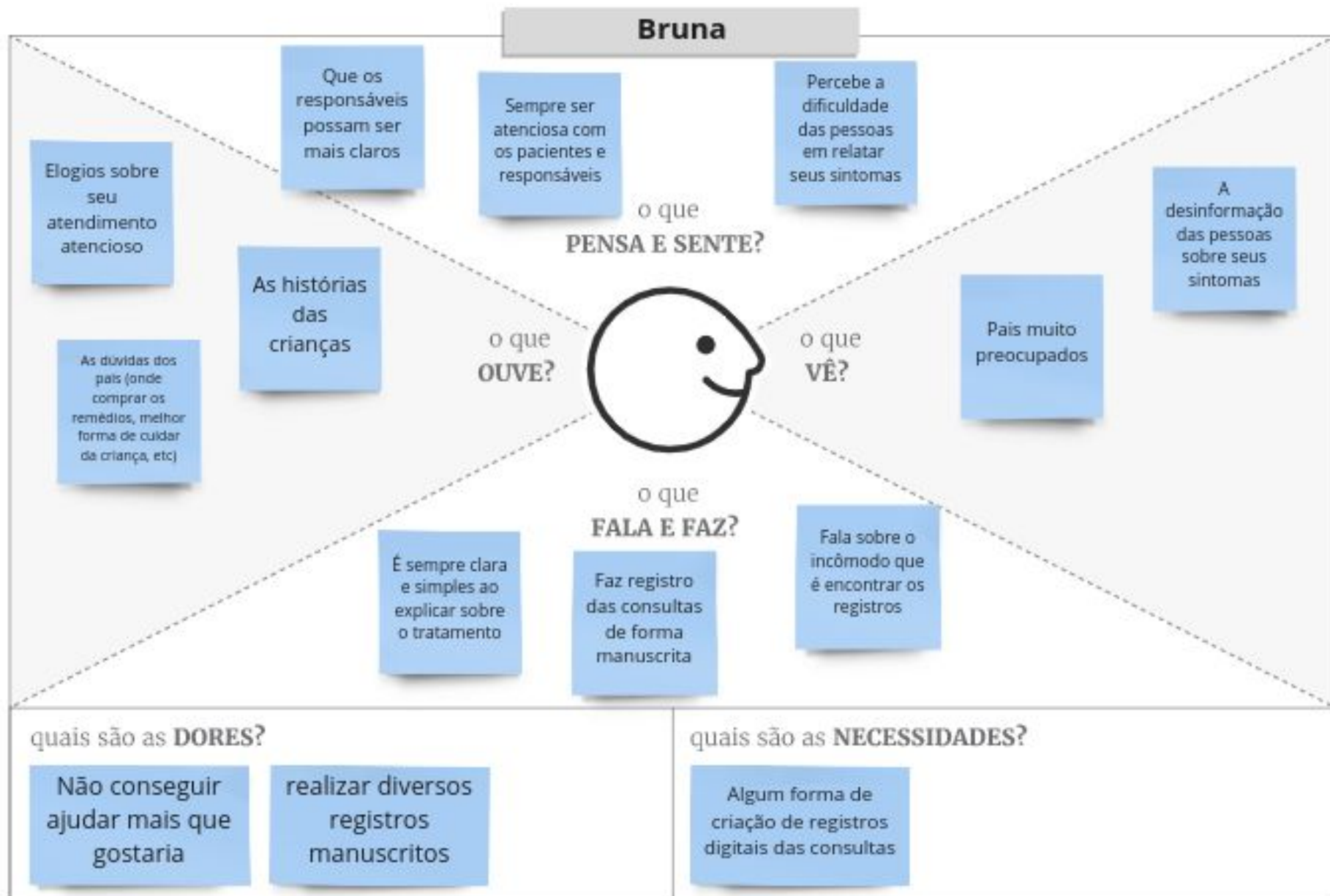
- Considerar que a pessoa é leiga e usar linguagem simples
- Necessita de explicação bem detalhada a respeito de procedimentos
- Não passar informações desnecessárias



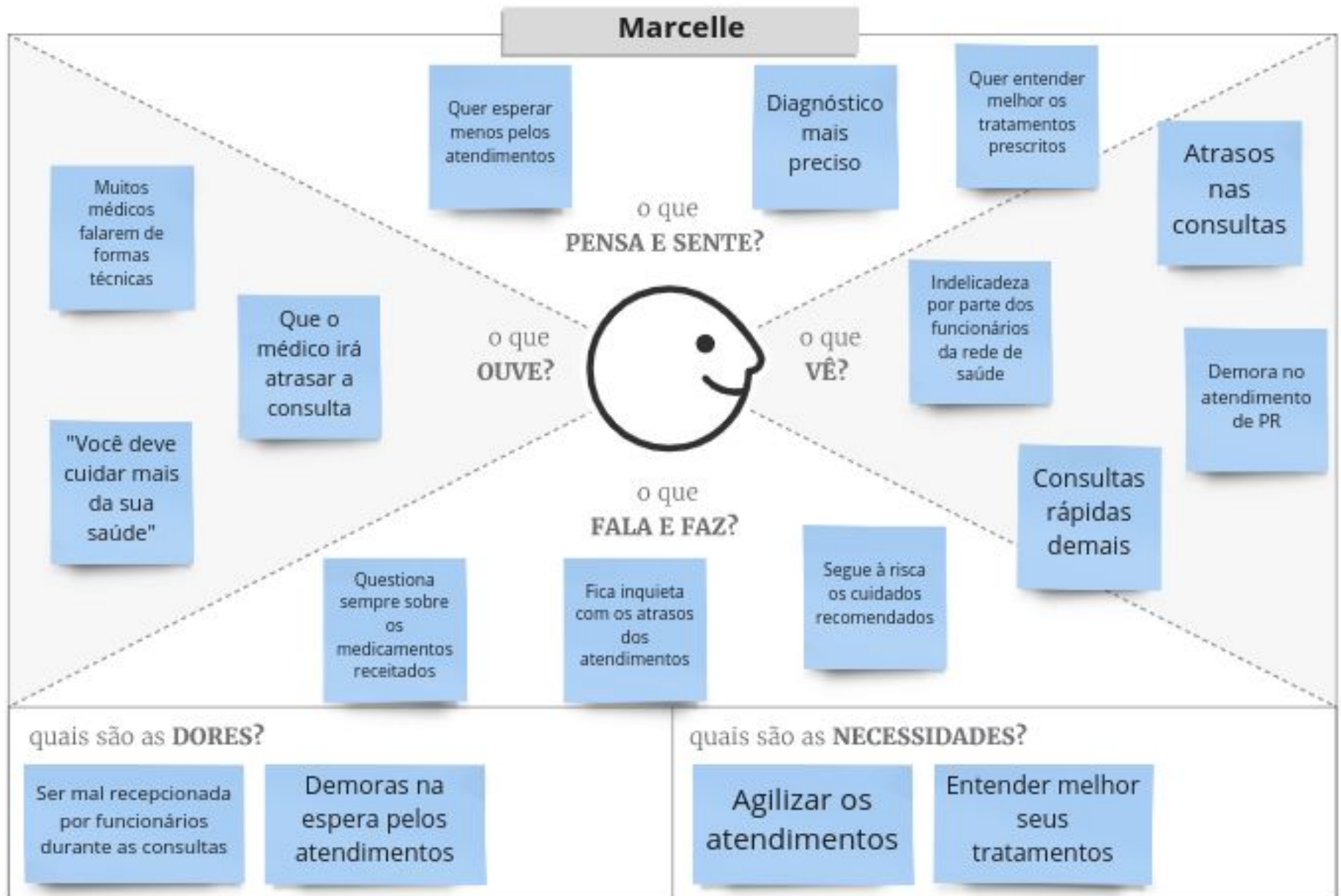
# Mapa de empatia



# Mapa de empatia

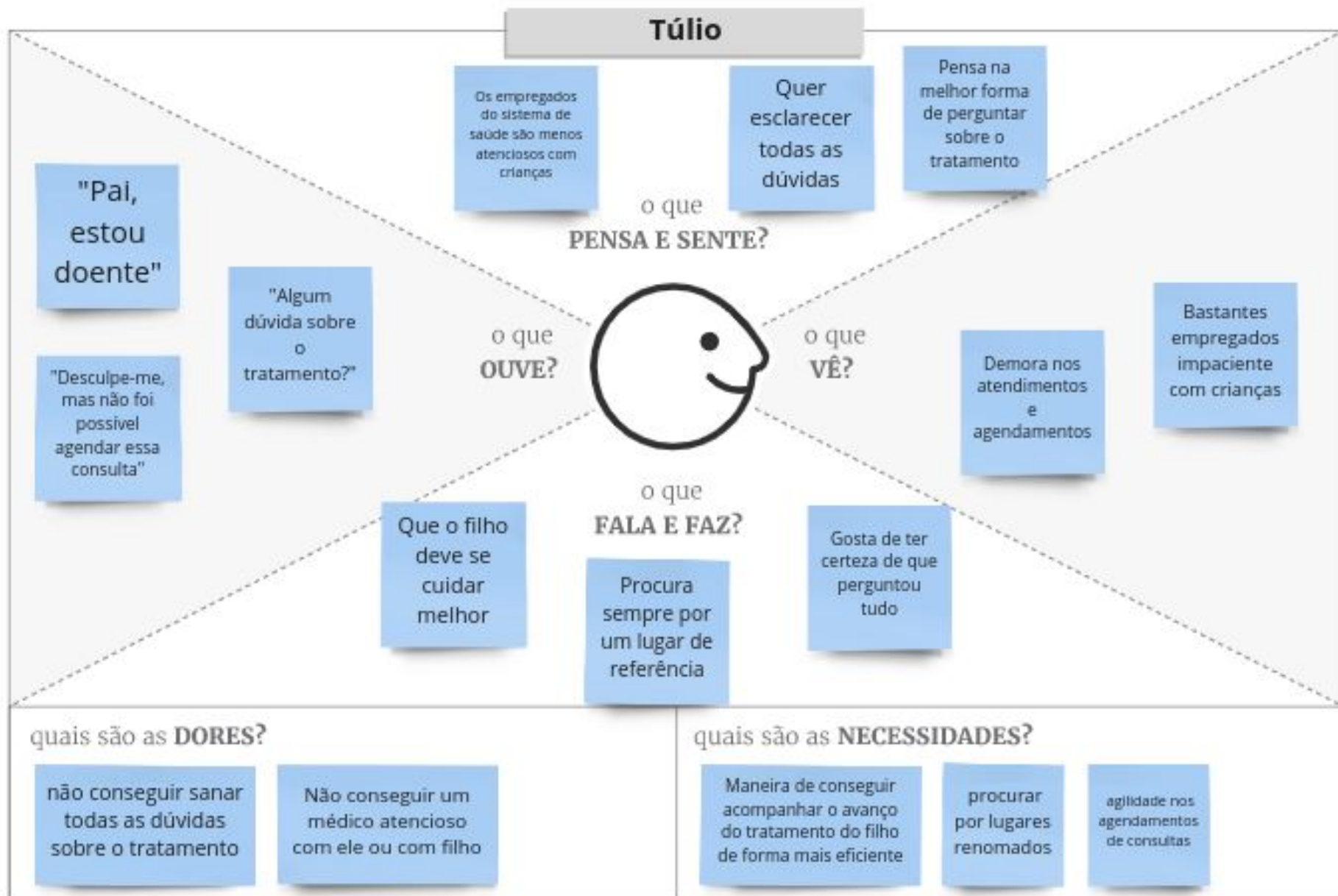


# Mapa de empatia

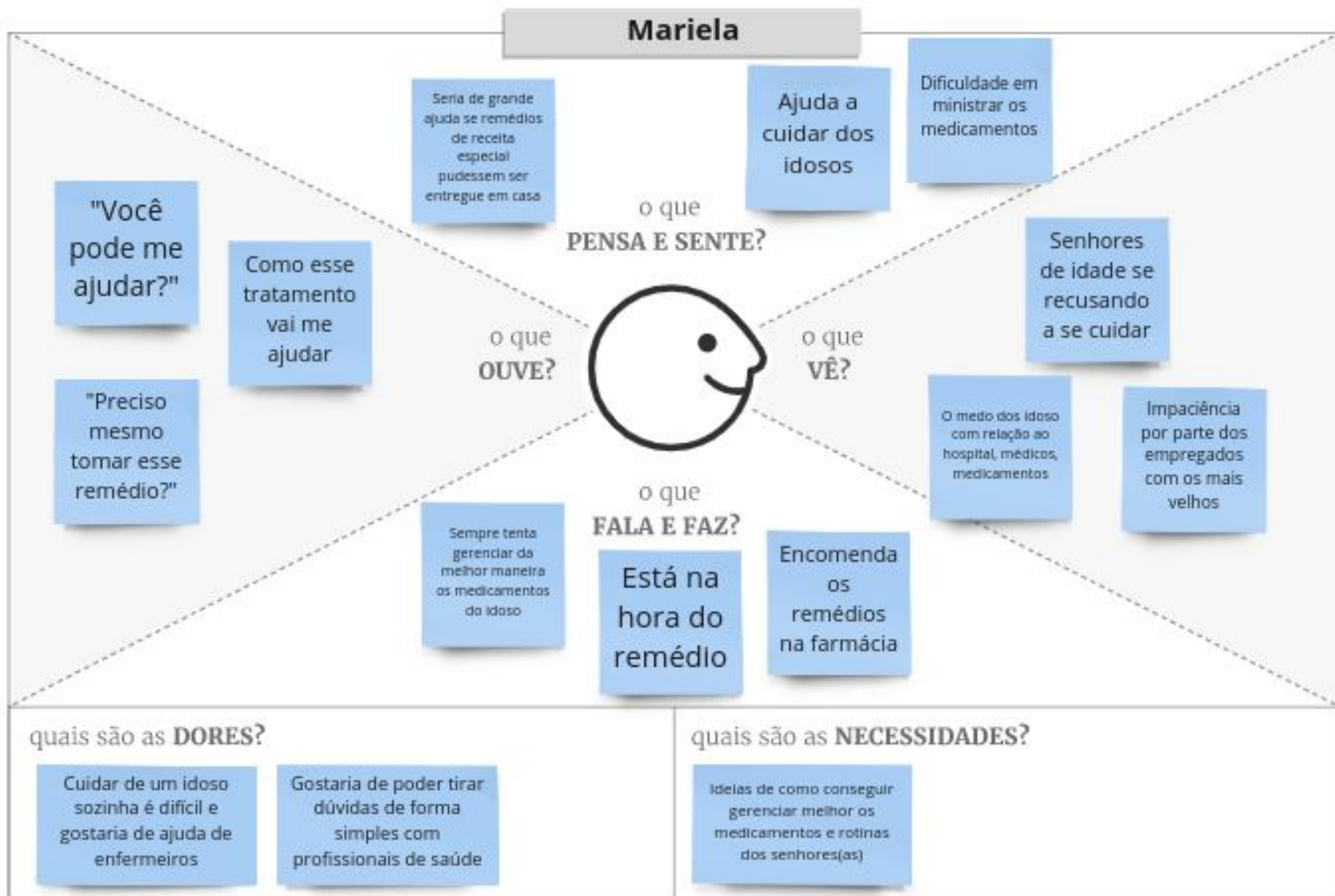




# Mapa de empatia



# Mapa de empatia



# Brainstorming

**Lucas**

Monitora-  
mento de  
medicação

Lembretes  
para tomar  
medicação

Registrar  
paciente se  
sente ou se  
tem algum  
sintoma

**Marco**

Monitoramento  
de estoque de  
farmácias

Sistema de  
compartilhamento  
de perfil dos  
pacientes para  
profissionais e entre  
hospitais

**Matheus**

Verificar quais os  
planos de saúde  
do paciente e  
quais hospitais e  
clínicas estão na  
cobertura

**Milena**

Monitora-  
mento de  
sintomas

Correlacionar  
tratamentos e  
sintomas ou  
evolução do  
tratamento

**Octávio**

Receituário  
digital

Perfil do  
médico -  
"currículo"

Monitora-  
mento de  
sono, peso,  
ingestão de  
água

**Pedro**

Monitoramento  
de hábitos (de  
exercícios, de  
alimentação)

# Mural de possibilidades

Monitora-  
mento de  
sintomas

Monitora-  
mento de  
medicação

Monitora-  
mento de  
estoque de  
farmácias

## Ideia 1

Sistema que pergunte  
ao usuário de forma  
diária de como ele está  
se sentindo.

## Ideia 2

Usuário pode indicar quais  
medicações está usando e  
marcar se ingeriu ou não e  
o horário.

## Ideia 3

Mostrar em quais  
farmácias a medicação  
está disponível para  
comprar



# Mural de possibilidades

Lembretes  
para tomar  
medicação

Monitora-  
mento de  
hábitos de  
saúde

Monitora-  
mento de  
sono, peso,  
ingestão de  
água

## Ideia 4

Mecanismos que facilitem ao usuário a tomar a medicação na hora, data e frequência correta. ex: alarmes

## Ideia 5

Possibilidade de registro de contagem de passos, calorias ingeridas, frequência e intensidade de exercícios físicos.

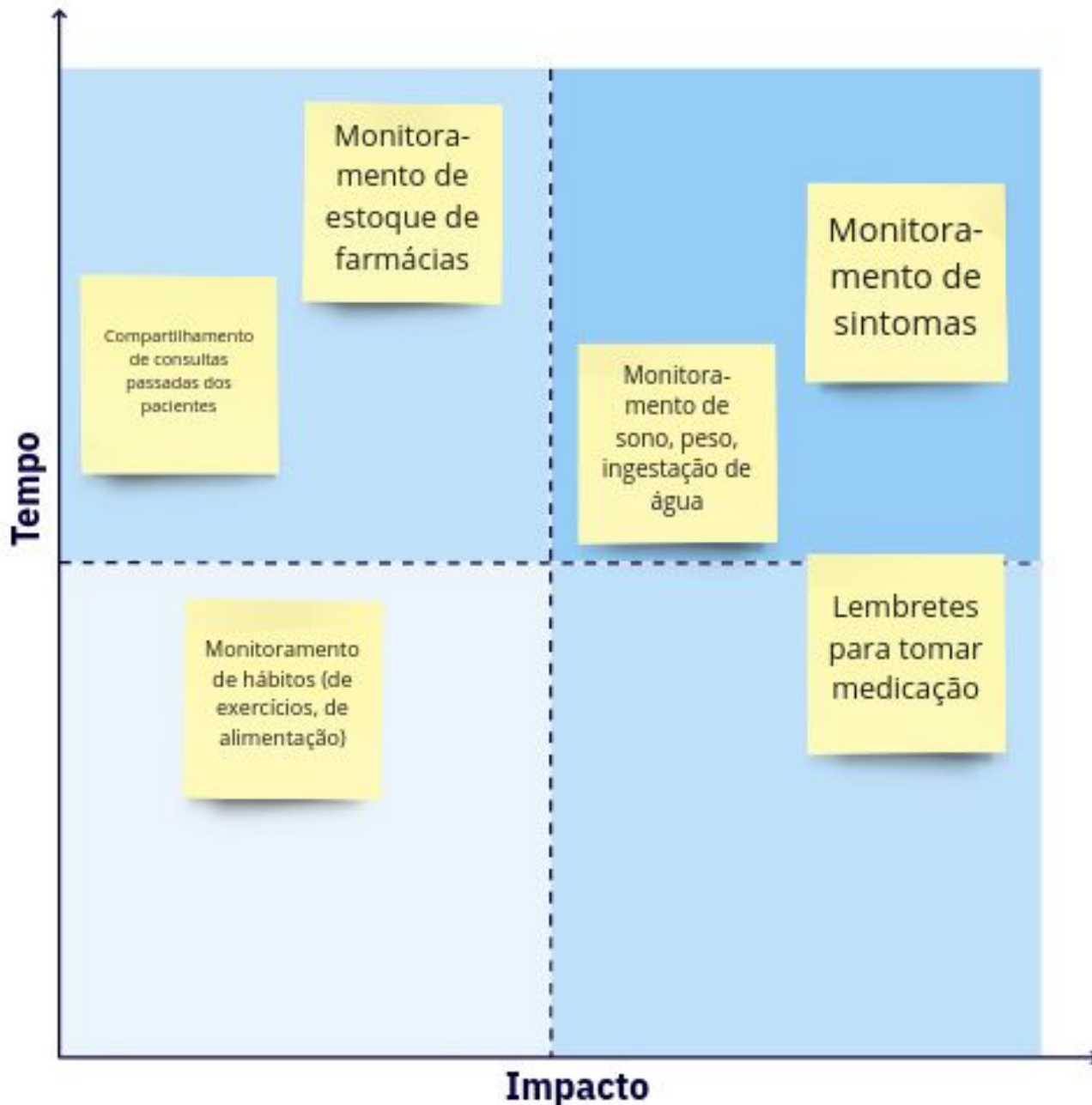
## Ideia 6

Registro diário de episódios como qualidade do sono (hora que dormiu e hora que acordou), controle do peso (com cálculo de IMC), altura e quantidade de água ingerida no dia.

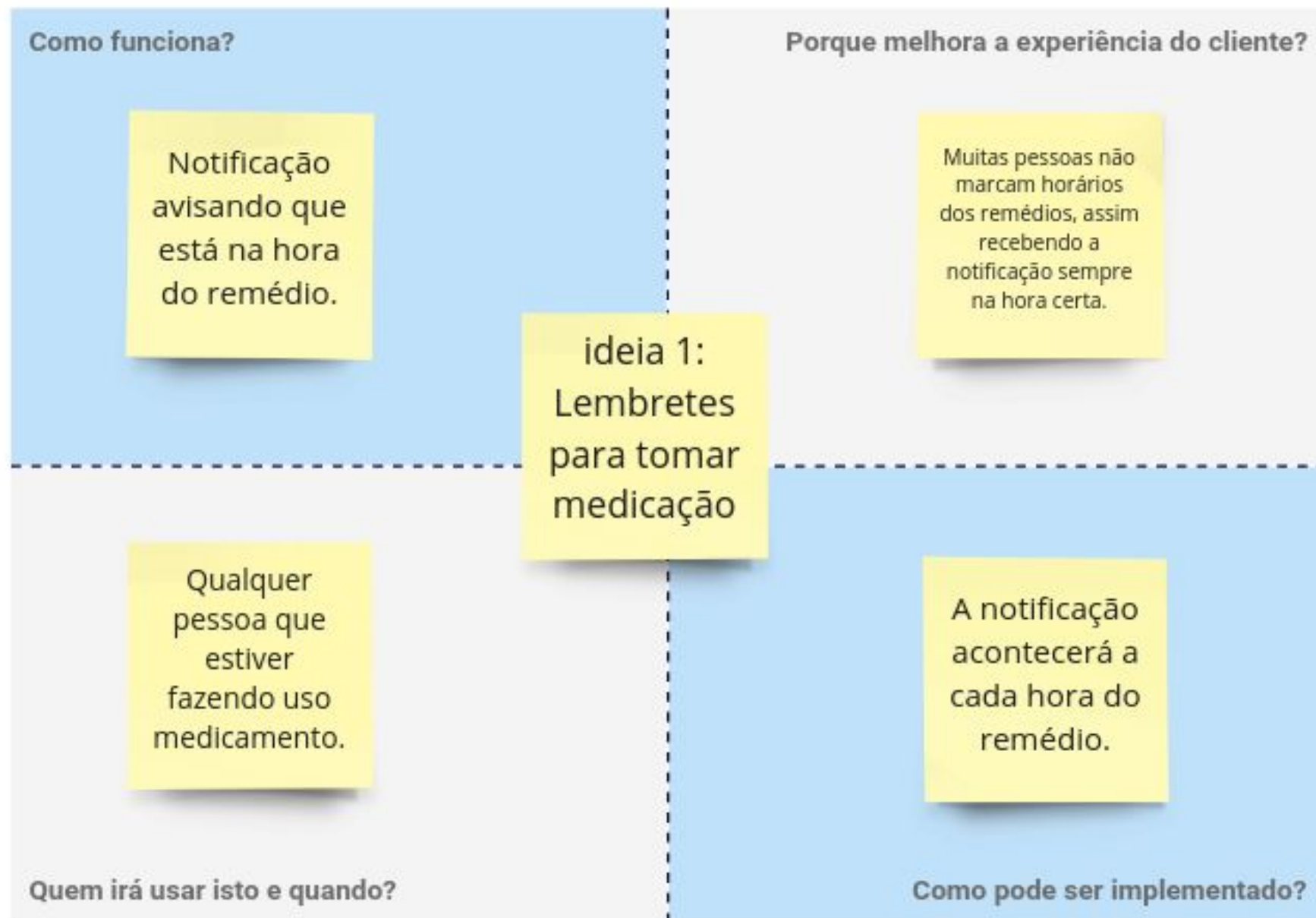
# Mapa de priorização

## Objetivos estratégicos

- Interface limpa e de fácil entendimento.
- Cadastro de usuários.
- Troca de informação entre médico e paciente.
- Notificação sobre a hora dos remédios.
- Auxílio no monitoramento de tratamentos.

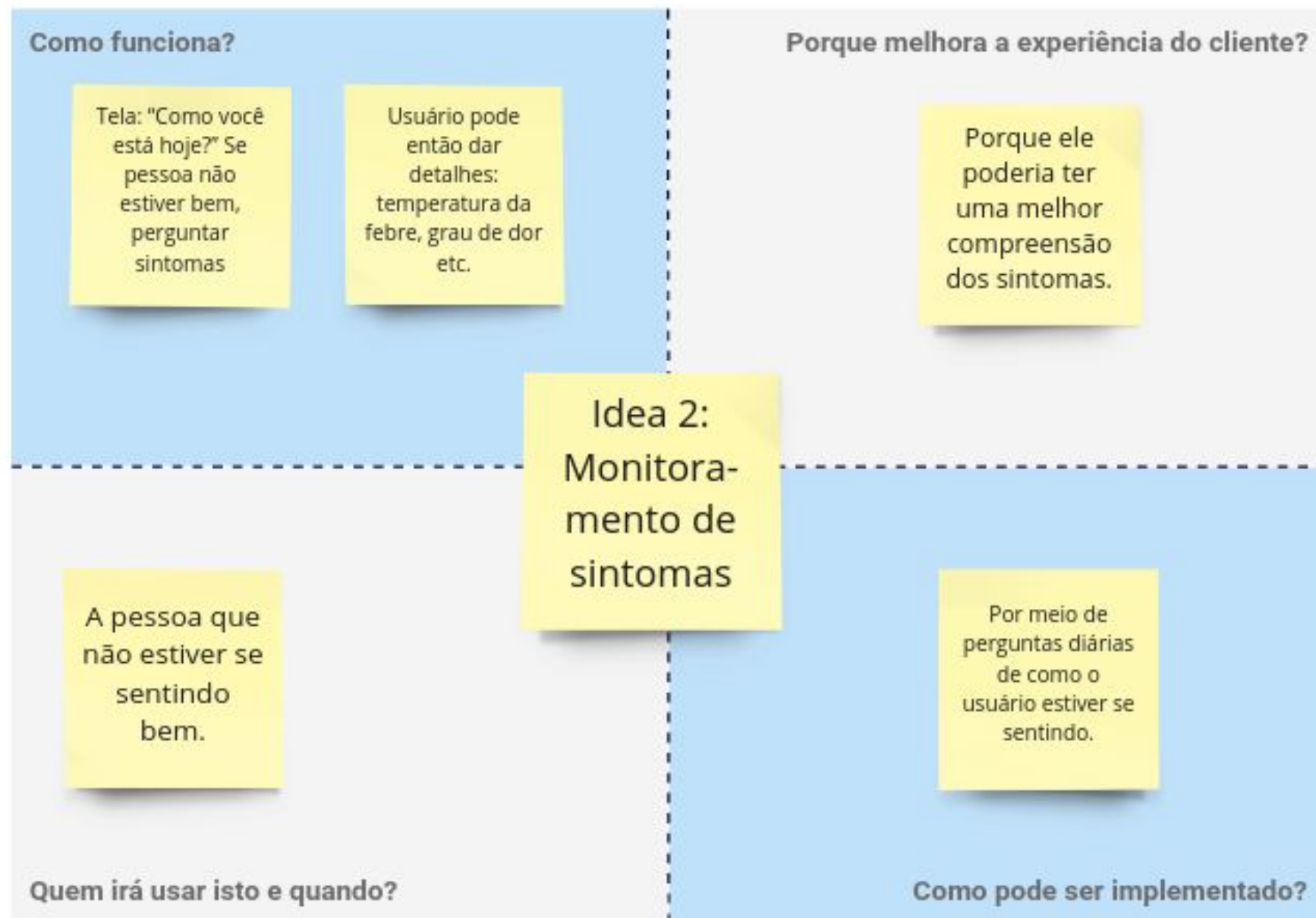


# Mapa conceitual





# Mapa conceitual



# Mapa conceitual

