

## **cecilio francisco**

Transcrito por [TurboScribe.ai](#). [Atualize para Ilimitado](#) para remover esta mensagem.

(0:02 - 0:50)

Olá, meu nome é Salis e desde já eu agradeço por você aceitar participar dessa entrevista. Eu sou aluna da PUC, da pós-graduação, experiência de usuário, e eu prometo que eu não vou tomar muito seu tempo. O objetivo dessa entrevista é avaliar a possível implementação de um aplicativo de marcação de consulta no SUS.

Eu posso fazer umas perguntas sobre você? Sim. Me fala um pouco sobre você, o que você faz, a sua idade, onde você mora? Tenho 75 anos, sou aposentado, moro na Baixada Fluminense. E qual o seu nome? Cecílio Francisco.

(0:52 - 2:08)

Você tem filhos? Dois. E você usa o SUS com frequência? Com frequência não, mas eu uso de vez em quando. O posto de saúde mais próximo da sua casa é perto? É perto, eu não tenho ônibus.

E você investe em algum plano privado de saúde? Não. Não tem plano de saúde. Você costuma utilizar aplicativos no celular com frequência? Não.

Você não usa nenhum aplicativo no telefone para falar com as pessoas? Difícil, mas difícil eu não uso não. Você não usa por alguma dificuldade? Você acha complicado? Sim, acho complicado. Como é que foi a sua última experiência usando o SUS? Pode me falar um pouco? Foi difícil, porque precisava de exames, de imagem, a agenda é muito demorada.

(2:09 - 4:50)

A agenda é muito demorada, né? E sobre a marcação de consulta, como é que tem sido a sua experiência marcando direto no posto? Você acha fácil marcar lá? Também é difícil, porque a agenda é sempre demorada. Você pode me falar um pouco como é sua rotina para você ir ao posto? Fácil eu vou, é um quilômetro só, mas é um posto que tem muito pouca... O atendimento é muito superficial, não tem especialistas, é programa de saúde da família. Entendi.

Você procura esse atendimento médico de maneira de rotina ou só quando você sente algum sintoma? Não, de rotina. Você faz sempre o check-up, né? De tempo em tempo. O que você acha se tivesse a proposta de criar um aplicativo no celular para você agendar as suas consultas e verificar os históricos, avaliar a sua consulta, você acha que seria legal? Eu acredito que sim.

Melhor do que no momento, a dificuldade deveria ser menor, né? E dessas coisas que eu te falei que o aplicativo poderia ter, além dessas opções, existe alguma função, alguma coisa, alguma funcionalidade que gostaria que tivesse para facilitar a sua vida nessas consultas? Sim, né? Porque eu acredito que se você tiver facilidade para ser consultado, por exemplo, fazer os exames, muitas vezes as pessoas deixam de ir por causa dessa dificuldade. Quando vai na emergência, é sempre pior, né? Mas aí, mais alguma coisa você acha que você teria necessidade que tivesse nesse aplicativo, além das marcações e avaliações, que você pense assim? Não entendi essa pergunta. Se pudesse ter mais alguma coisa além disso? Sim, sempre bom, né? Se tivesse... Alguma coisa que você lembre, alguma opção, talvez um histórico, de médico, alguma coisa assim.

(4:50 - 5:14)

É verdade. Ficaria mais fácil de você cuidar da saúde, porque você chegaria lá já com a consulta marcada. Não precisava você ir lá, passar pela geladeira despesada, aí marca a consulta e com isso você pode até ir piorando o seu problema de saúde.

(5:19 - 6:20)

E qual o maior desafio que você enfrenta, a maior dificuldade na hora de marcar a consulta no posto? Pode me falar um pouquinho sobre? Eu acho que é o próprio posto que não oferece nenhum conforto, tranquilidade em relação ao banheiro, beber água, por exemplo. Se você se expõe muito por algum tipo de doença, você se expõe, né? Você já precisou de alguma consulta, alguma especialidade que você não conseguiu marcar pessoalmente? Sim, porque o programa de saúde da família é muito reduzido. Não tem, né? Eles encaminham para outros endereços, às vezes longe.

(6:21 - 6:57)

E você já teve alguma experiência ruim com um médico que te atendeu durante alguma consulta, se você puder falar sobre? Não, por enquanto não. Agora que eu tô numa fase que precisa, a idade chegou, aí vai aparecendo os problemas de saúde. E você gostaria de poder, nesse aplicativo, talvez avaliar essa consulta de forma tanto positiva quanto negativa? Dar um feedback, olha, o médico me atendeu bem, o médico não me atendeu.

(6:57 - 8:39)

Ah, sim, seria interessante, né? Apesar que eu não acredito que você fazendo reclamação via online, né? Você vai conseguir algum objetivo, né? E tem mais alguma coisa que você queria compartilhar sobre o SUS, qualquer coisa assim, o que você acha? Ah, eu acho que o SUS, ele ajuda muito, porque a pessoa carente, que não tem condições de ter um plano de saúde, só tem mesmo o SUS, mas eu acho que é muito reduzido em relação de especialista, de exames, entendeu? Isso torna tudo muito difícil. Os exames de imagem, por exemplo, que são muito necessários às vezes na saúde da

pessoa, eles marcam com uma data muito prolongada, né? Aí nesse intermédio aí você piora o seu problema de saúde, principalmente em questão de cirurgia. As questões das cirurgias, né? As cirurgias são difíceis, mas eu tenho conhecimento de pessoas que esperam às vezes até mais de um ano para fazer cirurgia, principalmente ortopédica.

(8:43 - 9:23)

Tem casos de demorar até anos. O INTO, por exemplo, o HTO, o paciente espera cinco anos para fazer a cirurgia, sem exagero. Você acha que tivesse algum sistema que centralizasse isso? Que você pudesse acompanhar, por exemplo, seu lugar na fila ou sua consulta, você acha que facilitaria? Sim, facilitaria mais, mas eu acho que... Não, só o contador.

(9:24 - 10:07)

Contador? Contador? Podia facilitar, só que eu acho que tinha que ter uma fiscalização do próprio órgão, do próprio unidade que está lá, para verificar isso, tomar providência em relação a isso. Muito obrigada pela entrevista, pela cordialidade, por poder disponibilizar seu tempo, ok? Muito obrigada. De nada.

(10:07 - 10:08)

Tchau. Tchau.

**Transcrito por [TurboScribe.ai](https://turbo.scribe.ai). [Atualize para Ilimitado](#) para remover esta mensagem.**