

**Atendimento em Hospitais**

Canal do Consultor  
Teste de usabilidade

*Outubro de 2022*

## Cenário 1

É a primeira vez que o paciente marca uma consulta.

**Tarefa 1:** Quais são as primeiras informações de cadastro que você solicita?

Tarefa 2: E se o paciente tiver dois convênios para cadastrar, como faria?

The screenshot shows the 'daiva - ATENDIMENTO' web application. The top navigation bar includes the logo, the text 'daiva - ATENDIMENTO', the selected unit 'HMCG - Hospital e Maternidade Christovão da Gama', a search bar for appointments, and the user profile 'Dr. Felipe Rodrigues Lourenço'. The main content area is titled 'Busca por unidade ou região' and shows a search bar with a dropdown menu. Below the search bar, there is a list of units, with 'HMCG - Hospital e Maternidade Christovão da Gama' selected. The selected unit is displayed with its address: 'Rua Guilherme Marconi, 440 - Vila Azorão - Santo André/SP'. Below the unit information, there is a table of available appointments. The table has columns for 'Consultas', 'Data', 'Hora', 'Preço', and 'Valor Total'. The first row shows a consultation for '1. Neuropsiquiatria Pediátrica' on '23/10/2023' at '15:00 - 15:15' for a price of 'R\$ 0,00'. The 'Valor Total' is also 'R\$ 0,00'. A button 'CONTINUAR PARA AGENDAMENTO' is visible at the bottom right of the table.

Consultas	Data	Hora	Preço	Valor Total
1. Neuropsiquiatria Pediátrica	23/10/2023	15:00 - 15:15	R\$ 0,00	R\$ 0,00

Teste 1: O processo de agendamento utilizando o Menu foi entendido pelo consultor.

Neste momento, ele não abriu os horários disponíveis. Apenas apresentou uma data e um horário.

Quando solicitado outras datas, ele disse que encontrou dificuldade.

“Isto estou com dificuldade. Só agora que falou que consegui ver.”

Teste 2: conseguiu concluir toda a solicitação.

**dara** - ATENDIMENTO

HMCQ - Hospital e Maternidade Christus de Igará

07/01/2024 10:10:00 AM

Dr. Igor Gonçalves Oliveira

**Informações do Paciente**

Consulta para atendimento | Busca no cadastro

**Dados de Convênio** | [Nova carteira](#) | [Cada.](#)

**Dados**

Nome: HUGO

**Plano**

Plano

**Número Carteira**

000000

**Perguntas Restritivas**

Valores podem impactar na visualização de agenda.  
Quando não inserido a busca é feita para: 01/01/1900, Feminino, 70kg, 1,60 m

**Nascimento** | **Sexo Biológico** | **Peso** | **Altura**

20/01/2000 | masculino | 70 | 1,75

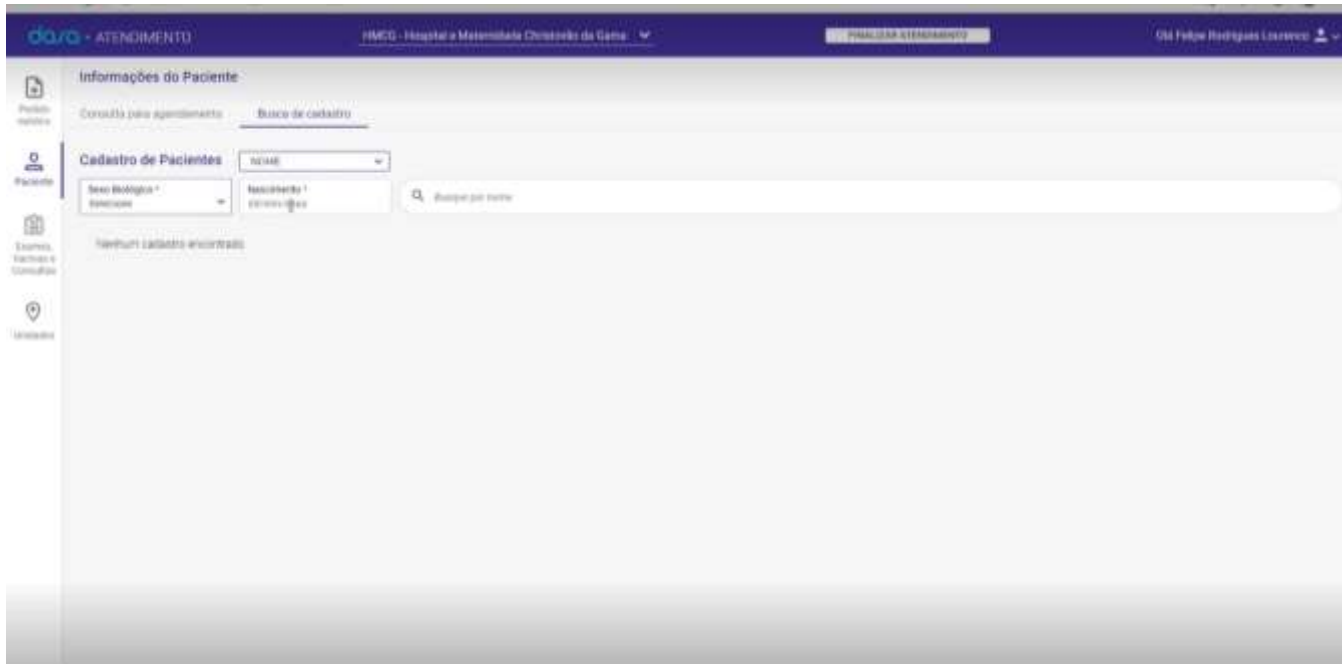
**SALVAR**

Teste 2: Colocar o CPF e puxar o convênio. Realizando a busca pelo nome, se for o primeiro atendimento e fizermos o cadastro, O nome e a data de nascimento, CPF, registramos já no sistema. São informações básicas. Mas referente a busca, ok. O cadastro que não.

## Cenário 2

Um paciente ligou solicitando informações de horários de reumatologistas infantis.

**Tarefa 1:** Como você se informaria para passar a informação?

The image shows a web interface for patient registration. At the top, there's a header with the logo 'd.u.o. - ATENDIMENTO' and some navigation links. Below the header, the main section is titled 'Informações do Paciente'. It contains a form with several fields: 'Nome' (Name), 'Sexo Biológico' (Biological Sex), and 'Data de Nascimento' (Date of Birth). There is also a search bar labeled 'Pesquisar por nome'. The form is currently empty, and the user is likely in the process of entering patient information.

Teste 1: Tive dificuldade em fazer o cadastro. Pelo menos, eu não localizei. Não achei de fácil acesso um campo para fazer cadastro.

“Se for um paciente novo, não sei por onde começar.”

Teste 2: “ Tivemos bastante dificuldade na central. Em relação a primeira vez do paciente, entendemos que vamos pelo convênio / plano, número da carteirinha. Vem nas informações das perguntas restritivas (data de nascimento e sexo biológico). Tanto o cadastro do novo paciente, quanto a localização por paciente já existente. Não estamos conseguindo localizar pelo CPF.

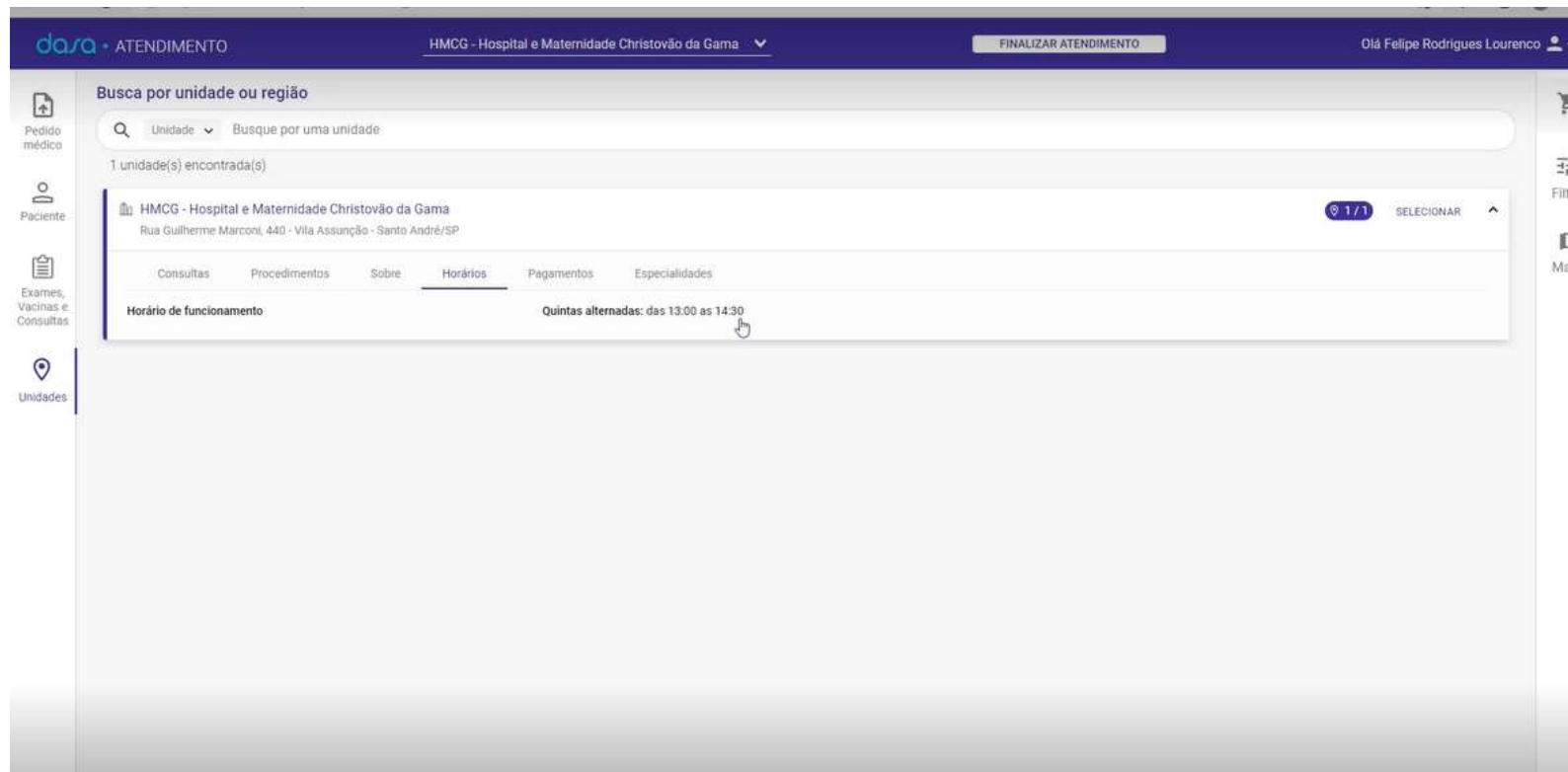
O que tivemos mais dificuldade é a busca por CPF, a gente não sabe. Onde coloca nome, não conseguimos localizar esta tela.

### Cenário 3

Um paciente ligou pedindo marcação para horário na parte da manhã com a Dra Aline, reumatologista.

**Tarefa 1:** Como iria verificar a agenda para o horário solicitado?

Tarefa 2: Não é possível fazer encaixe neste piloto, mas onde os horários de encaixe poderiam vir?



Teste 1: Consultor conseguiu visualizar o menu horizontal com as informações

Das consultas, procedimentos, horários, pagamentos, etc....

“Aqui, não teria dificuldade. Sei que o horário dela é quinta alternada de 13h às 14h30.

“A parte de busca não teria melhoria. Para saber a agenda da doutora, ficou bem simplificado.”

Teste 2: No primeiro momento, sempre ofereço horários agrupados. Doutores que sabemos que a agenda é cheia, a gente consegue apresentar mais horários, porque sabemos que vai preencher.

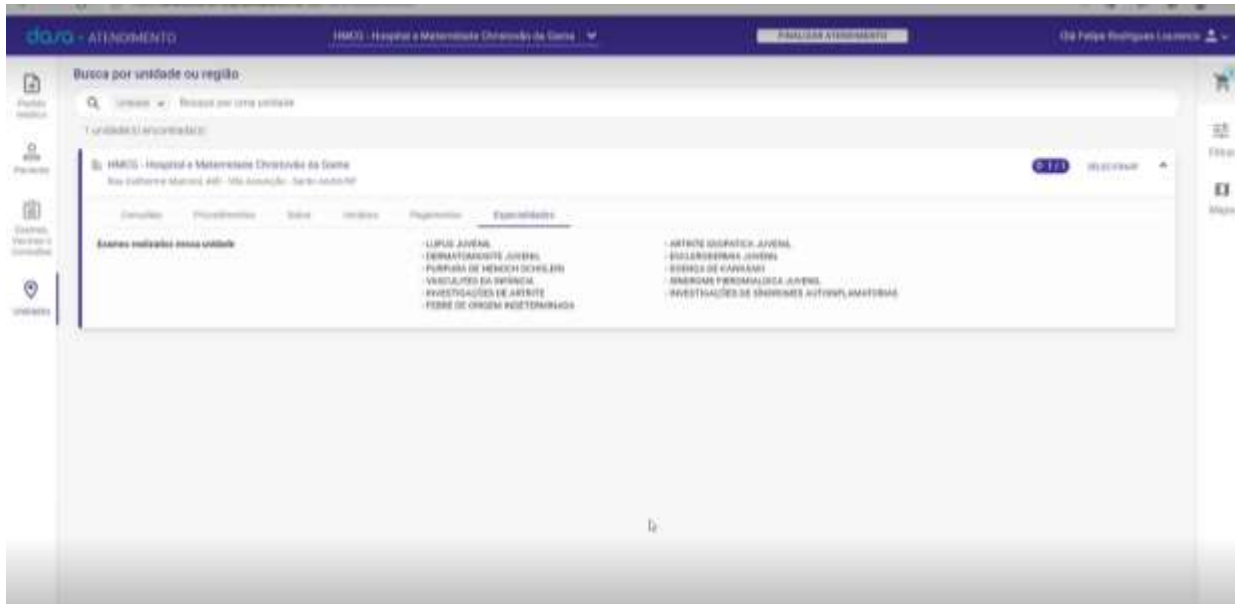
#### Cenário 4



Um paciente ligou solicitando a marcação de um procedimento a ser realizado durante a consulta.

**Tarefa 1:** Como marcaria o procedimento?

Tarefa 2: Como passaria as informações do procedimento?



Teste 1: Consultor conseguiu visualizar o menu horizontal com as informações das consultas, procedimentos, horários, pagamentos, etc.....

Soube dizer onde estaria as informações sobre procedimento.

“Em caso de consulta com procedimento, agendaria e colocaria nas anotações que teria um procedimento naquela consulta.”

Teste 2: A gente agenda somente como uma consulta. Temos um box de anotação que a gente coloca esta informação.



## Cenário 5

Um paciente ligou para saber quais unidades atendem reumatologia pediátrica.

**Tarefa 1:** Como você verificaria esta informação?

Tarefa 2: Considera uma outra forma de verificar sem ser a que falou?

Considera que a Unidade deveria estar aparecendo já aqui quando clicado.

The screenshot shows the 'dasa' medical system interface. On the left, there's a sidebar with icons for 'Pedido médico', 'Paciente', 'Exames, Vacinas e Consultas', and 'Unidades'. The main area is titled 'Busca por unidade ou região' and contains a search bar with a dropdown menu set to 'Unidade'. Below the search bar, there's a table with columns: Consultas, Procedimentos, Sobre, Horários, Pagamentos, and Especialidades. The 'Especialidades' column lists various conditions like LUPUS JUVENIL, DERMATOMIOSITE JUVENIL, etc. On the right, there's a map of São Paulo with a location pin on Santo André. A blue arrow points from the 'Unidade' dropdown menu to the map area.

O mapa nem vai ser tão utilizado.

Teste 2: “Assim ficou melhor porque aparece uma lista com todas as unidades. Hoje , um dos problemas nosso é este.”  
“Mapas ajuda em poucos casos. A maioria vem com a unidade.”

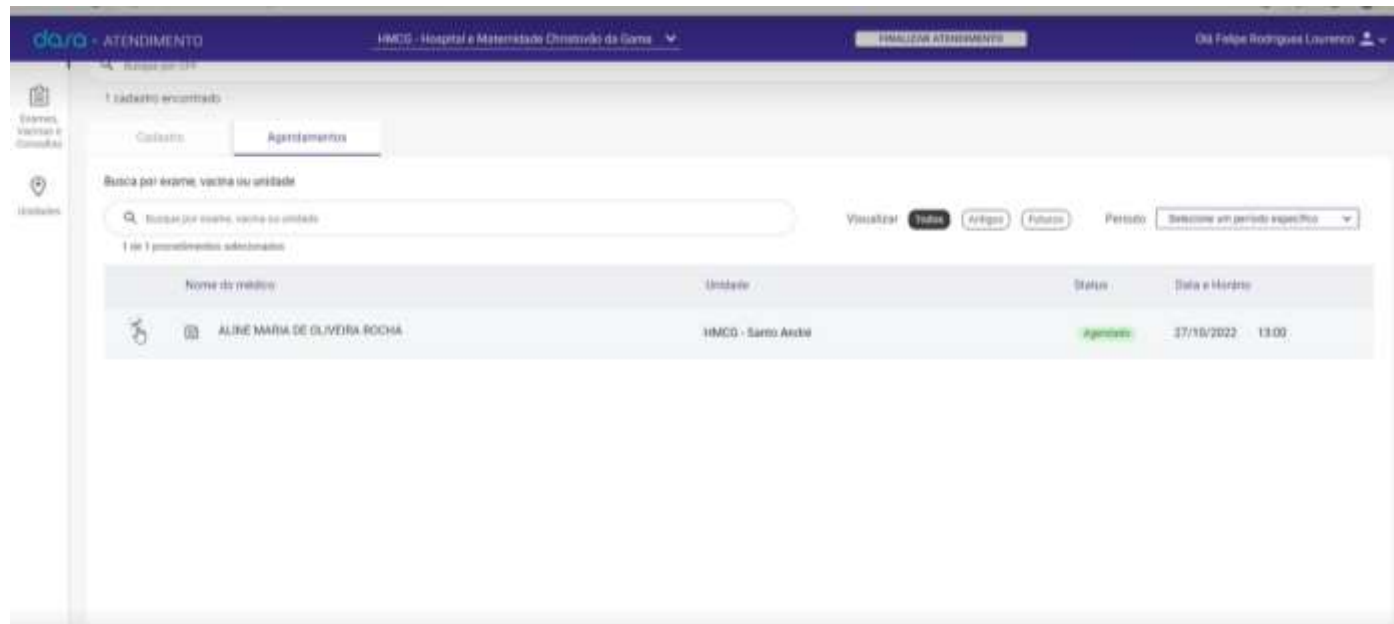


## Cenário 6

Agora, este cenário não está neste piloto, mas através das entrevistas, muitos consultores disseram que uma das dificuldades que tem é quando há a desmarcação de uma agenda inteira.

**Tarefa 1:** Como você faria um fluxo de remarcação de uma agenda?

Tarefa 2: Como seria o fluxo de cancelamento?



Teste 1: Para o cancelamento, o consultor fez uma busca dos pacientes agendados daquela especialidade. Como não achou, solicitamos que entrasse no cadastro do paciente que solicitou o cancelamento.

Após achar o cadastro do paciente, o consultor não teve dificuldade em navegar até Agendamentos. Acrescentou que hoje eles conseguem no MV e é bem utilizado.

2) O consultor não conseguiu fazer a busca do paciente que tinha sido agendado por ele para fazer a remarcação solicitada.

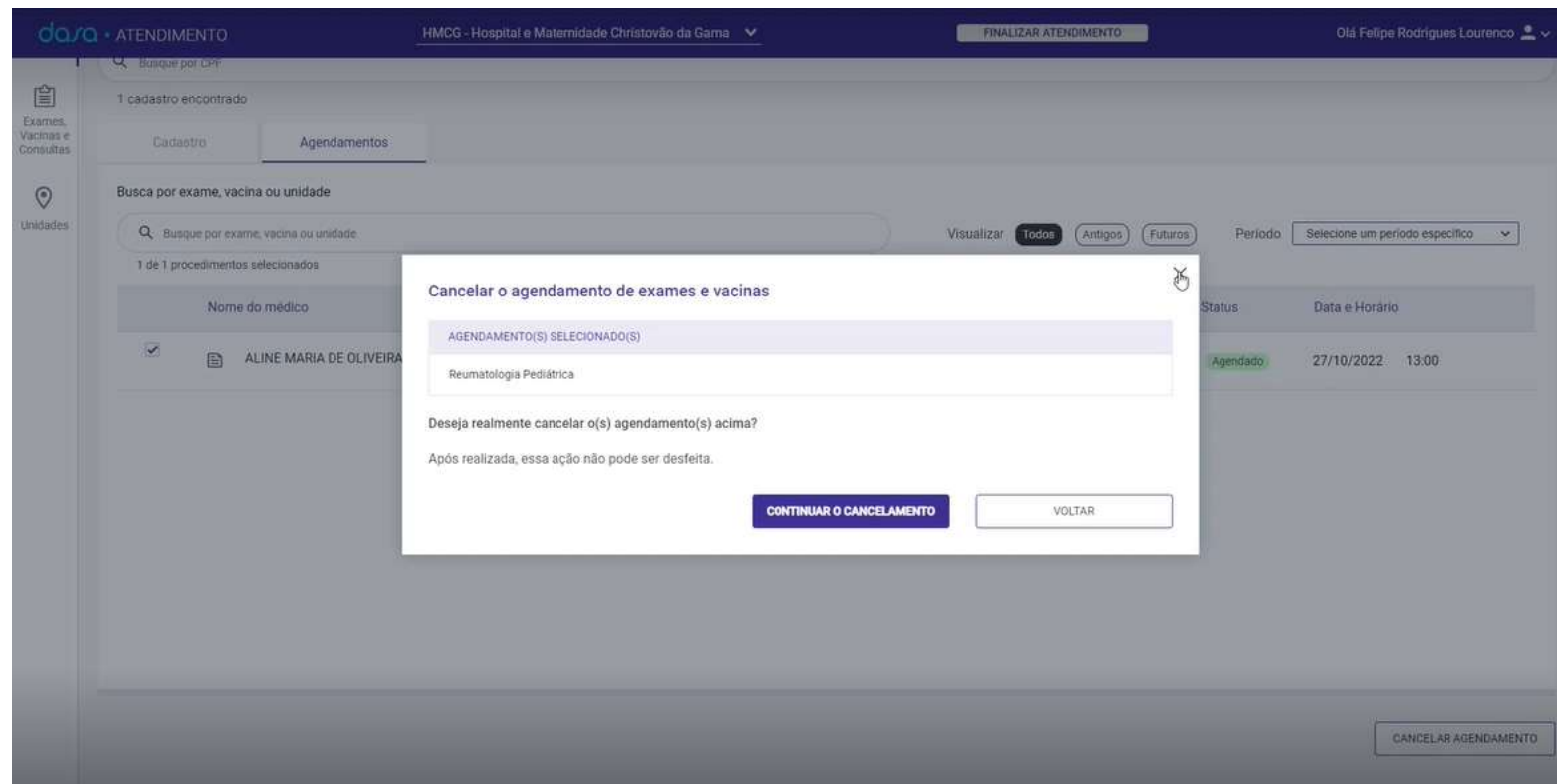
“ Não conseguimos buscar pelo CPF. Fizemos um teste para saber se a base era do MV ou algo do tipo.”

“Para reagendar, colocar a opção de horário...seria mais fácil.



Como o CDC apresenta apenas CANCELAMENTO, o consultor sugeriu que facilitaria se tivesse a opção de transferir para um outra data.

“Acrescentar aqui mais uma opção para transferir para um outra data.”





## Comparativo

Agora, faremos um comparativo entre MV, sistema que já usam, e o Canal do Consultor, este sistema que acabaram de usar que está em teste.

Comparando MV e Canal do Consultor, qual considera a melhor experiência nos seguintes aspectos:

## Comparativo MV e Canal do Consultor

Item	Canal do Consultor	MV
Visualização do Menu	X x	
Busca de médico	x	x
Busca de horários: data e hora	x	x
Convênio	x	x
Cancelamento	x	x
Reagendamento		xx
Fluxo de agendamento	xx	

“A busca de médico no MV é melhor porque você consegue ver a agenda do médico mais detalhadamente.”

“Convênio poderia estar agrupado na mesma página do CADASTRO”.

Convênio poderia estar agrupado na mesma página do CADASTRO

“Fluxo de agendamento para uma especialidade no Canal do Consultor é mais fácil. Gostaria de saber como seria para mais de uma especialidade.”

“O agendamento no CDC ficou mais rápido. O problema realmente é a localização do cadastro.”

“O Canal do Consultor tem etapas muito claras do que está acontecendo.”

“O MV toda busca é pelo código. Colocar o nome é bem mais fácil. (ponto importante para perguntar nos próximos)”

“O CDC está clean e fácil de localizar.”

“Para consulta não é necessário o número da carteirinha. Ela é solicitada no dia da consulta.”

“Todo o cancelamento é feito por uma outra área! (entrar em contato com esta área no discovery)”

“O fluxo é bem mais rápido. Após localizar o paciente, tudo fica mais rápido.”

Varinha Mágica

“Colocar item de agendamento (numeração) além do nome. Colocaria a busca por número”

“O que fica pendente aqui no Canal do Consultor é o cadastro. Nós não entendemos muito bem na Central. Como faremos isto, como é feita a busca, qual base de dados. Ficamos perdidos. O único ponto que não entendemos na Central.”

Sobre encaixe...

“É melhor vir com horários pré-determinados.... Tem uma doutora que tem um número grande de encaixe, mas todos determinados.”

“Já conversamos internamente e os horários previamente definidos já ajuda bastante. Normalmente, os doutores já definem os horários ou as quantidades. Horários preestabelecidos é sempre melhor.

Sobre cadastro....

“Peso e Altura”.... São dados que não são necessários para consulta. Ganhamos tempo se não tiver que preenche-lo

Sobre preenchimento do convênio....

A parte do convênio achei complicado. Na primeira opção que seria busca de cadastro, eu já cadastrar o convênio

The screenshot displays a web application interface for a medical appointment system. The top navigation bar is dark blue with the logo 'dava' and the text 'ATENDIMENTO'. It also shows the hospital name 'HMCg - Hospital e Maternidade Christovão da Gama' and a button 'FINALIZAR ATENDIMENTO'. The user's name 'Olá Felipe Rodrigues Lourenco' is visible in the top right.

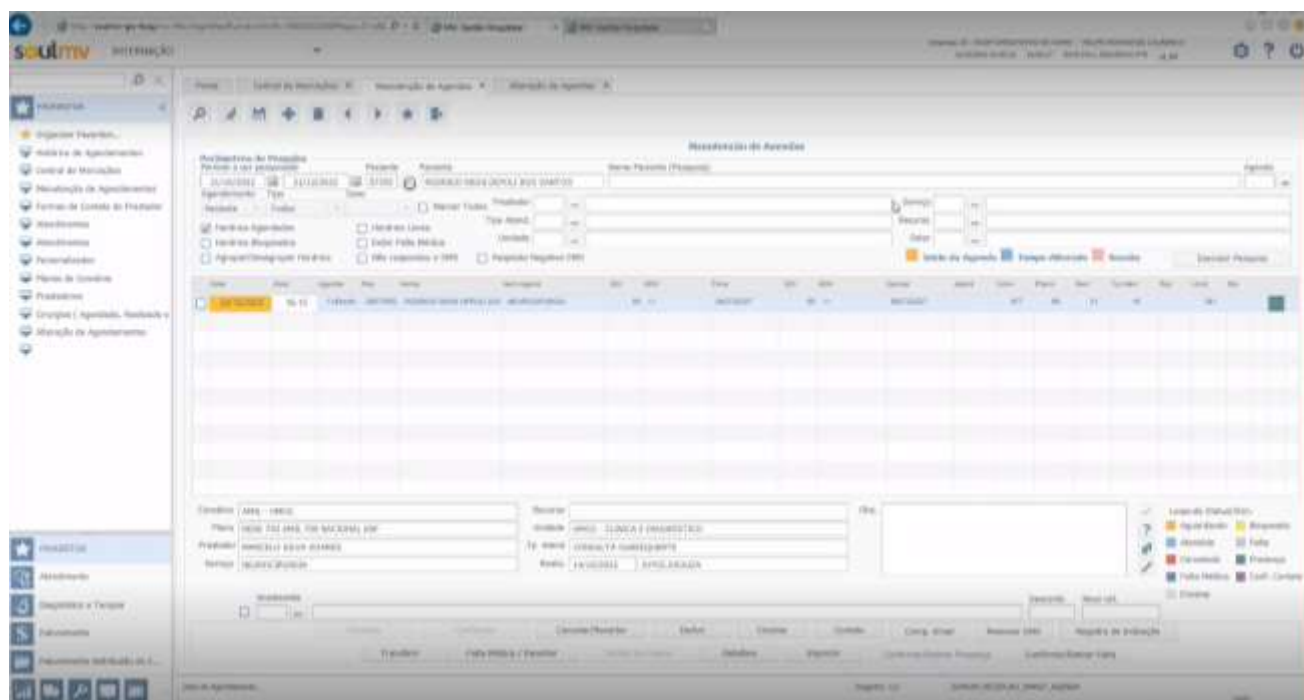
The main content area is titled 'Informações do Paciente' and includes tabs for 'Consulta para agendamento' and 'Busca de cadastro'. The 'Dados de Convênio' section is active, showing a 'Possui convênio' toggle set to 'SIM'. Below this, there are two input fields: 'Convênio' (with the value 'AMIL - HMCg') and 'Plano \*' (with the value 'Idg p'). A dropdown menu is open for the 'Plano \*' field, displaying a list of insurance plans. The first option, 'REDE 858- AMIL IDG PLUS QC APT', is highlighted in blue. Other options include 'REDE 858- AMIL IDG PLUS QP ENF', 'REDE859 AMIL IDG PLUS I QP ENF', 'REDE 858-AMIL IDG PLUS QC ENF', 'REDE 859 AMIL IDG PLUS I QP AP', and 'REDE 858- AMIL IDG PLUS QP APT'. A placeholder text '[Sem título]' is visible in the background of the dropdown menu.

A red notification bar at the bottom left contains the text 'Informe os dados do convênio.' and a close button.



## Sobre Cancelamento

Sobre CANCELAMENTO, o MV tem 'Manutenção de Agendamento' que tem todas as consultas daquele paciente. Embaixo tem todas as opções que posso fazer com aquele agendamento.



## Teste de usabilidade para Canal do Consultor

jeanlucafp@gmail.com

lucas.almeida@fcamara.com.br

**camila.gomes@leforte.com.br**

jeanluca.pereira.ext@dasa.com.br

l.wagenska.ext@dasa.com.br

mellina.capetingasendim@nttdata.com

mellina.sendim.ext@dasa.com.br

n.secco.ext@dasa.com.br

[nelson.secco@moreux.tech](mailto:nelson.secco@moreux.tech)

Ruth Alves Pereira

