MAPA DE INSIGHTS

NOME DO PROJETO
Geração de insights para desenvolvimento de solução online de marcação de consultas do SUS

Método utilizado
Pesquisa etnográfica

Cidades visitadas
Goiânia, Inhumas, Mogi das Cruzes e Rio de Janeiro

Pessoas entrevistadas
Gestores municipais de Atenção Básica e gerentes das Unidades Básicas de Saúde (UBS), recepcionistas, médicos e usuários do Sistema Único de Saúde (SUS)

G'NOVA
LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO EM GOVERNO

FOCO NO USUÁRIO

A TENDÊNCIA DO CUIDADO COM A SAÚDE NO ÂMBITO FAMILIAR É FEMININO

FAZEM PARTE DO PÚBLICO DO SUS PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS FÍSICAS E COGNITIVAS, BAIXA ESCOLARIDADE OU NÃO FAMILIARIZADAS COM DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS

Garantir mecanismos de acessibilidade, tais como: letras grandes, linguagem simples, ícones claros, comando de voz e *Talk-Back*

Percebe-se que alguns usuários possuem dificuldade para interpretar mapas.

ALGUNS USUÁRIOS NÃO POSSUEM FÁCIL ACESSO À INTERNET

Algumas mensagens como a confirmação de consulta devem ser enviadas por SMS

ALGUNS USUÁRIOS DO SUS NÃO POSSUEM ACESSO A DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS, MAS CONHECEM ALGUÉM QUE TEM

Aplicativo deve possibilitar o agendamento por mais de um usuário no mesmo dispositivo

A referência para o agendamento de consulta é o número do Cartão Nacional de Saúde

UMA ALTA COMPLEXIDADE DE AUTENTICAÇÃO DIGITAL PARA ACESSO AO APLICATIVO PODE DIFICULTAR O SEU USO POR ALGUNS GRUPOS DE USUÁRIOS

EXISTE UMA RESISTÊNCIA DOS USUÁRIOS À AUSÊNCIA DE PAPEL OU MARCAÇÃO NÃO PRESENCIAL NO AGENDAMENTO DE CONSULTAS

Possibilidade de mensagem de texto com alerta no ícone do aplicativo quando a consulta for agendada

Compatibilidade com aplicativos de armazenamento de comprovantes como, por exemplo, o Apple Wallet

O APLICATIVO NÃO PODE GERAR NENHUM CUSTO FINANCEIRO PARA O USUÁRIO

Possibilidade de compra de pacote de SMS ou reembolso do uso de rede para o aplicativo

ALGUNS MUNICÍPIOS NÃO POSSUEM INFRAESTRUTURA PARA OPERAR UM SISTEMA ROBUSTO

Considerar uso de funcionalidades que operem off-line

O AGENDAMENTO DE CONSULTAS

ESCOLHA DA UNIDADE DE SAÚDE

Apesar da Política Nacional de Atenção Básica ter como premissa a territorialização, alguns municípios permitem a marcação de consultas em unidades diferentes da sua unidade de referência

ESCOLHA DA DATA

Prazo de antecedência máxima e mínima para agendamento de consulta

SUGESTÕES

Definir um padrão federal a ser seguido por todos os municípios

Possibilitar que cada município defina os prazos de antecedência

Possibilitar que cada município possa redefinir os prazos dentro dos limites estabelecidos pelos padrões federais

VAGAS

A equipe da UBS deve ficar como responsável pela distribuição de vagas para atendimento

Distribuição de vagas entre marcação presencial x marcação online e primeira consulta x retorno

DESMARCAÇÃO DE CONSULTA

Possibilidade de o usuário desmarcar a consulta pelo aplicativo

A tecnologia escolhida para esta comunicação deve garantir que o usuário receba esta informação a tempo

Considerar alguma penalidade (por exemplo, bloquear o aplicativo) caso o usuário não desmarque e não compareça à consulta

OUTRAS FUNÇÕES

ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DO CADASTRO DO USUÁRIO

Algumas informações pessoais, como número de telefone, podem ser atualizadas no aplicativo pelo próprio usuário, enquanto outras devem ser feitas somente por agentes de saúde

DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES PELAS UBS

Divulgação de atividades promovidas pela UBS

Informar falta do médico e visita do Agenda de Saúde

Disseminar informações de utilidade pública, inclusive sobre os serviços da rede de saúde

AVALIAÇÃO DA GESTÃO LOCAL

Criar funcionalidade de avaliação do atendimento na UBS (recepção, acolhimento, consulta, infraestrutura, etc)

Possibilidade de criar ações decorrentes das notas recebidas pela UBS e agentes da saúde

AÇÕES

USO DOS DADOS GERADOS DEVEM SER APROVEITADOS PARA A GESTÃO DA ATENÇÃO BÁSICA

Perfis de acesso a dados para diferentes níveis gerenciais

Acompanhamento do percurso do cidadão na rede de saúde

AMPLA CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DO APLICATIVO UTILIZANDO DIVERSOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO

Banner na UBS, fala de autoridades na radio, propaganda na televisão e carro de som

Termos e nomes de fácil compreensão

AÇÕES DE CAPACITAÇÃO PARA USO DO APLICATIVO TANTO PARA PROFISSIONAIS (MUNICÍPIOS) QUANTO PARA USUÁRIOS

Produção de tutorial e FAQ

Durante a instalação do aplicativo, disponibilizar ao usuário um "guia rápido de uso do app", mostrando suas funcionalidades

Incentivar que os agentes comunitários de saúde sejam multiplicadores do uso aplicativo para os usuários

Desenvolver estratégias massivas de formação de multiplicadores para o uso do aplicativo (ex: EAD)

ATENÇÃO

APLICATIVO E/OU PORTAL NÃO SÃO SOLUÇÕES EXCLUSIVAS: SÃO FERRAMENTAS ADICIONAIS ÀS FORMAS EXISTENTES DE MARCAÇÃO

Uso de totens em locais públicos (mercados, praças, estações, etc)

A FILA DA UBS É MULTIFATORIAL, O APP NÃO RESOLVE OUTROS PROBLEMAS COMO, POR EXEMPLO, A FALTA DE MÉDICOS E DE OUTROS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

SUS

Enap
MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO
MINISTÉRIO DA SAÚDE
BRASIL GOVERNO FEDERAL