

# EXPECTATIVA X EXPERIÊNCIA DO PACIENTE COM ATENDIMENTO NO CONSULTÓRIO DIGITAL DA UPA VERA CRUZ

## AUTORES

Lázaro dos Santos Santana  
Cássio Santos Pinto

## EIXO TEMÁTICO

Sistema Digitais e Dados em Saúde.

## INSTITUIÇÃO

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), Unidade de pronto atendimento Vera Cruz, São Paulo, Brasil.

## INTRODUÇÃO

A telemedicina apresenta-se como uma alternativa estratégica à descentralização e à melhoria do acesso ao atendimento médico, permitindo agilidade, diminuindo tempo de espera e melhorando o fluxo de atendimento evitando superlotação da unidade e trazendo conforto para o paciente.

## OBJETIVO

Identificar e quantificar em números qual a expectativa e experiência do usuário antes, durante e após atendimento no consultório digital na unidade de pronto atendimento Vera Cruz.

## MÉTODO

Trata-se de um estudo de campo, com abordagem transversal caracterizado pela coleta de dados em um ponto do tempo, na unidade de pronto atendimento Vera Cruz, a partir de um questionário estruturado com 12 questões diretas e de simples entendimento sobre a expectativa x experiência do usuário após o atendimento no consultório digital, todos os participantes serão informados e orientados quanto o objetivo da pesquisa e será apresentado o termo de livre e esclarecido.

## CONCLUSÃO

A expectativa x experiência no atendimento do consultório digital na unidade de pronto atendimento Vera Cruz demonstrou em dados parciais efetividade e satisfação dos usuários que procuram a unidade para atendimento, contribuindo para o desenvolvimento e melhora dos processos e transformação digital.

## RESULTADOS

