



Agendamentos *online* de procedimentos médicos

Disciplina: Governo Eletrônico
Prof. Aires José Rover e Eduardo Costa

Débora Cabral Nazário
Emily Vivian Valcarenghi
Fabíola Ferreira de Macedo
Rafael Arns Stobbe

Descrição do serviço

- Serviço que pode ser agregado aos portais de saúde;
- Agendamento de consultas, exames e demais procedimentos médicos por meio de Internet, telefone ou no posto de saúde (qualquer dia de funcionamento);
- Horário exclusivo para cada consulta;
- Lembrete de confirmação do procedimento (e-mail ou SMS);
- Aviso de cancelamento ou atraso no horário (e-mail ou SMS);
- Utilização/Vinculação do número do CPF como N^o do CNS.

Descrição do serviço

- Visualização pelo paciente de todos os procedimentos realizados ou agendados no Portal, assim como a agenda dos médicos (transparência);
- Fila de espera, no caso de desistência, permitiria chamar outros pacientes;
- Integração de sistemas financeiros (repasse municipais ou estaduais);
- Em casos emergenciais, automatizar o pedido de recurso ao ministério público, gerando estatísticas destas necessidades;
- Entrega de Resultados de exames por e-mail;

Benchmarking

- Portais com orientações sobre Saúde
 - Portal Nacional
 - <http://portalsaude.saude.gov.br>
 - SP - Secretaria da Saúde
 - <http://www.saude.sp.gov.br>
 - SC - Secretaria de Estado da Saúde de SC
 - <http://portales.saude.sc.gov.br>
- Notícias sobre marcação consultas:
 - Alagoas: marcação de consultas por um sistema online na Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima;
 - Teresina: o sistema de marcação que era feito por telefone passa a ser feito pela internet, implantado em 10 unidades de saúde;

Benchmarking

- SC - Secretaria de Estado da Saúde de SC
 - <http://portalses.saude.sc.gov.br>
 - Consultas ->

Consulta
Tipos de Estabelecimentos

Estado: SANTA CATARINA
Município: FLORIANOPOLIS
Tipo de Estabelecimentos: Escolha tipo de Estabelecimento
Sub Tipo de Estabelecimentos: [vazio]

Imprimir

Código	Descrição	Total
02	CENTRO DE SAUDE/UNIDADE BASICA	49
04	POLICLINICA	26
05	HOSPITAL GERAL	13
07	HOSPITAL ESPECIALIZADO	8
20	PRONTO SOCORRO GERAL	1
21	PRONTO SOCORRO ESPECIALIZADO	3
22	CONSULTORIO ISOLADO	391
36	CLINICA ESPECIALIZADA/AMBULATORIO DE ESPECIALIDADE	321
39	UNIDADE DE APOIO DIAGNOSE E TERAPIA (SADT ISOLADO)	82
40	UNIDADE MOVEL TERRESTRE	1
42	UNIDADE MOVEL DE NIVEL PRE-HOSP - URGENCIA/EMERGENCIA	1
43	FARMACIA	3
50	UNIDADE DE VIGILANCIA EM SAUDE	2
60	COOPERATIVA	1
62	HOSPITAL/DIA - ISOLADO	9
64	CENTRAL DE REGULACAO DE SERVICOS DE SAUDE	6
67	LABORATORIO CENTRAL DE SAUDE PUBLICA LACEN	1
68	SECRETARIA DE SAUDE	7
70	CENTRO DE ATENCAO PSICOSSOCIAL	4
73	PRONTO ATENDIMENTO	2
TOTAL		931

Classificação do serviço

Governo Prestador de Serviço:

- Serviço direcionado ao cidadão.
- Ampliar o acesso aos serviços utilizando-se das potencialidades oferecidas pela tecnologia;
- Entretanto, não basta apenas digitalizar o serviço é preciso agregar valor, reduzir a burocracia e simplificá-lo.

Classificação do serviço

Governo Democrático:

- Processos transparentes

Qualidade de serviço

1. **Brochura Eletrônica: SIM.** Todas as informações disponibilizadas devem ser corretas e atualizadas;
2. **Serviço de Informação: SIM.** O sistema em que o usuário fará a interação, deverá ter uma boa usabilidade, simples de usar e estar sempre disponível;
3. **Facilitador de processos: SIM.** O sistema atual será adaptado para ficar disponível online para agendamentos, visualização de procedimentos realizados e agendados, agenda dos médicos, etc.;

Qualidade de serviço

4. **Transacional: SIM.** A base de dados de agendamentos será atualizada pelo sistema online;

5. **Pagamento online: NÃO.** Este é um serviço gratuito, não envolve pagamento diretamente pelo usuário;

6. **Integração com outros órgãos: SIM.** Deve existir a integração de sistemas financeiros municipais, estaduais ou outros (se necessário);

7. **Completude (totalmente online): NÃO.**

Eventualmente alguns procedimentos envolvidos não serão online.

Modelos de negócio

- Taxonomia de Michael Rappa:
 1. Corretagem
 2. Propaganda
 3. Infomediário
 4. Loja
 5. Venda direta
 7. Comunidade
 8. Assinatura
 9. Indireto
- Não se aplica: Não é um sistema para trazer rendimento ao governo, mas sim melhorar o procedimento de agendamento médico para o cidadão.

Próximos passos e cronograma

- Criação de plano de negócio;
- Captação de investimento;
- Investimentos em TI, treinamento e contratação de pessoal capacitado;
- Projeto e desenvolvimento de um sistema padrão do SUS;
- Implantação do sistema;
- Ações junto aos clientes.

Principais obstáculos

- Falta de comprometimento do governo com a saúde;
- Falta de integração/unificação entre os sistemas do governo;
- Falta de treinamento dos atendentes de saúde;
- Dificuldade dos cidadãos se adaptarem a novas culturas;

Sites notícias

- <http://claudioandreopoeta.blogspot.com/2011/03/consultas-pelo-o-sus-podem-ser-marcadas.html>
- <http://portaldaclube.globo.com/noticia.php?hash=e4d39e2a4a18d50ceaa41dd393efc062&id=31009&t=Marca%E7%E3o%20de%20consultas%20no%20SUS%20ser%E1%20pela%20internet>