

Atendimento em Hospitais

Canal do Consultor para consultas ambulatoriais

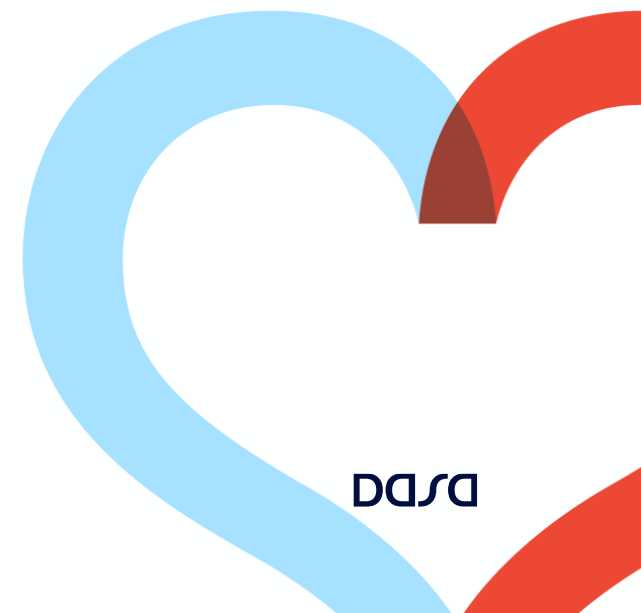
Regras de agenda de médico, convênio, particular e features

Contexto

Com a aquisição dos hospitais, é necessário integrar o processo de agendamento dos serviços a um único sistema, o Canal do Consultor, que vai possibilitar processos mais simplificados para o consultor e, consequentemente, uma melhor experiência nos contatos com a marca desde a marcação até o acesso aos resultados.

Visão do produto

Integrar as agendas de consulta dos hospitais ao Canal do Consultor, tornando a operação de marcação mais eficiente e incorporada ao ecossistema Dasa que permite visualizar todas as informações e jornadas percorridas pelo paciente.



Sumário

01 | Introdução:

Objetivos do discovery

Temas explorados

Números da imersão

Principais stakeholders

02 | Mapeamento da fase de imersão

Agrupamento das informações

Oportunidades mapeadas no MV

Oportunidades mapeadas no Tasy

Oportunidades mapeadas nos processos internos

Expectativas mapeadas

03 | Regras para Canal do Consultor para consultas ambulatoriais

04 | Insights

05 | Pontos de melhoria

06 | Recomendações

07 | Próximos passos

08 | Anexo: features como referência do MV, Tasy e Feegow

09 | Links do discovery

Objetivos do discovery

Entender o processo de marcação dos consultores nos NACs.

Listar as regras das agendas dos médicos, convênios e pacientes para a integração de consultas ambulatoriais.

Trazer particularidades do Tasy que complementam o processo de parametrização do MV.

Aprofundar nos campos e nas regras de parametrização do sistema MV.

Validar com os operadores o grau de relevância e urgência na implementação das regras.

Identificar os matches de backlog com o Canal do Consultor de diagnóstico.

Entender os processos de parametrização das agendas dos médicos, convênios e pacientes.

Munir a equipe de desenvolvedores com informações que farão parte do back e front end.

Temas explorados

Para que acontecessem os entendimentos, realizamos entrevistas em profundidade com a equipe de coordenação, operadores e analistas dos NACs e com as tribos das jornadas digitais para conhecimento dos processos e marcação das consultas.

A partir das informações coletadas foi possível definir quais campos e regras são necessários para a integração da marcação das consultas via as funcionalidades do Canal do Consultor.

Imersão nos processos de marcação e conhecimento das funcionalidades do MV.

Objetivo

Entender como são realizadas as marcações, quais ferramentas utilizam na organização das informações, quais funcionalidades essenciais do MV e informações de pop ups que devem ser migradas para a marcação das consultas.

Conhecimento dos sistemas Tasy e Feegow

Objetivo

Mapear funcionalidades relevantes destes dois sistemas que podem servir para o Canal do Consultor.

Entendimento das informações dos pacientes necessários para a marcação

Objetivo

Mapear quais informações são essenciais para a marcação e para o relacionamento do paciente nos produtos Dasa.

Temas explorados

Entendimento das regras do médico e do convênio.

Objetivos

Como são feitos os cadastros e controles dos perfis médicos e as alterações das agendas.

Como parametrizar as informações que estão em materiais de suporte no momento da marcação dos exames.

Entendimento das marcações presenciais nas unidades Dasa

Objetivos

Como podemos trazer a marcação das consultas no momento que o paciente estiver nas unidades Dasa.

Mapear as jornadas internas do hospital e como elas se conectar com o Canal do Consultor para marcação de consultas.

Entendimento das regras para consultas particulares

Objetivo

Entender como as regras de consultas particulares são imputadas nos sistemas.

Números da imersão



37 entrevistados



3 NACs visitados: RJ, SP e Brasília



4 sistemas analisados:
Canal do Consultor, MV
Soul, Feegow e Tasy



290 quotes
mapeadas



57 regras e
features mapeadas

Principais stakeholders

Para a realização do processo de marcação, foram mapeados os principais stakeholders e suas funções. Os nomes dos cargos são diferentes de hospital para hospital, mas as atividades são semelhantes.



Gestor (a) Operação do Call Center

Coordena e integra os processos de melhoria dos NACs.



Gestor (a) do atendimento ao cliente

Coordena os NACs, as agendas médicas, acessa relatórios de demandas e horários dos médicos, gerencia as demandas de especialidades / paciente.



Gestor (a) da agenda do médico

Gerencia as agendas dos médicos e atendimentos.



Gestor (a) do convênio

Gerencia as informações dos convênios vindas do Comercial, seu input e aplicação na marcação.



Consultor

Realiza os agendamentos, remarcações, cancelamentos e, em alguns casos, recebe a documentação para autorização prévia de procedimentos.

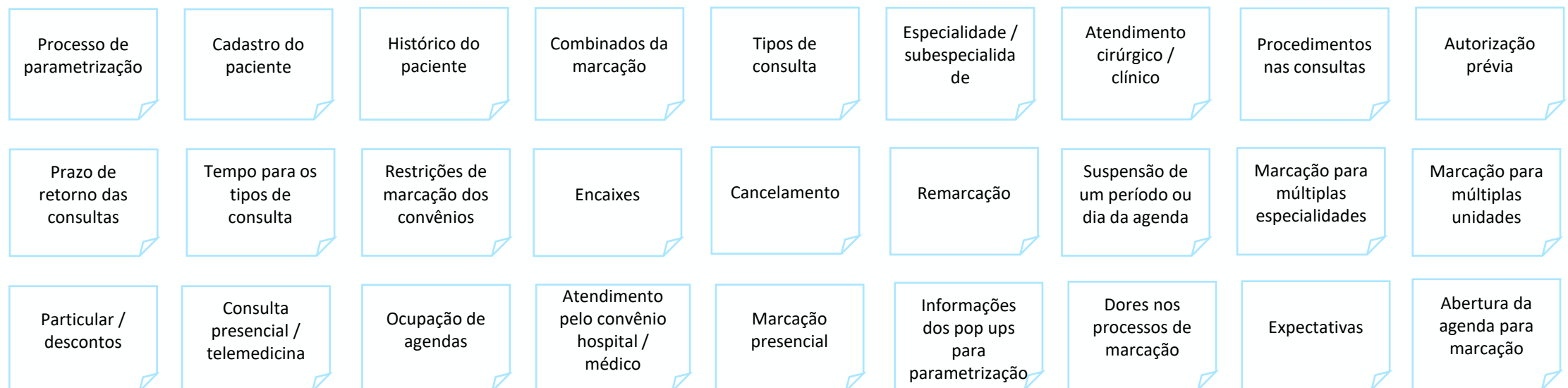
Mapeamento da fase de imersão

Clusterização das pesquisas

Agrupamento das informações

Após a realização das entrevistas com as áreas operacionais, as dores e informações gerais foram agrupadas em temas que serviram como insumos para a listagem das regras necessárias para a marcação das consultas. As dores mapeadas são diferentes para os consultores que utilizam MV e Tasy.

Tanto na marcação quanto no processo de parametrização dos dois sistemas foram identificados pontos de melhoria que podem ser considerados para o desenvolvimento do Canal do Consultor para consultas.



“O Canal do Consultor é uma mudança de conceito, de cultura para a marcação dos hospitais.”

Colaborador do Leforte



Pesquisas com os stakeholders

Oportunidades mapeadas no MV

Como a unidade escolhida para testar o piloto é o HNCG utiliza o sistema MV, houve uma necessidade de aprofundar no fluxo e nos campos da marcação das consultas. Abaixo, são alguns exemplos de oportunidades que devem ser contempladas na versão do Canal do Consultor para consultas.

Pop ups

“Pop up é usado para saber as particularidades de cada médico: procedimentos, convênios, valores, tipos de encaixe. Eles precisam estar no sistema”

Uso de códigos

“Se eu falei que é ginecologia, eu não preciso colocar o código do serviço, do atendimento, tipo de consulta. Estes campos poderiam vir automaticamente. Imagina quando juntar os hospitais!”

Login em uma única unidade

“Temos que abrir uma aba anônima para conseguir acessar dois hospitais.”

Login em uma única unidade

“Existe marcação para múltiplas unidades, mas só deslogando e logando na outra unidade.”

Falta informação

“Para saber das subespecialidades, iria de médico para médico para saber se tem alguma informação. Em alguns casos, temos que ligar para a coordenação dos médicos.”

Falta histórico

“Quando exclui uma consulta, somem as informações do agendamento. Não há histórico.”

Falta informação

“Quando o paciente pergunta sobre subespecialidade, a gente pede informação para o time do ambulatório.”

Falta informação

“No MV, não conseguimos entrar no detalhe das especialidades. Consegue ver se o plano atende o ambulatório.”

Falta informação

“Podemos atender qualquer tipo de consulta? Nem sempre a gente tem este tipo de informação. Nem sempre isto é claro e dentro do sistema MV, a gente não consegue detalhar. Não fica na Central de Cadastro as especialidades. O que fica é se aquela unidade pode atender ambulatorial ou não Isto é na gestão de agendas.”

Falta histórico

“Entender qual histórico é importante para verificar qual médico ele teve o primeiro atendimento. Se o doutor solicitar exames, ele precisa voltar para aquele médico anterior. Em pacientes de retorno cirúrgico, precisamos marcar com o médico da cirurgia.”

Convênio: hospital x médico

“O médico atende o convênio que somos credenciados pelo hospital. A exceção é Preventsenior, o médico tem que estar cadastrado. Se ele não for cadastrado, ele não pode atender. Isto impacta na nossa rotina. Neste caso, a gente tira o convênio do cadastro do médico.”

Cancelamento, bloqueio e remarcação

“Uma das maiores dores é o bloqueio e remarque de agenda.....Quando bloqueia a agenda por solicitação do médico, vejo o dia e bloqueio todas as agendas livres. E quando desmarco a agenda daquele dia, apenas desmarco e não bloqueio novamente. Daí, vem um atendente e marca na agenda.”

Falta histórico

“Cada atendimento é um início. Não há jornada. Não tem uma visão ampla do atendimento do paciente.”

Falta histórico

“Não tem histórico de agendamento, o dos combinados, os atendimentos anteriores. Nem as manifestações dos pacientes.”

Campos desnecessários

“Mais da metade dos campos no MV não são necessários. Polui tela, dificulta o entendimento. Muita informação desnecessária.”

Pesquisas com os stakeholders

Oportunidades mapeadas no Tasy

O processo de marcação e de parametrização do Tasy é considerado pelas equipes mais completo. Para entendimento dos pontos de melhoria para o Canal do Consultor, foram mapeados alguns pontos que podemos aprender para o Canal do Consultor para marcação de consultas.

Regras

“Regra de restrição de convênio: restringe os convênios que o médico não atende.

Se existe muitas restrições de planos para um médico é preciso incluir um por um. É manual e um a um.”

Regras

“Hoje, não tem como colocar em regras dos procedimentos que eles realizam. “

Pesquisas com os stakeholders

Oportunidades mapeadas nos processos internos

Algumas dores no processo de marcação foram mapeadas. Sistema e processo se relacionam para uma boa experiência e melhoria na eficiência. Abaixo seguem alguns exemplos:

Material complementar

“Setor comercial envia via email e coloca numa pasta pública o comunicado de inclusão e exclusão dos convênios.”

Material complementar

“Não confia no sistema. Precisam de várias planilhas para verificar a informação. Nem MV nem planilha são confiáveis.”

Material complementar

“Usamos muito material paralelo. De certa forma, não tem processo definido no sistema.”

Regras de convênio

“As regras de convênio é o nosso principal problema.”

Regras do médico

“Existe um formulário a ser preenchido para parametrização do médico: idade, encaixe, quais tipos de patologias atende. Às vezes, o formulário vem faltando algumas informações.”

Regra do médico

“A criação da agenda é difícil. Tem que estar concentrado no que está fazendo.”

Agendamento

“Dor de agendamento: ofereço horários próximos. Por exemplo: ofereço 13h, 13:20, 13:40.... se o paciente quer 17, ofereço outro dia.”

Relacionamento com médico

“Tratativa com os médicos poderia melhorar muito.”

Relacionamento com médico

“Não marcamos consulta para o mesmo dia. Perdemos agenda que poderia ser preenchida. (Hospital São Lucas)”

Relacionamento com médico

“Temos dificuldades nas unidades de gestão local que não conseguimos evoluir com os médicos. Seria mais problema de gestão interna.”

Engajamento do médico

“Alguns médicos não convertem o parto na maternidade. Atendem toda a gestação e não realizam o parto.”

Engajamento do médico

Risco cirúrgico, rotina,... tem médico que não quer atender estas particularidades.

Relacionamento interno

“Somos uma central multiskill: passamos informações gerais e fazemos marcação. Temos que consumir o cadastro e não geri-lo.”

Relacionamento interno

“Comercial é corporativo. Ele quem faz o input das informações dos convênios que atendemos. Muito da marcação está comprometida com a falta das informações vindas do comercial. E em seguida, compromete o faturamento.”

Relacionamento interno

“As unidades não fazem o que a gente precisa. Não tem regra de exaíxe, não coloca subespecialidade, a regra não é nominal, não coloca exames confitantes...”

Relacionamento interno

“Os gestores precisam saber da importância de uma parametrização. Se não colocar de forma correta, não vamos poder avançar com este projeto.”

Pesquisas com os stakeholders

Oportunidades mapeadas nos processos internos

Mais exemplos de oportunidades para os processos internos:

Relacionamento interno

"Não somos responsáveis pelas informações. Utilizamos as informações. Elas precisam vir até à Central"

Agendamento presencial

"Para os agendamentos pós internação nem sempre é possível agenda próxima e encaixe não tem tempo hábil para solicitar ao médico. Só as meninas do ambulatório conseguem encaixe."

Agendamento presencial

"Todos pacientes deveriam sair da internação encaminhados."

Agendamento presencial

"Como fazemos o alerta ao Concierge sobre a saída do paciente para que ele agende?"

Agendamento presencial

"Não consigo fazer encaixe no momento que o paciente está presente por não ter autonomia e comunicação."

Ferramenta de comunicação interna

"Necessidade de ter ferramenta de comunicação por mensagens."

Ferramenta de comunicação interna

"Para as trocas de informações sempre usamos WhatsApp."

Confiança no MV

Algumas operadoras fazem anotações em blocos de notas de todas as marcações. Elas recorrem a elas caso tenha alguma dúvida de marcação."

Padronização de processos

"Cada unidade tem uma agenda para tratamento de PCD."

Padronização de processos

"Cada unidade tem um procedimento de preencher as informações dos médicos.... pode ser formulário, pode ser uma conversa."

Padronização de processos

"Cada lugar a criação da agenda é feita por uma área. No Carmo é pelo Call Center e São Lucas, pela TI. Eu acredito que a criação da agenda e as mudanças devem ser sempre feitas pelo call center. Vamos ter mais qualidade no atendimento. Eles vão ter domínio do que fazer."

Falta médico

"Não ter as especialidades que são mais procuradas."

Cancelamento, bloqueio e remarcação

"Se sabe que o médico vai chegar mais tarde naquele dia, apenas avisa. Poderia fechar a agenda para aquele dia. É um detalhe que pode escapar."

Divulgação visual da marcação

"Não tem sinalização e o padrão é que o médico e o atendente orientem o paciente na marcação pós ps ou internação."

Pesquisas com os stakeholders

Expectativas mapeadas

Atendimento nacional

“Proposta é que o atendente possa atender o Brasil inteiro.”

Atendimento nacional

“Poder unificar as agendas e marcações de todos os NACS.”

Geração de marcação e lucratividade

“O que o negócio espera é trazer a agenda mais para perto para trazer a receita mais pra perto também.”

Parametrização completa

“Ter a informação de prontidão no sistema para não precisar de planilha.”

Parametrização completa

“As listas e anotações que criamos poderiam estar no MV.”

Parametrização completa

“Pegar um conjunto de parametrizações que se repetem e colocá-las no sistema.”

Parametrização completa

“Consulta com procedimento tem que vir junto com a regra, precisa ser parametrizado para que a gente consiga entender.”

Parametrização completa

“Planilha das atualizações esteja no sistema. Ela facilita uma consulta pontual dos horários de atendimento das especialidades.”

Parametrização completa

“É importante que tenha braço para colocar os acordos comerciais dos convênios no sistema.”

Atualizações em tempo real

“As atualizações do cadastro serem em tempo real.”

Múltiplas marcações

“Com múltiplas marcações, a agenda vai pra longe.”

Sucesso no piloto

“Indo bem no Leforte, a pretensão é estender para todo os hospitais.”

Sistema inteligente de marcação

“Expectativa é que seja criado um sistema de inteligente para fazer a notificação da jornada. Avisar ao paciente que podemos ajudá-lo a marcar a consulta ou exame que já está perto de ser feito. Jornada completa de marcação!”

Regras para Canal do Consultor para consultas ambulatoriais

“Os gestores precisam saber sobre a importância da parametrização. Se não colocar de forma correta, não vamos conseguir avançar com este projeto.”

Colaborador do Leforte



Agenda do médico e do convênio

Para a iteração do piloto, os campos e as regras mapeadas farão parte dos futuros backlogs do Canal do Consultor.

57
regras e features
mapeadas

[illegible]

1. Mapeamento do cenário;
2. Entrevistas;
3. Imersão nos NACs e hospitais da Dasa;
4. Listagem das regras e features;
5. Validação com as equipes de coordenadores dos NAC;
6. Validação com as equipes de consultores dos NACs;
7. Validação com a tribo do Canal do Consultor;
8. Validação com negócio (em processo).

Informações do paciente, médico e convênio

Considerando as informações das entrevistas, Tasy apresenta um processo de parametrização que mais atende as demandas da marcação.

[illegible]

Estabelecimento:	Hospital São Domingos		
Profissional:	484	Abílio Rosado Filho	
Descrição curta/Apresentação:	Abílio Rosado		
Complemento:	Otorrinotol (Especialista em Ombro - BEQUIMÃO)		
Especialidade:	Otorrinotol / Traumatologia		
Área de atuação:	Hospital São Domingos - Clínica Médica		
Perfil exclusivo:			
Sector exclusivo:			
Tipo atendimento:			
Clínica:			
Procedência:			
Regra de ordenação:	Descrição curta + Complemento		
Classificação integrada:	Consulta		
Encaves:	<input type="checkbox"/> Retorno:	<input type="checkbox"/> Quebra turno:	12 00 Dias histórico: 60
Hora quebra turno noturno:			
Observação:	<input type="checkbox"/> Consentimento <input checked="" type="checkbox"/> Não permite <input type="checkbox"/> Permite informar <input type="checkbox"/> Exige informação <input type="checkbox"/> Agendar aos lotados <input type="checkbox"/> Gerar sobre horário ao alterar minutos		
	<input checked="" type="checkbox"/> Gerar solicitação prioritária ao SAME (OIP) <input type="checkbox"/> Gerar solicitação prioritária ao SAME <input checked="" type="checkbox"/> Permite gerar encave <input checked="" type="checkbox"/> Utilizar na Agenda Integrada <input checked="" type="checkbox"/> Gerar horários bloqueados <input type="checkbox"/> Permitir utilizar odontograma <input type="checkbox"/> Não utiliza lista de espera <input type="checkbox"/> Utiliza área de atuação do cadastro da agenda <input checked="" type="checkbox"/> Utilizar na Agenda Web <input type="checkbox"/> Enviar e-mail de confirmação <input type="checkbox"/> Gerar alta após gerar atendimento <input checked="" type="checkbox"/> Registrar chegada do paciente na Quimioterapia <input type="checkbox"/> Gerar lançamento automático ao executar agendamento <input type="checkbox"/> Utilizar rodízio na Agenda Integrada <input type="checkbox"/> Utilizar profissional como médico requisitante <input checked="" type="checkbox"/> Apresentar médico executor Agenda Integrada <input checked="" type="checkbox"/> Exibir na sugestão de horários da Agenda Integrada <input checked="" type="checkbox"/> Permite gerar agendamento na Agenda de Quimioterapia <input type="checkbox"/> Consiste idade mínima do turno zero <input type="checkbox"/> Ao consultá-idade, considerar a data da agenda <input type="checkbox"/> Requirante <input type="checkbox"/> Não permite <input checked="" type="checkbox"/> Permite informar <input type="checkbox"/> Exige informação <input checked="" type="checkbox"/> Aliva		

Match com Canal do Consultor de Diagnósticos



Regras

Após levantar as regras essenciais para o marcação de consultas, foi realizada uma análise em conjunto com as tribos de hospitais e diagnóstico para que iniciássemos uma visualização de front e back-ends que atendessem a marcação de exames e consultas ambulatoriais via Canal do Consultor.

Para as próximas RPs, os dois times podem utilizar estas informações para priorização de interfaces e APIs.

Link para material: [Regras_Atendimento em hospital_match_v2.xlsx \(sharepoint.com\)](#)

Interface

Na parte de criação da interface, é importante as tribos do CDC diagnóstico e consultas ambulatoriais manterem um alinhamento constante de backlog de front e back-end.

Insights

Insights

Marcação de consultas em tablet e totem

Viabilizar a marcação de consultas em tablets e totem. O uso destes devices podem trazer agilidade para o processo de marcação e melhorar a experiência do paciente.

O tablet pode ser priorizado para as marcações de pacientes de alta e que precisam dar continuidade ao tratamento. O totem pode facilitar o acesso à marcação online que já existe nos canais digitais.



Insights

Interação do marcação de consultas com outros produtos digitais Dasa

Para entendimento da marcação presencial, foi feita uma imersão nos hospitais de Brasília onde foi possível entender a marcação presencial integrada com o ambulatório, pronto socorro e internação hospitalar.

Diante das necessidades levantadas na fase exploratória, percebe-se que produtos que já estão sendo desenvolvidos internamente podem auxiliar os processos dentro dos hospitais e aumentar a receita navegada de continuidade do cuidado do paciente.

É essencial a troca com as tribos Navegação de Pacientes e Experiência Digital em hospitais que estão com produtos que podem conectar com o Canal do Consultor. Além dos times relacionados ao NAV e do Hospital do Futuro.

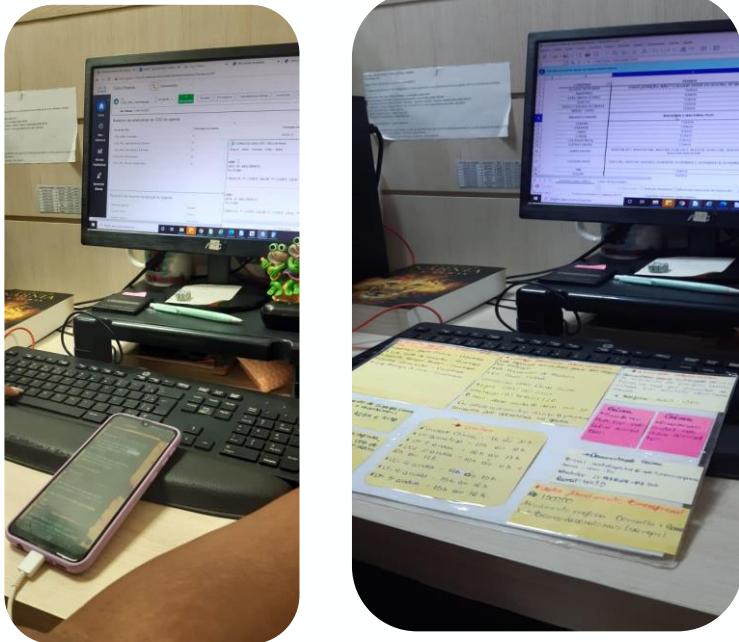
Insights

Chat para comunicação entre as áreas internas do hospital para agilizar a marcação de consultas e exames

A comunicação dentro dos hospitais sempre vai existir e deve ser realizada por canais oficiais para garantir a segurança das informações e gerar histórico das tratativas de cada situação, como encaixes, informações pontuais de atendimento do médico.

Diante desta necessidade, poderia ser criado um chat que viabilizasse esta integração entre as áreas dos hospitais, o que agilizaria a marcação de consultas e exames.

Entender como os produtos da squad Comunicação em Hospitais podem se conectar com o Canal do Consultor.



Insights

Sistema inteligente para marcação de consultas das jornadas

A Maternidade Brasília tem um mapeamento de jornadas da gestante e da mulher que podem ser aprofundadas para criação de um atendimento personalizado e proativo que facilite o processo de marcação de consultas e exames.

A equipe da maternidade está aberta a novas soluções e precisam de um suporte digital para engajar a paciente durante a sua jornada nas consultas e exames e na conversão para o parto no próprio hospital.

Insights

Maternidade de Brasília: jornada da gestante e da saúde da mulher + marcação das consultas

A Maternidade de Brasília mostrou possibilidades para exploração de jornadas da gestante e da saúde da mulher. A área de relacionamento já possui processos que navegam e cuidam dos pacientes de acordo com suas necessidades, mas reforçaram a expectativa de uma tecnologia que suportem o cuidado customizado do paciente do início ao fim de sua jornada.

É necessário aprofundar nas jornadas e traçar estratégias para que a marcação de consultas sejam sistematizadas pelos navegadores dos pacientes que estão sendo desenvolvidos para oncologia, mas que podem ser adaptados a outros acompanhamentos de pacientes.



Insights

Área de Hospitalidade do hospital e Canal do Consultor

O Hospital Águas Claras vai implementar no documento de evolução médica do paciente a informação que o paciente vai sair em 2 / 3 dias para que a equipe de Hospitalidade faça o acolhimento do paciente e a realização das marcações e encaixes das consultas e exames com calma e antecedência.

É importante observar que este suporte de marcação é facilitado quando o paciente não é assistido por um médico assistente durante a sua internação.

O Dr. Vinicius Sá é o contato para esta iniciativa que merece ser aprofundada e pode ser uma conexão eficiente para a marcação de consultas.

Insights

Entendimento na marcação de consultas para telemedicina

Trazer o entendimento das unidades que aplicam telemedicina em consultas e mapear qual será o futuro da telemedicina dentro dos hospitais Dasa e como serão realizadas as marcações dentro do Canal do Consultor.

As pesquisas da squad Hospital do Futuro podem trazer alguns insights para este processo.

Insights

NAV Pro para médicos de ambulatório

Trazer uma base única de médicos pode trazer um pool de médicos que podem transitar em todos os produtos Dasa tanto em atendimento no hospital quanto na telemedicina.

Por que o retorno precisa ser presencial? Por que uma solicitação de um exame de rotina de um paciente recorrente precisa ser sempre presencial?

Pontos de melhoria

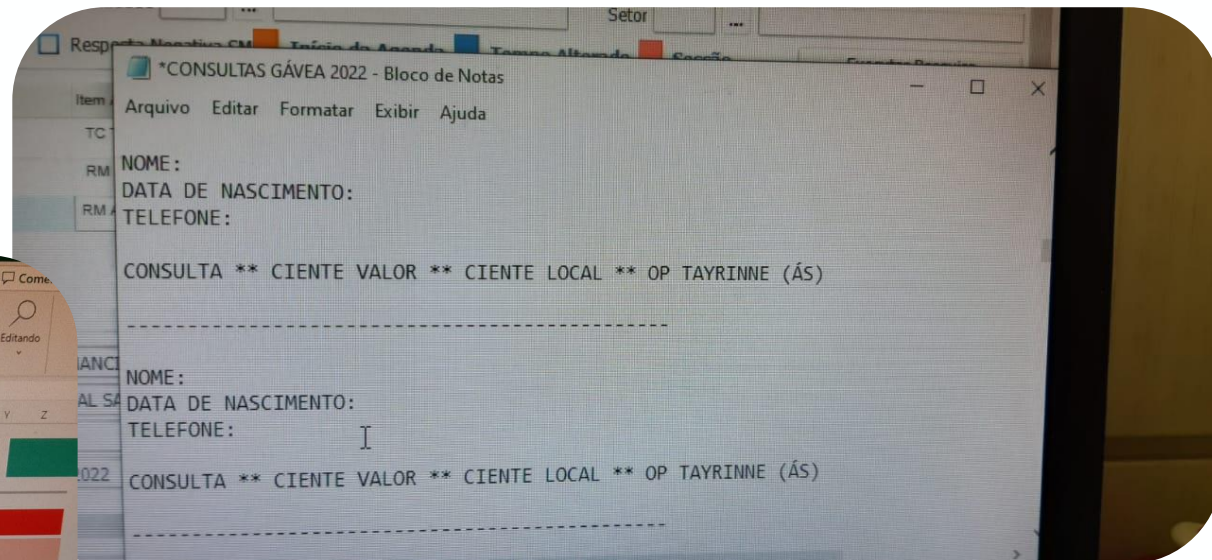
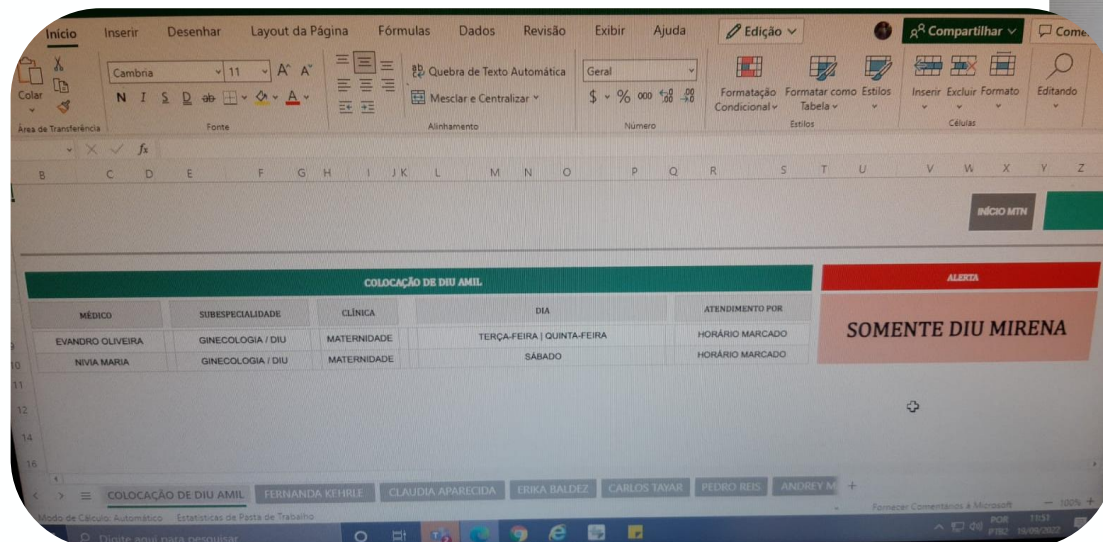
Pontos de melhoria

Pop ups / planilhas

Tanto os pop ups quanto as planilhas trazem informações relevantes que precisam estar parametrizadas para facilitar o agendamento.

Para a relação das regras e interfaces, as duas ferramentas de consulta complementaram as entrevistas e foram instrumentos utilizados para o discovery.

Pop ups e planilhas são usados diariamente para verificação das informações dos médicos e convênios.

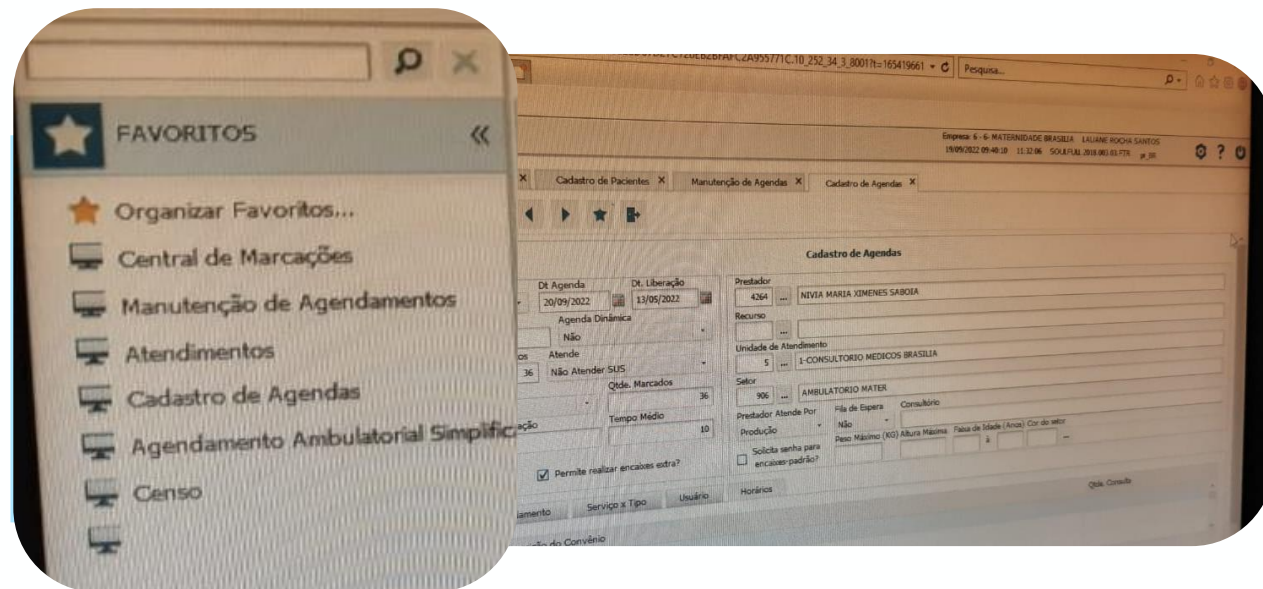


Pontos de melhoria

Favoritos do MV para insight de priorização de backlog

Durante as entrevistas, foi observado que os operadores “favoritam” as abas mais utilizadas do MV. Estas informações podem servir como insight para priorização no desenvolvimento para o sistema de marcação. São elas:

1. Central de Informação (quando a paciente não tem médico de preferência);
2. Manutenção de agendamento (registros dos agendamentos que vem. Possibilidade de confirmar, transferir, desmarcar, encaixar);
3. Atendimentos (registros dos atendimentos que já aconteceram);
4. Cadastro de agendas;
5. Agendamento ambulatorial simplificado.



Pontos de melhoria

Tipo de Atendimento: retorno cirúrgico, consulta cortesia

Acrescentar “retorno cirúrgico” e “consulta de cortesia” para o campo “Tipos de Atendimento”. Foram levantadas apenas estes dois tipos, mas é necessário que seja feito um aprofundamento sobre outros que o Canal do Consultor possa trazer. Verificar com a área do Financeiro o que estas nomenclaturas interferem.

Hoje existem 3 opções como Tipo de Atendimento no MV: primeira consulta, retorno e subsequente. O Tasy é o sistema que mais apresenta opções.

Philips Tasy - Agenda Integrada

Filtros: 13/09/2022 Terça-feira Status: Em agendamento Somente meus agendamentos

Data início/fim: 13/09/2022 11:15:52

Status: Em agendamento

Paciente: 1122083 Alexandre Seralim Garcia

Pessoa contato: M: (11) 963242121

Telefone: M: (11) 963242121

Tipo atend.: Data prev.:

Médico solicitante:

Observação:

Tipo classificação:

CFRM/Méd ext.:

Classificação:

Procedência:

Obs final:

Cód. regul. SUS:

Controle SUS:

Forma agend.: Telefone

Convênio: PARTICULAR

Categoria: Apartamento

Plano/Guia:

Cobertura:

Cód. usu./Validade:

Única carteira de mãe ou responsável:

Data nasc./idade: 21/09/1973 48 Peso/Alt./Sexo: M

Turno: Manhã Tarde Ambos

Empresa:

Indicação clínica:

Forma indicação:

Protocolo: 2419533 Idade gestação:

IG dias:

En agenda: Em agenda Não agendado Cancelado

Tipo: Consulta

Grupo quimio:

Tipo de quimio:

Exame:

Agendamento:

Preparante:

CFRM/Méd ext.:

Especialidade: Angiologia/ Cirurgia Vascular

Médico:

Classif. Rem:

Duração (min):

Data entr. prev.:

Motivo anest.:

Anestesia:

Sala:

Tipo:

Entrada para avaliação: Pendente Avaliação

PÓS MENOS 45 DIAS

PÓS 45 DIAS OU MAIS

Dados Agendamento | Exames adicionais | Anexos | Agendamento

Tasy apresenta mais opções que podem ser aprofundadas.

Pontos de melhoria

Tipo de Agendamento: telefone, presencial ambulatorio, presencial pronto socorro, presencial internação.

Com a ampliação dos pontos de marcação de consultas e exames é necessário que esteja registrado no sistema qual canal o paciente utilizou, por exemplo: telefone, presencial ambulatorio, presencial pronto socorro, presencial internação.

A rastreabilidade destas informações é necessária e útil para futuras melhorias de processo, comunicação visual, marketing.

Pontos de melhoria

Marcação múltipla


Marcação múltipla permite que o paciente marque em uma ligação as consultas e exames de uma só vez. Além de uma melhoria considerável no atendimento ao paciente, a Dasa potencializa a sua retenção em suas unidades de atendimento.

Pontos de melhoria

Marcação recorrente

Marcação recorrente é uma funcionalidade aplicada em algumas especialidades e terapia que precisa estar disponível para atender casos específicos de agendamento.

Segue a tela do Feegow para programar agendamentos recorrentes.

Agenda /  quinta-feira, 27 de agosto de 2020 GSC Integradora - Dra. MICHAELA TESTI


☒ Convênio UNIMED SEGUROS Valor total: R\$ 0,00


☒ Repetir ☒ Enviar SMS ☒ Enviar E-mail

Repetição: Semanal

Repete a cada: 1 [semanas](#)

Repete: ☐ DOM ☐ SEG ☐ TER ☐ QUA ☒ QUI ☐ SEX ☐ SÁB

Início em: 27/08/2020 

Termina: ☒ Nunca ☐ Após 9 Ocorrências ☐ Em 22/10/2020 

[Salvar](#) [Inserir Bloqueio](#)



Pontos de melhoria

Cancelamento / remarcação de agenda

Ponto de melhoria muito relevante! Em todas as entrevistas, as dores de cancelamento foram abordadas como um fluxo recorrente, manual, com falhas que ocasionam marcações em agendas que deveriam estar bloqueadas e falta de histórico. Uma solução para este processo agregaria valor ao Canal do Consultor.

Para este fluxo, será necessário um discovery de como atender melhor as necessidade dos NACs. Nem Tasy nem MV apresentaram boas soluções para cancelamento. Feegow foi o sistema em que o fluxo se apresentou mais eficiente. E o cancelamento do Canal do Consultor para exames poderia ser melhorado de acordo com os entrevistados.



Pontos de melhoria

Cancelamento / remarcação de agenda

Seguem duas telas do Feegow que podem ser benchmarking para este processo.

The image displays two screenshots of the Feegow software interface, which is used for managing appointments. The top screenshot shows the 'Agenda diária' (Daily Agenda) for Thursday, August 3, 2022, for a patient named 'AGENDA TESTE - NÃO UTILIZAR'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Grade', 'Imprimir', 'Encalhe', and 'Bloqueio'. The main area shows a table with columns for 'Procedimento', 'Tempo (min)', 'Forma', 'Valor / Convênio', and 'Local'. A 'Remarcar' (Reschedule) button is highlighted. The bottom screenshot shows the 'Agenda diária' for the same date, but with a different layout. It features a 'Remarcar' button and a 'Cancelar' button. The main area displays a list of appointments with columns for 'Hora', 'Profissional', 'Procedimento', and 'Local'. A 'Remarcar' button is highlighted. The bottom of the interface shows a calendar view for August 2022.

Pontos de melhoria

Exploração do conceito de “históricos”

Uma das grandes queixas dos times é não ter um histórico do paciente e das marcações dentro do ecossistema Dasa. Explorar estas informações possibilita um melhor atendimento na marcação e futuras ações de relacionamento com o paciente.

Histórico do paciente

Informações gerais sobre o paciente ou atendimento específico. As informações devem ficar gravadas e disponíveis para todos.

Exemplos: comorbidades, particularidades, alergias, marcapasso.

Histórico da marcação

Adicionar bloco de notas em que o consultor possa registrar os combinados no momento da marcação e auxiliar as informações no dia do atendimento.

Histórico dos atendimentos nas unidades Dasa

Registro das especialidades e exame realizados pelo paciente no ecossistema. Possibilidade de encaminhar os exames laboratoriais na marcação de retorno.

Pontos de melhoria

Informações sobre subespecialidade, patologias e procedimentos

Estas informações precisam ser parametrizadas para agilizar a busca das melhores opções para o paciente no momento da marcação das consultas. Hoje, a maioria destas informações está em materiais complementares e são a base da marcação.

Outro ponto é a confiabilidade destas informações: elas precisam ser atualizadas no sistema para que o consultor não precise fazer dupla checagem no momento da marcação. Foram apontadas diversas reclamações sobre a falta de confiança nas informações que os sistemas disponibilizam. Neste caso, seria uma melhoria de processo que impacta diretamente o Canal do Consultor.

Pontos de melhoria

Definição corporativa das informações mínimas de cadastro

Cada direção de hospital exige um grupo de informações mínimas para o cadastro do paciente no momento da marcação via consultor do NAC, principalmente: nome, RG, CPF e data de nascimento.

É necessário que esta diretriz seja corporativa para minimizar problemas de erros de cadastro, possibilitar a verificação de elegibilidade através da carteirinha do convênio e estabelecer ações de relacionamento com paciente.

Para a busca, a pesquisa fonética e autocomplete pode ajudar a localização do paciente e evita duplicidade de cadastro.

Pontos de melhoria

Uso de documento formal de solicitação de abertura de agenda em ambulatório

De acordo com a pesquisa, a adoção de um registro com as informações das agendas dos médicos não é um processo adotado pela maioria dos hospitais. A adoção de um preenchimento deixaria o processo de parametrização mais completo e confiável.

Cadastro do Leforte



SOLICITAÇÃO DE ABERTURA DE AGENDA EM AMBULATORIO

Eu Dr(a)
CRM solicito abertura da agenda de consultas no ambulatório desta
Instituição na especialidade de e disponho dos seguintes dias
e horários para atendimento:

Dia da semana	Início	Término	Aceita encaixe	Observação
Segunda-Feira			Não Sim, quantos	
Terça-Feira			Não Sim, quantos	
Quarta-Feira			Não Sim, quantos	
Quinta-Feira			Não Sim, quantos	
Sexta-Feira			Não Sim, quantos	
Sábado			Não Sim, quantos	

Informações para o agendamento (Pop Up):

Intervalo entre consultas (mínimo 15 minutos):
Faixa etária de atendimento:
Realiza cirurgia? Especificar:
Patologias que atende:

Indicado pelo Dr. (a):

Informações para o agendamento:

Telefones para contato: E-mail:

Outras informações:

Assinatura do Médico / Responsável

Assinatura da Diretoria Médica

São Paulo ____/____/____

Sugestões mínimas das informações:

Data de início de atendimento do médico no hospital

Dia da semana

Horário de início de atendimento:

Horário de término de atendimento

Encaixe

Quantos encaixes

Tipos de encaixes

Intervalos entre as consultas

Atendimento especial duplicado

Faixa etária de atendimento

Realiza cirurgia

Atendimento cirúrgico

Atendimento rotina

Patologias

Procedimentos

Informações para encaixe

Informações de contato

Idiomas

Pontos de melhoria

Unificação do tempo de abertura de agenda

Durante a pesquisa foi observado que cada hospital possui um tempo de abertura de agenda do médico: de 6 meses a 12 meses.

Definir um tempo de abertura menor poderia diminuir o no-show de pacientes e remarcações de agendas dos médicos.

Pontos de melhoria

Comunicação visual dentro das unidades sobre marcação no local

Criar uma ação conjunta com a squad Comunicação em Hospitais / Marketing para uma campanha de comunicação digital e visual sobre a marcação dentro das áreas dos hospitais: ambulatório, imagem, pronto socorro e internação.

Nas pesquisas realizadas, percebemos que o médico é o que informar ao paciente a possibilidade de agendamento no local. Ter outros canais de apoio aumenta a receita navegada de continuidade do tratamento do paciente.

Recomendações

Recomendações

Definição de negócio para as regras

Algumas regras do médico e de convênio são aplicadas de forma diferente nos hospitais, atendendo as especificidades de negócio da unidade e de fluxos internos. Como a proposta do Canal do Consultor é trazer a maioria das regras parametrizadas, é necessário que o Negócio analise estas particularidades e defina qual a melhor solução para questões relacionadas à marcação.

Abaixo, seguem as regras já relacionadas a serem analisadas pelo Negócio.

Regra	Resumo da regra
Atendimento pelo convênio do médico	O médico atende pacientes via cadastramento do seu CRM.
Restrição de convênio atendido	Limite de atendimentos de certos convênios de acordo com a estratégia de cada unidade.
Horário sequenciais	Liberar horários sequenciais para que a marcação seja realizada com horários próximos. Mas os outros horários estarão liberados. Exemplo: liberar de início os primeiros 3 horários como opção
Definição para atendimento clínico e cirúrgico	Regra para classificar tipo de atendimento: clínico e cirúrgico
Bloqueio de agendamento para dia seguinte	Regra específica para certas regiões em que uma determinada hora o agendamento para o dia seguinte não é permitido.
Marcação para o mesmo dia	Alguns médicos não permitem a marcação sem autorização prévia
Restrição médico paciente	Alguns médicos, por experiência anterior, pedem para não atender o paciente.
Presencial e telemedicina	Marcação pelo sistema as consultas telemedicina.
Consulta particular Regra de médico	Podemos fazer valores diferenciados por prestador. Parametrização vem no médico. Valores diferenciados precisam ser trabalhados, mas seria uma atuação do Negócio.
Restrição de quantidades de consultas por dia e mês	Possibilidade para limitar quantidade de consultas por convênio. Alguns convênios limitam a quantidade de consultas por dia, exemplo: Cassi libera 2 consultas por cliente por dia.
Consultas de cortesia	Vale divergência, vale médico, vale oncologia, vale paciente, vale pos exame, vale subsídio.

Próximos passos

**Análise de usabilidade do piloto
no Hospital e Maternidade
Christóvão da Gama – Leforte.**

**Priorização e discovery detalhado
das regras.**

**Protótipo para desenvolvimento
da versão 2.**

Teste de usabilidade da versão 2.

**Estudo para marcação de outros
canais: online, aplicativo e
WhatsApp.**

**Continuidades nos estudo das
interações com os produtos das
outras squads.**



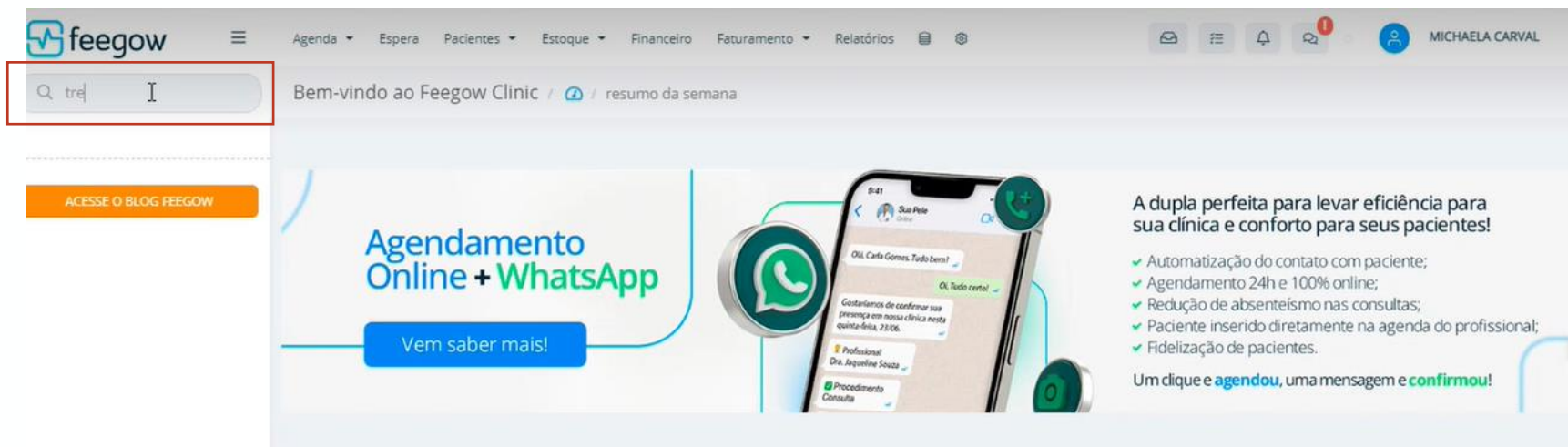
Anexo

Features como referência do MV, Tasy e Feegow

Feegow | feature

Localização de paciente


O acesso ao paciente é realizado através do nome ou CPF é realizada por uma busca rápida.

















Feegow I feature

Convênio do paciente





- Possibilidade de registrar duas opções de convênio.
- No cadastro do paciente, os convênios aparecem abaixo das informações básicas.

PACIENTE X /  / Nascimento não informado

Bairro	Cidade	Estado	País	RUA	Naturalidade
<input type="text"/>	Selecione um estado	<input type="text"/>	Brasil	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefone *	Celular *	E-mail	Estado Civil	Indicação	Origem
 (00) 00000-0000	 (00) 00000-0000	 <input type="text"/>	Selecione	<input type="text"/>	Selecione
 <input type="text"/>	 <input type="text"/>	 <input type="text"/>	CNS	Religião	Cor da Pele
Observações		<input type="checkbox"/> Avisos e Pendências	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Selecione
<input type="text"/>		<input type="text"/>	Tabela	<input type="text"/>	
			Selecione		

Convênios do Paciente

Convênio	Plano	Matrícula / Carteirinha	Token Carteirinha	Validade	Titular
HOSPITAL SÃO LUCAS		00000000000			
					

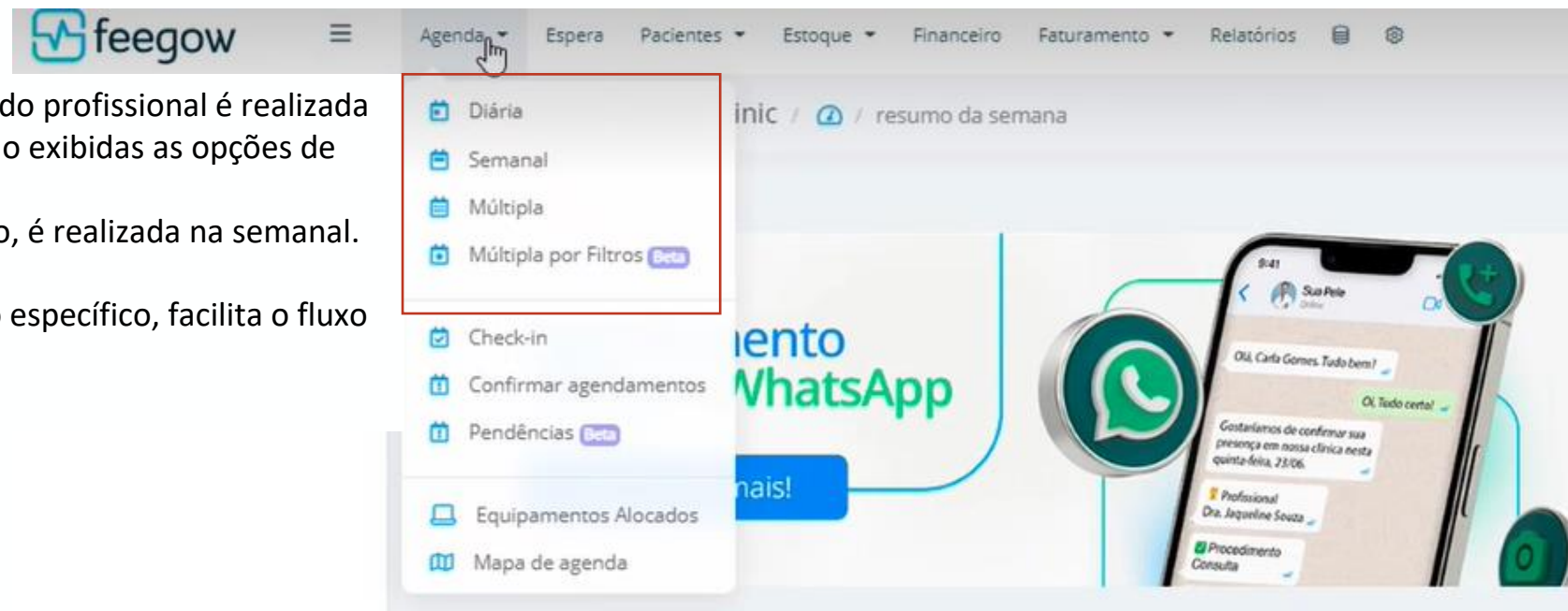
Feegow I feature

Menu: Agenda

A busca sem a identificação do profissional é realizada via Agenda Múltipla. Nela são exibidas as opções de médico, local e horários.

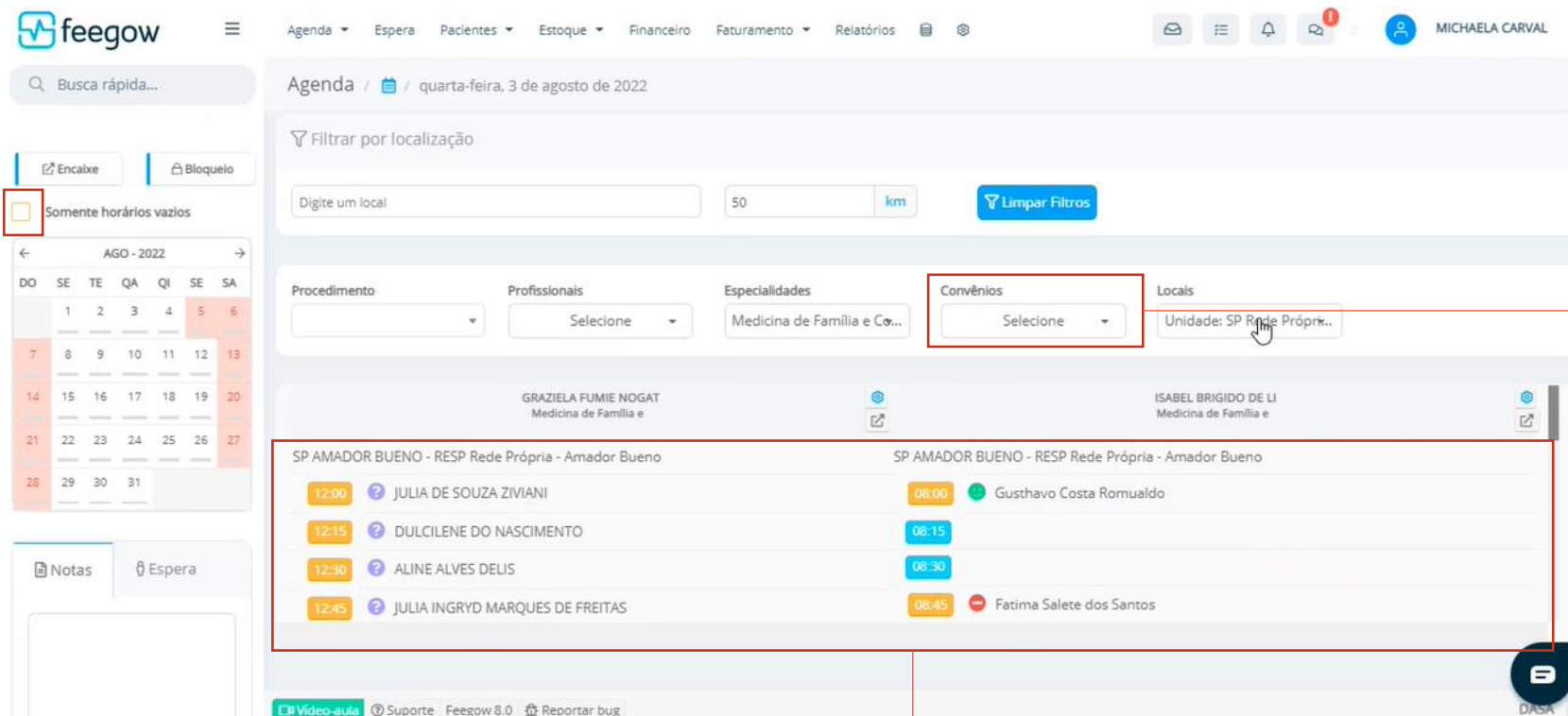
Com identificação do médico, é realizada na semanal.

Saber se tem ou não médico específico, facilita o fluxo da marcação.



Marcação sem médico específico: Agenda Múltipla

Seleção para
visualizar apenas
horários livres

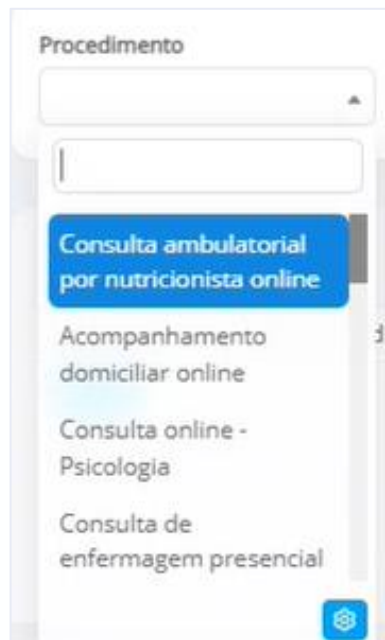


Ponto de melhoria:
Apresenta apenas a
opção convênio. E a
rede de atendimento?

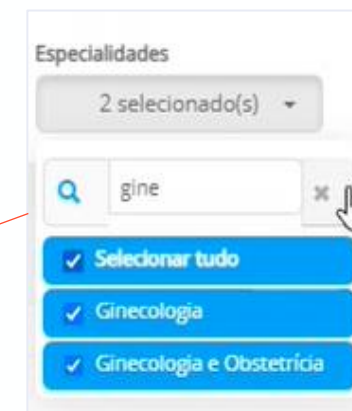
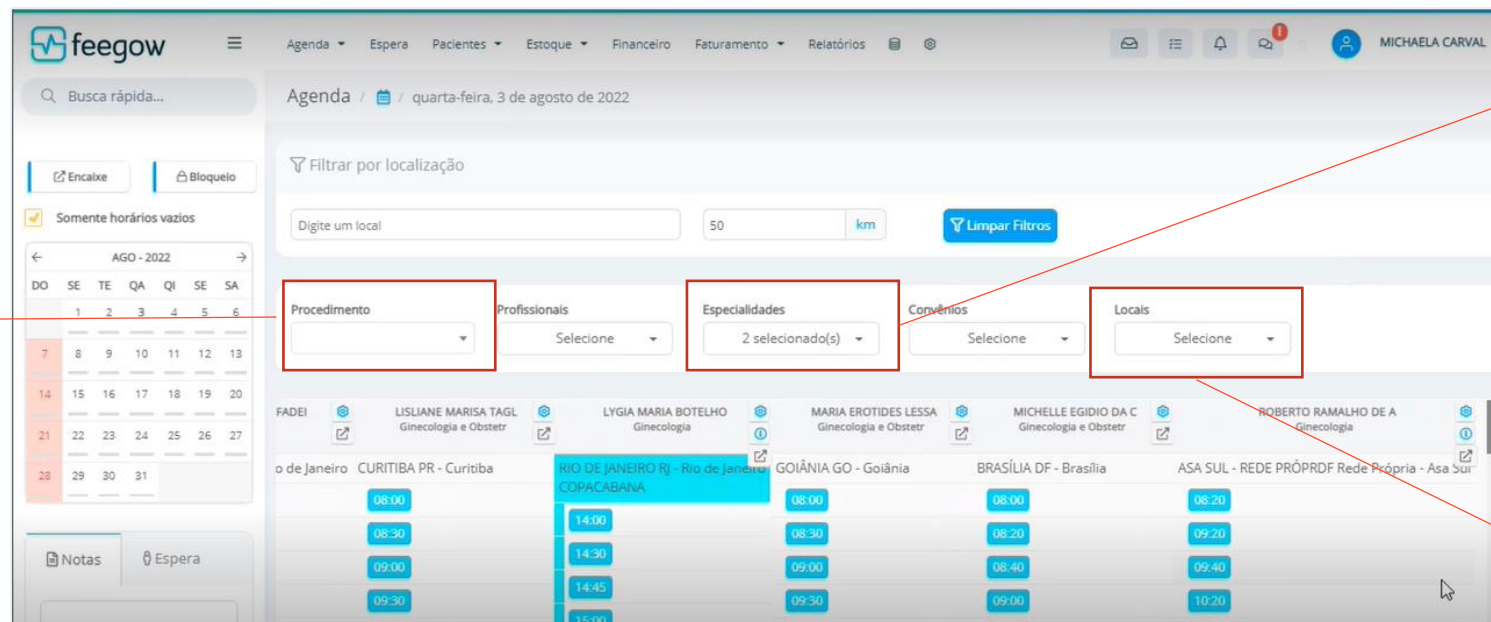
- Nela são exibidas as opções de médico, local e horários.
- Visualização de agendas livres e ocupadas.
- Filtro de agendas livres.

Feegow | feature

Marcação sem médico específico : Agenda Múltipla



Possibilidade de busca



Possibilidade de múltipla seleção

Para um Canal do Consultor único, o campo Local / Cidade é relevante.

Feegow | feature

Marcação com médico específico: Agenda Semanal e Agenda Diária


Disponibiliza grade de horários, encaixe e bloqueio da agenda

The screenshot displays the Feegow web application interface. At the top, there's a navigation bar with the Feegow logo and various menu items like 'Agenda', 'Espera', 'Pacientes', 'Estoque', 'Financeiro', 'Faturamento', and 'Relatórios'. Below this is a search bar labeled 'Busca rápida...'. The main section is titled 'Agenda semanal' and shows a weekly grid for the week of August 1st to 6th, 2022. The grid columns are labeled with the days of the week and dates. The rows represent time slots from 08:00 to 18:00. A red box highlights the 'Grade' (Grid) button in the left sidebar, which is used to toggle the view between 'Encaixe' (Fit) and 'Bloqueio' (Block). Below the sidebar, there's a calendar view for August 2022. The main grid shows time slots for each day, with some slots already booked with 'TREINAMENTO MIC...' (MIC Training). The interface is clean and modern, with a light blue and white color scheme.

Feegow I feature

Recorrência de agendamento

Possibilita a marcação recorrente para procedimentos que necessitam acompanhamento periódico.

Agenda /  quinta-feira, 27 de agosto de 2020 GSC Integradora - Dra. MICHAELA TESTI


☒ Convênio UNIMED SEGUROS Valor total: R\$ 0,00

☒ Repetir ☒ Enviar SMS ☒ Enviar E-mail Observações

Repetição: Semanal


Repete a cada: 1 semanas

Repete: ☐ DOM ☐ SEG ☐ TER ☐ QUA ☒ QUI ☐ SEX ☐ SÁB

Início em: 27/08/2020 

Termina: ☒ Nunca ☐ Após ☐ Em

9 Ocorrências

22/10/2020 

[Salvar](#) [Inserir Bloqueio](#)

Feegow I feature

Relatórios

Possibilidade de gerar relatório para acompanhamentos gerenciais e administrativos.

The screenshot displays the Feegow web application interface for generating reports. The main section is titled 'Atendimentos' (Attending). It features a 'Filtros' (Filters) section with the following options:

- Unidades:** A dropdown menu set to 'Todos' (All).
- Profissionais:** A search bar and a dropdown menu set to 'Todos' (All).
- Data início:** A date input field set to '03/08/2022'.
- Data fim:** A date input field set to '03/08/2022'.
- Procedimentos:** A search bar and a dropdown menu set to 'Todos' (All).

Below the filters, there is a button '+ Filtros' and a green 'Gerar' (Generate) button. A 'Preferências' (Preferences) button is also visible. A message states: 'Preencha os filtros acima e clique em "Gerar".' (Fill in the filters above and click on "Generate").

On the right side, there is a sidebar titled 'Campos a serem exibidos' (Fields to be displayed). It contains a list of fields with toggle switches to select which fields to include in the report:

- ☐ Atraso
- ☒ Duração
- ☐ Hora
- ☒ Hora Fim
- ☒ Local
- ☐ Origem
- ☒ Procedimento
- ☐ Quantidade
- ☐ Telefone
- ☒ Data
- ☒ E-mail
- ☐ Hora de Chegada
- ☒ Hora Início
- ☐ Observações
- ☒ Paciente
- ☒ Profissional
- ☒ Sexo
- ☒ Tempo de Espera

MV Soul I feature

Forma de agendamento

Portal Central de Marcação x

Central de Marcação

Orientações do Convênio
Convênio: CONVENIO IDG
Plano : AMIL IDG PLUS QC C/OBST
Orientações:
=====

Registro de Indicação
Paciente Indicado? Não Tipo de Indicação
Prestador
Nome de quem Indicou

Forma de Agendamento
Forma de Agendamento:
Telefone

1 - Observação Geral Novo Agendamento

< Anterior Próximo >

Inclusão de mais tipos de forma de agendamento para mensuração: telefone, via ambulatório, via internação, via pronto socorro.

Tasy I feature

Tipo de consulta

Inclusão de mais tipos de forma de consulta permite uma melhor parametrização da agenda do médico e de consulta.

Philips Tasy - Agenda Integrada

Filtros: 13/09/2022 Terça-feira Status: Em agendamento Somente meus agendamentos

Data início/fim: 13/09/2022 11:15:52 Convênio: PARTICULAR

Status: Em agendamento Categoria: Apartamento

Paciente: 1122083 Alexandre Seralim Garcia Plano/Guia: Cobertura: Cód usu/Validade:

Pessoa contato: M: (11)963242121 Utiliza carteira da mão ou responsável

Tipo atend: Data prev: Data nasc/Idade: 21/09/1973 48 Peso/Alt/Sexo: M

Médico solicitante: Turno: Manhã Tarde Ambos

Observação: Empresa: Indicação clínica: Foma indicação:

Tipo classificação: CRM/Méd ext: Protocolo: 2419533 Idade gestação: DUM: IG sem: IG dias:

Classificação: Cód. regul. SUS: Tipo acomodação: Forma entr. laudo:

Procedência: Obs final: Cód. regul. SUS: Controle SUS: Forma agend: Telefone

Em agenda Pré-agendamento Cancelado

Agendamento em Domicílio

Grupo quimo: Tipo de quimo: Exame: Agendamento: Requirante: CRM/Méd ext: Especialidade: Angiologia/ Cirurgia Vascu Class: Médico: Class. item: Data entr. prev: Motivo anest: Anestesiologista: Sala: Tempo: Liberação para realização: Pendente Autor: Linha de Cuidado: Pacote de Vacinas: PÓS MENOS 45 DIAS

Dados Agendamento Exames adicionais Anexos

Tasy I feature

Seleção da unidade de atendimento, seleção de turno e encaixe

Busca por horários por turnos: manhã, noite, ambos.

Philips Tasy - Agenda Integrada

iltros

29/09/2022 - Quinta-feira

Paciente Alexandre Seralim Garcia

Agrupar a cada 1

Estabelecimento Hospital Sao Domingos

☒ Somente livres

Item	Profissional	Agenda
	Bruce Martins	Bruce Bazeira Martins - Cirurgião Vascular
	Juliana Cristina Martins Costa	Juliana Cristina Martins Costa - Angiologista
	Kelston Sales	Kelston Paulo Felfo de Sales - Angiologista
	Larissa Brito Ferreira	Larissa Brito Ferreira - Angiologista/Cirurgiã
	Lucas Freitas	Lucas Rodrigues de Freitas - Angiologista
	MICHELLY DURANS	Michelly Sampson Bonates Duran - Angiologista
	Matheus Mozini Cavichio	Matheus Mozini Cavichio - Angiologista

11:12 12:00
11:24 12:12
11:36 12:24
11:48 12:36

Encaixe

Hora Duração

Paciente 22083 Alexandre Seralim Garcia

Convênio PARTICULAR

Categoria Apartamento

Exame

Classificação Consulta 1ª vez

Observação

☒ Ok ☐ Cancel

Hospital Sao Domingos

Hospital Sao Domingos

HSD - Unidade Patio Nite

Neuro Imagens

Centro de Cardiologia

HSD - Unidade Golden

HSD - Unidade Passeio

HRD - Matriz

HRD - Unidade Passeio

HRD - Unidade Monumental

HSD - Unidade Rio Anil

Busca por estabelecimentos.

Abertura de encaixe manual.

Tasy | parametrização

Idade mínima e idade máxima

Data inicial Data final ☐ Filtrar horários por data de vigência ☐ Mostrar somente horários ativos

Categoria padrão:

Observação:

Médico req:

Idade mínima: Idade máxima:

Obs interna:

☒ Encaixe Quantidade de encaixe:

☒ Habilitar para Web Suite

Feriado

☐ Gera no feriado

☐ Não gera

☐ Comenta no feriado

Tasy | parametrização

Parametrização: destaque para informações de subespecialidade

Seq	Código	Situação	Estabelecimento	Agendas	Complemento	Especialidade	Perfil exclusivo	Sector exclusivo	Tipo atendimento	Observação
16	20570	A	Hospital Sao Domingos	Alessandra Valeria Cascaes Teixeira	SOMENTE FOLLOW-UP	Clinica Médica				
17	22155	A	Hospital Sao Domingos	Alexandre Henrique Santos Pereira	ORTOPEDISTA/ CIRURGIÃO DE MÃO	Otopedia / Traumatologia				ATENDE SOMENTE DIA DE S
18	22156	A	Hospital Sao Domingos	Alexandre Henrique Santos Pereira	Otopedista Cirurgião de Mão- BEQUIMÃO	Otopedia / Traumatologia				
19	22153	A	HSD - Unidade Rio Anil	Alexandre Henrique Santos Pereira	Otopedista/ Traumatologia/ Cirurgião de Mão	Otopedia / Traumatologia				
20	21083	A	HSD - Unidade Passeio	Alexandre Nogueira Facundo	Clinica Medica PASSEIO	Clinica Médica				
21	15919	A	Hospital Sao Domingos	Alexandre Porto Pereira Galdez	Cirurgião Torácico/ BEQUIMÃO	Cirurgia Torácica				
22	17509	A	HSD - Unidade Golden	Alexandre Seabra Silva Cunha	Otopedista Geral e Quadri - Golden	Otopedia / Traumatologia			Atendimento Ambulato	CHEGAR APENAS 30 MINUTI
23	15920	A	Hospital Sao Domingos	Alexandre Seabra Silva Cunha	Geral e Quadri - BEQUIMÃO	Otopedia / Traumatologia				
24	18679	A	Hospital Sao Domingos	Alexsandra Saladi dos Santos	Cuidar Bem - Psicologia	Psicologia				
25	16231	A	Hospital Sao Domingos	Alice de Freitas Calisto	Psicologa - Equipe Dt. Valadão	Psicologia				
26	22048	A	HSD - Unidade Rio Anil	Aline Dias Pinheiro	Endocrinologista - Rio Anil	Endocrinologia				
27	22137	A	Hospital Sao Domingos	Aline Dias Pinheiro	Endocrinologista - Bequimão (Bariátricos/Clini	Endocrinologia				
28	21920	A	HSD - Unidade Patio Norte	Aline Dias Pinheiro	Endocrinologia - Patio Norte	Endocrinologia				
29	21926	A	Hospital Sao Domingos	Aline Dias Pinheiro	Endocrinologista-BEQUIMÃO	Endocrinologia				
30	21937	A	HSD - Unidade Passeio	Aline Dias Pinheiro	Endocrinologista- Unidade Passeio	Endocrinologia				
31	15890	A	Hospital Sao Domingos	Aline Soares dos Reis	Oncopedata	Oncologia Pediátrica				
32	16283	A	HSD - Unidade Golden	Alisson Chianca Diogenes	Ginecologista - Golden	Ginecologia				Não atende gestante.CHEGAF
33	15960	A	Hospital Sao Domingos	Allan Silva Rocha	Otopedista Geral e Oncologico - BEQUIMÃO	Otopedia / Traumatologia				
34	16300	A	HSD - Unidade Golden	Allan Silva Rocha	Otopedista Geral / Oncologico - Golden	Otopedia / Traumatologia			Atendimento Ambulato	CHEGAR APENAS 30 MINUTI
35	18003	A	HSD - Unidade Passeio	Alin Lauren de Castro Sousa Samento	Endocrinologia - Passeio	Endocrinologia				
36	19905	A	Hospital Sao Domingos	Alin Lauren de Castro Sousa Samento	Endocrinologista - BEQUIMÃO	Endocrinologia				
37	21085	A	HSD - Unidade Golden	Alin Lauren de Castro Sousa Samento	Endocrinologista - Golden	Endocrinologia				
38	17241	A	HSD - Unidade Patio Norte	Alin Lauren de Castro Sousa Samento	Endocrinologia - Patio Norte	Endocrinologia				
39	19347	A	HSD - Unidade Rio Anil	Aline Maria Tsutsumi da Silva	Pediatrica Geral e Pneumologista - Rio Anil	Pediatria				
40	15961	A	Hospital Sao Domingos	Aloisio Rosado Filho	Otopedista Especialista em Ombro - BEQUIMÃO	Otopedia / Traumatologia				
41	16270	A	HSD - Unidade Passeio	Aloisio Rosado Filho	Ombro - PASSEIO	Otopedia / Traumatologia				
42	16302	A	HSD - Unidade Golden	Aloisio Rosado Filho	Otopedista Ombro - Golden	Otopedia / Traumatologia				CHEGAR APENAS 30 MINUTI
43	15987	A	Hospital Sao Domingos	Aluisio do Rego Mello Filho	Cirurgiao Pediatr e Urologista Pediatr - BEQUIMÃO	Cirurgia Pediátrica				
44	17021	A	Hospital Sao Domingos	Amanda Jordao Silva de Deus	Urologista - Radioterapia	Urologia				
45	18745	A	HSD - Unidade Passeio	Amanda Jordao Silva de Deus	Urologista - PASSEIO	Urologia				
46	18205	A	HSD - Unidade Golden	Amanda Jordao Silva de Deus	Urologista - Golden	Urologia				CHEGAR APENAS 30 MINUTI
47	18162	A	Hospital Sao Domingos	Amanda Jordao Silva de Deus	Urologista - BEQUIMÃO	Urologia				
48	21987	A	Hospital Sao Domingos	Ana Clara Fialho Alencar Facanha	Dermatologista - Bequimão	Dermatologia				
49	19399	A	Hospital Sao Domingos	Ana Gabriela Caldas Oliveira	Mastologista CUIDAR BEM	Mastologia				
50	16326	A	HSD - Unidade Golden	Ana Gabriela Caldas Oliveira	Mastologista - Golden	Mastologia				CHEGAR APENAS 30 MINUTI
51	15901	A	Hospital Sao Domingos	Ana Gabriela Caldas Oliveira	Mastologista	Mastologia				Não atende VALE/PASA
52	22651	A	HSD - Unidade Rio Anil	Ana Leatrice de Oliveira Sampaio	Hepatologista Clinica / Gastro - Rio Anil	Hepatologia				
53	15999	A	Hospital Sao Domingos	Ana Leatrice de Oliveira Sampaio	Hepatologista Clinica - BEQUIMÃO	Hepatologia				
54	22030	A	Hospital Sao Domingos	Ana Lida Nogueira dos Santos	CUIDAR BEM - Psicologia	Psicologia				
55	16047	A	Hospital Sao Domingos	Ana Maria Rocha Brinzel Lima	Ginecologista/Obstetra - BEQUIMÃO	Ginecologia e Obstetricia				
56	18386	A	HSD - Unidade Golden	Ana Maria Rocha Brinzel Lima	Ginecologista/Obstetra - GOLDEN	Ginecologia e Obstetricia				
57	20801	A	HSD - Unidade Passeio	Ana Otília Amoiim dos Passos Mendonça	Clinica Médica - Unidade Passeio	Clinica Médica				
58	20800	A	HSD - Unidade Patio Norte	Ana Otília Amoiim dos Passos Mendonça	Clinica Médica-PÁTIO NORTE	Clinica Médica				
59	15902	A	Hospital Sao Domingos	Ana Ranoy Gomes Lima	Hematologista	Hematologia				
60	16059	A	Hospital Sao Domingos	Andersen Luiz Campos Canelas	Cirurgiao Geral - BEQUIMÃO	Cirurgia Geral				
61	16273	A	HSD - Unidade Passeio	Andre Lacerda Cavalcante	Otorrino - Ouvido/Nariz/Garganta - PASSEIO	Otorrinolaringologista				
62	18659	A	HSD - Unidade Golden	Andre Lacerda Cavalcante	Otorrinolaringologista - GOLDEN	Otorrinolaringologista				CHEGAR APENAS 30 MINUTI
63	16250	A	HSD - Unidade Patio Norte	Andre Lacerda Cavalcante	Otorrinolaringologista - Ouvido/Nariz/Garganta	Otorrinolaringologista				
64	16061	A	Hospital Sao Domingos	Andre Lacerda Cavalcante	Otorrinolaringologista - BEQUIMÃO	Otorrinolaringologista				

Tasy | parametrização

Parametrização: restrição de atendimento de convênio

Estabelecimento: Hospital Sao Domingos

Agenda: Glaucia freire - Ginecologista - BEQUIMÃO

Especialidade:

Pessoa física:

Convênio: SAUDE BRADESCO

Categoria: EMPRESARIAL

Plano: ABB NACIONAL

Produto PLS:

Sector atendimento:

Médico:

Dia semana:

Empresa:

Município IBGE:

Regra agendamento
☒ Permitir ☐ Não permite

Data inicial: Data final:

Hora inicial: Hora final:

☐ Primeiro agendamento

Mensagem:

☐ Agendamento mesmo dia para o mesmo paciente e especialidade

Seq	Convênio	Classificação	Estabelecimento	Dia da semana
15025	AMIL		Hospital Sao Domingos	
15026	Assefaz - Fund. Assist. dos Serv. do Min		Hospital Sao Domingos	
15027	Caixa Economica Federal		Hospital Sao Domingos	
15028	CAMED		Hospital Sao Domingos	
15029	CAPESAÚDE		Hospital Sao Domingos	
15030	Casf-Cx de Assit dos Func Basa		Hospital Sao Domingos	
15031	CASSI		Hospital Sao Domingos	
15032	COMANDO DA MARINHA		Hospital Sao Domingos	
15033	Conab		Hospital Sao Domingos	
15034	E - VIDA		Hospital Sao Domingos	
15035	HUMANA SAUDE		Hospital Sao Domingos	
15036	Geap - Autogestao em Saude		Hospital Sao Domingos	
15037	MEDISERVICE		Hospital Sao Domingos	
15038	PARTICULAR		Hospital Sao Domingos	
15039	PASA		Hospital Sao Domingos	
15040	PLAN ASSISTE REPÚBLICA		Hospital Sao Domingos	
15041	PLAN ASSISTE TRABALHO		Hospital Sao Domingos	
15042	POSTAL SAÚDE		Hospital Sao Domingos	
15043	PRO SOCIAL		Hospital Sao Domingos	
15044	PROASA		Hospital Sao Domingos	
15045	SULAMÉRICA		Hospital Sao Domingos	
15046	Unimed Seguros Saúde S/A		Hospital Sao Domingos	
15047	UNIMED MARANHÃO DO SUL - Cooper		Hospital Sao Domingos	
15048	VALE		Hospital Sao Domingos	
15049	SAUDE BRADESCO		Hospital Sao Domingos	
15050			Hospital Sao Domingos	

Tasy | parametrização

Parametrização particular

Pacote					
Procedimento	Ativa	Observação	Cód proc	Origem	Origem proced
▶ DIÁRIA DE APARTAMENTO STANDARD	A	PACOTE DIÁRIA APARTAMENTO	1	4	Próprio
DIÁRIA DE UTI ADULTO GERAL	A	PACOTE DIÁRIA DE UTI	5	4	Próprio
TAXA DE ACRESCIMO (CONTRATO PARTICA			144	4	Próprio
Em Consultório (No Horário Normal Ou Preste	A		10101012	5	CBHPM
Parecer Endoscopia	I		10101013	4	Próprio
Consulta Endoscopia	I		10101015	4	Próprio
Consulta em Pronto Socorro	A	PACOTE DE PRONTO SOCORRO	10101039	5	CBHPM
Consulta em Pronto Socorro	I		10101039	5	CBHPM
Atendimento Médico Do Intensivista Em UTI E	I		10104020	5	CBHPM
Vacina BCG	I		15000001	5	CBHPM
Avaliação Clínica Diária Enteral	I		20101031	5	CBHPM
Avaliação Clínica Diária Parenteral	I		20101040	5	CBHPM
Avaliação Clínica Diária Parenteral E Enteral	I		20101058	5	CBHPM
Infiltração De Ponto Gatilho (Por Músculo) Ou A	A		20103301	5	CBHPM
Curativos Em Geral Sem Anestesia, Exceto Qu	A		20104103	5	CBHPM
Sessão De Oxigenoterapia Hiperbárica (Por S	A	criação de pacote para paciente particula	20104189	5	CBHPM
Colangiopancreatografia Retrograda	A		23010010	4	Próprio
Assistencia fisiátrica no tratamento de patologi	A		25020153	4	Próprio
Assistencia fisiátrica respiratória em doente clini	A		25040014	4	Próprio
Dermolipectomia Para Correção De Abdome E	A		30101271	5	CBHPM
Desbridamento Cirúrgico - Por Unidade Topog	A		30101280	5	CBHPM
Exérese De Unha	A		30101484	5	CBHPM
Incisão E Drenagem De Abscesso, Hematoma	A		30101620	5	CBHPM
Retirada De Corpo Estranho Subcutâneo	A		30101735	5	CBHPM
Sutura De Pequenos Ferimentos Com Ou Sem A	A		30101794	5	CBHPM

< >

Pacote

Formadores

Regra Material

Regra Procedimento

Acomodação

Documentação

Cadastro

Convênio

Regras

Relacionamento

Conversão

Preços

Pacotes






Documentação

TISS

Unif. Central d Hospital São Domingos | elizabeth.alves | NOT-CRED-031442 | Central de Cadastro | 3 06 1785 12 |

Links do discovery

Links do discovery

-  Regras para parametrização
[Gestão Hospitalar - Regras para Canal do Consultor - Todos os Documentos \(sharepoint.com\)](#)
-  Material de Imersão: Matriz CSD, quotes das entrevistas, jornada as/is, lista dos entrevistados
[Imersão Canal do Consultor Consultas, Online Whiteboard for Visual Collaboration \(miro.com\)](#)
-  Anotações completas das entrevistas
[Gestão Hospitalar - Entrevistas - Todos os Documentos \(sharepoint.com\)](#)
-  Discoveries pontuais para desenvolvimento (Confluence / Jira)
[Atendimento em Hospitais - Atendimento em Hospitais - Confluence \(atlassian.net\)](#)
-  Jornada da marcação de consulta
[CDC / Hosp / Estudos, Online Whiteboard for Visual Collaboration \(miro.com\)](#)

