Passo 1 – Entendimento do Problema

O principal contratempo que o ICr (Instituto da Criança e do Adolescente) vem enfrentando nos últimos tempos é a questão da humanização no processo de permanência do paciente e acompanhante no hospital, desde atendimentos diários a exames complexos. A falta de conhecimento e informação dos pacientes e dos acompanhantes sobre exames e processos hospitalares são fatores que prolongam a permanência deles no hospital, contribuindo assim, com a experiência desagradável no ICr. Além disso, sabendo que o ICr admite apenas crianças e adolescentes, é importante pensar em como fazer com que estes consigam realizar exames de alta complexidade mais rápida e simplesmente, e em como fazer com que a permanência deles seja mais leve, ou até mesmo didática. De forma resumida, visam-se soluções referentes à transmissão eficiente de informações, a facilitação nos processos de exames e o aprimoramento da estadia dos acompanhantes e pacientes do hospital.

Passo 2 – Identificação dos clientes e suas dores

Como sabemos, o ICr é uma instituição pública do Hospital Das Clínicas que admite pacientes de até 17 anos de idade. Os pacientes do ICr em sua maioria fazem parte do setor “Atenção Terciária”, que abrange os casos de alta complexidade, envolvendo alta tecnologia e pesquisas em diagnósticos raros de pacientes. Dito isso, é adequado afirmar que os usuários que serão levados em consideração diante o objetivo da Challenge serão os pacientes entre 0-17 anos que passam pelo ICr para receber tratamentos específicos a seus quadros, que na maioria das vezes, são de alta complexidade como citado anteriormente.

Por conseguinte, a tensão dos pacientes e dos acompanhantes pode ser extravagante. Além disso, os enfermos têm de lidar com outros problemas, como por exemplo: Problemas com a infraestrutura dos leitos, falta de profissionais, demora no atendimento, dificuldade no entendimento de processos hospitalares, mal atendimento, entre outros.

Passo 3 – Análise das dores do cliente

Dentre os objetivos da Challenge, existem problemas que abrangem uma maior fração dos pacientes. Visto isso, é importante saber filtrar os problemas e dar maior atenção àqueles que demonstram maior urgência. Um dos objetivos da Challenge é justamente amenizar a tensão e ansiedade dos pacientes durante a estadia do paciente e dos acompanhantes no hospital. E para isso, é crucial entender as preocupações do paciente e do acompanhante. Sendo uma instituição onde a maioria dos casos são raros e complexos, o entendimento dos exames, dos quadros e dos demais processos hospitalares podem amenizar a tensão dos pacientes e acompanhantes do hospital, visto que os enfermos sabendo o porquê dos exames pelos quais eles estão sendo submetidos, teoricamente ficarão mais esclarecidos sobre a situação na qual se encontram.

Passo 4 – Ideia de Solução

Visto que um dos principais objetivos da Challenge é amenizar a tensão e ansiedade dos pacientes e acompanhantes, elaboramos um projeto que visa informá-los de maneira simples e didática sobre os procedimentos realizados durante a sua estadia no ambiente hospitalar.

Nosso projeto consiste em proporcionar uma experiencia informativa aos pacientes, apresentando os exames e outros procedimentos de forma explicativa, personalizada e interativa. O ICR é voltado a crianças e adolescentes. De acordo com uma pesquisa realizada pela TIC Kids Online Brasil, nove em cada 10 crianças e adolescentes são usuárias de internet. Tendo isso em mente, concluímos que é satisfatório arquitetar um projeto que visa proporcionar as informações de exames diretamente na internet para que a própria criança ou adolescente possa ter acesso a informações de forma direta.

O projeto foi pensado como uma aprimoração de uma iniciativa do Hospital das Clínicas iniciado em abril de 2017, quando o manual “Pedrinho no Hospital” foi lançado, visando justamente mostrar os processos e exames que os pacientes seriam submetidos. “O processo de internação e tratamento no hospital pode ser difícil tanto para as crianças como para seus familiares. Por isso, desenvolvemos o manual para auxiliar os pequenos pacientes a compreenderem melhor os procedimentos que serão realizados enquanto aqui estiverem”, comenta Aide Mitie Kudo, coordenadora da Terapia Ocupacional do ICR e idealizadora do projeto.

A transição dos conceitos do manual do papel para o mundo digital, tanto quanto o enriquecimento de informações disponibilizados aos pacientes, é a ideia central de nossa equipe. Faremos isso de uma forma personalizada e lúdica de forma online, onde as crianças e os adolescentes poderão criar e personalizar um personagem fictício em uma plataforma online , de forma que seu personagem apresente os procedimentos hospitalares através de vídeos, imagens e diálogos, onde o personagem interagirá com um médico fictício.