

SAÚDE DIGITAL: UMA FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO PELO OLHAR DO USUÁRIO DO CEO

23º Encontro Nacional de Administradores e Técnicos do Serviço Público Odontológico e 14º Congresso de Saúde Bucal Coletiva., 1ª edição, de 04/11/2020 a 06/11/2020

ISBN dos Anais: 978-65-86861-50-1

FEITOZA*; Thércia Mayara Oliveira¹, CHAVES; Amanda Maria², FIGUEIREDO; Nilcema³, GASPAR; Gabriela da Silveira⁴, ALMEIDA; Danilo Rodrigues de Souza⁵, SILVA; Mário Filipe Verçosa De Melo⁶

RESUMO

Caracterização do problema - Os CEO são estabelecimentos de Saúde Bucal classificados como Clínica Especializada ou Ambulatório de Especialidades. A avaliação tem sido um poderoso instrumento de transformação, que vai além da identificação de problemáticas e proposição de solução, pois a mesma traz a possibilidade de produzir mudanças que impactarão na melhoria da qualidade do serviço. Donabedian, em 1984, trouxe a noção de satisfação do usuário como um dos pilares para a avaliação da qualidade em saúde. Com a sua formalização, a opinião do paciente não pode mais ser ignorada, pois a mesma não é apenas uma forma de adesão desse ao tratamento, e sim uma avaliação qualitativa do serviço (PISCO, 2006). Há experiências institucionais de avaliação do usuário aos CEO, realizada no momento da Avaliação Externa do PMAQ (Módulo 3), porém apenas alguns padrões são utilizados para certificação dos serviços (Goes et al, 2018). Ademais, essa avaliação por não ser feita de maneira periódica, automatizada, com agilidade; tampouco numa amostra maior dos usuários, perde-se a oportunidade de se obter informações de grande valor para o planejamento e melhoria de qualidade acerca da efetividade/resolutividade do serviço e principalmente ao controle social. Considerando o cenário prodigioso ao desenvolvimento de novas tecnologias em saúde digital, com potencial amplificação do uso de ferramentas no âmbito dos Sistema Único de Saúde, que tem a maior rede de serviços odontológicos do mundo, este trabalho objetivou desenvolver uma ferramenta eletrônica para avaliação de satisfação do usuário com o CEO. Descrição da intervenção: O estudo foi do tipo quantitativo, de desenvolvimento tecnológico e avaliativo, o qual visa promover a avaliação periódica e inclusiva por meio do olhar do usuário. A ferramenta em questão é um tipo de ferramenta tecnológica de informação em saúde, onde a opinião dos Usuários é feita diretamente por eles e não por avaliação externas, no qual ele pode responder o formulário no momento que for mais convencional para ele, sobre a experiência do atendimento com vistas a avaliação do CEO, tornando-a mais dinâmica e periódica. Essa avaliação será feita a partir de aplicativo para dispositivos móveis, contendo 12 perguntas, selecionadas a partir do Módulo III da avaliação do PMAQ/CEO, buscando-se sintetizar aquele instrumento para que o usuário consiga responder de uma forma autônoma e um tempo mais reduzido. Em sua construção, a ferramenta utilizou de um framework para

¹ SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE, therciaoliveira29@gmail.com

² SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE, chavesamanda1994@gmail.com

³ UFPE, nilcema.figueiredo@ufpe.br

⁴ UFPE, gabrielasgaspar@gmail.com

⁵ UFPE, danilorsalmeida@gmail.com

⁶

desenvolvimento, que permite a construção de aplicativos móveis utilizando as linguagens de programação HTML (HyperText Markup Language), CSS (Cascading Style Sheets) e JavaScript, sendo compatível com os sistemas operacionais: iOS, Android, Symbian, BlackBerry e webOs. Resultados e perspectivas: O aplicativo foi submetido a depuração em testes internos, utilizando os hardwares Xiaomi Redmi Note 8 e iPhone 8, sendo enviado para testes em outros modelos de smartphones, sendo testado nos dois sistemas operacionais. Uma avaliação de usabilidade foi proposta, utilizando as heurísticas de Nielsen, e o aplicativo de avaliação ACESS, onde foi alcançado todos os padrões de usabilidade. Devido a pandemia do COVID-19, e a interrupção do atendimento o aplicativo não foi testado com pacientes, mas as perspectivas após a normalização serão a aplicação de dois testes através do aplicativo com os pacientes do CEO da UPFE, o primeiro respondendo com as perguntas de avaliação do usuário sobre o atendimento no CEO e o segundo acerca da usabilidade do aplicativo proposto. Considerações finais: Esse trabalho discorreu sobre a construção de um aplicativo móvel, voltado para a avaliação do usuário e fortalecimento do controle social. Utilizou-se tecnologias de programação amplamente conhecidas no meio de desenvolvimento de softwares, com resultado atingindo satisfatório grau de usabilidade. Esse trabalho, consoante com o que foi publicado na literatura mundial, mostra a importância de se adequar conteúdo a dispositivos móveis, estendendo seu uso a informação e educação em saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Saúde Digital, CEO