

DOCUMENTO DE VISÃO

**COMO O SNS E O SNS24  
PODEM TIRAR PARTIDO DO  
DIGITAL PARA MITIGAR A  
PROBABILIDADE DE  
COLAPSO**

©KARMA-NETWORK.COM | MARÇO 2020



# AGENDA

1. INTRODUÇÃO
2. AUTO-SERVIÇO ONLINE DE CIDADÃOS
3. MONITORIZAÇÃO DA EVOLUÇÃO EPIDEMIOLÓGICA E ACOMPANHAMENTO DE CASOS DE RISCO
4. SUPORTE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE
5. CRIAÇÃO DE UMA *WAR ROOM* PARA VIABILIZAR UMA ACTUAÇÃO ÁGIL E EFICAZ



**INTRODUÇÃO**

## ENQUADRAMENTO

### OBJECTIVO DO DOCUMENTO

- O objectivo deste documento é alertar os decisores-chave para as **potencialidades do digital** na resolução do **desafio de uma escalada de necessidade de atendimento e de acompanhamento** de potenciais pacientes e de suporte aos profissionais de saúde.
- Como tal, não pretende, em si mesmo, desenhar uma solução funcional ou técnica.

### CONTEXTO DESTE DOCUMENTO

- **A motivação** da Karma Network para a realização deste documento é, após ter identificado uma oportunidade única de uso do digital para a mitigação de uma crise dramática, **contribuir com conhecimento na sua área de expertise**<sup>(1)</sup>.
- No entanto, a Karma Network **desconhece o actual funcionamento dos sistemas e do protocolo médico do SNS e SNS24**, sendo apenas um especialista em abordagens digitais. Como tal, as perspectivas contidas no documento são completamente *outside-in*, podendo ser desajustadas da realidade do SNS e SNS24.

### SOBRE A KARMA NETWORK

- A Karma Network é uma **consultora de estratégia e execução Digital** cuja missão é **ajudar as organizações e a sociedade a captarem o máximo potencial do digital, em escala**.

(1) O conteúdo base para a elaboração deste documento teve origem num brainstorming realizado num offsite de equipa da Karma Network.

## RESUMO EXECUTIVO

ESTE DOCUMENTO PROPÕE UM CONJUNTO DE ABORDAGENS DE FÁCIL E RÁPIDA IMPLEMENTAÇÃO, TIRANDO PARTIDO DO DIGITAL, DE FORMA A ESCALAR A CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DO SNS24 E DO SNS, NOS CANAIS NÃO PRESENCIAIS, EM **QUATRO ÁREAS DE ACTUAÇÃO:**

### 1. AUTO-SERVIÇO ONLINE DE CIDADÃOS

- Auto-serviço online de cidadãos (e/ou profissionais de saúde) em substituição do canal telefónico, transferindo e adaptando o protocolo telefónico para este canal, utilizando-o como processo de triagem com capacidade ilimitada.

### 2. MONITORIZAÇÃO EPIDEMIOLÓGICA EM ESCALA

- Monitorização da evolução epidemiológica e acompanhamento de casos de risco procurando monitorizar, de forma centralizada e em escala: casos suspeitos, casos de elevado potencial de contaminação, necessidades de internamento, etc.

### 3. SUPORTE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

- Suporte aos profissionais de saúde (capacitação, actualizações de protocolo, coordenação de trabalho).

### 4. CRIAÇÃO DE UMA WAR ROOM PARA VIABILIZAR UMA ACTUAÇÃO ÁGIL E EFICAZ

- Criação de uma war room, que permita aceder a informação de forma integrada e alavancar numa equipa multidisciplinar para apoio à tomada de decisão, realização de ajustamentos e desenvolvimento de novas iniciativas de forma ágil.

## OBJECTIVOS DAS INICIATIVAS PROPOSTAS



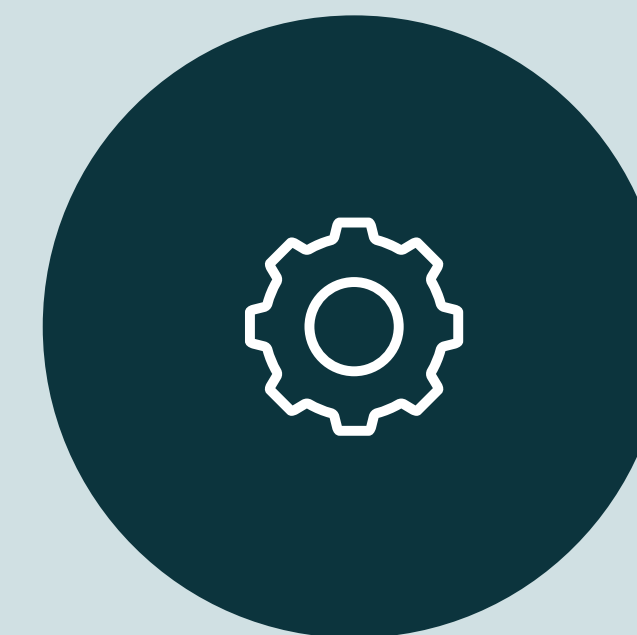
### SALVAR VIDAS

- Permitir um verdadeiro efeito de triagem fazendo com que os casos mais graves sejam identificados mais cedo e lhes possa ser dada assistência mais cedo.
- Aumentar significativamente a capacidade do sistema de suporte como um todo.
- Aumentar exponencialmente a capacidade de vigilância e controlo das incidências.



### MELHORAR A EXPERIÊNCIA DOS UTILIZADORES DO SNS24 E DO SNS

- Reduzir tempos de espera de atendimento.
- Reduzir a ansiedade decorrente da falta de informação e de “acesso” ao sistema - nomeadamente no processo de despistagem.
- Minimizar o sentimento de que o “sistema” não funciona.



### MELHORAR A EFICÁCIA E EFICIÊNCIA DO SNS24 E DO SNS COMO UM TODO

- Conseguir utilizar a tecnologia para reduzir a necessidade de meios humanos, que são escassos e valiosos, em actividades não prioritárias.
- Gerar mais impacto utilizando menos recursos.

## VANTAGENS DE UMA ABORDAGEM DIGITAL AO DESAFIO DA ESCALADA DE ATENDIMENTO E SUPORTE DO SNS24 E SNS

### ESCALABILIDADE NA INTERACÇÃO

Capacidade de escalar ilimitadamente a interacção com os cidadãos, e de forma bidireccional.

### INCORPORAÇÃO IMEDIATA DE APRENDIZAGENS E ACTUALIZAÇÕES DE PROTOCOLO

Permitindo ajustar e actualizar de forma quase imediata os interfaces de contacto com os utilizadores.

### MONITORIZAÇÃO CENTRALIZADA E PROFUNDA

Centralização de todos os dados de contacto, de triagem e de acompanhamento de casos, em tempo real e com a capacidade de filtrar, estruturar e detalhar a informação em segundos.



### POSSIBILIDADE DE IMPLEMENTAÇÃO RÁPIDA

Capacidade de activação de novas iniciativas ou ajustamentos em horas ou poucos dias (dependendo do grau de complexidade das funcionalidades a incorporar), e com custos imateriais.

### SIMPLIFICAÇÃO E INTERACTIVIDADE NA COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÃO COMPLEXA

A informação relevante pode ser infinitamente expandida, abrangendo as necessidades de informação dos cidadãos e profissionais de saúde, facilitando o acesso e a sua compreensão.

### AUTOMATIZAÇÃO DOS FLUXOS DE COMUNICAÇÃO

A utilização de automatismos de pergunta e resposta permitem filtrar os casos que necessitam de intervenção humana ou comunicação pré-programada.



**AUTO-SERVIÇO ONLINE DE CIDADÃOS**



## ÁREA DE ACTUAÇÃO 1: AUTO-SERVIÇO ONLINE DE CIDADÃOS

### 1. AUTO-SERVIÇO ONLINE DE CIDADÃOS

- Auto-serviço online de cidadãos (e/ou profissionais de saúde) em substituição do canal telefónico, transferindo e adaptando o protocolo telefónico para este canal, utilizando-o como processo de triagem com capacidade ilimitada.

### 2. MONITORIZAÇÃO EPIDEMIOLÓGICA EM ESCALA

- Monitorização da evolução epidemiológica e acompanhamento de casos de risco procurando monitorizar, de forma centralizada e em escala: casos suspeitos, elevado potencial de contaminação, necessidades de internamento, etc.

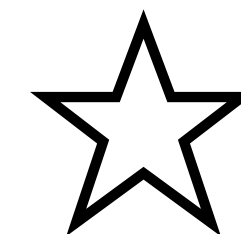
### 3. SUPORTE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

- Suporte aos profissionais de saúde (capacitação, actualizações de protocolo, coordenação de trabalho).

### 4. CRIAÇÃO DE UMA WAR ROOM PARA VIABILIZAR UMA ACTUAÇÃO ÁGIL E EFICAZ

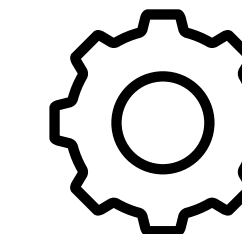
- Criação de uma war room, que permita aceder a informação de forma integrada e alavancar numa equipa multidisciplinar para apoio à tomada de decisão, realização de ajustamentos e desenvolvimento de novas iniciativas de forma ágil.

## A VERTENTE DE AUTO-SERVIÇO ONLINE DESDOBRA-SE EM 4 COMPONENTES ESSENCIAIS



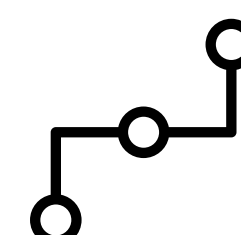
### TORNAR O CANAL ONLINE NO CANAL PRIMÁRIO

Sofisticar o canal online para servir como linha da frente no contacto com os cidadãos e em escala.



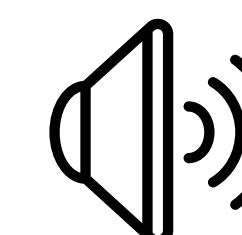
### ASSEGURAR CAPACIDADE DE RESPOSTA DO ONLINE

Dotar os canais online com uma infraestrutura técnica capaz de responder a picos de procura.



### DEFLECTIR O FLUXO QUE ESTÁ A DIRIGIR-SE PARA O CANAL TELEFÓNICO

Robustecer tecnicamente a linha telefónica e criar mecanismos que permitam automaticamente informar, filtrar e deflectir os contactos para canais online.



### COMUNICAR PROACTIVAMENTE COM OS CIDADÃOS

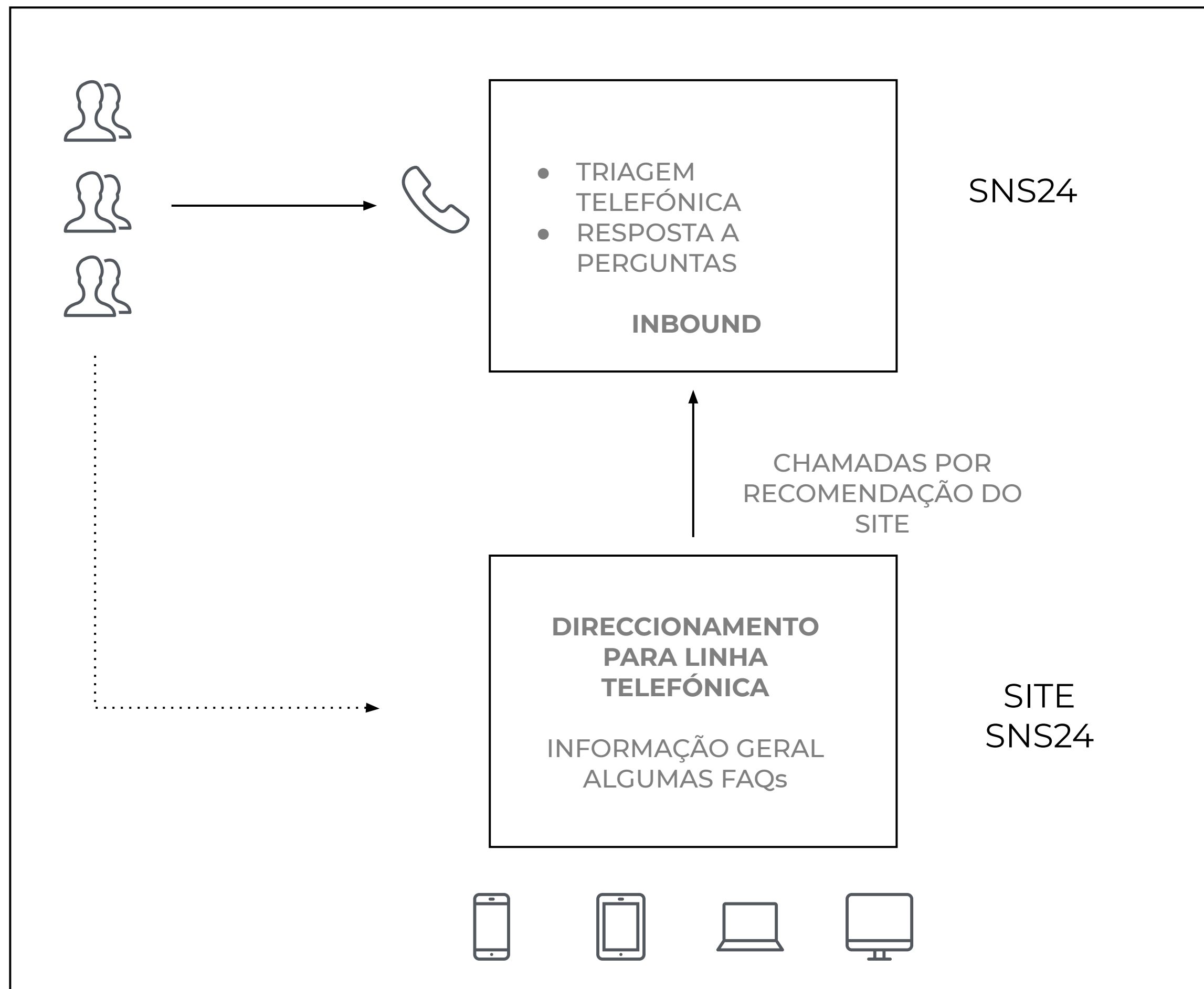
Indicando o canal online como canal primário e não o telefónico.<sup>(1)</sup>

(1) Reservando o canal telefónico para os que não têm acesso à Internet e para os casos emergenciais.

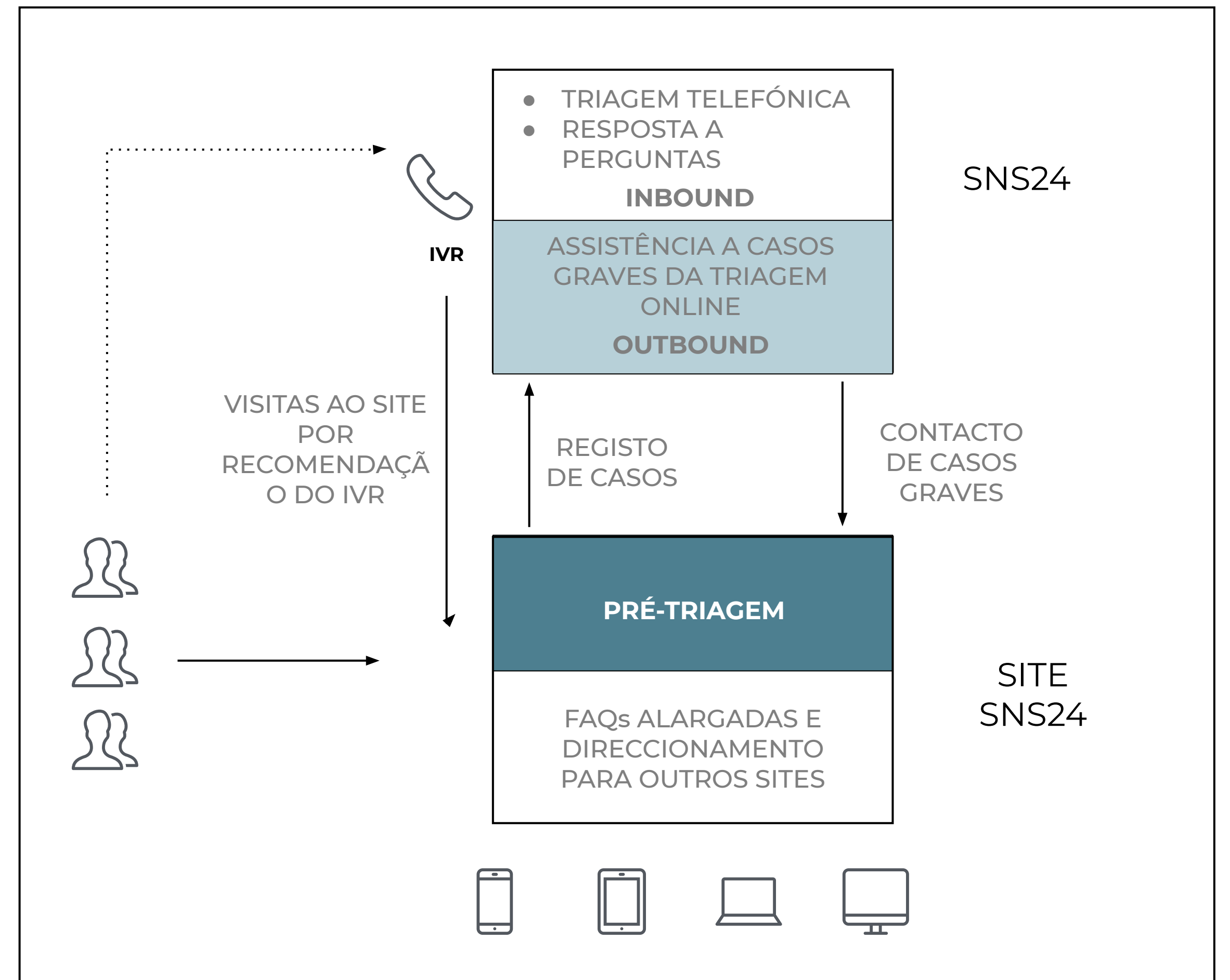
# VISÃO: TORNAR O CANAL ONLINE NO CANAL PRIMÁRIO

- Priorização do esforço do SNS24 em função da gravidade
- Realização de verdadeira triagem
- Utilização da escala ilimitada do online

## CENÁRIO ACTUAL



## CENÁRIO DESEJÁVEL



## TORNAR O CANAL ONLINE NO CANAL PRIMÁRIO. COMO?

### 4 ACTIVIDADES CHAVE

#### OPTIMIZAR OS CONTEÚDOS DISPONIBILIZADOS ONLINE

- Disponibilizar mais conteúdos relevantes, que esclareçam os cidadãos.
- Harmonizar a informação e as questões frequentes nos diferentes sites (pelo menos 3).
- Alternativamente, redireccionar para um só site que concentre as questões frequentes e a informação relevante.
- Organizar as questões frequentes por tópicos e por relevância (mais consultadas, mais perguntadas no call center, etc.).
- Melhorar a organização da informação e o interface do utilizador (ex: utilizar um formato expansível).

#### DESENVOLVIMENTO DO PROCESSO DE TRIAGEM ONLINE

- Adaptação dos protocolos de triagem telefónica ao online através de ferramentas especializadas.
- Utilização de ferramenta SAAS<sup>(1)</sup> de mercado, com implementação rápida, UI/UX<sup>(2)</sup> de nova geração e capacidade de resposta elevada.
- Direccionamento dos utilizadores, com necessidades de informação fora do âmbito da triagem de casos, para outros sites.
- Questionário com árvore lógica em função das respostas.
- Captação do contacto.
- Eventual envio de mensagem automática pós-respostas (em função das respostas ou não).
- Encaminhamento dos casos críticos para equipa outbound.

#### CRIAÇÃO DO SUPORTE AO REGISTO DE CASOS

- Registo dos formulários preenchidos (incluindo contactos) em base de dados.
- Automação do tratamento de dados para uma visualização simplificada dos casos.
- Criação de um ID único com score de risco associado por caso.
- Definição e incorporação de workflows de contacto automático via mensagem ou chamada robot em função do perfil de resposta e disponibilidade do call center.
- Migração para base de dados de casos a acompanhar, dos casos com perfil crítico, após contacto do profissional de saúde.
- Visão integrada e em tempo real do fluxo de triagem.

#### CRIAÇÃO DE OPERAÇÃO OUTBOUND

- Conversão de parte da equipa inbound em outbound para contacto dos casos mais críticos originados no canal online.
- Gestão eficaz dos recursos para garantir que casos identificados como críticos online, têm menos tempo de espera no contacto outbound, que a média.

(1) Software as a service.

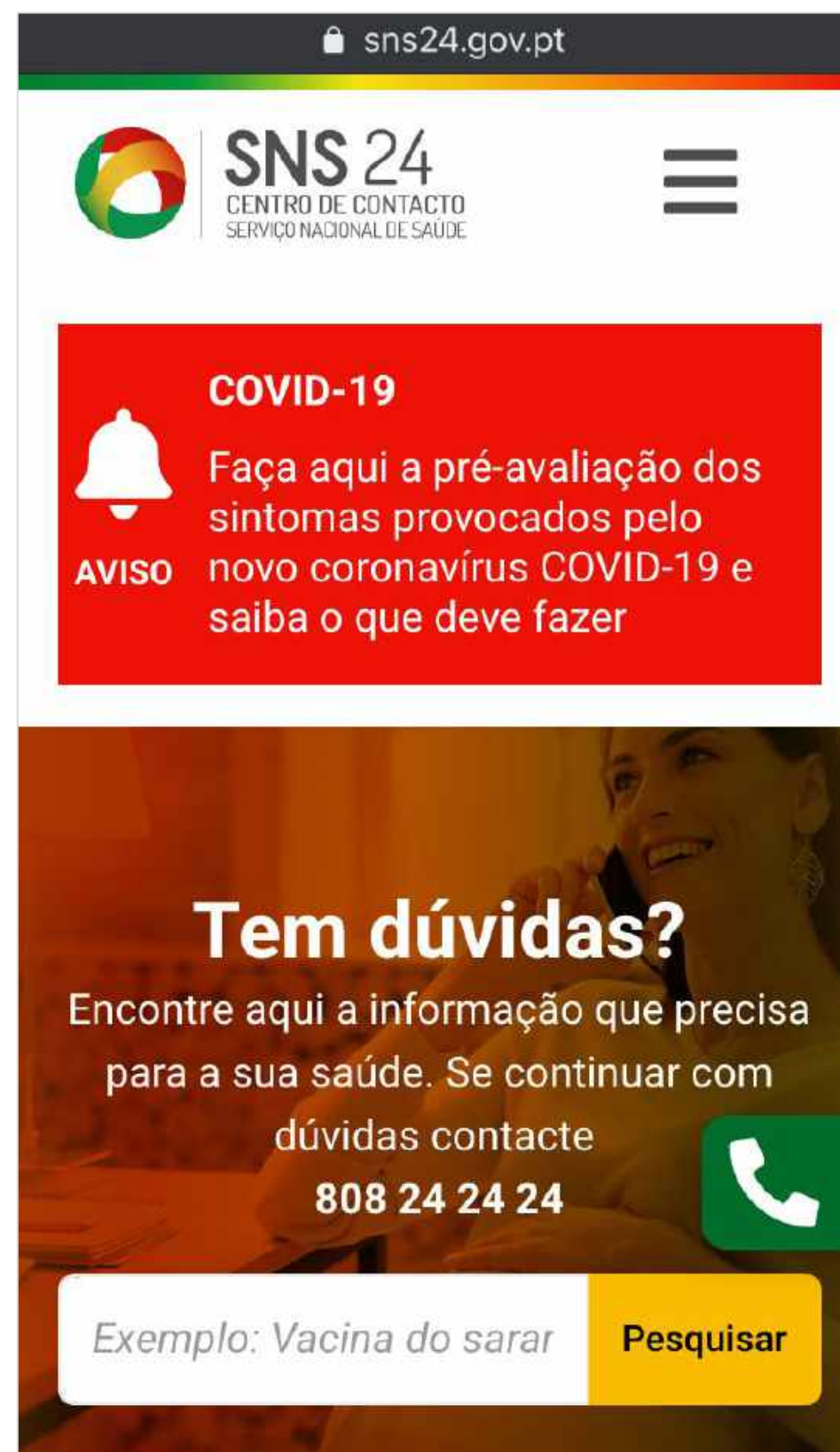
(2) User Interface/User Experience

# A EXISTÊNCIA DE VÁRIOS SITES COM CONTEÚDOS DIFERENTES PODE DIFICULTAR A CONSULTA DE INFORMAÇÃO

PODEM UTILIZAR-SE POP-UPS PARA DIRECCIONAR OS CIDADÃO PARA UM DOS SITES QUE CONCENTRE TODA A INFORMAÇÃO RELEVANTE

## EXISTEM VÁRIOS SITES COM INFORMAÇÃO DISPERSA

<https://www.sns24.gov.pt/>



<https://covid19estamoson.gov.pt/>



<https://covid19.min-saude.pt/>



# IMPORTA OPTIMIZAR OS CONTEÚDOS DISPONIBILIZADOS ONLINE

## A INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO SITE DO SNS24 PODERIA SER MAIS DESENVOLVIDA

### A INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO SITE SNS24 APARENTA ESTAR POUCO DESENVOLVIDA E, EM CONTEXTO COVID-19, REMETE PARA A LINHA TELEFÓNICA

<https://www.sns24.gov.pt/>

The screenshot shows a section titled "Alertas" with the text "Mantenha-se informado, proteja-se. Conte com o nosso apoio." Below this is a "COVID - 19" banner with "CORONAVÍRUS" underneath. To the right is a red box titled "Novo coronavírus" with the text "COVID-19: Saiba como se pode prevenir e o que deve fazer no caso de ter sintomas." and a right-pointing arrow. At the bottom left of the banner area is a red button that says "Ver todos os alertas" with a right-pointing arrow.

#### Prevenção

- Lave frequentemente as mãos com água e sabão ou use solução à base de álcool
- Quando espirrar ou tossir tape o nariz e a boca com o braço
- Use lenços de papel descartáveis e de utilização única
- Se regressou de uma área afetada, evite o contacto próximo com outras pessoas

#### Esteve perto de alguém com **COVID-19** e **NÃO** tem sintomas?

Se **NÃO** tem febre, tosse ou dificuldade em respirar deve:

1. Evitar estar próximo de pessoas durante 14 dias
2. Medir a temperatura 2 vezes por dia

#### Esteve perto de alguém com **COVID-19** e **TEM** sintomas?

Se **TEM** febre, tosse ou dificuldade em respirar deve:

1. Ligar para o SNS 24 – 808 24 24 24 e seguir as orientações dadas
2. Evitar estar próximo de pessoas

# IMPORTA OPTIMIZAR OS CONTEÚDOS DISPONIBILIZADOS ONLINE

## A INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO SITE DO SNS24 PODERIA SER MAIS RELEVANTE

### AO PESQUISAR POR CORONAVÍRUS OU COVID-19 NO SITE SNS24 OS RESULTADOS APARENTAM SER POUCO RELEVANTES

#### Resultados de pesquisa por: coronavirus

Encontrámos 110 resultados

#### Serviços

Utilizar a aplicação MySNS Carteira

Novo coronavírus. Quais as medições que posso registar? Pode registar a medição de: Passos\*; Glicémia. \*Para o sistema operativo ...

Marcar consultas

COVID-19 Faça aqui a pré-avaliação dos sintomas provocados pelo novo coronavírus COVID-19 e saiba o que deve fazer · Início Serviços Marcar consultas ...

Pedir comprovativo de contacto com o SNS 24

COVID-19 Faça aqui a pré-avaliação dos sintomas provocados pelo novo coronavírus COVID-19 e saiba o que deve fazer · Início Serviços Pedir comprovativo ...

[Ver mais Serviços](#)

#### Resultados de pesquisa por: covid19

Encontrámos 217 resultados

#### Serviços

Marcar consultas

COVID-19 Faça aqui a pré-avaliação dos sintomas provocados pelo novo coronavírus COVID-19 e saiba o que deve fazer · Início Serviços Marcar consultas ...

Pedir comprovativo de contacto com o SNS 24

COVID-19 Faça aqui a pré-avaliação dos sintomas provocados pelo novo coronavírus COVID-19 e saiba o que deve fazer · Início Serviços Pedir comprovativo ...

Consultar comprovativo de pagamento das taxas moderadoras ...

20 Dez 2019 ... AVISO. COVID-19 Se esteve próximo de alguém com COVID-19 e NÃO tem febre, tosse ou dificuldade em respirar saiba aqui o que deve fazer.

[Ver mais Serviços](#)

# IMPORTA OPTIMIZAR OS CONTEÚDOS DISPONIBILIZADOS ONLINE

## A INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA NO SITE DO SNS24 PODERIA SER MAIS RELEVANTE

**NA SEQUÊNCIA DE UMA PESQUISA POR COVID-19 NO SITE SNS24 O PRIMEIRO RESULTADO É UMA MARCAÇÃO DE CONSULTA, QUE SE REVELA GENÉRICA**

### Resultados de pesquisa por: covid19

covid19

Sem Filtro

Encontrámos 217 resultados

#### Serviços

##### Marcar consultas

COVID-19 Faça aqui a pré-avaliação dos sintomas provocados pelo novo coronavírus COVID-19 e saiba o que deve fazer · Início Serviços Marcar consultas ...

##### Pedir comprovativo de contacto com o SNS 24

COVID-19 Faça aqui a pré-avaliação dos sintomas provocados pelo novo coronavírus COVID-19 e saiba o que deve fazer · Início Serviços Pedir comprovativo ...

##### Consultar comprovativo de pagamento das taxas moderadoras ...

20 Dez 2019 ... AVISO. COVID-19 Se esteve próximo de alguém com COVID-19 e NÃO tem febre, tosse ou dificuldade em respirar saiba aqui o que deve fazer.

[Ver mais Serviços](#)

#### Marcar consultas

4 minutos de leitura

Pode marcar consultas online e acompanhar os seus pedidos de consulta no Serviço Nacional de Saúde (SNS). A marcação de consultas nos cuidados de saúde primários pode ser realizada através do Registo de Saúde Eletrónico | Área do Cidadão.

- > Quem pode marcar consultas?
- > Quando posso marcar consultas?
- > Onde posso marcar consultas?
- > Quais os documentos e requisitos necessários?
- > Qual é o prazo?
- > Qual é o custo de uma marcação de consulta?
- > Quanto custa a consulta?
- > Quais são os tipos de consulta disponíveis para marcação?

#### Marcação de serviços

[Marcar consulta](#)





# IMPORTA HARMONIZAR A INFORMAÇÃO E AS QUESTÕES FREQUENTES NOS DIFERENTES SITES

## EXISTEM DISTINTOS SITES COM INFORMAÇÃO DÍSPAR

**AS PERGUNTAS FREQUENTES DEVEM SER IDÊNTICAS ENTRE OS VÁRIOS SITES, ESTAR ORGANIZADAS POR TÓPICO E POR RELEVÂNCIA (AQUILO QUE MAIS INTERESSA AOS CIDADÃOS)**

<https://covid19.min-saude.pt/perguntas-frequentes/>

PERGUNTAS BÁSICAS SOBRE A COVID-19	
O que são os Coronavírus?	+
O que é o Novo Coronavírus?	+
COVID-19 é o mesmo que o SARS-CoV-2?	+
Qual é a origem do Novo Coronavírus?	+
Já houve algum surto com Coronavírus em anos anteriores?	+
Qual o risco para Portugal?	+
Quais são os sinais e sintomas?	+
Preciso de um médico. E agora?	+
Os utentes devem contactar os CSP diretamente ou apenas através do SNS24?	+
No caso de contactarem diretamente, onde podem obter os contactos? Há algum diretório?	+
No caso de estrangeiros e pessoas sem médico de família atribuído, quem devem contactar e como?	+

<https://covid19estamoson.gov.pt/perguntas-frequentes/>

EstamosON > Perguntas Frequentes
Nesta página encontrará uma série de Perguntas Frequentes (FAQ's), regularmente atualizadas, recolhidas pelos voluntários da VOST Portugal nas redes sociais, e respondidas por entidades oficiais tais como a Direção Geral de Saúde, os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, o Instituto Nacional de Emergência Médica, o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge e o INFARMED.
É necessário o internamento em todos os casos?
É preciso quartos de pressão negativa para todos os casos?
Como é feito o report de dados positivos ou não confirmados, dos casos aliados à DGS?
Como é realizada a análise? Que procedimentos são usados?
Como proceder à preparação, confeção e consumo de alimentos ?
Confirma-se o desaconselhamento da toma de anti-inflamatórios não esteroides e corticóides em caso de infeção respiratória de origem viral?

# AS PERGUNTAS FREQUENTES DEVEM ESTAR ORGANIZADAS POR TÓPICO E POR RELEVÂNCIA E SER PESQUISÁVEIS

UMA ORGANIZAÇÃO FLUIDA PERMITE SATISFAZER AS NECESSIDADES DO UTILIZADOR COM EFICÁCIA

## ILUSTRAÇÃO DE UMA BOA ORGANIZAÇÃO DE PERGUNTAS FREQUENTES (SITE DO WHATSAPP)

The screenshot shows the WhatsApp help page with a teal header containing the WhatsApp logo and navigation links: WHATSAPP WEB, FEATURES, DOWNLOAD, SECURITY, FAQ, and EN. Below the header is a light green section with the text 'How can we help you?' and a search bar with the placeholder 'Type keywords to find answers'. Below the search bar is the text 'You can also browse the topics below to find what you are looking for.' The main content area is titled 'Frequently Asked Questions' and is organized into six columns based on device or platform: General, Android, iPhone, Windows Phone, Web and Desktop, and Nokia S40. Each column lists relevant topics and a 'View all questions' link.

**Categorização das questões de forma visual.**

**Facilitar a pesquisa directamente por palavras-chave.**

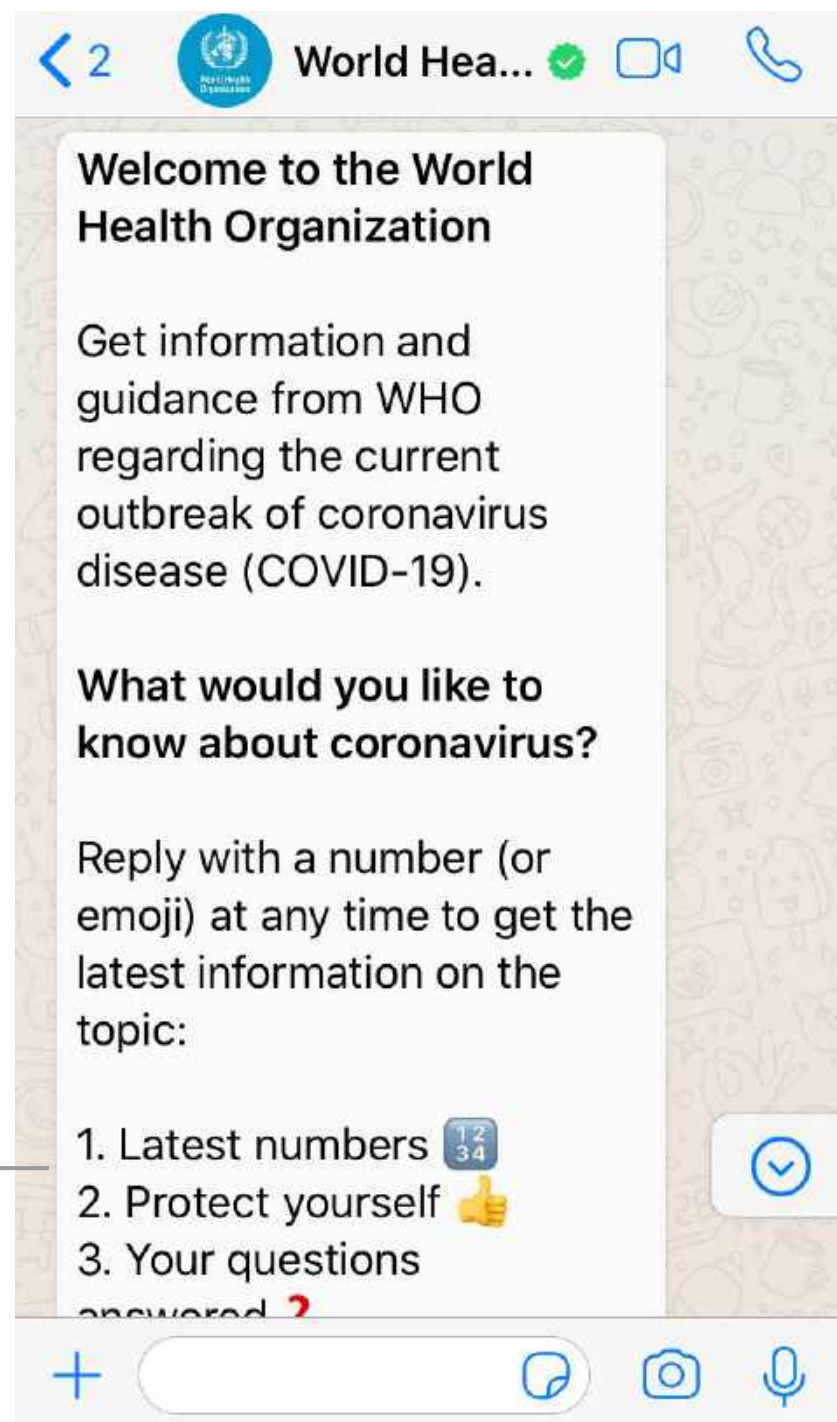
**Apresentação das questões mais relevantes para os utilizadores.**

**Não apresentar imediatamente todas as questões para oferecer uma visão mais abrangente dos diferentes tópicos de informação disponíveis.**

# A OMS LANÇOU RECENTEMENTE UM CANAL DE COMUNICAÇÃO DIRETA VIA WHATSAPP COM UMA ORGANIZAÇÃO SIMPLES, FLUIDA E MUITO ACESSÍVEL

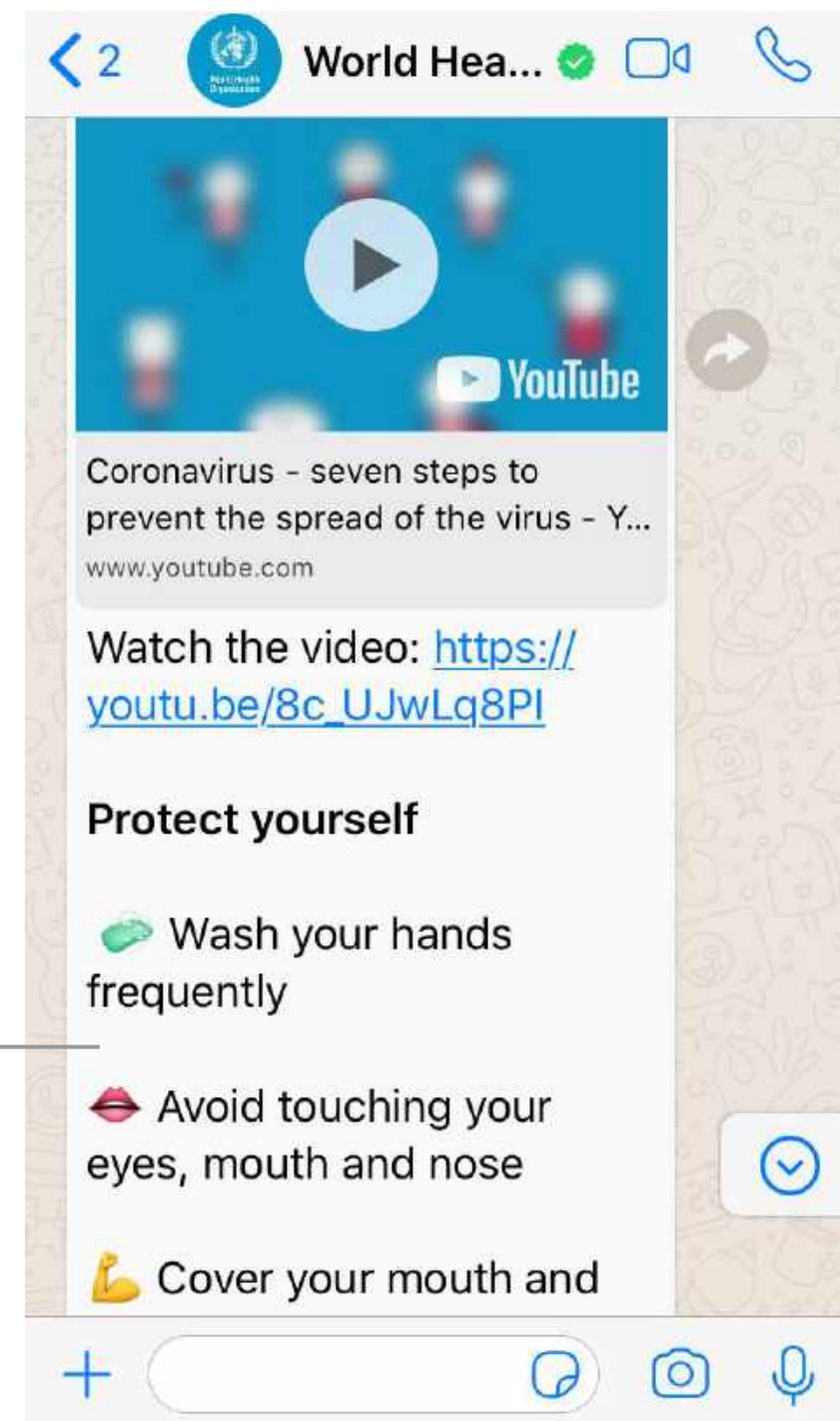
## ILUSTRAÇÃO DO CANAL DE WHATSAPP DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE COM FAQS INTERATIVAS

### WELCOME MESSAGE



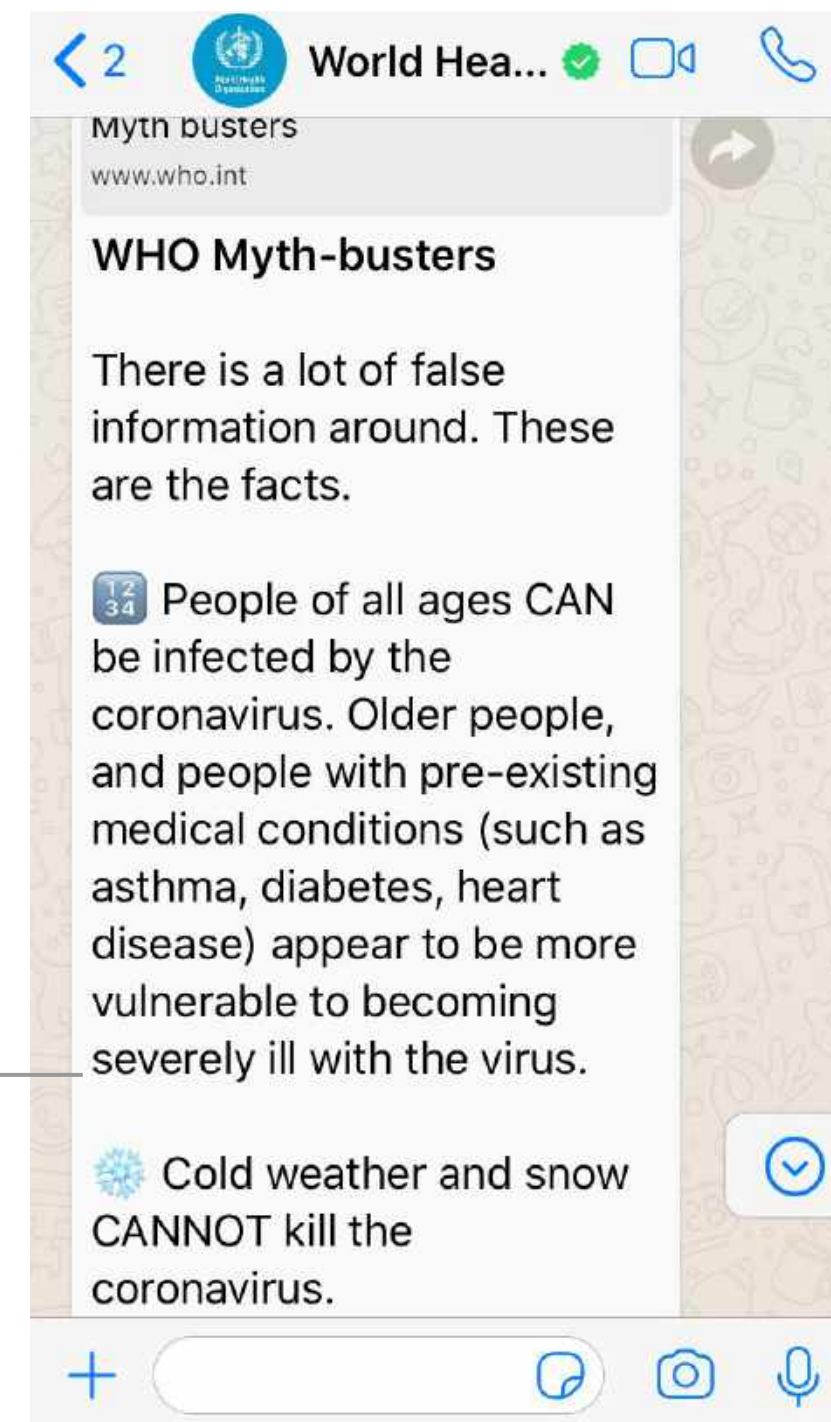
Apresentação das perguntas mais frequentes de forma interativa e disponível em 4 línguas

### 2. PROTECT YOURSELF



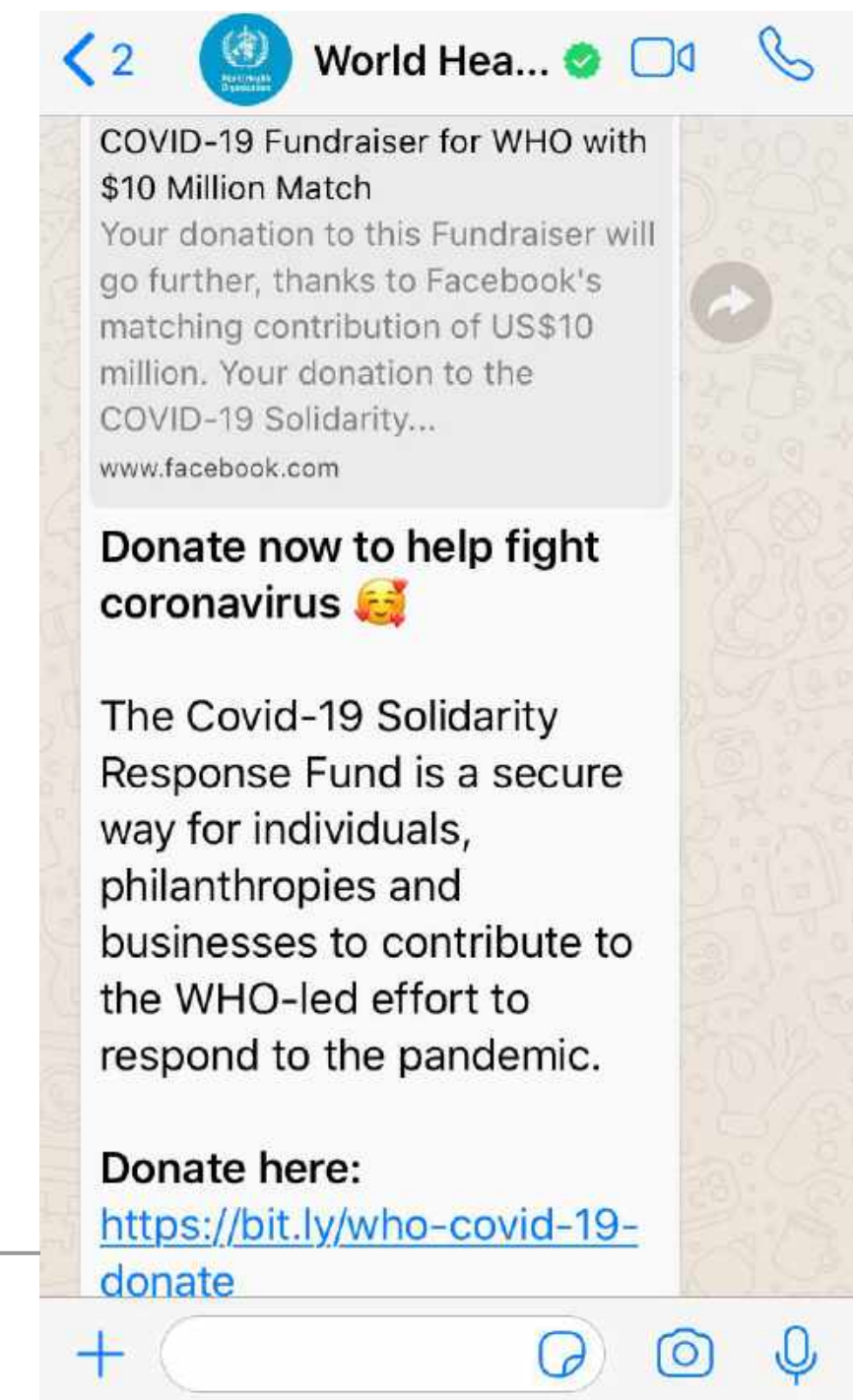
Utilização de diferentes formatos (texto, emojis, vídeo) para facilitar a leitura

### 4. MYTH-BUSTERS



Informação complexa apresentada de forma simples e concisa

### 8. DONATIONS

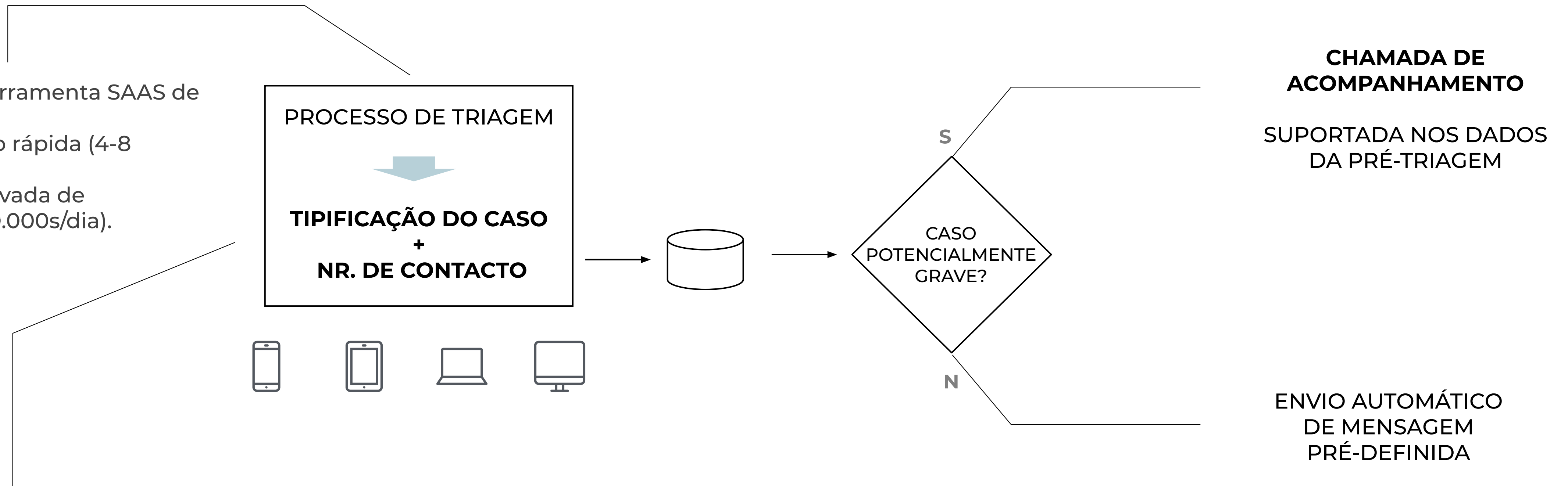


Redirecionar os utilizadores para websites que satisfaçam as suas necessidade de informação

# O PROCESSO DE TRIAGEM ONLINE VISA CRIAR UMA BASE DE SISTEMA DE “PATIENT RELATIONSHIP MANAGEMENT” QUE PERMITA GERIR EM ESCALA E DE FORMA EFICAZ O CONTACTO COM OS CIDADÃOS SUPORTADO EM FERRAMENTAS SAAS DE MERCADO - DE RÁPIDA IMPLEMENTAÇÃO

## ILUSTRAÇÃO DO PROCESSO DE TRIAGEM SUPORTADO EM INTERFACE ONLINE

- Utilização de ferramenta SAAS de mercado.
- Implementação rápida (4-8 horas).
- Capacidade elevada de atendimento (0.000s/dia).

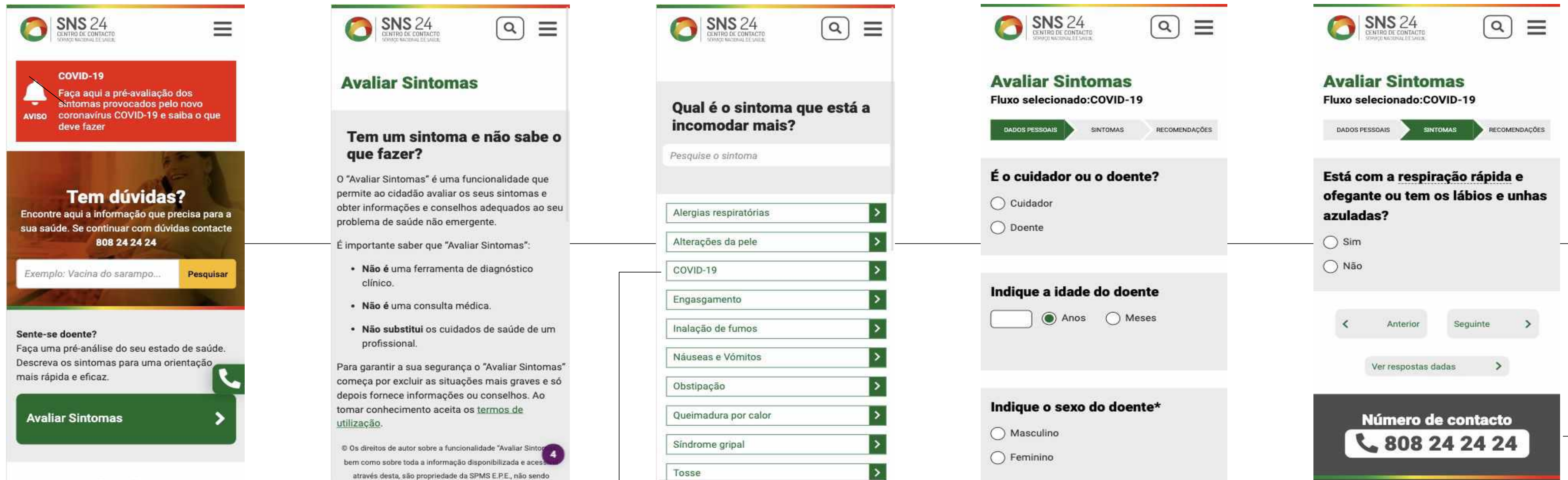


- Questionário estruturado, com árvore lógica em função das respostas, com adaptação/enriquecimento do actual protocolo.
- **Captação do número de contacto.**
- Apresentação de mensagem no fim do questionário.
- Eventual envio de mensagem automática (em função da resposta ou não).

# O ACTUAL SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE SINTOMAS TERMINA INVARIAVELMENTE NUMA RECOMENDAÇÃO DE CHAMADA PARA O SNS24

APARENTA TER POUCA CAPACIDADE DE EFECTIVA TRIAGEM E NÃO RECOLHE O CONTACTO DO CIDADÃO

PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE SINTOMAS COVID-19 RECOMENDA AOS UTILIZADORES, AINDA QUE SE REVELEM CASOS LIGEIOS, A CHAMADA PARA A LINHA



O avaliador de sintomas actual coloca o Covid-19 como um sintoma à partida, condicionando o restante fluxo de questões, dificultando o processo de triagem.

Os utilizadores que escolhem o fluxo Covid-19 são direccionados para a linha telefónica, ainda antes de existir um entendimento da gravidade do caso.

# O ACTUAL SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE SINTOMAS TERMINA INVARIAVELMENTE NUMA RECOMENDAÇÃO DE CHAMADA PARA O SNS24

APARENTA TER POUCA CAPACIDADE DE EFECTIVA TRIAGEM E NÃO RECOLHE O CONTACTO DO CIDADÃO

PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE SINTOMAS COVID-19 RECOMENDA AOS UTILIZADORES, AINDA QUE SE REVELEM CASOS LIGEIROS, A CHAMADA PARA A LINHA

The image displays four sequential screenshots of the SNS 24 online symptom assessment process. Each screenshot shows the 'Avaliar Sintomas' (Assess Symptoms) section for COVID-19. The first three screenshots show the 'SINTOMAS' (Symptoms) step with various questions: 'Nos últimos 3 dias teve alguma das seguintes queixas?' (In the last 3 days, have you had any of the following symptoms?), 'Nas 2 últimas semanas viajou ou esteve nalgum dos seguintes locais?' (In the last 2 weeks, did you travel to or stay in any of the following locations?), and 'Alguma das pessoas com quem conviveu nas últimas 2 semanas teve suspeita ou confirmação de infeção por coronavírus?' (Did any of the people you lived with in the last 2 weeks have a suspicion or confirmation of coronavirus infection?). The fourth screenshot shows the 'RECOMENDAÇÕES' (Recommendations) step, featuring a prominent red banner that says 'Ligue SNS 24 - 808 24 24 24'. Below this, there are instructions based on the user's symptoms. A dark grey box with the phone number '808 24 24 24' is visible at the bottom of the first three screenshots, indicating a constant call-to-action throughout the assessment process.

Presença do contacto telefónico ao longo do formulário, criando estímulos ao uso do canal telefónico.

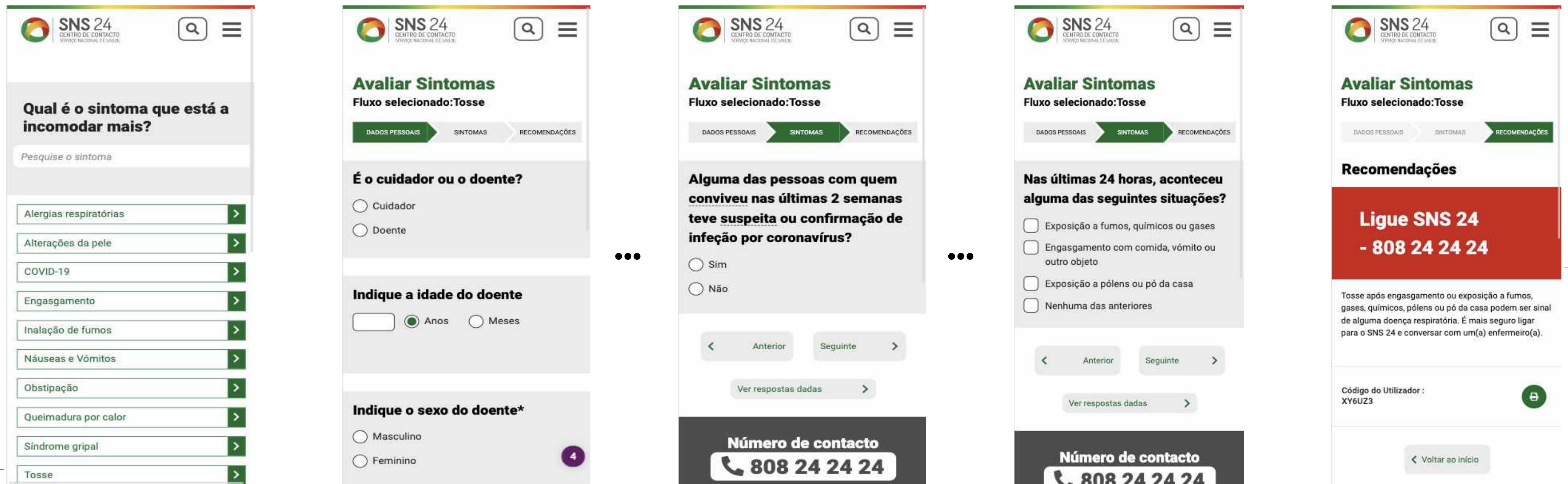
A ausência da recolha de contactos do cidadão, impossibilita o contacto futuro.

Apesar de apresentar um resultado que pretende tranquilizar o utilizador, direcciona-o para uma linha telefónica com tempo de espera, potencialmente aumentando a frustração com o sistema.

# O ACTUAL SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE SINTOMAS TERMINA INVARIAVELMENTE NUMA RECOMENDAÇÃO DE CHAMADA PARA O SNS24

APARENTA TER POUCA CAPACIDADE DE EFECTIVA TRIAGEM E NÃO RECOLHE O CONTACTO DO CIDADÃO

PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE SINTOMA **TOSSE** RECOMENDA IGUALMENTE CHAMADA PARA A LINHA SNS24 (MESMO QUE PROVOCADA POR PÓS E PÓLENS)

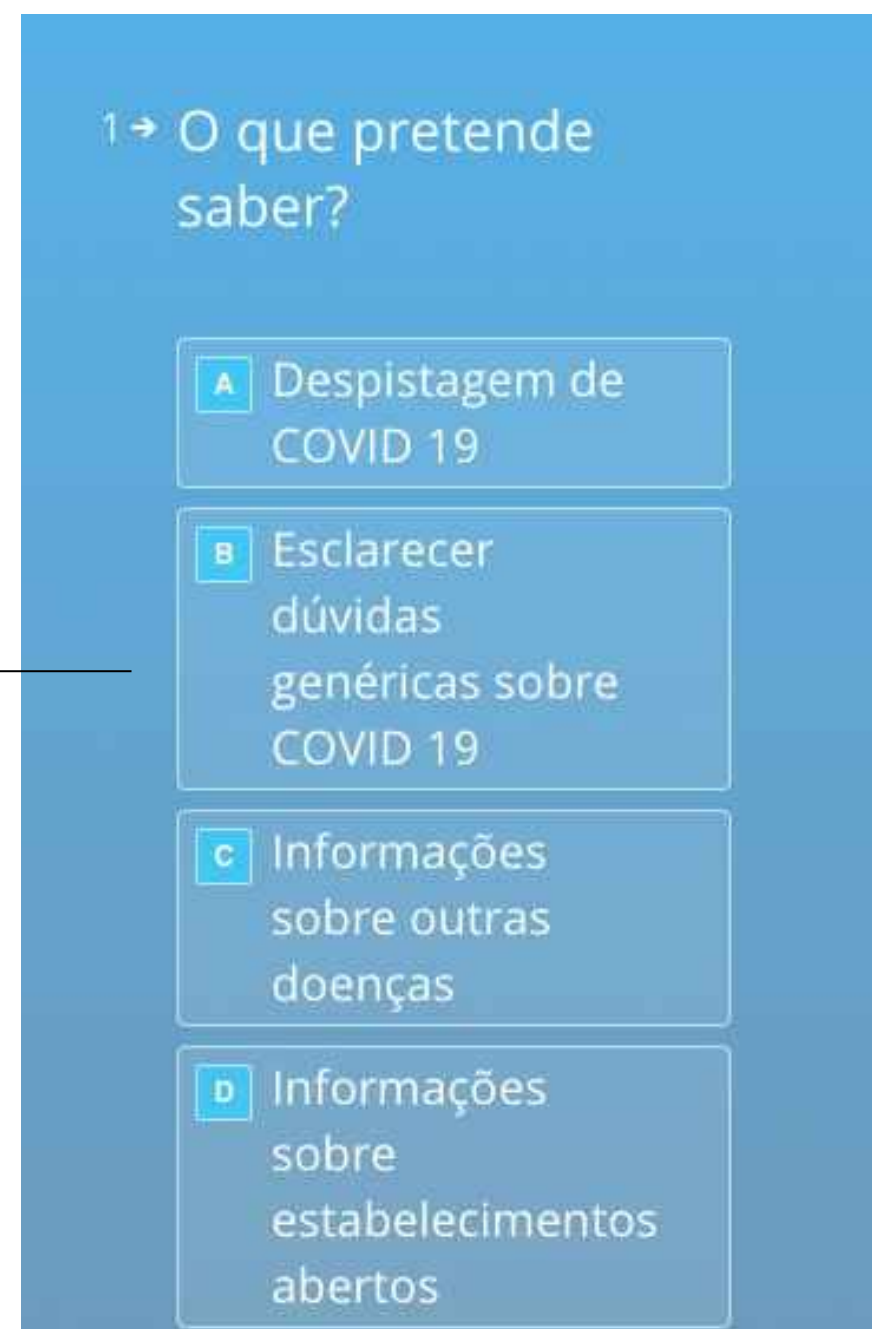


Os utilizadores que registem sintomas que possam estar associados ao Covid-19, mesmo que ainda ligeiros, estão a ser direccionados para a linha telefónica, escalando o número de chamadas.

# EXISTEM FERRAMENTAS SAAS<sup>(1)</sup> DE MERCADO QUE PERMITEM UMA IMPLEMENTAÇÃO DE QUESTIONÁRIOS E INTEGRAÇÃO SEAMLESS COM BASES DE DADOS DE FORMA EFICIENTE

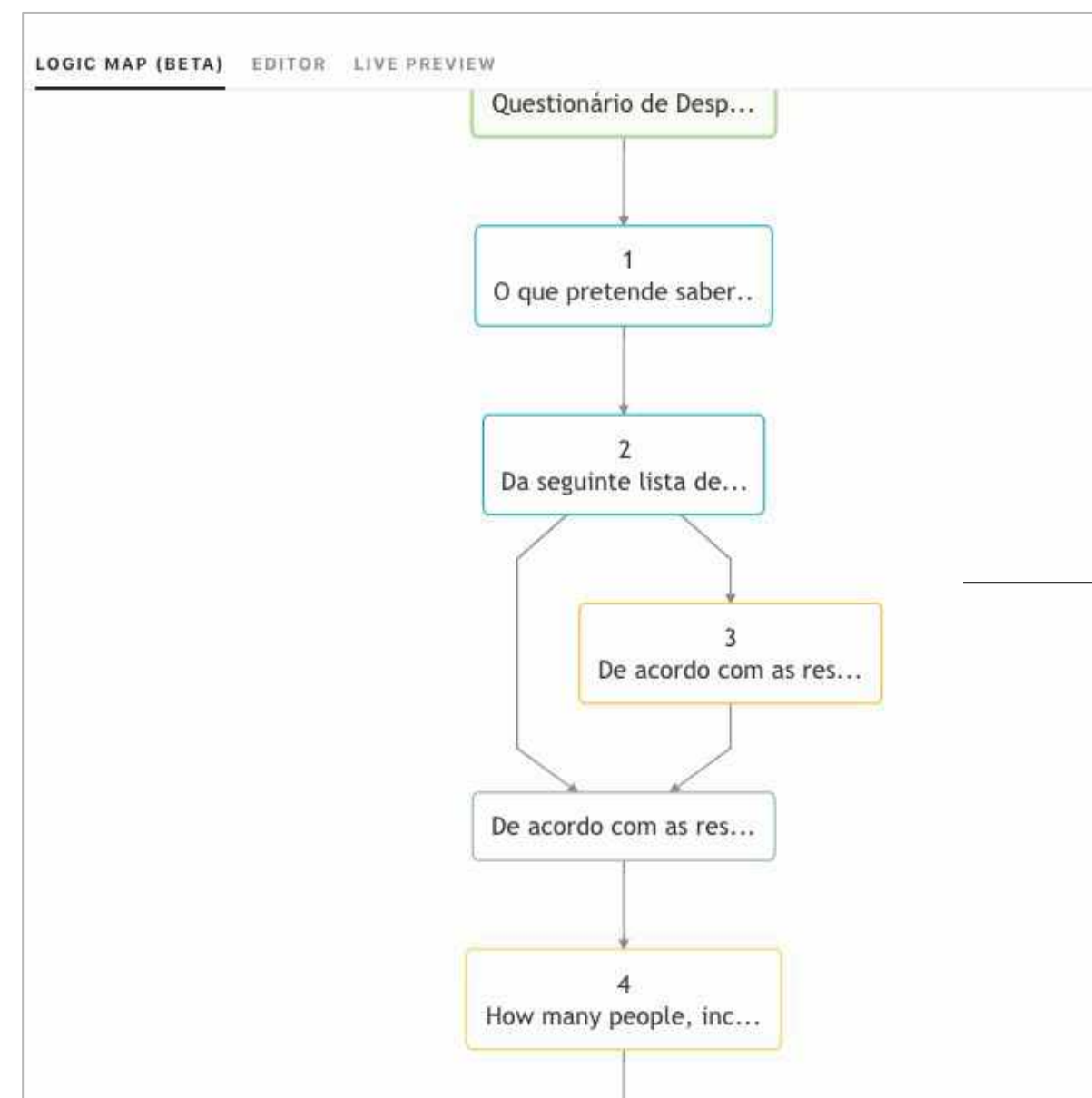
## EXEMPLO TYPEFORM

EXEMPLO DE QUESTÃO INICIAL DE QUALIFICAÇÃO



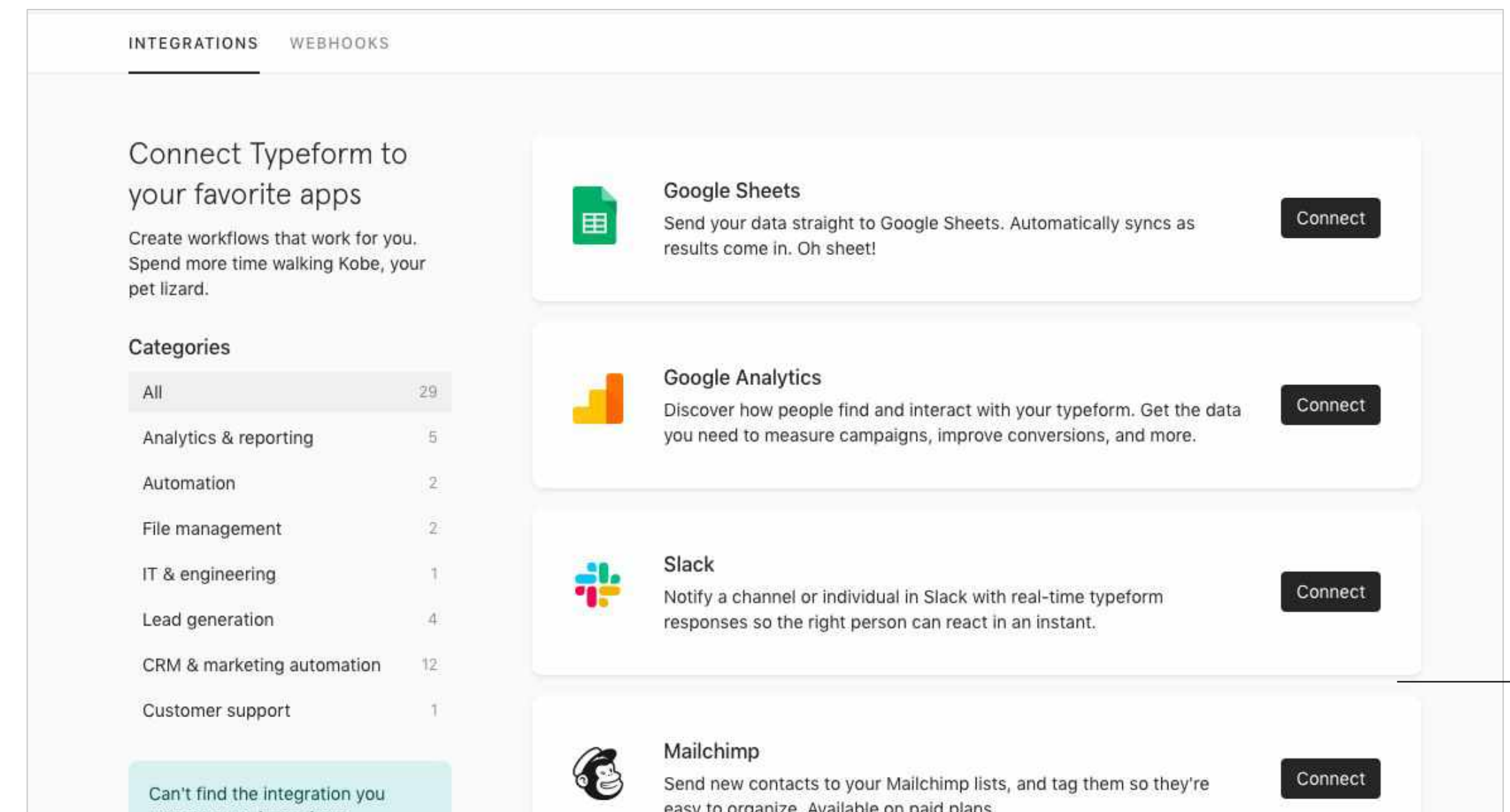
Interface mobile-first apresentando questão a questão para facilitar a leitura e a interação.

EXEMPLO DE ÁRVORES DE LÓGICA ENTRE QUESTÕES



Perguntas de qualificação que, dependendo da resposta, desbloqueiam questões de *follow-up* diferentes.

EXEMPLO DE INTEGRAÇÕES AUTOMÁTICAS COM PLATAFORMAS



É possível fazer a integração com outras bases de dados e com plataformas de comunicação directa (ex: email) para garantir uma resposta pós-preenchimento.

(1) Software as a service.



## O PROCESSO DE TRIAGEM ONLINE PODE SER CRIADO DE FORMA RÁPIDA EM PLATAFORMAS STANDARD QUE TÊM INTELIGÊNCIA DE BASE E CAPACIDADE DE ESCALAR PARA GRANDES VOLUMES DE TRÁFEGO

### EXEMPLO DE UM WORKFLOW DE QUESTIONÁRIO SUPOSTADO EM TYPEFORM<sup>(1)</sup> E DE IMPLEMENTAÇÃO MUITO RÁPIDA

The image displays a workflow for an online triage questionnaire. It consists of seven sequential screens:

- Screen 1:** Welcome screen featuring the SNS 24 logo and the text: "Este é um processo de avaliação online para medir o seu grau de risco. Por favor seja honesto(a) nas respostas". A "Start" button is located at the bottom.
- Screen 2:** Question 1: "1→ Qual o seu nome e apelido?". Includes a text input field with the placeholder "Escreva aqui a sua".
- Screen 3:** Question 2: "2→ Qual o seu número de telefone? \*". Includes a dropdown menu for country (set to Portugal) and a text input field containing "912 345 678".
- Screen 4:** Question 3: "3→ Apresenta alguns destes sintomas?". Includes a list of symptoms with checkboxes: A. Tosse seca, B. Febre alta, C. Dificuldade em respirar (falta de ar), D. Cefaleia, E. Dores musculares, F. Fraqueza generalizada, G. Espirros frequentes, H. Suores frios.
- Screen 5:** Question 4: "4→ Em que data teve os primeiros sintomas?". Includes a date input field with the placeholder "MM/DD/YYYY".
- Screen 6:** Question 5: "5→ Esteve com alguém que possa estar contaminado?". Includes radio button options for "Yes" and "No".
- Screen 7:** Final screen with the SNS 24 logo and a message: "De acordo com as respostas fornecidas, a probabilidade de estar contaminado é baixa, pelo que de momento, recomendamos que siga todas as indicações fornecidas no link: <http://covid19.pt> de modo a prevenir o contágio e auxiliar os profissionais de saúde no controlo e gestão de todos os casos."

(1) Ferramenta de criação de questionários online

# O SISTEMA DE AUTO-TRIAGEM DE PACIENTES PERMITIRIA AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE IDENTIFICAR OS CASOS GRAVES E CONTACTÁ-LOS ATRAVÉS DE OUTBOUND ATRAVÉS DE UMA BASE DE DADOS DE SUPORTE AO REGISTO DE CASOS

**EXEMPLO DE TABELA DE DADOS RECOLHIDOS PELO QUESTIONÁRIO DE TRIAGEM<sup>(1)</sup>**

Nome	Temperatura	IDADE	Tosse	Dores musculares	Dif respiratórias	Contacto c/ infetado	Diarreia	COD POSTAL		Nr. Telefone
Xavier Peres	37.3	23	N	N	N	S	S	4930-503	MODERADO	351935965681
Telmo Melo	38.4	61	S	N	N	S	S	4510-501	GRAVE	351936688978
Ivo Sousa	38.5	50	N	S	S	N	S	2640	GRAVE	351934080035
Emanuel Peres	38.8	53	S	N	S	N	S	4705 -081	GRAVE	351933209417
Bernardo Montenegro	36.8	75	S	S	N	S	N	1100	MODERADO	351930457372
Tiburcio Passos	36.1	39	N	N	N	N	N	4400	OK	351933172966
David Luz	37.3	79	S	S	S	N	S	4490 212	GRAVE	351936547898
Virgílio Melo	38.5	27	S	S	N	N	S	1250	GRAVE	351931816096
Jaime Vieira	37.9	46	N	N	N	S	S	4830	MODERADO	351933286916
Otávio Pinho	36.7	39	N	N	N	S	S	1100	MODERADO	351932461035
Lívia de Lima	38.4	29	S	S	S	S	S	1495	GRAVE	351937336347
Filipa Roque	37.1	77	N	S	S	N	N	3025-063	MODERADO	351930287866
Teresa Faria	36.3	66	N	N	S	S	S	9545	MODERADO	351935449862
Vitória Castro	37.4	68	N	N	S	S	N	2620-310	MODERADO	351936675206
Jaqueline Águas	37.5	42	S	N	S	N	N	4800	MODERADO	351934077441
Lucília Santos	37.5	61	S	N	N	S	S	3830	GRAVE	351937925690
Leonor Mendez	36.7	39	N	S	S	N	S	2280	MODERADO	351934412046
Renata Nunes	38.5	56	N	N	S	S	S	1050	GRAVE	351931424495
Luana Dias	39.0	62	S	N	S	N	S	2110	GRAVE	351939264779
Débora Baptista	37.8	42	N	N	S	N	S	3725 110	MODERADO	351936292194

- Dados recolhidos automaticamente pela plataforma.
- Permite análises por região idade, sintomas, etc.
- Permite identificar de imediato os casos problemáticos para recontacto.

Permite desenhar algoritmo de envio de SMS com mensagens tipificadas em função dos dados recolhidos (sintomas, idade, género, etc.).

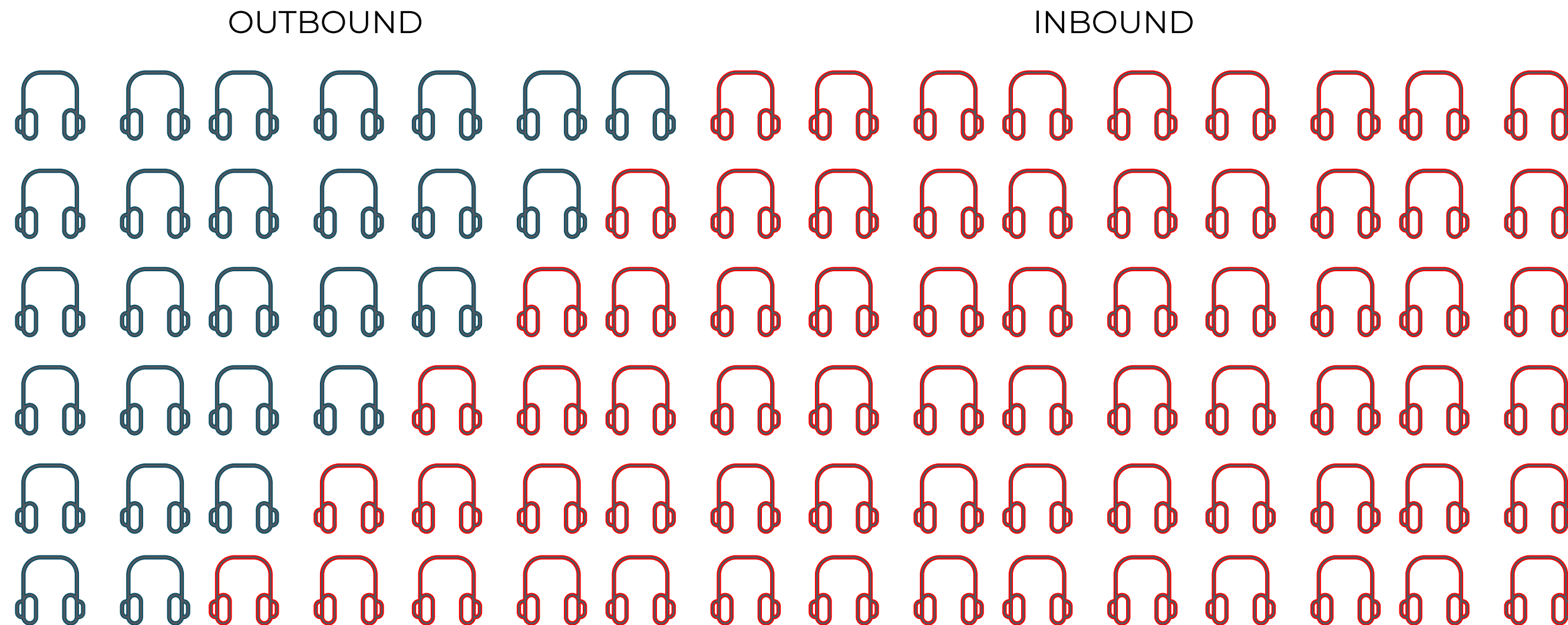
Permite exportar/integrar os dados de casos graves com o CTI (Computer Telephony Integration) para contacto por outbound.

(1) Estes dados podem ser alojados numa base de dados em cloud (ex: Google BigQuery), com integração directa com a ferramenta de questionários de triagem. Este tipo de sistema pode ser configurado em pouco tempo e tem uma capacidade virtualmente ilimitada, sendo eficiente sob o ponto de vista de custos.

# A CRIAÇÃO DE UMA OPERAÇÃO OUTBOUND PARA SUPORTAR OS CASOS MAIS GRAVES DE TRIAGEM ONLINE PERMITE OPTIMIZAR A CAPACIDADE DO CALL CENTER GERINDO O EQUILÍBRIO ENTRE INBOUND E OUTBOUND E TER UMA UTILIZAÇÃO DIRECCIONADA AOS CASOS MAIS RELEVANTES

## IMPLEMENTAÇÃO DE UMA OPERAÇÃO INBOUND/OUTBOUND

- Garantia de alocação dos recursos aos casos mais críticos.
- Disponibilização de recursos de forma gradual para a operação outbound dependendo do número de casos críticos registados online.



- Medição contínua do impacto da triagem online no volume de chamadas telefónicas total, tempo de espera e na percentagem de contactos relevantes.

- Melhor utilização dos recursos do call center permitindo variar recursos entre operação inbound e outbound, aproveitando toda a capacidade disponível.
- Gestão flexível dos recursos com base na criticidade dos casos online vs tempo médio de espera na operação inbound.

- Uma operação outbound mantendo o actual script não necessita de qualificação adicional para os operadores.
- O sistema de CTI (computer telephony integration) deverá ser capaz de incorporar a operação de outbound e importação/integração de casos graves, com ajustamento mínimos.

## PARA ASSEGURAR A CAPACIDADE DE RESPOSTA DO CANAL ONLINE DEVEM SER LEVADAS A CABO VÁRIAS OPTIMIZAÇÕES DE IMPLEMENTAÇÃO RÁPIDA E FÁCIL

### ACTIVAÇÃO DE ARQUITECTURA ESCALÁVEL

- Suporte em plataformas de alta capacidade e escalabilidade (Azure, AWS, Google cloud, etc.) vs alojamento das plataformas em servidores próprios.
- Activar funcionalidade de auto-scaling das soluções a serem colocadas sobre plataformas cloud, para garantir que os sistemas escalam de acordo com as necessidades.
- Revisão imediata das condições contratuais (capacidade contratada e SLAs).

### UTILIZAÇÃO DE CONTENT DISTRIBUTION NETWORKS (CDN)

- Os servidores das CDNs armazenam conteúdo (em cache) disponibilizando-o “em espelho” dos sites, em diferentes pontos de distribuição.
- Quando o conteúdo é solicitado, os utilizadores obtêm esse conteúdo ligando-se ao servidor da CDN mais próximo, em vez de aguardarem que a solicitação vá directamente para a origem. Resultando numa melhoria significativa de desempenho e disponibilidade.

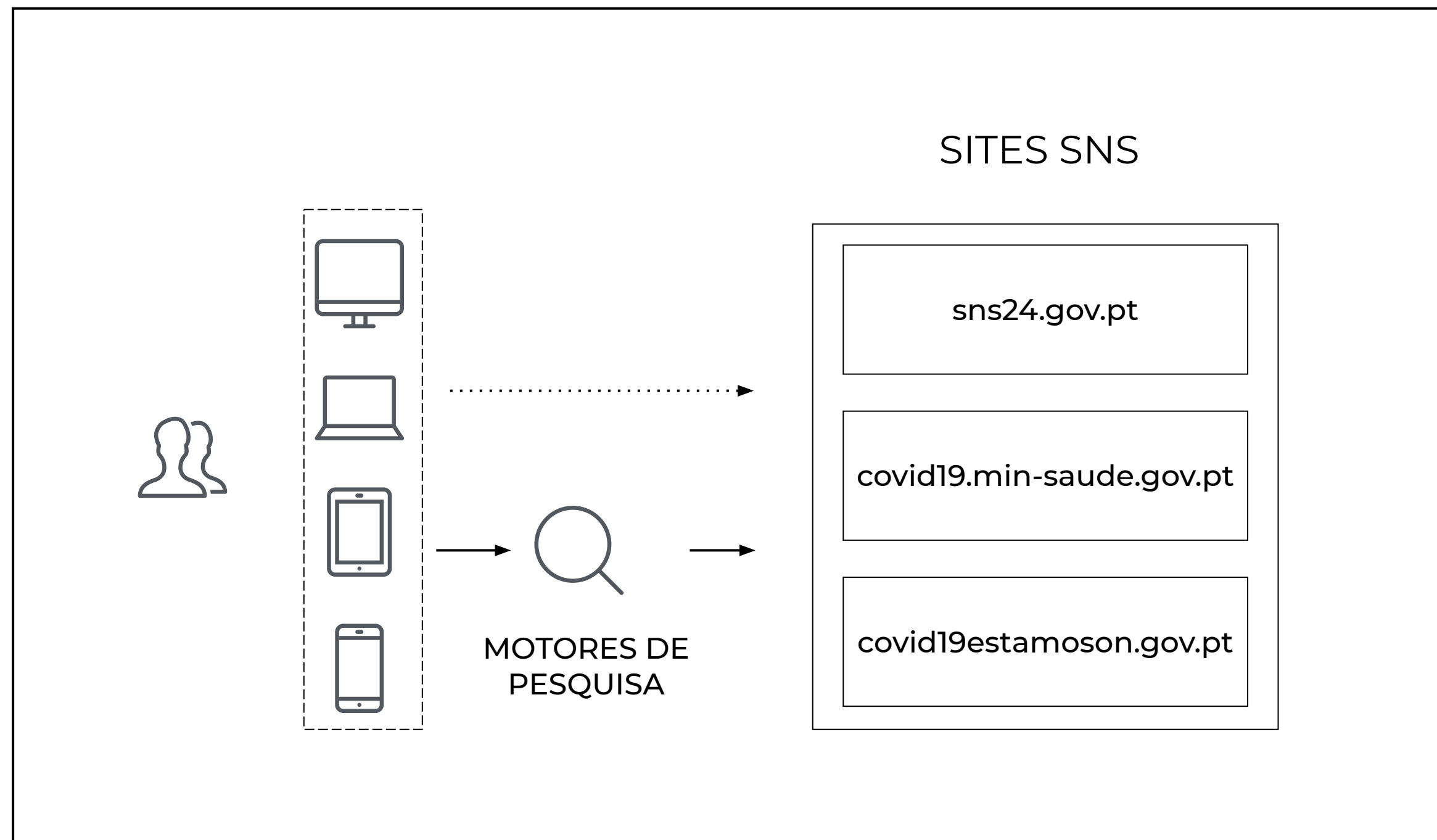
### ALAVANCAGEM NA CAPACIDADE DE CACHE DA GOOGLE ATRAVÉS DE TECNOLOGIA AMP

- A utilização de páginas críticas em tecnologia AMP (accelerated mobile pages) tem 2 grandes benefícios:
  - Torna as páginas mais leves, em acessos mobile, reduzindo a informação transmitida com um impacto significativo na melhoria de desempenho
  - Faz com que o Google aloje essas páginas na sua cache, quando acedidas a partir de um motor de pesquisa - reduzindo carga dos servidores e disponibilizando-as de forma imediata (<1 seg)
- A implementação de páginas AMP pode ser relativamente rápida (2-3 dias para páginas simples).

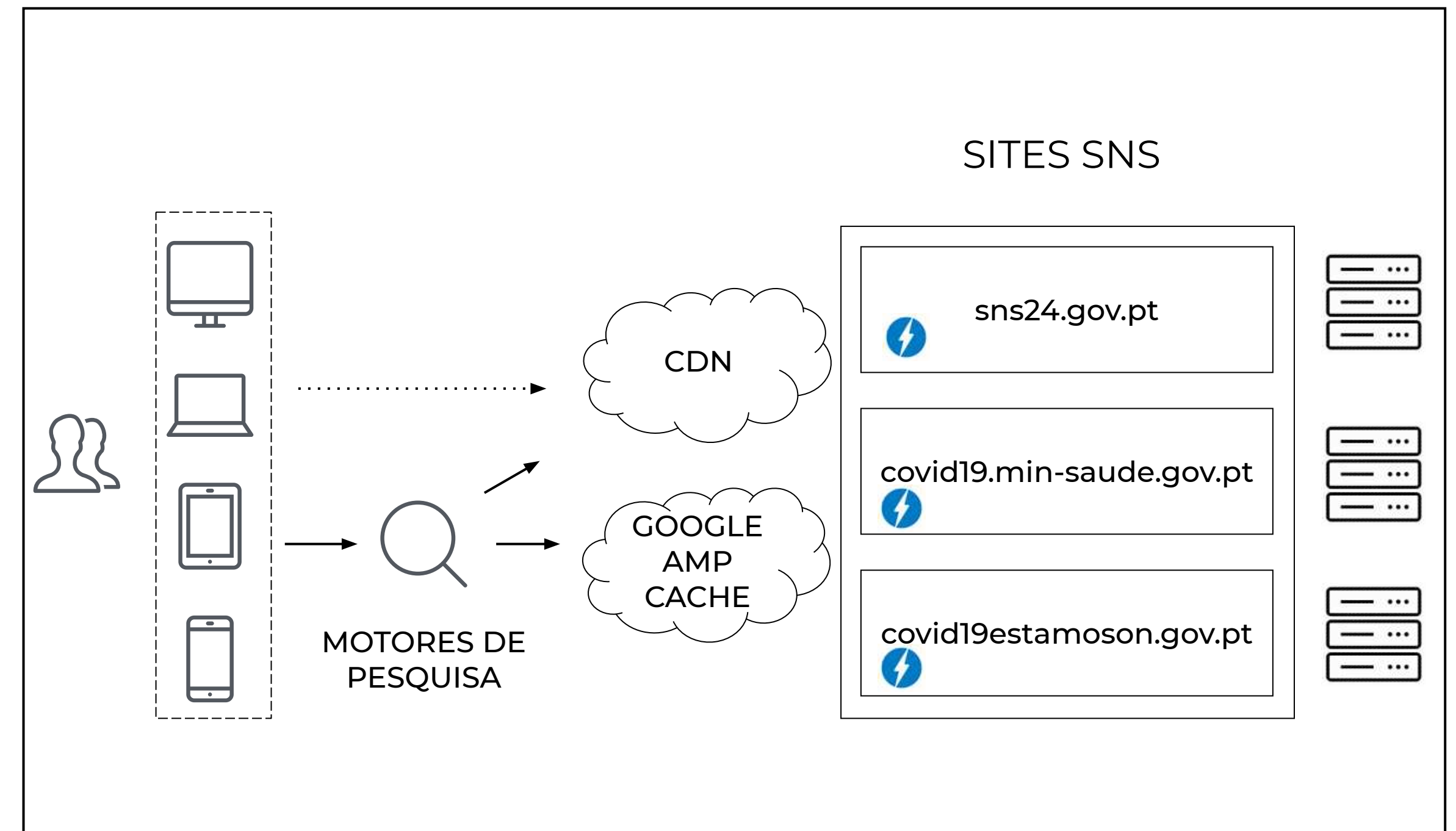
# OPTIMIZAÇÕES A IMPLEMENTAR PARA ASSEGURAR A CAPACIDADE DE RESPOSTA DO CANAL ONLINE

## DIAGRAMA DE ARQUITECTURA DE ALTO NÍVEL DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO ONLINE

### CENÁRIO ACTUAL



### CENÁRIO DESEJÁVEL



## DEFLECTIR O FLUXO QUE ESTÁ A ENTRAR NO CANAL TELEFÓNICO E TIRAR PARTIDO DAS COMPONENTES DE AUTOMAÇÃO DESTE CANAL

NÃO INCENTIVAR O CANAL TELEFÓNICO COMO PRIMÁRIO	AUMENTAR A CAPACIDADE TÉCNICA DO CALL CENTER	ALAVANCAR NAS MENSAGENS DE ESPERA	UTILIZAR FUNCIONALIDADES DE IVR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nas comunicações públicas referenciar o site e não a linha de apoio telefónico como o canal primário<sup>(1)</sup></li> <li>No próprio site SNS24 não estimular o contacto telefónico, mas sim as “Perguntas Frequentes” e a triagem online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar que as chamadas tenham sinal de “interrompido”.</li> <li>Atender a chamada e tirar partido das mensagens em espera.</li> <li>Registar números não atendidos para tentativa de eventual recontacto em outbound.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sugerir a utilização do website em primeira instância, apelando à libertação do canal telefónico para aqueles que não têm acesso à Internet ou que possam ser casos graves.</li> <li>Outras possibilidades a considerar:             <ul style="list-style-type: none"> <li>Avisar dos tempos médios de espera</li> <li>Utilizar as mensagens para reproduzir gravação com comportamentos a adoptar</li> <li>Pedir o número de telefone para contacto póstumo em horas de menor pico (com possibilidade de envio de mensagens automáticas)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudar a utilização de sistema de IVR (Interactive Voice Response) para um processo de triagem simples (ex: caso relacionado ou não com o coronavírus, qual o grau de gravidade).</li> <li>Estudar a utilização do sistema de IVR para fazer a despistagem de Covid-19, à semelhança da plataforma online, com recolha de número de telefone para re-contacto dos casos potencialmente mais graves. Com a possibilidade de envio de mensagens automáticas.</li> </ul>

(1) Pressupõe que o canal online esteja pronto em termos de capacidade técnica, conteúdos e processo de triagem.

## COMUNICAR PROACTIVAMENTE COM OS CIDADÃOS DIRECCIONANDO-OS PARA O CANAL ONLINE

### EM CANAIS DE COMUNICAÇÃO ONLINE

#### Nos sites do SNS

- Estimular o processo de triagem online (através de links e pop-ups a direccionar para as páginas adequadas).
- Substituir a informação com incentivo à chamada telefónica por outra com incentivo à triagem online.

#### Em outros canais online (de forma orgânica e se necessário, paga):

- Nas redes sociais
- Em motores de pesquisa
- Canais de Vídeo

### EM COMUNICAÇÕES PÚBLICAS

#### Referir o canal online como canal primário em:

- Conferências de imprensa
- Notas de imprensa/divulgação aos meios de comunicação
- Entrevistas
- Testemunhos de figuras públicas na TV

### ENVIO DE SMS / EMAIL

- Envio de SMS (via proteção civil) para os cidadãos com informações preventivas e link para o site que deverá ser o canal primário.
- Fazê-lo de forma gradual e monitorizando a capacidade de resposta.

# A PESQUISA NO GOOGLE POR SAUDE24 RESULTA, NO FIM DO PROCESSO, NUM INCENTIVO À CHAMADA TELEFÓNICA

A PÁGINA DE CONTACTOS É A MAIS PROEMINENTE NO GOOGLE E APRESENTA UM INCENTIVO AO USO DO CANAL TELEFÓNICO

## PROCESSO DE PESQUISA POR SAUDE24

The screenshot shows a Google search for 'SAUDE24'. The search bar contains 'SAUDE24'. Below the search bar, there are navigation options: All, Images, Maps, News, Shopping, More, Settings, and Tools. The search results show 'About 29,300 results (0.21 seconds)'. A privacy reminder from Google is displayed, with buttons for 'REMIND ME LATER' and 'REVIEW'. The search results list several links related to 'Contacte-nos | SNS24', 'SNS24 | Centro de Contacto do Serviço Nacional de Saúde', and 'Saúde 24 – 808242424 - o número que o liga à Saúde - arslvt'.

The screenshot shows the SNS 24 website. The header includes the SNS 24 logo, 'CENTRO DE CONTACTO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE', and navigation links: 'Temas da saúde', 'Serviços online', 'Guias da saúde', 'Alertas', 'Avaliar sintomas', 'O que é o SNS 24', and 'Contacte-nos'. A red banner at the top contains a bell icon and the text 'AVISO COVID-19 Faça aqui a pré-avaliação dos sintomas provocados pelo novo coronavírus COVID-19 e saiba o que deve fazer'. Below the banner, there are tabs for 'INÍCIO' and 'CONTACTE-NOS'. The 'Contacte-nos' section is highlighted, with a sub-section 'Contacto clínico' containing a list of instructions for users. The 'Contacto administrativo (não clínico)' section also contains instructions. The 'Outros' section provides additional information about the service.



# OS DIVERSOS SITES DEVERIAM INCENTIVAR AO USO DO CANAL ONLINE PARA DESCONGESTIONAR O CANAL TELEFÓNICO

HOJE É FEITO UM INCENTIVO VOCAL AO USO DO CANAL TELEFÓNICO

## HOMEPAGE DO SITE DA DGS A INCENTIVAR AS CHAMADAS PARA O SNS24



2

**MONITORIZAÇÃO DA EVOLUÇÃO  
EPIDEMIOLÓGICA E ACOMPANHAMENTO  
DE CASOS DE RISCO**

## ÁREA DE ACTUAÇÃO 2: MONITORIZAÇÃO EPIDEMIOLÓGICA EM ESCALA

### 1. AUTO-SERVIÇO ONLINE DE CIDADÃOS

- Auto-serviço online de cidadãos (e/ou profissionais de saúde) em substituição do canal telefónico, transferindo e adaptando o protocolo telefónico para este canal, utilizando-o como processo de triagem com capacidade ilimitada.

### 2. MONITORIZAÇÃO EPIDEMIOLÓGICA EM ESCALA

- Monitorização da evolução epidemiológica e acompanhamento de casos de risco procurando monitorizar, de forma centralizada e em escala: casos suspeitos, casos de elevado potencial de contaminação, necessidades de internamento, etc.

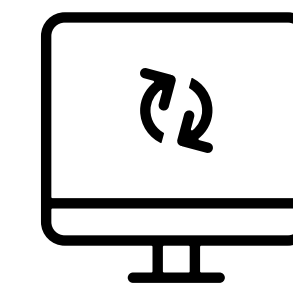
### 3. SUPORTE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

- Suporte aos profissionais de saúde (capacitação, actualizações de protocolo, coordenação de trabalho).

### 4. CRIAÇÃO DE UMA WAR ROOM PARA VIABILIZAR UMA ACTUAÇÃO ÁGIL E EFICAZ

- Criação de uma war room, que permita aceder a informação de forma integrada e alavancar numa equipa multidisciplinar para apoio à tomada de decisão, realização de ajustamentos e desenvolvimento de novas iniciativas de forma ágil.

## MONITORIZAÇÃO DA EVOLUÇÃO EPIDEMIOLÓGICA E ACOMPANHAMENTO DE CASOS DE RISCO ATRAVÉS DA INFORMAÇÃO ALIMENTADA PELOS PRÓPRIOS PACIENTES DECOMPÕE-SE EM 2 MACRO ACTIVIDADES



### CRIAÇÃO ÁGIL DE UM PORTAL DE ACOMPANHAMENTO

Onde os paciente sob  
vigilância possam actualizar o  
seu estado de saúde sem que  
tenham que ser contactados  
activamente pelos  
profissionais de saúde



### ACTUALIZAÇÃO DOS DADOS PELOS PRÓPRIOS PACIENTES 1-2 VEZES POR DIA

Gerindo centralmente os dados  
num repositório único alimentado  
pelos próprios pacientes e  
permitindo identificar fácil e  
atempadamente os casos que  
requerem mais atenção ou  
intervenção imediata

## VANTAGENS DA ACTUALIZAÇÃO DO ESTADO DE SAÚDE PELOS PRÓPRIOS PACIENTES ATRAVÉS DE CANAIS ONLINE

### ESCALABILIDADE ILIMITADA

Capacidade de escalar ilimitadamente a interacção e monitorização numa lógica assente na actualização do estado feito pelo próprio paciente

### MONITORIZAÇÃO MAIS EFICAZ

Maior exaustividade nas perguntas de acompanhamento  
Actualizações mais frequentes

### CAPACIDADE DE ACOMPANHAMENTO DOS CASOS EM FUNÇÃO DE CRITÉRIOS

Gravidade  
Evolução  
Apoio familiar  
Geografia

ACTUALIZAÇÃO  
ONLINE DOS  
DADOS PELOS  
PRÓPRIOS  
PACIENTES

### VERDADEIRA CAPACIDADE DE TRIAGEM

Com visibilidade total e centralizada é possível designar quais os casos mais prioritários e definir onde alocar esforços

### DADOS AGREGADOS E INFORMAÇÃO CENTRALIZADA DE FORMA AUTOMÁTICA

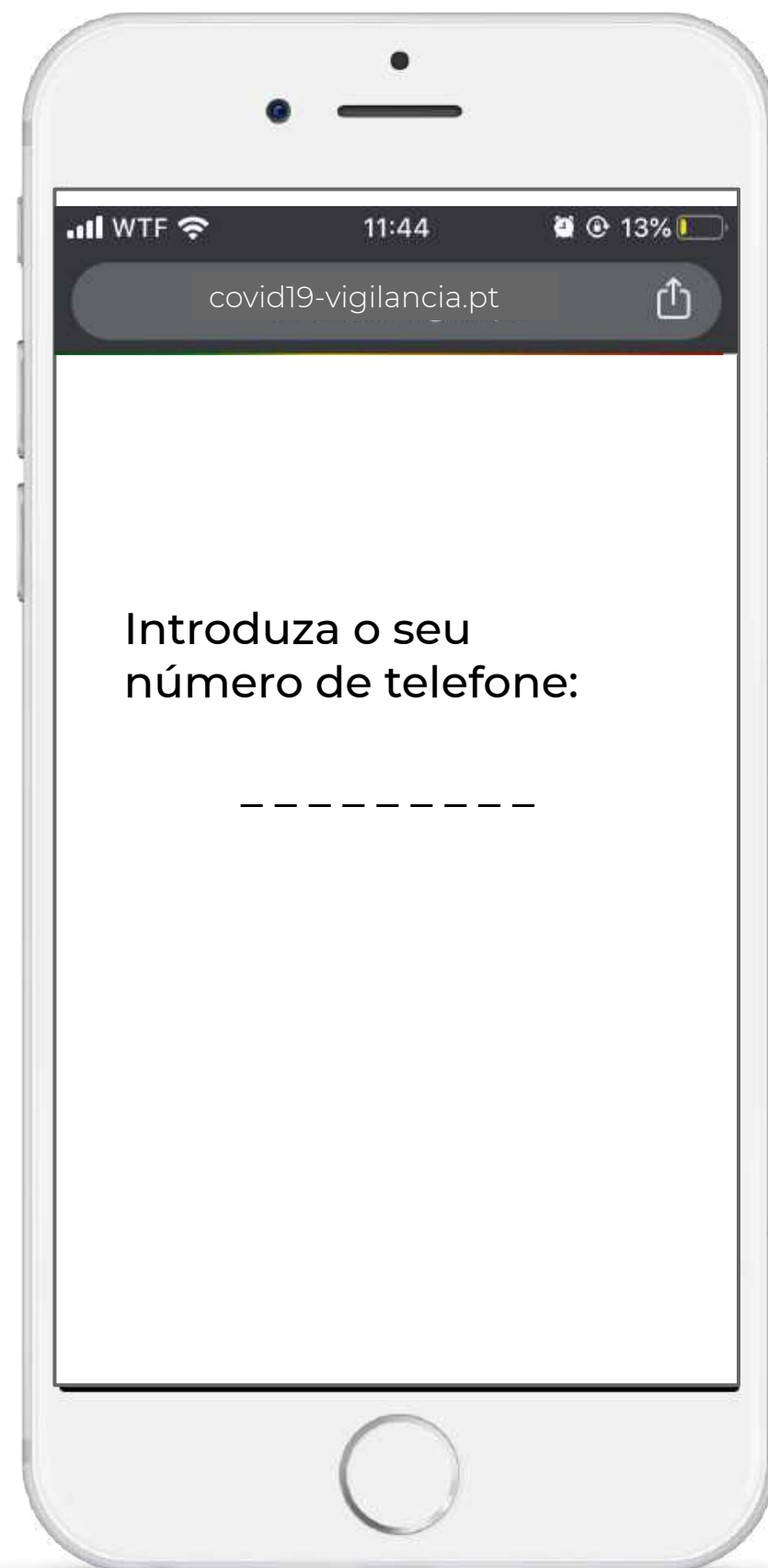
Permitem uma tomada de decisão mais eficaz sobre a actuação, em função dos casos e dos meios disponíveis

### POUPANÇA DE RECURSOS

Eficiência na alocação dos profissionais de saúde via eliminação de tempos de espera, de chamada e de registo de informação

## ILUSTRAÇÃO DO PROCESSO DE ACTUALIZAÇÃO DO ESTADO PELOS PRÓPRIOS PACIENTES ONLINE

### NÚMERO DE TELEFONE COMO IDENTIFICADOR



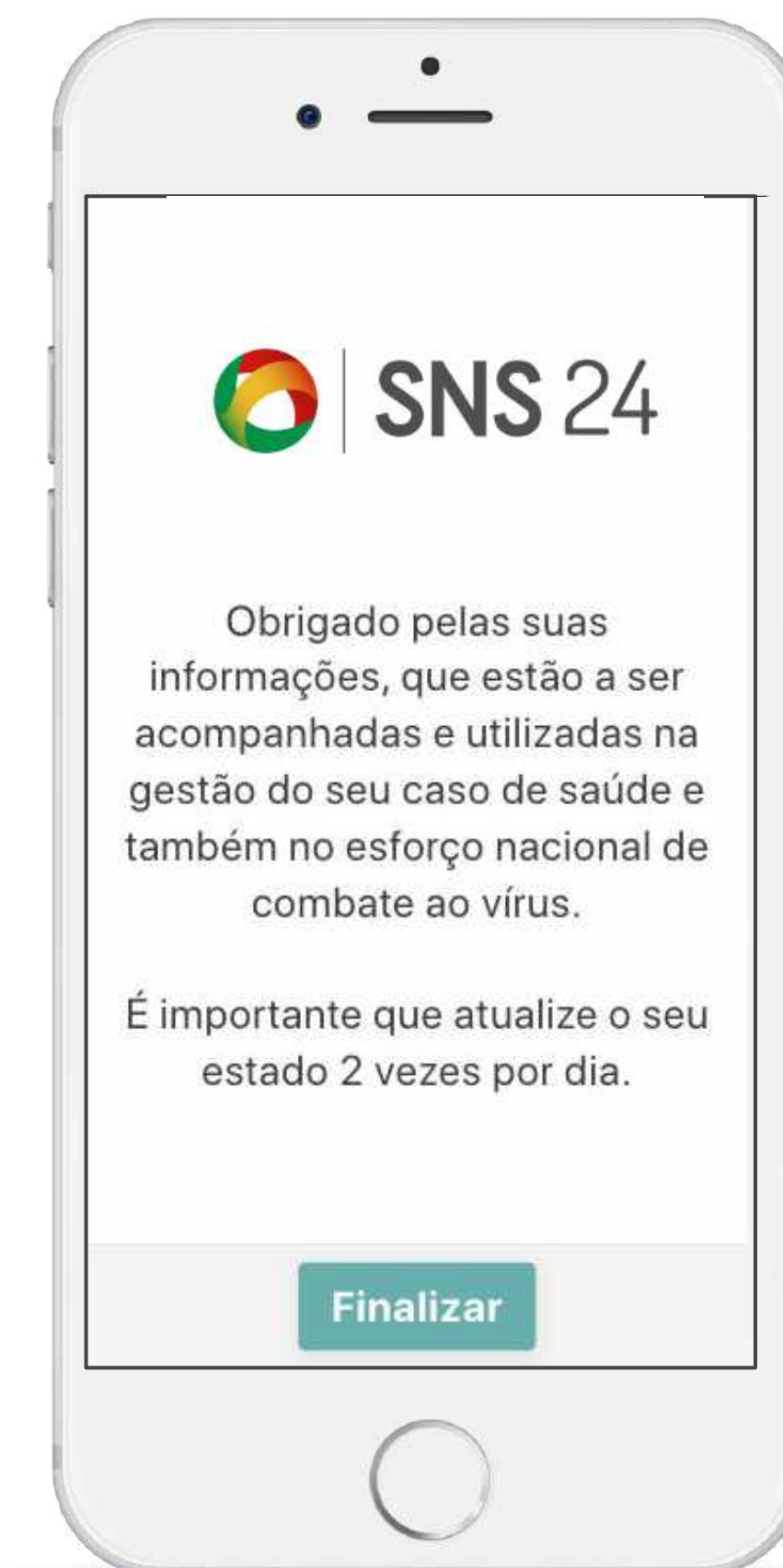
### AUTENTICAÇÃO POR LINK ENVIADO POR SMS



### ACTUALIZAÇÃO DOS DADOS DE SAÚDE (EXAUSTIVO)



### MENSAGEM DE CONFIRMAÇÃO



# PACIENTES SOB OBSERVAÇÃO FAZEM ACTUALIZAÇÃO DIÁRIA DO SEU ESTADO

RESPOSTAS ALIMENTAM A BASE DE DADOS PERMITINDO VISUALIZAÇÃO RÁPIDA SOBRE A EVOLUÇÃO DE CADA CASO

## SISTEMA DE AUTO ACTUALIZAÇÃO DE PACIENTES PERMITE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE IDENTIFICAREM OS CASOS MAIS SÉRIOS E DEFINIR AÇÕES

Questionário de evolução pode ser mais exaustivo pois não depende do tempo dos profissionais de saúde

Nome	IDADE	Ultima actualização	Nr. Telefone	Estado clínico	Evolução	T°	Tosse	Dores musculares	Dif respiratórias	Contacto c/ infectado	Diarreia	COD POSTAL
Xavier Peres	47	3/16/2020	351935965681	GRAVE	POSITIVA	36.3	S	N	S	S	S	4930-503
Telmo Melo	67	3/16/2020	351936688978	GRAVE	POSITIVA	38.7	N	S	S	N	S	4510-501
Ivo Sousa	60	3/16/2020	351934080035	ASSINTOMATICO	NEGATIVA	36.5	N	N	N	N	S	2640
Emanuel Peres	30	3/15/2020	351933209417	GRAVE	ESTAVEL	38.7	N	S	S	S	S	4705 -081
Bernardo Montenegro	64	3/16/2020	351930457372	MODERADO	POSITIVA	37.9	N	N	S	N	S	1100
Tiburcio Passos	59	3/16/2020	351933172966	GRAVE	POSITIVA	38.4	S	N	S	S	N	4400
David Luz	41	3/16/2020	351936547898	ASSINTOMATICO	NEGATIVA	36.4	N	S	N	N	N	4490 212
Virgílio Melo	25	3/16/2020	351931816096	MODERADO	NEGATIVA	37.1	S	N	S	N	N	1250
Jaime Vieira	37	3/15/2020	351933286916	MODERADO	NEGATIVA	37.8	N	N	N	S	N	4830
Otávio Pinho	70	3/16/2020	351932461035	ASSINTOMATICO	NEGATIVA	36.6	N	S	N	N	N	1100
Lívia de Lima	38	3/16/2020	351937336347	MODERADO	NEGATIVA	38.0	N	N	S	N	N	1495
Filipa Roque	78	3/16/2020	351930287866	MODERADO	POSITIVA	37.2	N	S	S	S	N	3025-063
Teresa Faria	34	3/15/2020	351935449862	GRAVE	ESTAVEL	38.2	S	S	S	N	S	9545
Vitória Castro	25	3/16/2020	351936675206	MODERADO	NEGATIVA	37.2	S	N	S	N	N	2620-310
Jaqueline Águas	72	3/16/2020	351934077441	MODERADO	POSITIVA	37.4	N	S	N	S	S	4800
Lucília Santos	48	3/16/2020	351937925690	MODERADO	POSITIVA	36.3	S	S	N	N	S	3830
Leonor Mendez	64	3/16/2020	351934412046	MODERADO	NEGATIVA	37.3	N	S	N	N	S	2280
Renata Nunes	50	3/16/2020	351931424495	MODERADO	POSITIVA	36.4	N	S	S	S	N	1050
Luana Dias	50	3/16/2020	351939264779	MODERADO	POSITIVA	38.3	N	S	N	S	N	2110
Débora Baptista	64	3/16/2020	351936292194	MODERADO	NEGATIVA	37.2	S	N	N	S	N	3725 110

Contacto telefónico com pacientes que não realizaram a actualização

Triagem por gravidade e evolução

Classificação automática da evolução em função da actualização de respostas

Possibilidade de analisar os estados evolutivos por geografia e definir ações em função dos meios locais à disposição

**3**

**SUPORTE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE**



## ÁREA DE ACTUAÇÃO 3: SUPORTE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

### 1. AUTO-SERVIÇO ONLINE DE CIDADÃOS

- Auto-serviço online de cidadãos (e/ou profissionais de saúde) em substituição do canal telefónico, transferindo e adaptando o protocolo telefónico para este canal, utilizando-o como processo de triagem com capacidade ilimitada.

### 2. MONITORIZAÇÃO EPIDEMIOLÓGICA EM ESCALA

- Monitorização da evolução epidemiológica e acompanhamento de casos de risco procurando monitorizar, de forma centralizada e em escala: casos suspeitos, casos de elevado potencial de contaminação, necessidades de internamento, etc.

### 3. SUPORTE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

- Suporte aos profissionais de saúde (capacitação, actualizações de protocolo, coordenação de trabalho).

### 4. CRIAÇÃO DE UMA WAR ROOM PARA VIABILIZAR UMA ACTUAÇÃO ÁGIL E EFICAZ

- Criação de uma war room, que permita aceder a informação de forma integrada e alavancar numa equipa multidisciplinar para apoio à tomada de decisão, realização de ajustamentos e desenvolvimento de novas iniciativas de forma ágil.

## A CAPACITAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÃO JUNTO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE APRESENTA UM CONJUNTO DE DESAFIOS QUE PODEM SER ULTRAPASSADOS ATRAVÉS DE NOVAS TECNOLOGIAS

### DESAFIOS

- ***Disseminação** de informação **em escala**, alavancando no alcance e capacidade de automação dos canais digitais*
- *Assegurar que a **informação** é **fidedigna, detalhada** e **actual**, recorrendo à capacidade digital de recolha e tratamento de informação*
- *Permitir que a **informação** seja **rica**: recorrendo à utilização de **imagens** e **vídeos** para além do texto*
- *Permitir a **partilha** controlada de **experiências entre profissionais de saúde** (nacionais e internacionais), de forma a melhorar a eficácia das abordagens*
- *Assegurar a **facilidade de onboarding e utilização** por parte dos médicos nos canais de comunicação que venham a ser utilizados*

## PODEM SER UTILIZADAS MÚLTIPLAS PLATAFORMAS DIGITAIS PARA FAZER CHEGAR INFORMAÇÃO AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DE FORMA EFICAZ

ALAVANCANDO EM PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO DE USO UNIVERSAL OU PLATAFORMAS DE GESTÃO DE CONHECIMENTO DE NOVA GERAÇÃO

### PODEM SER UTILIZADAS MÚLTIPLAS PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO EM SOBREPOSIÇÃO E RECORRENDO A PLATAFORMAS DE USO UNIVERSAL



## PODEM SER UTILIZADAS MÚLTIPLAS PLATAFORMAS DIGITAIS PARA FAZER CHEGAR INFORMAÇÃO AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DE FORMA EFICAZ

ALAVANCANDO EM PLATAFORMAS DE COMUNICAÇÃO DE USO UNIVERSAL

### CRIAÇÃO DE UMA CENTRAL DE CONTEÚDOS PARA DISSEMINAÇÃO JUNTO DA COMUNIDADE MÉDICA (EM FUNÇÃO DOS CONTACTO DISPONÍVEIS)



- RELATÓRIOS WHO
- ESTUDOS INTERNACIONAIS DE TRATAMENTOS
- DIRECTRIZES EUROPEIAS/MUNDIAIS SOBRE MATERIAL TÉCNICO
- ACTUALIZAÇÕES OPERACIONAIS / DE LOGÍSTICA INTERNA NO HOSPITAL
- ...



- TEXTO
- IMAGEM
- INFOGRÁFICOS
- VÍDEOS
- ...



- SMS/ WHATSAPP
- EMAIL
- YOUTUBE (LINKS PRIVADOS)
- FACEBOOK GROUPS

4

**CRIAÇÃO DE UMA *WAR ROOM* PARA  
VIABILIZAR UMA ACTUAÇÃO ÁGIL E  
EFICAZ**

## ÁREA DE ACTUAÇÃO 4: CRIAÇÃO DE UMA WAR ROOM CAPAZ DE ATUAR DE FORMA ÁGIL

### 1. AUTO-SERVIÇO ONLINE DE CIDADÃOS

- Auto-serviço online de cidadãos (e/ou profissionais de saúde) em substituição do canal telefónico, transferindo e adaptando o protocolo telefónico para este canal, utilizando-o como processo de triagem com capacidade ilimitada.

### 2. MONITORIZAÇÃO EPIDEMIOLÓGICA EM ESCALA

- Monitorização da evolução epidemiológica e acompanhamento de casos de risco procurando monitorizar, de forma centralizada e em escala: casos suspeitos, casos de elevado potencial de contaminação, necessidades de internamento, etc.

### 3. SUPORTE AOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

- Suporte aos profissionais de saúde (capacitação, actualizações de protocolo, coordenação de trabalho).

### 4. CRIAÇÃO DE UMA WAR ROOM PARA VIABILIZAR UMA ACTUAÇÃO ÁGIL E EFICAZ

- Criação de uma war room, que permita aceder a informação de forma integrada e alavancar numa equipa multidisciplinar para apoio à tomada de decisão, realização de ajustamentos e desenvolvimento de novas iniciativas de forma ágil.

## A CRIAÇÃO DE UMA WAR ROOM É CRÍTICA PARA GERIR OS CANAIS DE CONTACTO COM A POPULAÇÃO E PACIENTES E SUPORTAR A TOMADA DE DECISÃO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

**WAR ROOM:** SALA, NUM QUARTEL GENERAL, QUE DISPÕE DE MEIOS TÉCNICOS [E HUMANOS] PARA RECOLHER INFORMAÇÃO, PLANEAR ESTRATÉGIAS E DIRIGIR ACTIVIDADES

[TIPICAMENTE NUM CONTEXTO MILITAR, EM CENÁRIOS DE GUERRA]

### EQUIPA MULTIDISCIPLINAR E MULTIPLATAFORMA

A equipa deve incluir diferentes especialistas nas áreas necessárias à coordenação das diferentes actividades

### CONCENTRAÇÃO FÍSICA

Equipa partilha o mesmo espaço físico, a comunicação é imediata, transparente, fluida e com apoio a recursos visuais (quadros de actividade, dashboards, etc.)

### LIDERANÇA CLARA

A War Room deverá ter uma hierarquia e liderança claras de forma a que os processos sejam participados na fase de ideação mas eficazes nas fases de definição e execução

### CANAIS DE APROVAÇÃO MUITO RÁPIDOS / NÍVEL DE AUTONOMIA ELEVADO

O nível de autonomia deve ser elevado ou deve ter acesso a canais de aprovação muito rápidos para que a aprovação não seja uma barreira à capacidade de execução rápida

### ACESSO A DADOS E CAPACIDADE DE VISUALIZAÇÃO

A War Room deve ter acesso a diferentes fontes de dados dos diferentes canais de contacto, pesquisas no Google, monitorização de redes sociais e deve analisá-los de forma integrada (e visual) para apoio à tomada de decisão

### CAPACIDADE TÉCNICA DE DESENVOLVIMENTO E DE PROTOTIPAGEM

Dentro da War Room deve haver capacidade de execução residente para permitir ciclos de execução ágeis e imediatos

### ACESSO DIRECTO ÀS DIFERENTES PLATAFORMAS/ATIVOS DIGITAIS

Para que possam ser feitas alterações e ajustamentos às plataformas, a War Room deverá ter acesso directo às diferentes plataformas

**“The greatest error is not to move, the greatest error is to be paralyzed by the fear of failure.”**

Dr. Michael J. Ryan, WHO



## LINKS ÚTEIS

- <https://azure.microsoft.com/en-us/features/autoscale/>
- <https://amp.dev/>
- <https://developers.google.com/amp>
- <https://www.typeform.com/>
- <https://www.whatsapp.com/business>
- <https://www.e-goi.com/pt/>
- <https://www.facebook.com/help/1629740080681586>
- <https://support.google.com/youtube/answer/157177?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=en>
- <https://www.cloudflare.com/learning/cdn/what-is-a-cdn/>
- <https://www.talkdesk.com/blog/what-is-an-ivr-and-6-benefits-of-using-one/>
- <https://products.office.com/en-us/yammer/yammer-overview>
- <https://www.atlassian.com/software/confluence>

**KARMA**