

# JORNADA DIGITAL DO PACIENTE

## EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NO ATENDIMENTO

Como podemos melhorar a experiência do paciente e do colaborador no processo de atendimento, tornando-o mais digital?

## **Desafio 2: Como podemos melhorar a experiência do paciente e do colaborador no processo de atendimento para realização de exames de imagem, tornando-a mais digital?**

### **Enunciado do desafio**

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo está buscando soluções para melhorar a experiência do paciente e do colaborador, a partir do uso de tecnologias que tornem os processos mais simples e digitais, desde a recepção do paciente até o término do seu exame.

Atualmente, no Instituto de Radiologia – InRad, passam uma média de 17 mil pacientes por mês e são gastos em média 5 folhas de papel por paciente. Isso quer dizer que são gastas mais 85 mil folhas de papel por mês, além do tempo que os pacientes gastam com o preenchimento manual dos dados sempre que é realizado um novo atendimento.

Há também o tempo despendido pelos colaboradores para digitalização de toda a documentação preenchida manualmente. Por se tratar de um processo de digitalização com uso de equipamento de scanner, não são gerados dados estruturados desse processo.

Também não há dados sobre o tempo que o paciente leva para realizar cada etapa do processo.

Por fim, cabe mencionar que não há avaliação de satisfação exclusivo para os processos da radiologia, impedindo que a equipe possa identificar as principais queixas dos pacientes em relação ao processo de atendimento.

### **Características da solução**

- **As soluções propostas deverão apresentar as seguintes características:**
  - A solução deverá possibilitar agilizar procedimentos, reduzir custos operacionais, aumentar produtividade, gerar dados estruturados e contribuir para um atendimento mais humanizado. Deve-se ter em vista que trata-se de um hospital público, que atende a diferentes perfis de pacientes;
  - Armazenamento do histórico de dados do paciente de forma segura, garantindo agilidade de acesso e integração com as informações clínicas;
  - Possibilidade de automatização da recepção do paciente e digitalização das fases da jornada do paciente, de forma simples e adequada aos diferentes perfis dos usuários, com o uso de um sistema seguro e interoperável que contemple as diferentes fases da jornada, tais como:
    - Check-in online e presencial que possibilite otimização do fluxo do paciente;
    - Monitoramento em tempo real a permanência do paciente em cada etapa do processo;

- Ferramenta de gestão operacional para visualização do workflow da unidade de serviço com informações clínicas do paciente, através de formulários digitalizados neles inseridos. Cada unidade realizará a gestão de fila dos pacientes utilizando-se do workflow das diferentes etapas da jornada. A ferramenta deverá conter e estar integrada a um sistema de senhas, realizando assim a gestão automática das filas durante as etapas da jornada do paciente;
- Formulários digitais e arquivamento digital, com possibilidade da criação de formulários editáveis, adequados e customizados às necessidades da equipe do INRAD/HC;
- Avaliação de satisfação;
- Possibilidade de interoperabilidade com os diversos sistemas existentes, tais como: sistema de solicitação de agendamento de exames online, RIS - Radiology Information System e sistema usado para agendamento de outros tipos de exames;
- Possibilidade de integração através das interfaces SOAP e REST;
- Adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com a redação dada pela Lei federal nº 13.853, de 08 de julho de 2019).
- **Serão avaliados também, em caráter desejável:**
  - Interface que valorize a experiência do usuário e seja simples e fácil de navegar;
  - Contingência em casos falha na rede para assegurar que o fluxo de trabalho não seja interrompido;
  - Capacidade da solução de atender a maior parte das fases da jornada do paciente;
  - Possibilidade de ser escalável para diferentes setores do Hospital das Clínicas.

## Quais são os resultados esperados?

- Ofertar um atendimento com mais qualidade e humanizado aos pacientes. Diminuir a permanência do paciente no hospital;
- Melhorar qualidade, tempo de atendimento, tempo de espera e indicadores de processo;
- Agilizar o próprio processo de atendimento, diminuindo filas e reduzindo etapas;
- Economizar papel e impressões;
- Aumentar a produtividade dos colaboradores;
- Melhorar processos;
- Gerar dados estruturados.

## Quem se beneficiará e por quê?

- **Pacientes:**
  - Minimizar a necessidade de preenchimento de seus dados a cada ida ao hospital;
  - Reduzir a quantidade de formulários para serem preenchidos;
  - Ter um atendimento mais rápido e ágil;
  - Ser melhor assistido desde a chegada até sua saída.
- **Equipes assistenciais:**
  - Maior tempo para assistir o paciente durante sua jornada;
  - Retirar profissionais assistenciais de atividades burocráticas e desnecessárias ;
  - Diminuir trabalho manual e eliminar retrabalho.
- **Equipe clínica:**
  - Focar sua atenção no paciente;
  - Agilidade na obtenção das informações do paciente em lugar centralizado.
- **Instituição (INRAD/HC):**
  - Melhor uso da equipe assistencial, podendo ser realocada para outras áreas mais táticas e estratégicas;
  - Economizar recursos gastos em papel (aproximadamente 85 mil folhas por mês) e no armazenamento desses documentos;
  - Ter de forma estruturada, informações e dados atualizados dos pacientes.

## Referências

- Atualmente existe no mercado os RIS (Sistema de Informação de Radiologia, em português). Essa ferramenta automatiza todo o fluxo de trabalho de uma clínica radiológica, desde o agendamento do procedimento, passando pelo atendimento e diagnóstico até a distribuição do resultado do exame, agilizando processos e reduzindo erros.

## Quais as limitações internas e externas à implementação de uma solução

- Recursos orçamentário enxuto;
- Necessidade de interoperabilidade com os sistemas existentes.