

GEÍSA GAIGER DE OLIVEIRA
GUSTAVO JAVIER ZANI NÚÑEZ
ORGANIZADORES

Des
ign
em
pes.
qui
sa. vol 4

GEÍSA GAIGER DE OLIVEIRA
GUSTAVO JAVIER ZANI NÚÑEZ
ORGANIZADORES

Des
ign
em
pes.
qui
sa. vol 4

Este livro é uma das publicações do Instituto de Inovação, Competitividade e Design (IICD) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (www.ufrgs.br/iicd).

© dos autores – 2021

Projeto gráfico: Melissa Pozatti

D457 Design em pesquisa: volume 4 [recurso eletrônico] / organizadores Geísa Gaiger de Oliveira [e] Gustavo Javier Zani Núñez. – Porto Alegre: Marcavisual, 2021.
720 p. ; digital

ISBN 978-65-89263-33-3

Este livro é uma publicação do Instituto de Inovação, Competitividade e Design (IICD) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (www.ufrgs.br/iicd)

1. Design. 2. Gestão do Design. 3. Gestão de Projetos. 4. Educação. 5. Sustentabilidade. 6. Desenvolvimento humano. 7. Saúde. 8. Bem-estar. 9. Tecnologia .10. Emoção. I. Oliveira, Geísa Gaiger de.. II. Núñez, Gustavo Javier Zani.

CDU 658.512.2

CIP-Brasil. Dados Internacionais de Catalogação na Publicação.
(Jaqueline Trombin – Bibliotecária responsável CRB10/979)



Marcavisaual Editora - Conselho Editorial

www.marcavisaual.com.br

Airton Cattani – Presidente

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Adriane Borda Almeida da Silva

UFPEL – Universidade Federal de Pelotas

Celso Carnos Scaletsky

UNISINOS – Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Denise Barcellos Pinheiro Machado

UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro

Marco Antônio Rotta Teixeira

UEM – Universidade Estadual de Maringá

Maria de Lourdes Zuquim

USP – Universidade de São Paulo

Capítulo 13

Design em serviços de saúde: a jornada do paciente

Teofanes Foresti Girardi e Branca Freitas de Oliveira

RESUMO

A transformação digital na saúde já mudou a experiência de ir ao médico, de procurar um atendimento, de realizar exames e até mesmo o acompanhamento após os atendimentos. Neste estudo, apresentamos um método oriundo do Design para mapear a jornada do paciente, a fim de subsidiar ações na perspectiva do paciente para melhorar a experiência de inclusão nos processos de inovação e de serviços de assistência em saúde. A jornada do paciente é um conjunto de todas as interações que influenciam as percepções do paciente em todo processo de atendimento em saúde, entretanto há poucos registros documentados de métodos da jornada do paciente. Para fundamentar as atividades do método de jornada do paciente, conduzimos um estudo de caso a partir da prestação de serviço em saúde integrado com as etapas que envolvem tomadas de decisão e interação com o paciente. O método de construção da jornada do paciente foi atribuído ao serviço de agendamento de consulta médica, compreendendo o início da jornada, o atendimento que corresponde a realização da consulta e os pós atendimento. A capacidade de se adaptar as novas tecnologias, e ao mesmo tempo, realizar um atendimento humanizado é um dos motivos que justificam esta pesquisa, e que contribuem para a aplicação do design para o bem-estar em serviços de saúde. Os resultados do mapeamento da jornada demonstram a importância de proporcionar a partir das escolhas e das interações do paciente uma excelente experiência na prestação de serviços em saúde, a partir do uso do método apresentado neste estudo.

Palavras-chave: design healthcare, jornada do paciente, serviços em saúde.

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital nos serviços em saúde, mudou a experiência de ir ao médico, a forma com que as pessoas buscam in-

formações, inclusive sobre saúde, tem mudado a interação dos pacientes com os serviços de saúde. Nesse movimento, temos o nascimento do mercado de saúde digital, com o surgimento de dispositivos móveis cada vez melhores e inteligentes, que possibilitam procurar informações de saúde e se conectar diretamente com os profissionais, tem desempenhado papel importante (CAMPOS *et al.*, 2010).

Os usuários do setor de saúde, nessa nova era, não querem lidar com filas e complicações, principalmente na hora de tomar decisões importantes e em situações urgentes, para isso estão buscando cada vez mais soluções para que tudo funcione de forma eficaz e simples. É possível ver como a pandemia acelerou a digitalização na saúde, visto que essas medidas permitiram a telemedicina, ou seja, a consulta médica a distância mediada pela tecnologia.

Assim, esse processo foi essencial para que as pessoas continuassem a receber atendimento médico, evitando a exposição à Covid-19 com idas a consultórios. Em outras palavras trouxe segurança para pacientes e médicos, o que contribuiu também para uma prestação de serviços em saúde mais personificada. À medida que os cuidados de saúde estão se tornando mais centrados no paciente, os hospitais estão mudando a forma como prestam estes cuidados (EKMAN *et al.*, 2011).

De acordo com Chamberlain e Craign (2017), as necessidades pessoais dos pacientes estão exigindo que os serviços de saúde inovem para melhor atender as especificidades de cada um.

Por exemplo, os pacientes querem se envolver mais nas decisões sobre sua própria saúde, o uso das tecnologias vem trazendo novas expectativas em relação a prestação de serviços em saúde (EKMAN *et al.*, 2011).

Quanto às informações, são elas que movem todo o processo, pois os pacientes desejam estar informados sobre as nossas opções para tomar as melhores decisões, ter segurança e tranquilidade para dar os próximos passos e saber o que vem a seguir em nosso tratamento, assim como os possíveis efeitos colaterais. Pesquisas mostram que o envolvimento do paciente e a relação de atenção aos cuidados são importantes para seu processo de

cura, e que melhorias nos serviços prestados a estes pacientes beneficiam tanto o paciente quanto o hospital (WILDEVUUR e SIMONSE 2015; HECKEMANN *et al.*, 2016).

No entanto, temos que pensar que a indústria da saúde não vive só de dados e de informações, mas também de emoções, o aspecto emocional que envolve todas as interações não pode deixar de ser considerado neste contexto de serviços de saúde (WILDEVUUR e SIMONSE, 2015).

No contexto dos sistemas de saúde, o termo ‘experiência’ é utilizado para designar o quão bem as pessoas compreendem algo; como elas se sentem enquanto o estão utilizando; o quanto positivamente este algo serve aos propósitos traçados, e o quão bem ele se encaixa no contexto delas (FREIRE, 2016).

As inovações em tecnologias digitais de saúde oferecem muitas possibilidades tecnológicas e clínicas, mas nem todas levam em conta o impacto no paciente, o uso das tecnologias associadas a engenharia médica carece de uma perspectiva do paciente e de design de serviço integrado (GRIFFIOEN *et al.* 2017).

Para criar esta conexão de mudança com uma perspectiva mais centrada no paciente, é necessária a colaboração de Designers no processo de tangibilização no uso de tecnologias médicas, para manter a saúde viável, abordagens integradas entre tecnologias, saúde e design de serviço são necessárias que levem em consideração a perspectiva a partir da experiência do paciente (SUN *et al.*, 2014; OOSTERHOLT *et al.*, 2017; GRIFFIOEN *et al.*, 2017).

No campo da saúde, os autores Bate e Robert (2007) trouxeram conceitos, métodos e práticas do design baseados na experiência do usuário (*experience based design*) para aprimorar os serviços entregues aos pacientes e com isso personificar a jornada na prestação de serviços em saúde. Bate e Robert (2007) ainda sugerem que, para começar a projetar experiências de uso mais que sistemas ou processos, é necessário “identificar os pontos de contato no qual as experiências subjetivas são moldadas”, ou seja, identificar os espaços nos quais as conexões emocionais e sensoriais desejadas precisam ser estabelecidas. Obter informações a partir do método de jornada do paciente sobre a presta-

ção de serviço em saúde, de modo que ofereça dados e informações de base para mapear a experiência dos pacientes durante a prestação de serviço de agendamento de consulta. Portanto, o método da jornada do paciente vem para auxiliar em projetos que tenham como premissa a experiência do paciente, o método é construído a partir de etapas que fornecem informações relevantes sempre de acordo com a fase em que se encontra o paciente em sua jornada durante a prestação de serviço de saúde, para isso se faz necessário uma abordagem integrada entre os profissionais e as áreas de conhecimento.

Sendo assim, o design de serviço centrado na jornada do paciente, é uma abordagem que pode não apenas ser usada para a experiência de cuidado centrado na pessoa, mas também pode identificar problemas atuais para um design de caminho aprimorado e uma nova entrega de serviços em saúde (OOSTERHOLT *et al.*, 2016).

2 SOBRE A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE

Quando aparecem os primeiros sintomas de uma doença, inicia-se a jornada do paciente. A partir daí o paciente passa por diferentes etapas e estágios ao identificar alguma alteração no quadro de saúde, e a experiência do paciente acontece a partir dos pontos de contato realizado em cada uma destas etapas.

De acordo com Doyle *et al.* (2013) a experiência do paciente é cada vez mais reconhecida como um dos três pilares da qualidade em saúde ao lado da eficácia clínica e da segurança do paciente. As ações para melhoria da experiência do paciente também estão associadas positivamente a outros indicadores, como resultados de saúde, uso de recursos de saúde e adesão ao tratamento e à medicação.

A experiência do paciente é formada a partir do momento em que ocorre a interação entre o serviço de saúde e o paciente. A experiência do paciente pode ser definida a partir de como “este paciente se sente, pensa e diz em relação a experiência de um serviço, processo ou produto que utilizou”. Entender o momento do paciente e como ele está, é tão importante quanto a realização da prestação do serviço (JOHNSTON e KONG, 2011).

A jornada traz uma linha do tempo que demonstra o passo a

passo do uso de um serviço a partir do ponto de vista do paciente, suas necessidades, barreiras, satisfação, sentimentos e expectativas. O método a partir da jornada do paciente é uma representação gráfica dos estágios pelos quais o paciente passa enquanto utiliza o serviço, a representação destes pontos de interação com o paciente facilita a obtenção de insights em todas as etapas da jornada.

De acordo com Kimbell (2014) o conhecimento obtido na jornada do cliente pode ajudar o designer a projetar produtos e serviços que otimizem a experiência e gerem valor para o paciente e para a organização que fornece o serviço. A jornada do paciente é uma representação compreensível de um serviço de saúde, incluindo relacionamentos e sentimentos sob a perspectiva do paciente.

Os diferentes atores que o paciente encontra durante sua jornada fazem parte da jornada do paciente e sua interação é descrita nos pontos de contato do serviço. Redesenhar esses pontos de contato pode desempenhar um papel fundamental na melhoria e na prestação dos serviços de saúde.

Com base neste contexto apresentado, o presente estudo apresenta a aplicação de um método de jornada do paciente para fornecer insights sobre a natureza funcional, racional e emocional da experiência do paciente e como eles podem ser integrados a serviços de saúde. Esses métodos são amplamente inspirados no campo do design centrado no ser humano, no qual a perspectiva do usuário é vista como um componente central para o processo de design ao lado dos requisitos técnicos e funcionais (MAGUIRE, 2001; ZOMERDIJK e VOSS, 2009).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os dados foram coletados por meio de estudo documental, a partir das observações e entrevistas semiestruturadas. A observação, o mapa da jornada e os dados da entrevista foram coletados durante o segundo semestre de 2020 quando, devido a pandemia do SARS-COV-2, muitos serviços de saúde passaram a ser realizados também a distância, de forma virtual. As entrevistas foram usadas para obter insights profundos sobre os sentimentos dos pacientes.

Em cada uma das etapas realizadas pelo paciente, que são: (1) Etapa da pesquisa e da percepção; (2) Etapa da Consideração; (3) Etapa da busca do profissional; (4) Etapa do contato e do agendamento; (5) Etapa da consulta e do atendimento; (6) Etapa do pós-consulta e do tratamento; (7) Etapa do retorno e da avaliação dos serviços prestados, estão indicados os pontos de contato, e a experiência em relação as tomadas de decisões, escolhas, percepções e sentimentos do paciente. A Figura 1 ilustra as etapas que fazem parte do método da jornada do paciente.

Figura 1 - Etapas do método da jornada do paciente



Fonte: Desenvolvido pelo autor (2020).

Cada perspectiva do paciente contribui para uma melhor compreensão e revelação de aspectos e elementos de experiência do serviço que ocorrem em vários níveis e pontos de contato durante a jornada. A experiência a partir do sentimento e da percepção do paciente, são informações muito importantes pois através da observação e dos apontamentos os serviços de saúde podem personalizar e melhorar a experiência de seus serviços, criando uma relação de confiança e de valor.

Ao final da jornada observa-se lacunas que podem ser transformadas em insight para resolução de problemas em benefício da melhora da experiência do paciente.

4 RESULTADOS

Como resultado, estruturamos o processo de mapeamento da jornada de acordo com as seguintes premissas: A necessidade

de realizar o atendimento de forma remota; fazer com que o paciente se sinta confortável e acolhido durante toda a sua jornada e ajudar na melhoria da condição de saúde, através do acompanhamento do tratamento do paciente.

A estrutura do processo do método da jornada do paciente é construída sobre as premissas das atividades do paciente que compreendem a pré -consulta, a consulta e o pós- atendimento. Com base nestas premissas foi criada uma visão geral do método da jornada do paciente que pode ser visualizada na Figura 2.

Figura 2 - Estrutura do método de jornada do paciente

PREMISSAS							
Necessidade de fazer atendimento remoto		Fazer o paciente se sentir confortável e acolhido			Ajudar na melhoria da condição de saúde		
JORNADA DO PACIENTE							
Etapas	Pesquisa e percepção	Consideração	Busca do profissional	Contato/ agendamento	Consulta/ atendimento	Tratamento	Retorno
Ações							
Pensando							
Sentindo							
Experiência							
Insight							
	PRÉ-CONSULTA			CONSULTA		PÓS-CONSULTA	

Fonte: Desenvolvido pelo autor (2020).

Para obter uma visão geral do serviço, o contexto de uso da tecnologia, os protocolos clínicos e de atendimento foram explorados. Todo sistema de atendimento, neste caso, foi levado em consideração por meio da coleta de todas as informações disponíveis do paciente, para que se possa projetar a experiência da consulta a partir das entrevistas e dos dados coletados neste estudo.

Pensando nisso, as principais atividades da jornada do paciente foram inseridas em uma linha do tempo. Como ponto inicial e final, respectivamente, foram definidos o momento em que o paciente começa a notar uma alteração no seu estado de saúde

ainda não diagnosticada, o momento em que ele busca por uma ajuda profissional, a respectiva fase do contato e agendamento de consulta, a consulta, e o momento em que o paciente recebe um diagnóstico e seu tratamento até seu retorno pós-consulta.

Com adições de uma linha do tempo das etapas e ações para cada atividade/serviço que o paciente interagiu ou teve contato, detalha as ações e tomadas de decisão dos pacientes, e suas percepções a partir das interações com o serviço prestado. Ainda há um acréscimo da coluna a esquerda trazendo uma linha emocional da experiência do serviço, dando uma visão clara do que os pacientes gostaram e não gostaram, sentiram e pensaram durante as etapas no decorrer da jornada do paciente.

O objetivo do desenho do método da jornada do paciente, é mapear a sequência de atividades do serviço de saúde, desde a pesquisa e a percepção da condição de saúde por parte do paciente, a busca e a escolha pelo profissional, o contato e o agendamento, a consulta propriamente dita, o tratamento a ser realizado, e o retorno pós consulta, e também em relação aos serviços prestados.

Na sequência temos a evolução da jornada do paciente a partir da interação percebida e dos dados coletados, a jornada evoluiu com as interações e com diferentes informações sendo adicionadas em cada etapa.

4.1 Resultado das etapas do método da jornada do paciente

A jornada do paciente nada mais é do que a sequência de atendimentos e interações que a pessoa recebe, isso quer dizer que desde o momento inicial de conscientização, em que se procura informações on-line sobre sintomas, por exemplo, até a procura pelo atendimento profissional e a pós consulta, a pessoa está em processo chamado de jornada do paciente.

O método da jornada do paciente neste estudo de caso, está dividida em sete etapas, sendo que em cada uma são registradas as necessidades e sentimentos que o paciente experimenta, sejam médicas, de dor, emocionais, financeiras ou da relação a partir do serviço prestado. Portanto, a seguir são descritas as etapas presentes no método da jornada do paciente construída

a partir das definições e objetivos deste estudo.

- Etapa de pesquisa e percepção: Sendo o processo inicial da jornada do paciente, é nesse momento que ao sentir os primeiros sintomas geralmente a pessoa busca por informações em várias fontes de pesquisa na internet. Neste momento o paciente precisa saber quais são as informações de fato e quais podem ser *fake news* que circulam para desmistificar os sintomas que está sentido. Estas fontes de pesquisa, de certa forma orientam para que o paciente busque ajuda de um profissional de saúde, a partir daí ele busca se informar sobre seus próximos passos;
- Etapa de conscientização: Concomitantemente a busca por informações em sites na internet o paciente passa a ter algumas suspeitas a partir dos sintomas que está sentido, há um longo trajeto até o paciente sentir confiança e buscar ajuda profissional. Isso porque há vários aspectos que influenciam sua decisão final, como a complexidade dos seus sintomas, por exemplo, o que pode postergar a busca por um atendimento de saúde;
- Busca por um profissional de saúde: Esta etapa da jornada está interligada com a anterior, após obter informações sobre o problema que imagina ter, o paciente passa a buscar pelo profissional ideal. Esta etapa de busca pode ocorrer de diferentes formas (particulares, convênios, sus), mas de uma forma geral todas as escolhas tem como base uma referência de alguém de confiança (amigos, familiares) ou de indicações a partir da avaliação da prestação dos serviços de saúde, disponíveis em diferentes plataformas virtuais (site, aplicativos). Depois desta etapa, o paciente pode ainda retornar para uma pesquisa sobre o profissional que vai realizar o atendimento médico, consultando novamente opiniões dos demais pacientes que foram atendimentos pelo profissional de saúde. Por isso, é importante que as clínicas mantenham as suas informações de contato atualizadas, além de oferecer diversos canais de atendimento, isso porque é difícil prever qual o meio escolhido pelo paciente;
- Realizar contato/agendamento de consulta: Depois de pes-

quisar e optar pela escolha do profissional, este é o momento da jornada do paciente onde o acolhimento é fundamental. Fatores como atendimento, agilidade, competência médica e empatia são importantes para uma boa experiência e uma avaliação positiva ao final da jornada. A partir do contato do paciente para agendamento de atendimento, seja presencial ou via telemedicina, a prestação de serviço passa então a ser contratada. Nesta fase o paciente já buscou informações acerca do serviço de saúde, e também do profissional. Por isso, é importante que todas as interações do paciente em cada etapa sejam satisfatórias. A partir do agendamento da consulta, pode ser criado um protocolo de acompanhamento para ajudar o paciente até o momento da consulta, neste protocolo podem estar incluídas mensagens automáticas para confirmar os detalhes do agendamento e lembrar o paciente na véspera da visita, outra possibilidade é de fazer *check-in* para a consulta (informações pessoais e documentos necessários) economizando tempo e tornando a experiência mais proveitosa;

- Atendimento e consulta: O atendimento ao paciente seja presencial ou por telemedicina será um dos fatores decisivos para a experiência da jornada do paciente. Para ter um diagnóstico, geralmente são necessários exames complementares. Neste momento o paciente também espera a indicação de serviços de saúde de clínicas e laboratórios onde possa realizar os exames. Por isso, a melhor maneira de fidelizar um paciente é estando presente em toda a sua jornada e acompanhando-o ativamente. Isso não só para que ela sinta suporte, mas também para desenvolver responsabilidade e envolvimento com o tratamento. Por isso, a melhor maneira de fidelizar um paciente é estando presente em toda a sua jornada e acompanhando-o ativamente. Isso não só para que ela sinta suporte, mas também para desenvolver responsabilidade e envolvimento com o tratamento. O Prontuário Eletrônico do Paciente é outra ferramenta que contribui muito nesta etapa. Especialistas já têm utilizado para compartilhar no celular do paciente todas as informações importantes sobre a consulta e sobre

sua saúde, tornando a experiência ainda mais positiva nesta etapa;

- Tratamento: Após realizada a consulta e os exames, estando com o diagnóstico em mãos, inicia a jornada de tratamento do paciente. O profissional da saúde deve estar à disposição para esclarecer dúvidas e garantir que o paciente prossiga com o tratamento. Geralmente o tratamento vem acompanhado também da mudança nos hábitos alimentares, inclusão de atividade física e modificação da postura, por exemplo. A orientação nesta etapa da jornada do paciente é essencial, por isso manter um canal de comunicação aberto com o paciente depois da consulta, seja para que ele possa enviar perguntas relativas ao tratamento ou ao histórico médico. A experiência nesta etapa da jornada vai além do suporte, mas também para desenvolver responsabilidade e envolvimento com o tratamento;
- Retorno e avaliação: A última etapa desta jornada do paciente considera o agendamento para novas consultas e a indicação tanto da prestação do serviço de saúde, como do atendimento realizado pelo profissional. Além do usual acompanhamento de retorno, o paciente avalia a prestação do serviço de saúde desde o primeiro contato até a finalização do serviço contratado utilizando diversos meios online, portanto é indispensável planejar áreas e solicitar ativamente que ele deixe estas recomendações, criando um vínculo de cumplicidade e de relacionamento presencial e online a longo prazo com cada paciente. Depois do atendimento é possível enviar uma pesquisa para saber como foi a experiência em relação aos serviços de saúde prestados.

A versão final do método de construção da jornada do paciente Figura 3, foi elaborada após várias observações, registros e discussões entre envolvidos, paciente e os prestadores de serviços de saúde, observou-se durante o levantamento das informações para este estudo que o método apresentado estimulou *feedbacks* e *insights* no sentido de melhorar a experiência da jornada do paciente.

Figura 3 - Método da jornada do paciente para agendamento de consulta

PREMISSAS	Necessidade de fazer atendimento remoto			Fazer o paciente se sentir confortável e acolhido		Ajudar na melhoria da condição de saúde	
JORNADA DO PACIENTE							
Etapas	Pesquisa e percepção	Consideração	Busca do profissional	Contato/agendamento	Consulta/atendimento	Tratamento	Retorno
Ações	- Sente-se mal, busca informações na internet; - Pesquisa sintomas; - Conversa com amigos e familiares.	- Reconhece que existe um problema de saúde; - Busca possíveis diagnósticos para seu problema; - Considera agendar uma consulta.	- Pesquisa por serviços de saúde e profissionais na internet; - Considera a indicação de amigos e familiares.	- Escolhe o profissional; - Agenda a consulta.	- Realiza a consulta virtualmente; - Realiza os exames presencialmente.	- Recebe o diagnóstico e inicia o tratamento solicitado.	- Avalia o profissional; - Agenda o próximo atendimento.
Pensando	"O que devo fazer?" "É se for algo grave?" "Como estão os atendimentos na pandemia?"	"Como devo buscar ajuda?" "Não sei se vou conseguir o partir do atendimento remoto."	"Vou optar pelo atendimento remoto, tenho medo de sair de casa." "Este me parece ser um bom serviço."	"Vamos fazer um teste"; "Pode ser que eu desista"; "Não me sinto segura";	"O médico me passou confiança"; "Achei diferente o atendimento online"; "Tenho medo de não ter sido claro nos meus sintomas".	"Resultado dos exames enviados para o médico".	"Segui o tratamento"; "Me sinto melhor"; "Gostei da experiência online";
Sentindo	- Medo; - Insegurança; - Preocupação.	- Medo; - Insegurança; - Preocupação; - Ansiedade.	- Preocupação; - Ansiedade.	- Preocupação; - Nervosismo; - Incerteza.	- Estranheza; - Alívio; - Esperança; - Otimismo.	- Alívio; - Melhorar; - Otimismo;	
Experiência	SATISFAÇÃO ** AGILIDADE *** UTILIDADE **	SATISFAÇÃO *** AGILIDADE ** UTILIDADE ***	SATISFAÇÃO **** AGILIDADE ***** ATENDIMENTO *****	SATISFAÇÃO *** AGILIDADE **** ATENDIMENTO *****	SATISFAÇÃO ***** AGILIDADE ***** ATENDIMENTO *****	SATISFAÇÃO *** AGILIDADE ***** ATENDIMENTO *****	SATISFAÇÃO *** AGILIDADE **** ATENDIMENTO ***
Insight	MOTIVAR A INDICAÇÃO DO SERVIÇO UTILIZAR RECURSOS DE MÍDIA DIGITAL SERVIÇOS DE APP CUPONS DE DESCONTO			CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O MÉDICO DIÁRIO DO PACIENTE PRIORITÁRIOS ELETRÔNICOS INTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS (EXAMES)		JORNADA DO PACIENTE INDICADORES COLETA DE INFORMAÇÃO MÉTRICAS FERRAMENTA DE FIDELIZAÇÃO	
	PRÉ-CONSULTA			CONSULTA		PÓS-CONSULTA	

Fonte: Desenvolvido pelo autor (2020).

Para obter a experiência de cada etapa da jornada e identificar *insights* e oportunidades de melhoria, é preciso obter uma profunda compreensão das expectativas e da experiência do serviço, por isso a observação da prestação do serviço enquanto “se colocar no lugar do paciente” nos permite capturar as interações e perspectivas do paciente em relação a prestação de serviços de cuidados em saúde.

A capacidade de se adaptar às novas tecnologias e, ao mesmo tempo, realizar um atendimento humanizado é imprescindível para qualquer organização ou profissional da saúde.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

À medida que a saúde está evoluindo para um atendimento cada vez mais digital e tecnológico, oportunidades interessantes estão surgindo para que o design contribua para o bem-estar, a humanização e a experiência positiva dos usuários em relação aos serviços de saúde.

Mostramos a partir deste estudo que a visualização da jornada

do paciente cria percepções diferentes sobre um serviço de saúde e apontam diferentes detalhes para melhorias e personalização do atendimento. Também, por meio do mapeamento e da visualização da jornada, tem-se uma representação de toda a 'imagem' podendo permitir discussões entre as partes interessadas. Ter essa visão comumente compartilhada produz direções de design fortes e eficazes para a melhoria da prestação de serviços centrada no paciente

Neste estudo demonstramos a jornada do paciente a partir de um serviço de saúde, identificamos os pontos de contato e a experiência do paciente a partir de suas percepções e etapas, durante a sua jornada para realização do exame.

O resultado final se limita ao estudo de caso, porém o método pode ser aplicado em outras experiências de serviços em saúde, de modo que as construções da jornada do paciente possam contribuir para o redesenho na prestação de serviços em saúde.

Visto que cada paciente tem sua própria jornada, sugerimos que o mapeamento da jornada de um procedimento deve incluir percepções de vários pacientes. O envolvimento de vários pacientes torna a jornada mais robusta, permitindo a ilustração de uma gama de variações e oportunidades.

REFERÊNCIAS

CAMPOS, F.C.C.; FARIA, H.P.; SANTOS, M.A. **Planejamento e avaliação das ações em saúde**. 2ed. Belo Horizonte: Nescon/UFMG, 2010.

Bate, P. e G. Robert. 2007. **Projeto baseado na experiência: do redesenho do sistema em torno do paciente ao co-projeto de serviços com o paciente**. *Qualidade e Segurança em Saúde* 15 (5): 307 -310. doi: 10.1136 / qshc.2005.016527.

Chamberlain, P. e C. Craig. 2017. **Design for Health: Reflections from the Editors**. *Design for Health* 1 (1): 3 - 7. doi: 10.1080 / 24735132.29017.1296273.

Doyle, C., Lennox, L., & Bell, D. (2013). **Uma revisão sistemática de evidências sobre as ligações entre a experiência do paciente e a segurança e eficácia clínica**. *BMJ Open*, 3 (1), 1 - 18

Ekman, I., K. Swedberg, C. Taft, A. Lindseth, A. Norberg, E. Brink, J. Carlsson e KS Sunnerhagen. 2011. **Cuidado centrado na pessoa - pronto para o horário nobre**. *European Journal of Cardiovascular Nursing* 10 (4): 248 - 251. doi: 10.1016 / j. ejcnurse.2011.06.008.

Griffioen, I., M. Melles, A. Stiggelbout e D. Snelders. 2017. **O potencial do design de serviço para melhorar a implementação da tomada de decisão compartilhada**. *Projetar para Saúde* 1 (2): 194 - 209. doi:10.1080 / 24735132.2017.1386944.

Heckemann, B., A. Wolf, L. Ali, SM Sonntag e I. Ekman. 2016. **Discovering Untapped Relationship Potential with Patients in Telehealth: A Qualitative Interview Study**. *BMJ Open* 6 (3): e009750. doi: 10.1136 / bmjopen-2015-009750.

Johnston, R., & Kong, X. (2011). **A experiência do cliente: um roteiro para melhorias. Gerenciando Qualidade de Serviço: An International Journal**, 21, 5 - 24. 10.1108 / 0960452111100225.

Karine, M. FREIRE. **Design para serviços: uma intervenção em uma Unidade Básica de Saúde do Sistema Único de Saúde Brasileiro**. *Estudos em Design | Revista* (online). Rio de Janeiro: v. 24 | n. 2 [2016], p. 1 – 23

Kimbell, G. 2014. **Manual de inovação de serviço**. Amsterdã: Editores do BIS.

Maguire, M. (2001). **Métodos para apoiar o design centrado no ser humano**. *International Journal of Human-Computer Studies*, 55 (4), 587 - 634.

Oosterholt, RI, LWL Simonse, SU Boess e SBW Vehmeijer. 2017. **Projetando um modelo de via de atendimento - um estudo de caso da via de atendimento ambulatorial para artroplastia total do quadril**. *International Journal of Integrated Care* 17 (1): 2. doi: 10.5334 / ijic.2429.

Wildevuur, S. E e LWL Simonse. 2015. **Tecnologia da Informação e Comunicação - Atenção Centrada na Pessoa Habilitada para os “Cinco Grandes” Condições Crônicas: Revisão do Escopo**. *Journal of Medical Internet Research* 17 (3): e77. doi: 10.2196 / jmir.3687.

Zomerdijk, LGeCAVoss. 2010. **Design de serviço para serviços centrados na experiência**. *Journal of Service Research* 13 (1): 67-82. doi: 10.1177 / 1094670509351960.

Como citar este capítulo (ABNT):

FORESTI, T. G., OLIVEIRA, B. F. Design em serviços de saúde: a jornada do paciente. In: OLIVEIRA, G. G. de; NÚÑEZ, G. J. Z. **Design em Pesquisa – Volume 4**. Porto Alegre: Marcavisual, 2021. cap. 13, p. 260-273. E-book. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/iicd/publicacoes/livros>. Acesso em: 5 ago. 2021 (exemplo).

Como citar este capítulo (Chicago):

Girardi, Teofanes Foresti, e Branca Freitas de Oliveira. 2021. “Design em serviços de saúde: a jornada do paciente.” In *Design em Pesquisa – Volume 4*, edited by Geisa Gaiger de Oliveira and Gustavo Javier Zani Núñez, 260-273. Porto Alegre: Marcavisual. <https://www.ufrgs.br/iicd/publicacoes/livros>.