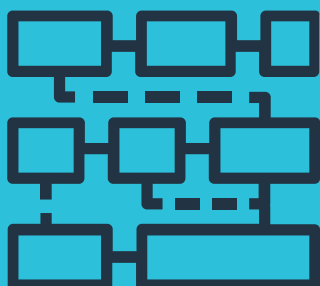


BLUEPRINT

Jornada de Soluções



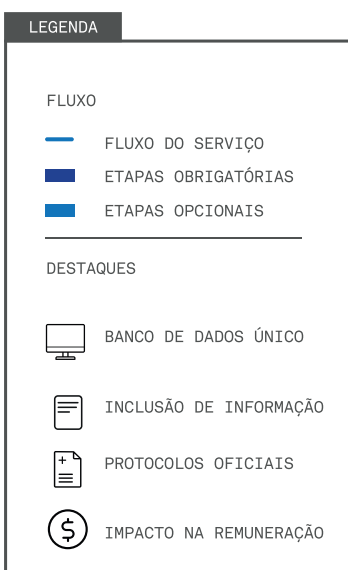
BLUEPRINT

Jornada de Soluções

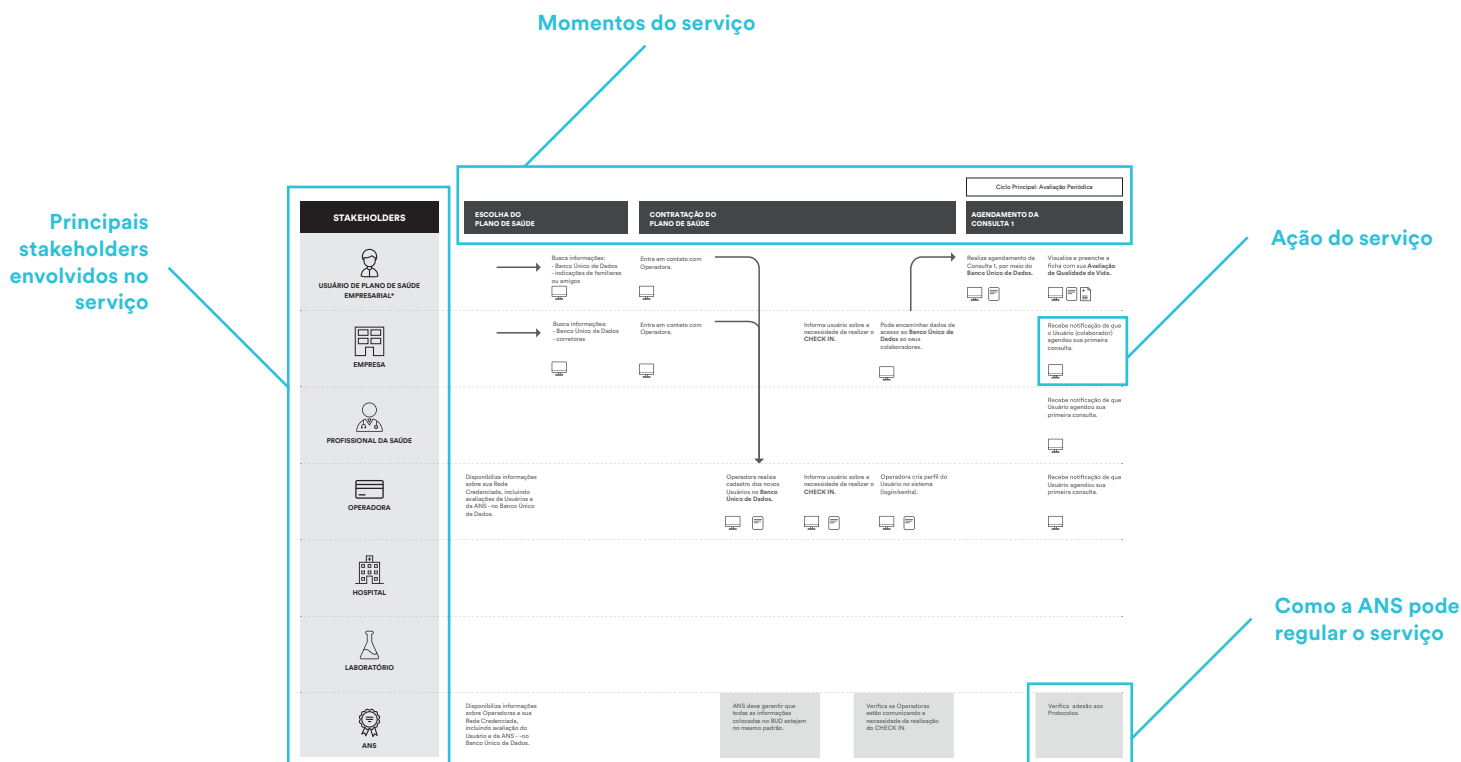
O Blueprint é a jornada do usuário dentro do Sistema de Saúde Suplementar a partir da perspectiva das soluções desenvolvidas neste projeto.

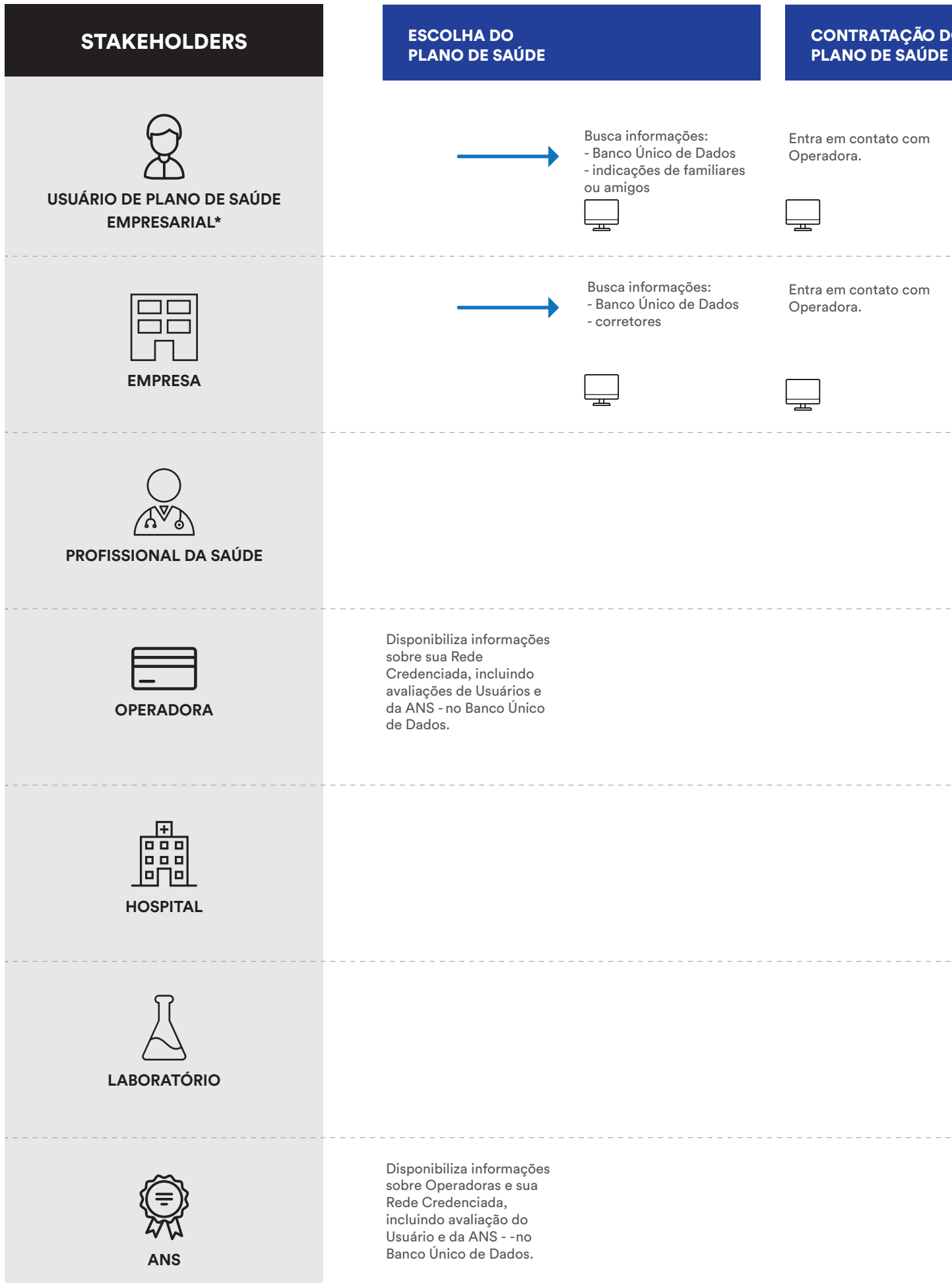
Ele descreve os principais elementos das soluções dentro de um processo de atendimento, e serve para identificarmos os pontos críticos e de contato do usuário, que definem a nova experiência.

Obs.: Todas as páginas fazem parte da mesma jornada, portanto a leitura deve ser sequencial.



COMO LER ESTE DOCUMENTO:





No caso do usuário do plano de saúde particular, as ações aqui descritas como sendo da empresa passarão a ser de responsabilidade da operadora.

AGENDAMENTO DA CONSULTA 1

Realiza agendamento da Consulta 1, por meio do Banco Único de Dados.



Visualiza e preenche a ficha com sua Avaliação de Qualidade de Vida.



Informa usuário sobre a necessidade de realizar o CHECK IN.

Podem encaminhar dados de acesso ao Banco Único de Dados aos seus colaboradores.



Recebe notificação de que o Usuário (colaborador) agendou sua primeira consulta.



Recebe notificação de que Usuário agendou sua primeira consulta.



Operadora realiza cadastro dos novos Usuários no Banco Único de Dados.



Informa usuário sobre a necessidade de realizar o CHECK IN.



Operadora cria perfil do Usuário no sistema (login/senha).



Recebe notificação de que Usuário agendou sua primeira consulta.



ANS deve garantir que todas as informações colocadas no BUD estejam no mesmo padrão.

Verifica se Operadoras estão comunicando a necessidade da realização do CHECK IN.

Verifica adesão aos Protocolos.

STAKEHOLDERS



USUÁRIO DE PLANO DE SAÚDE
EMPRESARIAL*



EMPRESA



PROFISSIONAL DA SAÚDE



OPERADORA



HOSPITAL



LABORATÓRIO



ANS

CONSULTA 1: CHECK IN

Libera acesso aos seus
Dados para o Profissional
de Saúde.



Em caso de dúvidas,
profissional pode entrar
em contato com a
operadora, através de um
**Canal de Comunicação
Direta (chat)** - uma função
do Sistema - em qualquer
etapa da jornada.

Visualiza auto-avaliação.
Examina o usuário de
acordo com **Protocolo
Primeira Consulta** e
registra informações no
BUD.



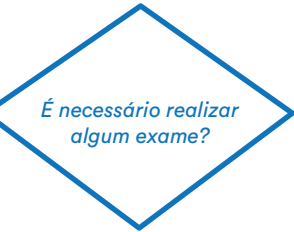
No caso do usuário do plano de saúde particular, as ações aqui descritas como sendo da empresa passarão a ser de responsabilidade da operadora.



Recebe alerta de que o usuário (colaborador) fez sua primeira consulta.



Avalia, anonimamente, o profissional de saúde responsável pela consulta.



SIM

Encaminha ao Usuário uma **Requisição de Exames.**



Visualiza como está sendo avaliado pelos Usuários.

NÃO

Realiza **Planejamento de Saúde.**



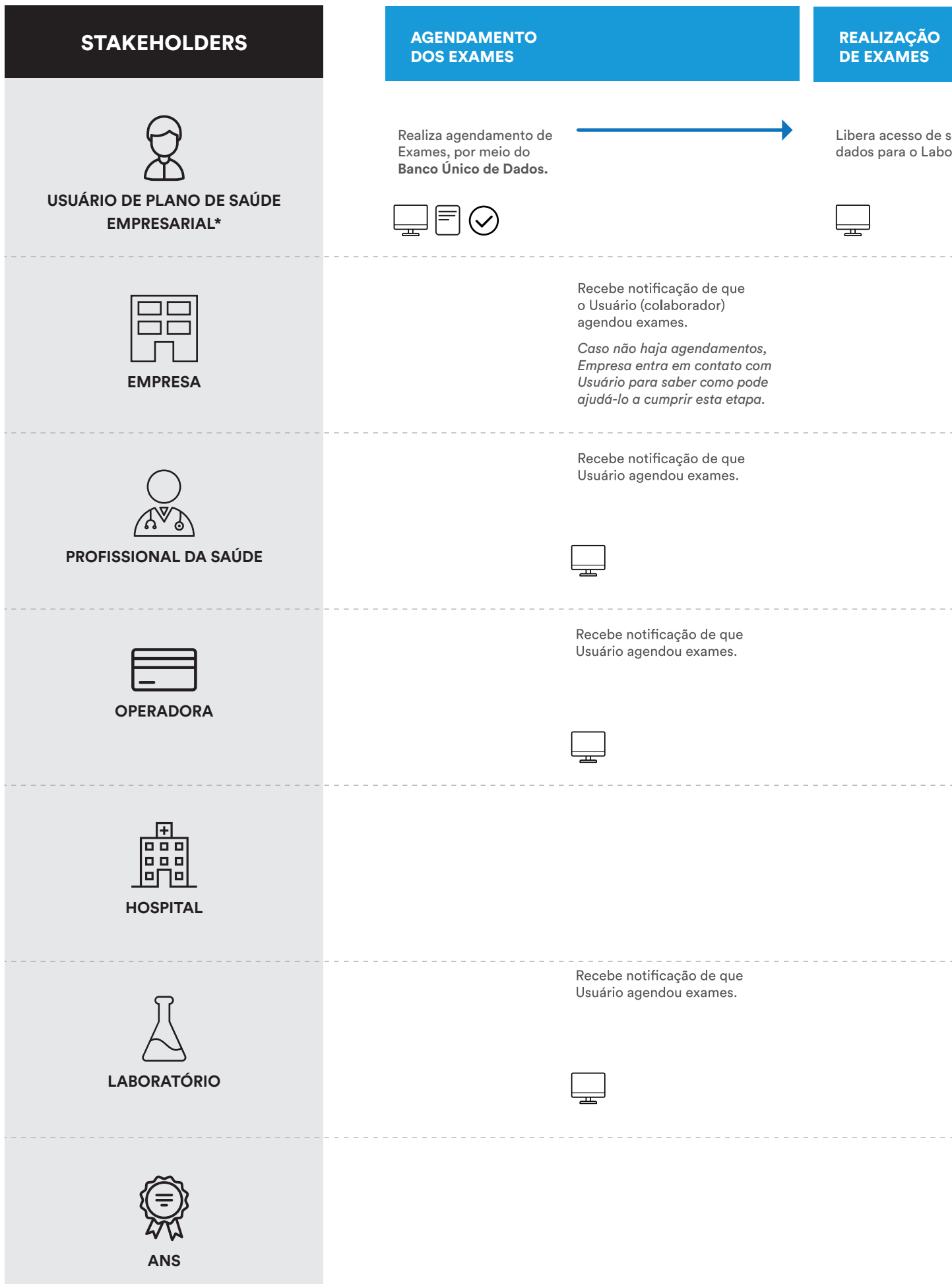
Recebe o **Guia de Atendimento.**



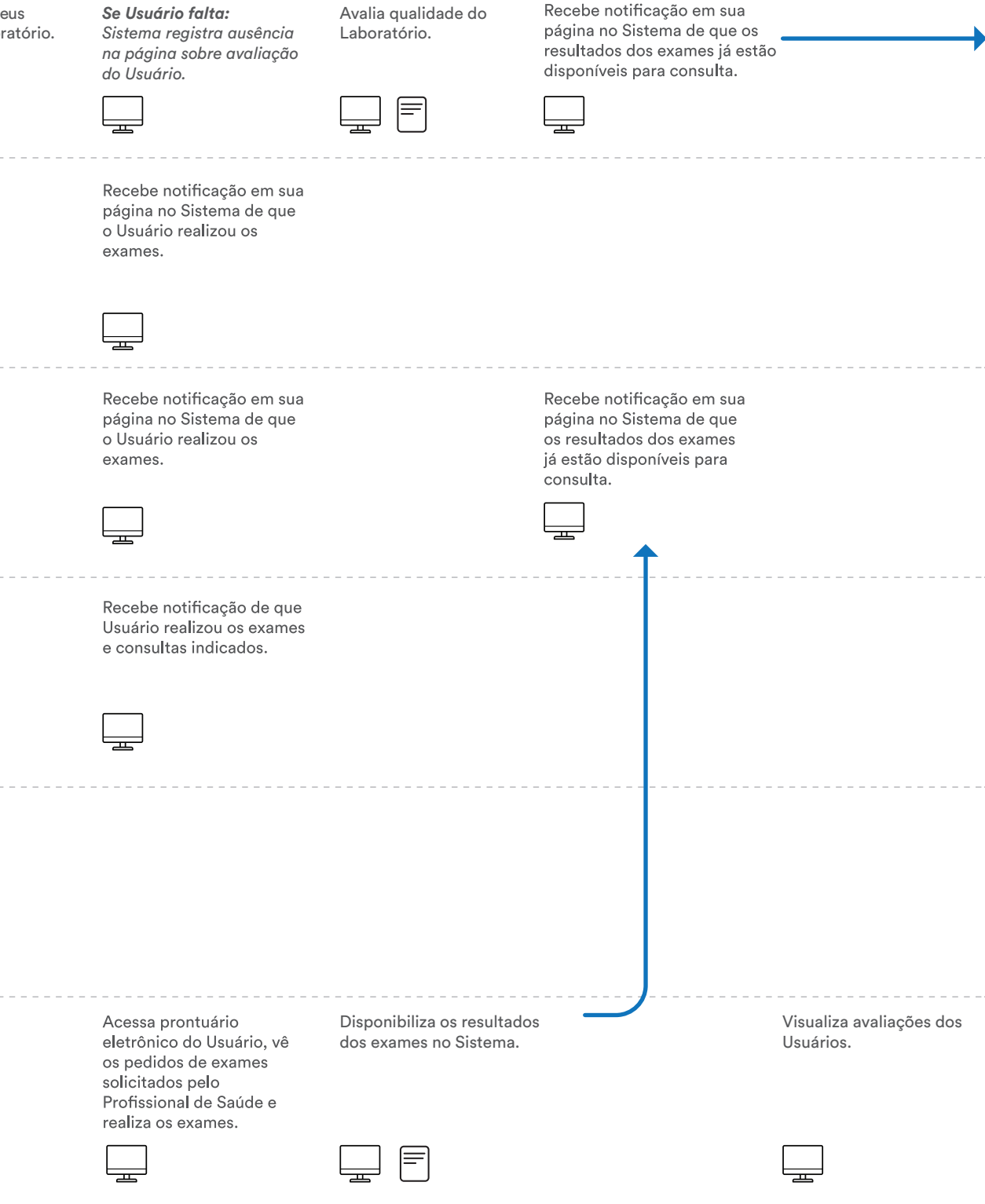
Recebe avaliação sobre o profissional de saúde.

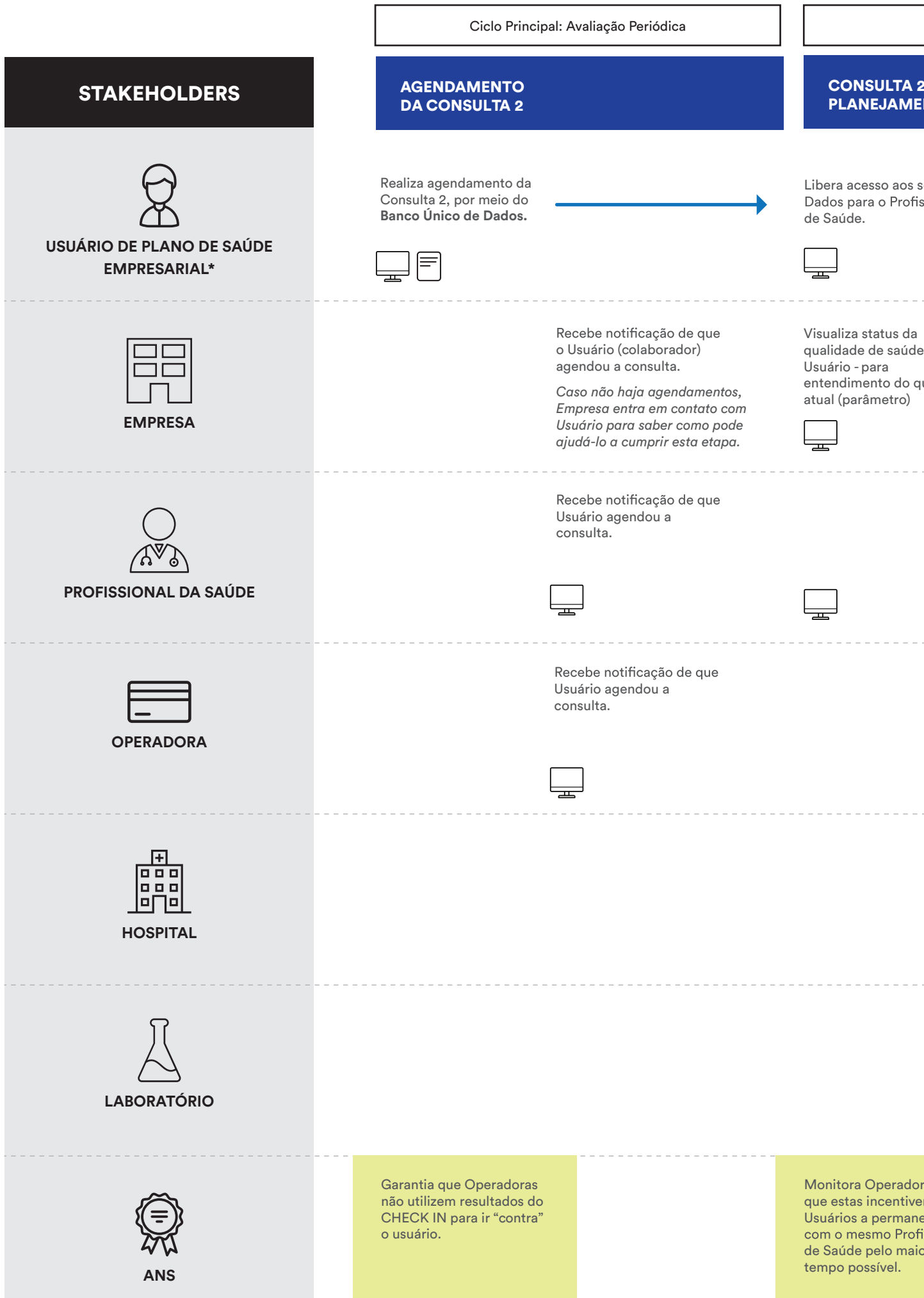


Garantir que Operadoras não utilizem resultados do CHECK IN para ir "contra" o usuário.



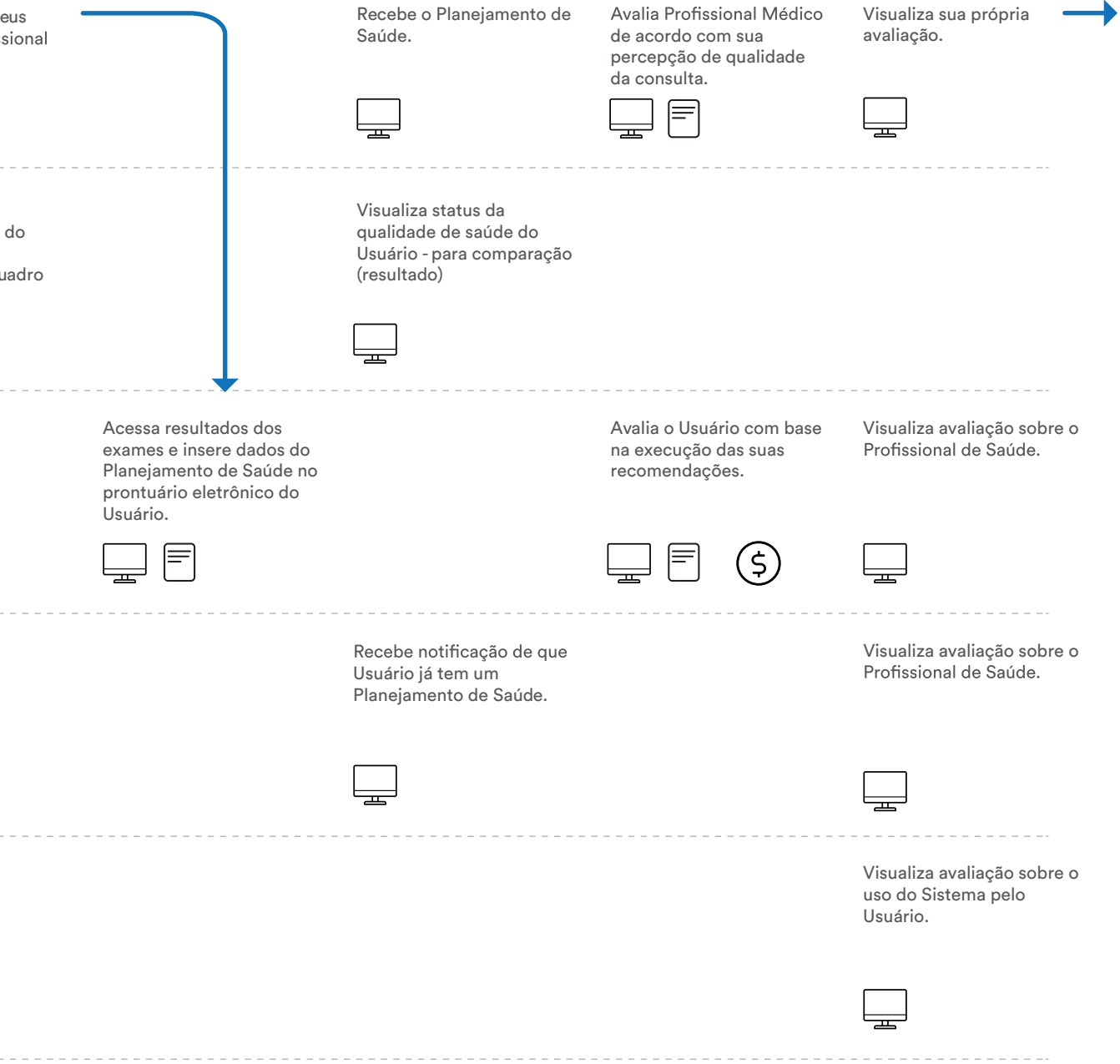
No caso do usuário do plano de saúde particular, as ações aqui descritas como sendo da empresa passarão a ser de responsabilidade da operadora.





No caso do usuário do plano de saúde particular, as ações aqui descritas como sendo da empresa passarão a ser de responsabilidade da operadora.

(RETORNO):
PUNTO DE SAÚDE



...as para
...m seus
...ecerem
...ssional
...or

Assegurar que as avaliações dos Profissionais de Saúde sejam compartilhadas.

STAKEHOLDERS



USUÁRIO DE PLANO DE SAÚDE
EMPRESARIAL*



EMPRESA



PROFISSIONAL DA SAÚDE



OPERADORA



HOSPITAL



LABORATÓRIO



ANS

ACOMPANHAMENTO DO PLANEJAMENTO DE SAÚDE

Agenda as consultas e possíveis exames de acordo com as recomendações.



Empresa continua recebendo notificações para acompanhamento do uso do Plano de Saúde.



Caso seja identificado que o Usuário não está utilizando o Sistema da melhor forma, a Empresa entra em contato direto para saber como pode apoiá-lo.

Continua recebendo notificações para acompanhamento do usuário.



Continua recebendo notificações para acompanhamento do usuário.



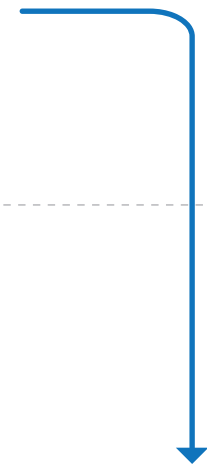
Monitorar Operadoras para que estas tomem providências quanto a Prestadores com avaliações negativas.

No caso do usuário do plano de saúde particular, as ações aqui descritas como sendo da empresa passarão a ser de responsabilidade da operadora.

HOSPITAL

Tem a necessidade de ir
diretamente ao Hospital.

Libera o acesso no Sistema
para visualização de seu
prontuário eletrônico.



Acessa perfil do Usuário e
consulta seu prontuário
eletrônico.



Realiza a consulta e faz os
encaminhamentos
necessários.



STAKEHOLDERS



USUÁRIO DE PLANO DE SAÚDE
EMPRESARIAL*



EMPRESA



PROFISSIONAL DA SAÚDE



OPERADORA



HOSPITAL



LABORATÓRIO



ANS

HOSPITAL

Avalia atendimento do Hospital e do Profissional de Saúde.



Visualiza como está sendo avaliado pela Rede, de acordo com seu uso do Sistema.



Confere se o Usuário está cumprindo o Planejamento de Saúde.



No caso do usuário do plano de saúde particular, as ações aqui descritas como sendo da empresa passarão a ser de responsabilidade da operadora.

sendo
e
do

→ Realiza procedimentos próprios da Atenção Terciária.  Visualiza como está sendo avaliado pelo Usuário.

→ Encaminha usuário para Atenção Primária.   

Recebe notificação de que Usuário teve uma intercorrência no Hospital.

Visualiza como está sendo avaliado pelo Usuário.



INNOVATION
THROUGH
PEOPLE

Somos um laboratório de inovação criado no Brasil.

Nosso propósito é desenvolver a nova geração de inovadores e de inovação pelo mundo.

Nós acreditamos no poder do design para transformar realidades e construir futuros desejáveis. Somos designers das coisas invisíveis. Projetamos mudança, transformação, cultura, comportamento, serviços, processos, modelos de negócios e experiências de aprendizagem. Nós projetamos tudo aquilo que não pode ser tocado, mas que pode ser sentido. E isso, em geral, é o que mais importa!

Frentes de atuação

Innovation Projects

Ajudamos as organizações a se tornarem mais inovadoras e impactantes enfrentando problemas complexos e desafios contemporâneos a partir de projetos de consultoria.

Escola de Design Thinking

Desenvolvemos experiências de aprendizagem de inovação em que ajudamos as pessoas e as organizações a dominarem as ferramentas e o mindset de inovação na prática

Nós acreditamos que a realidade é moldável. O design thinking tem o poder de mudar realidades e gerar inovação para o bem e para valer.



**INNOVATION
THROUGH
PEOPLE**



INNOVATION
PROJECTS