

Papel:
Paciente/Familiares

Cenário:
ATIVIDADE: Deseja ser internado no leito do hospital.

Maria Eduarda Garcia -
11796621
Mirela Mei - 11208392
Sérgio Guilherme -
11270906

Jornada

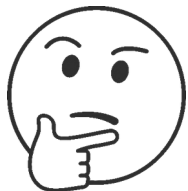
TOUCHPOINTS:

1. O paciente verifica um sintoma;
2. Decide pedir socorro e liga para o serviço de pronto-socorro, passando seus dados;
3. Uma vez no hospital, informa seus sintomas e confirma seus dados;



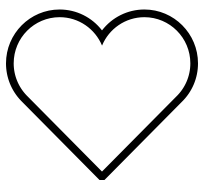
FAZENDO

Ao sentir um mau súbito, o paciente descreve ou anota seus sintomas. Em seguida, pede ajuda, ligando para o serviço de emergência. Procura sempre manter os profissionais de saúde bem informados sobre seu estado atual.



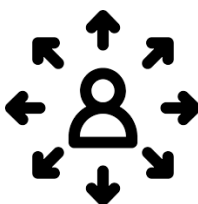
PENSANDO

O paciente reflete sobre como agir, como passar melhor as informações sobre o que sente, qual a melhor maneira de se comunicar com os serviços de urgência para o pronto-socorro.



SENTINDO

Sentimentos associados – preocupação, dor, mal-estar.



OPORTUNIDA
DES

Há a oportunidade de aperfeiçoar o sistema no sentido de facilitar a comunicação com o paciente, o que permitiria um tempo de chegada menor ao local da ocorrência, aumentando as chances de o atendimento emergencial ser, de fato, mais eficiente.

Papel:
Ambulância

Cenário:
ATIVIDADE: Deseja transportar o paciente para o pronto-socorro.

Maria Eduarda Garcia -
11796621
Mirela Mei - 11208392
Sérgio Guilherme -
11270906

Jornada

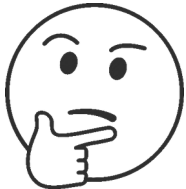
TOUCHPOINTS:

1. Recebimento de chamado com indicativo de endereço;
2. Informação de ter chegado ao endereço;
3. Informação de saída do endereço e
4. Informação de chegada ao hospital



FAZENDO

Procura remover o paciente do local em que ele passou mal, utilizando-se de conhecimentos técnicos para isso, de modo que o passageiro possa ser transportado de forma segura.



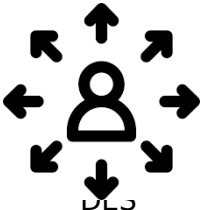
PENSANDO

O responsável pensa na melhor maneira de conduzir o paciente ao atendimento, por isso vai até o pronto-socorro mais próximo.



SENTINDO

Sentimentos associados – ansiedade, cansaço, estresse.



O sistema de atendimento pode ser desenvolvido de modo a fornecer informações que melhorem o tempo de transporte, além dos serviços usuais de GPS, poderia também informar qual o hospital no qual o paciente encontrará o menor tempo de atendimento e maior quantidade de leitos disponíveis.

Papel:
Profissional Inicial de
Saúde

Cenário:
ATIVIDADE: Deseja realizar os serviços de primeiros socorros ao paciente

Maria Eduarda Garcia -
11796621
Mirela Mei - 11208392
Sérgio Guilherme -
11270906

Jornada

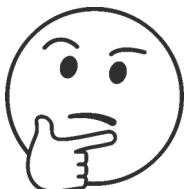
TOUCHPOINTS:

1. O profissional recebe a informação de que o paciente deu entrada no hospital;
2. O profissional verifica a gravidade dos sintomas do paciente;
3. Procura realizar uma análise inicial do que pode se tratar a situação;
4. Encaminha o paciente para o atendimento médico.



FAZENDO

Ao receber o paciente no pronto-socorro, o profissional pede uma descrição do que ocorreu e os dados do paciente, a fim de preencher sua ficha no sistema. Também verifica a pressão e a massa corporal do paciente.



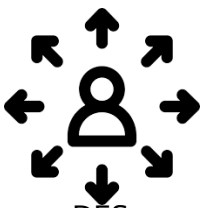
PENSANDO

O profissional pensa na melhor alternativa de ação para cuidar do paciente.



SENTINDO

Sentimentos associados – preocupação, ansiedade, cansaço, sono.



DÊS

Seria interessante desenvolver no sistema alguma feature que permita ao profissional inicial de saúde já identificar algumas possibilidades de tratamento para o problema de cada paciente, preenchendo sua ficha de maneira mais detalhada.

Papel:
Médico da Internação

Cenário:
ATIVIDADE: responsável pelos leitos de um hospital, precisa avaliar gravidades.

Maria Eduarda Garcia -
11796621
Mirela Mei - 11208392
Sérgio Guilherme -
11270906

Jornada

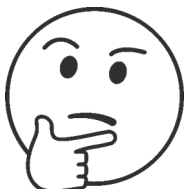
TOUCHPOINTS:

1. O médico da internação recebe as informações prévias do paciente;
2. Em seguida, recebe o paciente para realizar uma avaliação;
3. Informa o diagnóstico do paciente e o registra no sistema;
4. Encaminha o paciente para a internação de fato.



FAZENDO

Ao receber o paciente, o médico utiliza de seus conhecimentos para diagnosticar o problema de saúde do paciente, antes de decidir por interná-lo ou não.



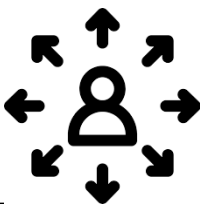
PENSANDO

O médico pensa na melhor alternativa para curar seu paciente.



SENTINDO

Sentimentos associados – preocupação, cansaço, resiliência.



Seria interessante fornecer ao médico informações adicionais de natureza técnica, observadas em outros pacientes em situações análogas, que possam ajudá-lo no diagnóstico.

Papel:
Médico da Regulação

Cenário:
ATIVIDADE: responsável por informar lotações, para onde transportar o paciente.

Maria Eduarda Garcia -
11796621
Mirela Mei - 11208392
Sérgio Guilherme -
11270906

Jornada

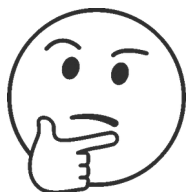
TOUCHPOINTS:

1. O médico da regulação recebe um pedido de internação;
2. Ao receber o paciente, o médico verifica os dados de leitos, suas respectivas lotações;
3. O médico decide o leito mais adequado para o paciente, após analisar as informações disponíveis;
4. O médico realiza o encaminhamento do paciente para o respectivo leito.



FAZENDO

Ao receber o pedido de internação de um paciente, o médico de regulação verifica as lotações disponíveis para o paciente, de modo a atender suas necessidades.



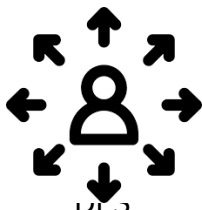
PENSANDO

O médico analisa qual o melhor leito disponível para o paciente em questão.



SENTINDO

Sentimentos associados – determinação, ponderação.



O sistema deve apontar de maneira clara os leitos disponíveis e quais equipamentos e tratamentos serão necessários para o caso específico de cada paciente.

Papel:
Sociedade

Cenário

ATIVIDADE: responsável por análises gerais, como % de internação, leitos vagos, entre outros.

Maria Eduarda Garcia -
11796621
Mirela Mei - 11208392
Sérgio Guilherme -
11270906

Jornada

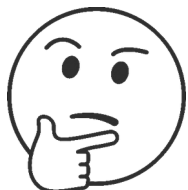
TOUCHPOINTS:

1. Sociedade percebe que é problemático realizar a internação de pacientes em determinadas situações e quantidades
2. Uma vez constatado o problema, procuram-se meios para saná-lo;
3. A partir de então, passa-se a analisar dados de leitos de hospitais, a fim de entender a disponibilidade, a quantidade de pessoas internadas, entre outros indicadores que possam ajudar a solucionar o problema.



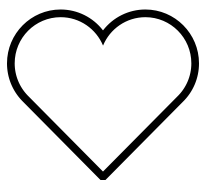
FAZENDO

Ao verificar a dificuldade de realizar grandes quantidades de internações, a sociedade procura entender melhor o problema por meio do levantamento de dados disponíveis.



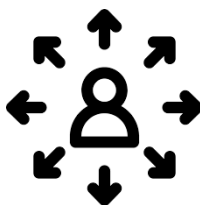
PENSANDO

A sociedade pondera sobre eventuais possibilidades de resolver o problema, após analisar os dados disponíveis.



SENTINDO

Sentimentos associados – preocupação, ansiedade, medo.



Buscar melhorar o sistema, de modo que seja possível analisar adequadamente o problema. Gerar dashboards e gráficos interativos que retratem os dados disponíveis de maneira fidedigna são uma boa oportunidade de melhoria.

Papel:
Médico Intensivista

Cenário:
ATIVIDADE: Atua especificamente na UTI.

Maria Eduarda Garcia -
11796621
Mirela Mei - 11208392
Sérgio Guilherme -
11270906

Jornada

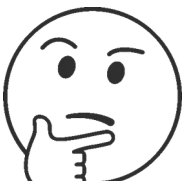
TOUCHPOINTS:

1. O médico intensivista recebe e interna o paciente na UTI;
2. O médico recomenda e supervisiona os tratamentos pertinentes, a fim de ajudar a melhorar a saúde do paciente.
3. Após realizar o tratamento, em caso de êxito, o médico tem as opções de dar alta ao paciente, removê-lo para um leito que não seja de UTI, para que possa permanecer em observação, mas sem riscos. De outra forma, o médico deve encaminhar o paciente ao IML, em caso de falecimento.



FAZENDO

Ao receber um paciente em estado grave na UTI, o médico intensivista prescreve e acompanha o tratamento.



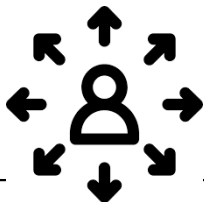
PENSANDO

O médico define qual o melhor tratamento possível para o paciente em estado grave.



SENTINDO

Sentimentos associados – preocupação, cansaço.



O sistema deve ser aperfeiçoado de modo a fornecer dados que possam auxiliar no tratamento do paciente.

Papel:
IML

Cenário

ATIVIDADE: transportes de cadáver, contato com familiares.

Maria Eduarda Garcia -
11796621
Mirela Mei - 11208392
Sérgio Guilherme -
11270906

Jornada

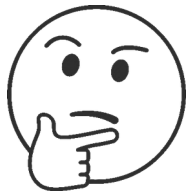
TOUCHPOINTS:

1. O IML recebe uma notificação de baixa no quadro de pacientes;
2. Uma vez coletados os dados do paciente falecido, o IML encaminha o corpo para análise e cuidados necessários;
3. Após resolver os procedimentos de praxe, o IML comunica e auxilia a família do falecido;



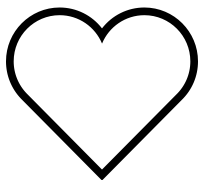
FAZENDO

Ao receber a informação da morte de um paciente, o IML providencia o transporte do corpo para o local pertinente.



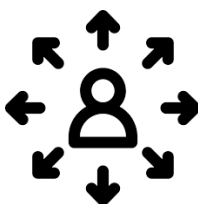
PENSANDO

O responsável pelo IML pensa em como executar o trabalho da maneira mais adequada.



SENTINDO

Sentimentos associados – cansaço, tristeza, resignação.



OPORTUNIDADES

O sistema deve disponibilizar dados referentes ao paciente, que possam auxiliar no transporte de seu corpo para o local adequado.

Leitos - 2021

- Stakeholders (podem ser modificados ao longo do contexto de definição)
 1. Paciente/familiares: interage pouco, mas o mais interessado
 2. Ambulância (transporte): recebe ordem de locomoção - \$\$ - equipe...
 3. Profissional Inicial do Posto de Saúde: o primeiro a atender o paciente
 4. Médico da Internação: responsável pelos leitos de um hospital, precisa avaliar gravidades
 5. Médico da Regulação: sujeito que dá as cartas, informa lotações, para onde transportar,
 6. Sociedade: responsável por análises gerais, como % de internação, leitos vagos, ...
 7. Médico Intensivista: especificamente na UTI
 8. IML - transportes de cadáver, contato com familiares,