

Showcase



What is MedicalBox

MedicalBox is a medical software developed to facilitate the clinic management.



Fidelização de pacientes: como a tecnologia pode ajudar sua clínica?



Conheça o medicalBox

Experimente o medicalBox gratuitamente por 15 dias e conheça uma ferramenta inovadora para tornar sua clínica mais produtiva e organizada.

[EXPERIMENTE GRÁTIS](#)

RECEBA NOVIDADES POR E-MAIL

[Cadastrar](#)

POSTS TAGS



Fidelização de pacientes: como a tecnologia pode ajudar sua clínica?
4 de junho de 2019

The image shows the landing page of the MedicalBox website. At the top, there is a navigation bar with the MedicalBox logo, links for 'Início', 'Por que medicalBox?', and 'Blog', and an 'Entrar' button. The main content area features a large background image of a doctor's hands holding a tablet. The headline reads 'Prescrição de medicamentos' in large blue letters, followed by 'Com catálogo online'. Below this, a short paragraph explains the service: 'Você só precisa digitar o nome do medicamento, determinar o tratamento e imprimir a receita com o logo da sua clínica, para assinatura e carimbo'. A yellow button labeled 'QUERO SABER MAIS' is positioned below the text. To the right, there is a registration form titled 'Experimente grátis hoje mesmo!' with fields for 'Seu nome completo', 'Seu e-mail', 'DDD + Celular', 'Crie sua senha', and 'Confirme sua senha'. There is also a dropdown menu for 'Como você conheceu o medicalBox?' with 'Google' selected. A dark blue button labeled 'INICIAR MEU PERÍODO GRATUITO' is at the bottom of the form. A small disclaimer below the button reads 'Ao iniciar o período gratuito você concorda com os nossos Termos de serviço'. At the bottom of the page, there is a large banner with the text 'Ganhe eficiência economizando recursos' and a contact form on the right with the text 'Contato de medicalBox' and 'Olá! Tudo bem? Posso ajudar com alguma dúvida? Qualquer coisa, me...'. A navigation bar at the bottom of the page includes the MedicalBox logo and the text 'medicalBox'.

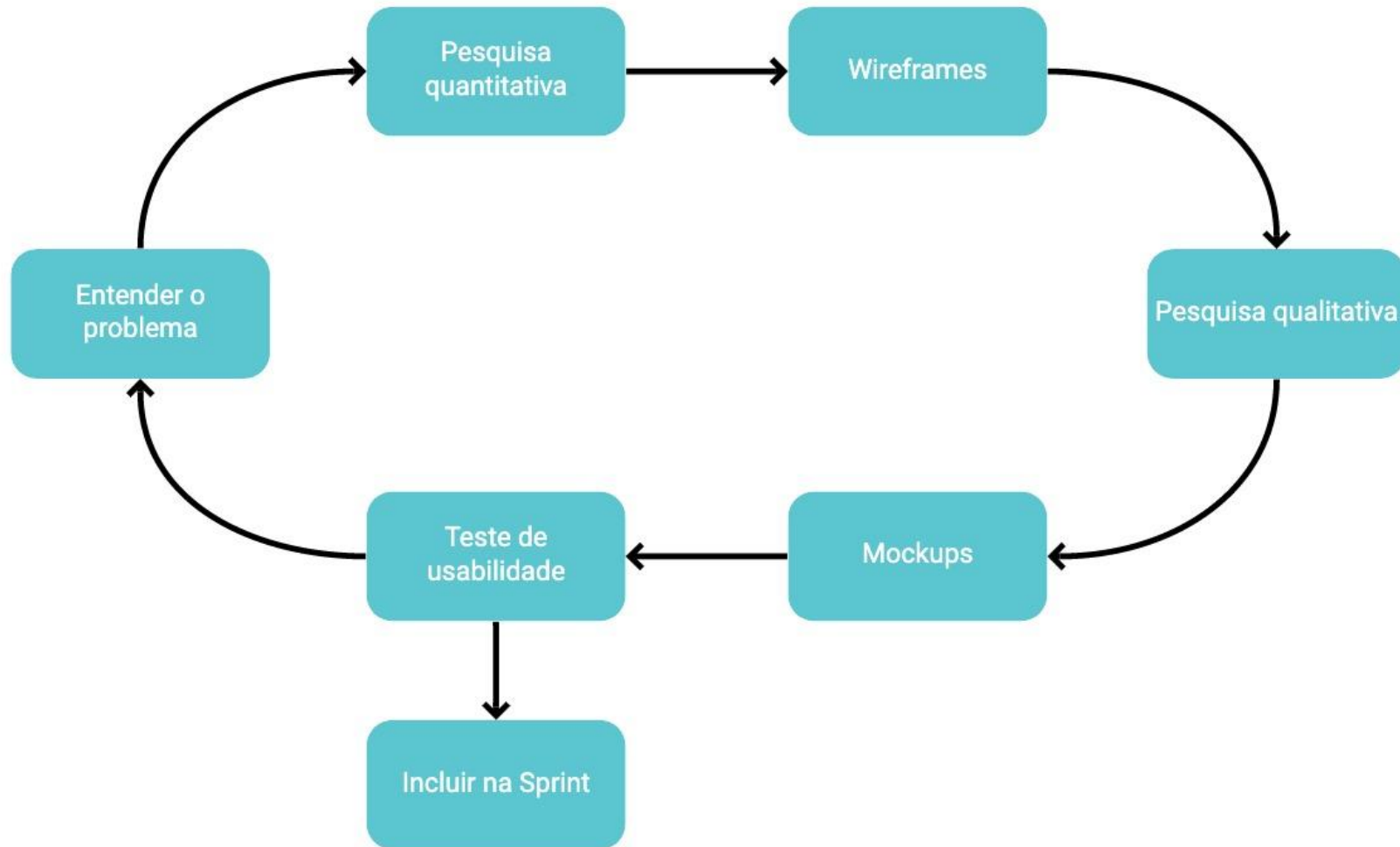
The problem statement

- The product for professional was created without user testing and without solution validation.
- We found a huge scalability problem because our sell process were extremely hard (calling and ringing bells);
- Without any competitive differential (iClinic major competitor);

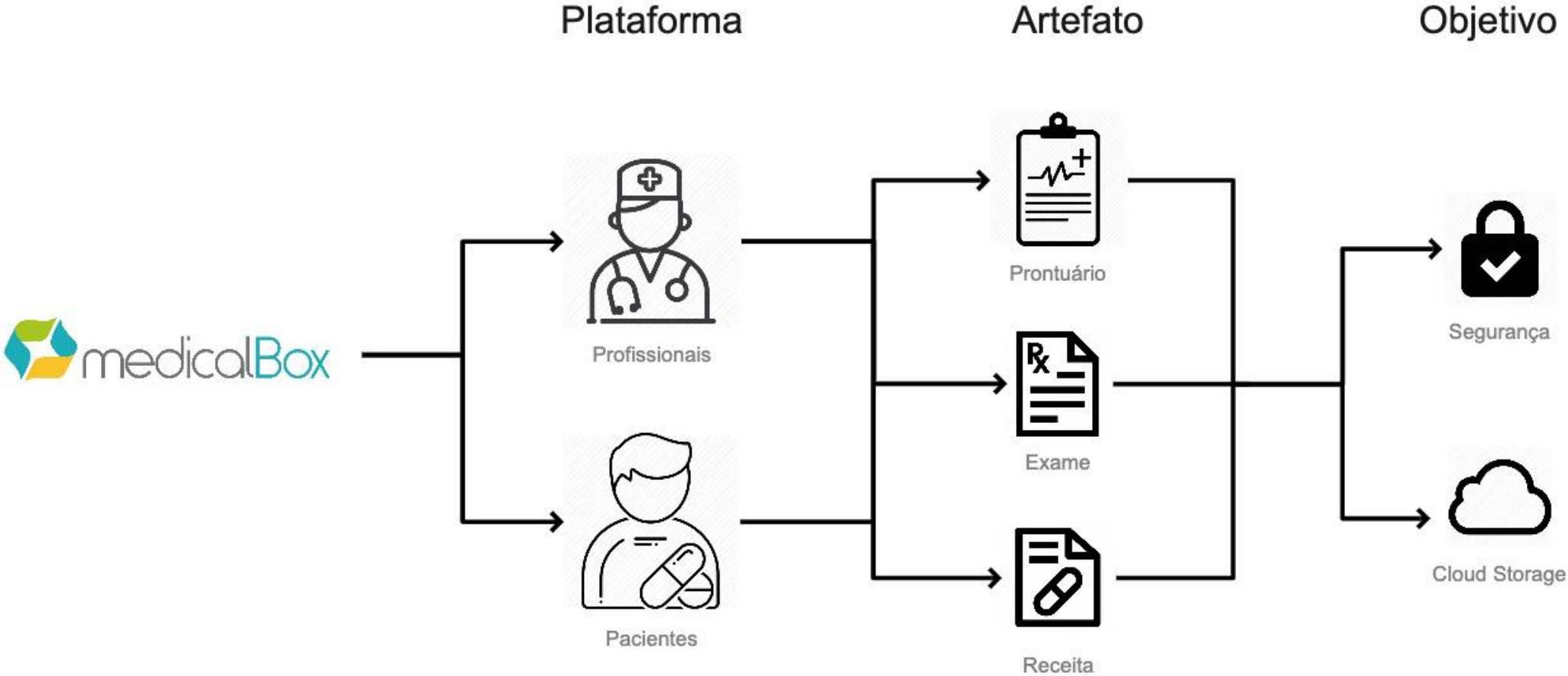
The spin-off project

- Create a spin-off project to improve the acquisition;
- Solve a big patient problem: save their own medical records in the Cloud.

The process that I planned

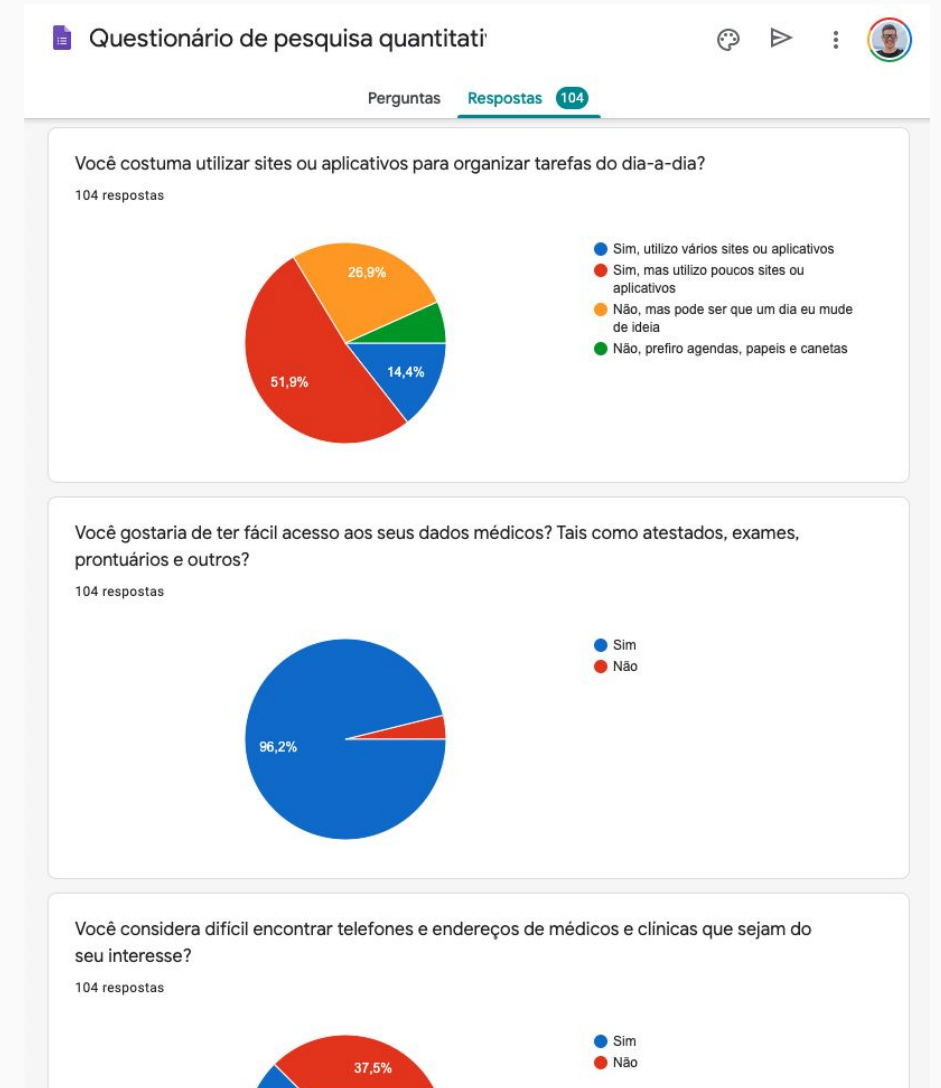


Business Understanding



Research 1/2

- We sent a quantitative survey to 200 people, and we had 104 answers.
- We met to analysis the profile of the users and classify them in three groups: Reunimos em equipe para identificarmos em conjunto os perfis **Supporters**, **Neutrals** and **Objectors**.



Research 1 de 2

USER RESEARCH PART I

Quantitative Survey with 104 answers

PERGUNTAS LEVANTADAS

- Em qual faixa etária você se enquadra?
- Com que frequência você costuma ir ao médico?
- Você está conveniado a algum plano de saúde?
- Você possui alguma doença crônica?
- Você costuma tomar remédios com frequência?
- Você atualmente está fazendo algum tratamento de saúde?
- Você conhece ou já ouviu falar sobre os termos "CID10" e/ou "TUSS"?
- Você costuma utilizar sites ou aplicativos para organizar tarefas do dia-a-dia?
- Você gostaria de ter fácil acesso aos seus dados médicos? Ex: atestados, exames, prontuários e outros.
- Você considera difícil encontrar telefones e endereços de médicos e clínicas que sejam do seu interesse?
- Dos dados listados abaixo, quais você considera relevante para fácil acesso em um aplicativo?
- Que outro tipo de dado relacionado a sua saúde você gostaria de ter acesso em um aplicativo?
- Você possui alguma sugestão ou gostaria de comentar algo?
- Em uma escala de 0 a 10 defina quão satisfatório foi responder essa pesquisa?

PERSONAS AVALIADAS

1. Apoiador

- Pessoas que vão ao médico mais de 5 vezes por ano
- Pessoas que utilizam poucos ou vários aplicativos para gerenciar suas tarefas
- Pessoas que tomam remédios com frequência
- Pessoas que gostariam de ter fácil acesso a atestados, exames e prontuários
- A maioria das pessoas estão fazendo tratamento de saúde

2. Neutro

- Pessoas que vão ao médico de 2 a 4 vezes por ano
- Pessoas que utilizam poucos ou vários aplicativos para gerenciar suas tarefas
- A maioria das pessoas não tomam remédios com frequência
- Pessoas que gostariam de ter fácil acesso a atestados, exames e prontuários
- A maioria das pessoas não estão fazendo tratamento de saúde

3. Opositor

- A maioria das pessoas não vão ao médico ou vão no máximo uma vez por ano
- A maioria das pessoas não utilizam aplicativos ou sites mas podem ser que mudem de ideia
- Pessoas que não tomam remédios com frequência
- Pessoas que gostariam de ter fácil acesso a atestados, exames e prontuários
- Pessoas que não estão fazendo tratamento de saúde

DADOS INTERESSANTES

- 35,7% das pessoas não costumam ir ao médico ou vão no máximo uma vez por ano
- 74,5% das pessoas não conhecem os termos "CID10" e/ou "TUSS"
- 79,6% das pessoas utilizam poucos ou vários aplicativos para gerenciar suas tarefas
- 95,9% das pessoas gostariam de ter fácil acesso a atestados, exames, prontuários e outros
- 63,3% das pessoas consideram difícil encontrar telefones e endereços de médicos e clínicas
- Mais de 60% das pessoas consideram relevantes dados como Tipo Sanguíneo, Pressão Arterial e Peso
- Apenas 2 pessoas consideraram idade como um dado relevante
- Na escala de 0 a 10, 71% das pessoas avaliaram a pesquisa com notas acima de 8

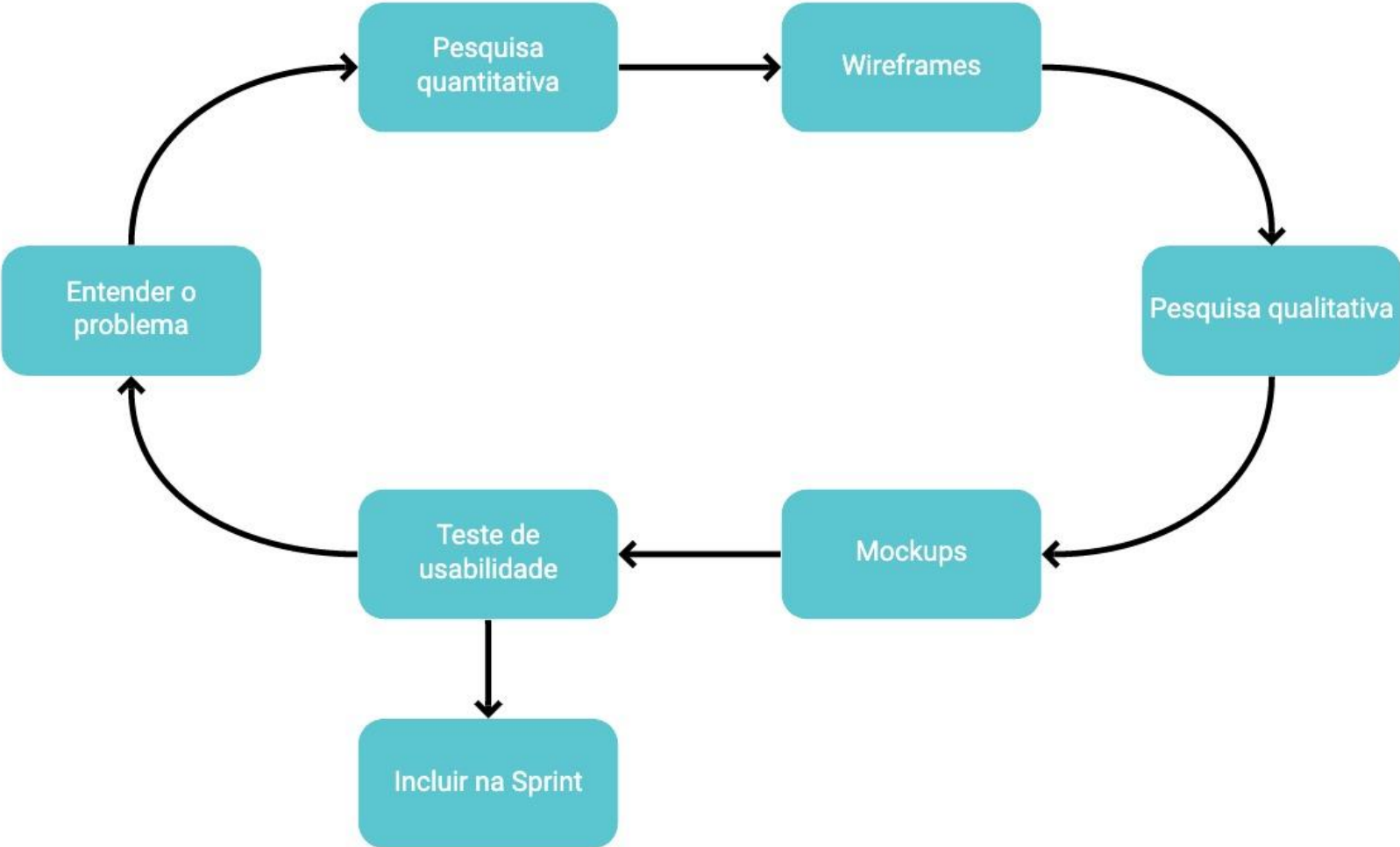
SUGESTÕES E COMENTÁRIOS RELEVANTES

- Dados de últimos exames 14
- Índice de gordura corporal 2
- Grau de visão 2
- Glicemia 2
- Diabetes 2
- Colesterol
- Medicamento de uso contínuo (tracker) 10
- Dados de consultas 10
- Alergia 8
- Notícias 6
- Tratamentos em andamento 3
- Doador de órgãos 3
- Vacinas 3
- Cirurgias 2
- Histórico de doenças 2
- Lembrete/recomendação de check-up 2
- Histórico de Internações
- Histórico de lesões

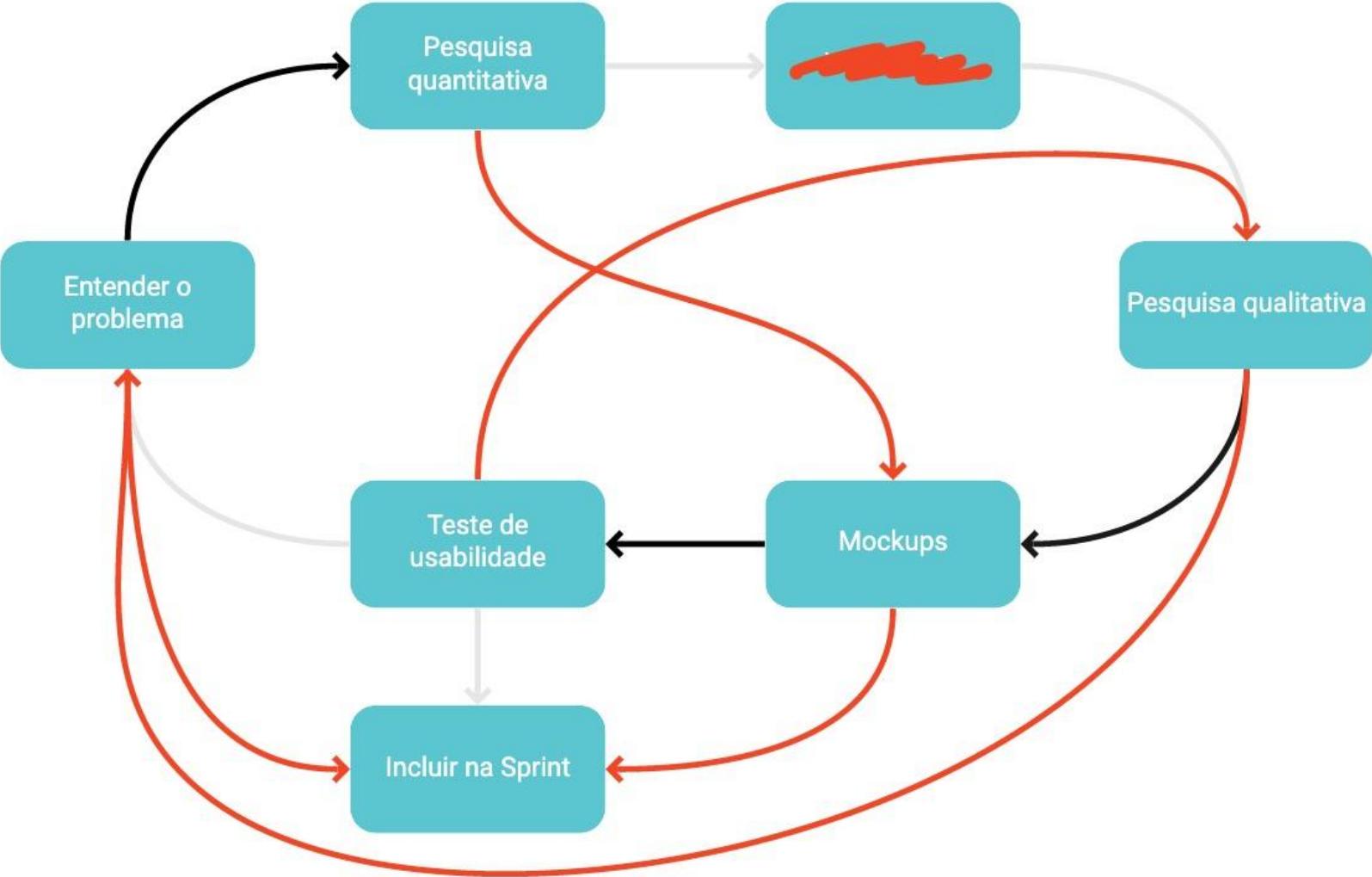
IDEIAS DESTACADAS

- Risco de desenvolvimento de doenças
- Feedback e avaliação de médicos e clínicas
- Buscas inteligentes com base em avaliações, comentários, localização, preço... (data science?)
- Possibilidade de pais e mães poderem visualizar os dados dos filhos

Problem: the stakeholder ask us to start the development process without the reserach report, so I had to start the mockups.

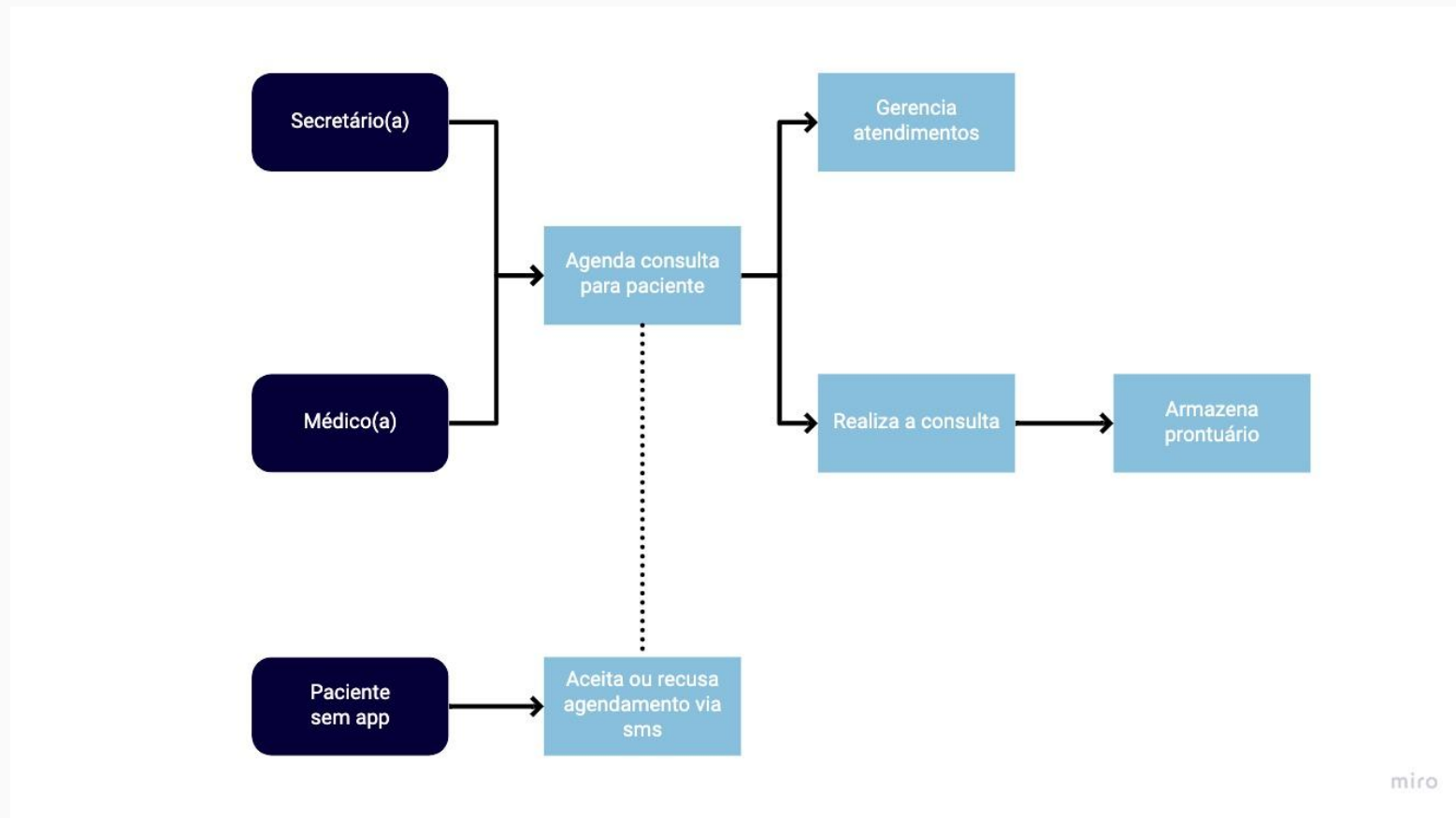


Problem: the stakeholder ask us to start the development process without the reserach report, so I had to start the mockups.



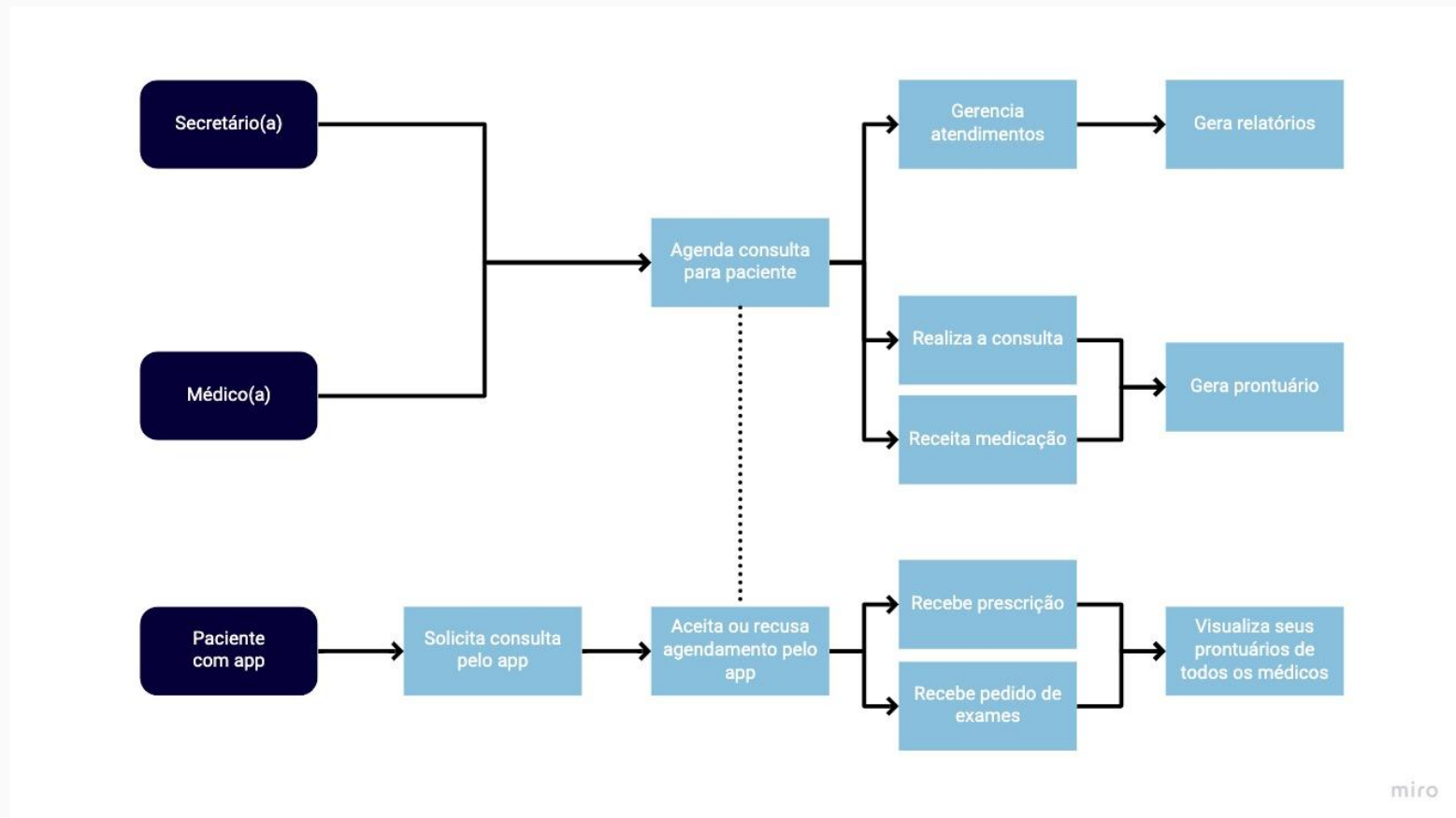
UX

Trying to minimize the impacts of that path change, I draw an quick user journey flow. That was the original flow (of the professionals software).



UX

And this is how the flow with the new actor (the patient) was looking.



Visual e UI Design

- I started to create the high fidelity mockups following the visual ID from the professionals app.
- Started to built guidelines and a component library (draft of a Design System).
- Started to create a dev-friendly environment using Zeplin and Figma's Specs Pages.
- Returned to the reserach and usability test planning.



Research 2 de 2

Schedule with selected users from the survey to the usability test

DIA 01					
Data	Descrição do evento	Início	Término	Usuário confirmado	
Terça 19 de fevereiro	Usuário Apoiador	14:30	15:00	Iago Z	
	Preparação para o próximo teste	15:00	15:10		
	Tipo de usuário	15:10	15:40	Cancelado	
	Preparação para o próximo teste	15:40	15:50		
	Usuário Apoiador	15:50	16:20	Rodolfo R	
OBS: Evitar o máximo possível testes com o mesmo tipo de persona.					
DIA 02					
Data	Descrição do evento	Início	Término	Usuário confirmado	
Quinta 21 de fevereiro	Usuário Neutro	15:30	16:00	Yuri C	
	Preparação para o próximo teste	16:00	16:10		
	Tipo de usuário	16:10	16:40	Cancelado	
	Preparação para o próximo teste	16:40	16:50		
	Usuário Neutro	16:50	17:20	David T	
OBS: Evitar o máximo possível testes com o mesmo tipo de persona.					
DIA 03					
Data	Descrição do evento	Início	Término	Usuário confirmado	
Sexta 22 de fevereiro	Usuário Apoiador	14:00	14:30	Natalia M	
	Preparação para o próximo teste	14:30	14:40		
	Usuário Opositor	14:40	15:10	André B	
	Preparação para o próximo teste	15:10	15:20		
	Usuário Opositor	15:20	15:50	Bruno A	
OBS: Evitar o máximo possível testes com o mesmo tipo de persona.					
DIA 04					
Data	Descrição do evento	Início	Término	Usuário confirmado	
Terça 26 de fevereiro	Usuário Apoiador	14:30	15:00	João G	
	Preparação para o próximo teste	15:00	15:10		
	Usuário Apoiador	15:10	15:40	Natalia M	
	Preparação para o próximo teste	15:40	15:50		
	Usuário Neutro	15:50	16:20	Paulo G	
OBS: Evitar o máximo possível testes com o mesmo tipo de persona.					
DIA 05					
Data	Descrição do evento	Início	Término	Usuário confirmado	
Quarta 27 de fevereiro	Usuário Opositor	15:30	16:00	Nick	
	Preparação para o próximo teste	16:00	16:10		
	Tipo de usuário	16:10	16:40	Cancelado	
	Preparação para o próximo teste	16:40	16:50		
	Usuário Apoiador	16:50	17:20	Bruno P	
OBS: Evitar o máximo possível testes com o mesmo tipo de persona.					
DIA 06					
Data	Descrição do evento	Início	Término	Usuário confirmado	
Quinta 28 de fevereiro	Usuário Apoiador	15:30	16:00	Jefferson P	
	Preparação para o próximo teste	16:00	16:10		
	Usuário Opositor	16:10	16:40	Rafael G	
	Preparação para o próximo teste	16:40	16:50		
	Usuário Neutro	16:50	17:20	Elisa	

Usability tasks and briefing.

APRESENTAÇÃO

1. Agradecer a presença
2. Explicar que essa etapa da pesquisa serve para colher dados qualitativos
3. Explicar a utilização das câmeras para filmar as reações, os gestos na tela e a tela do celular
4. Explicar a participação dos outros membros da equipe

RAZÃO/OBJETIVOS DO TESTE

5. Avaliar a experiência de uso
6. Validar roadmap e necessidades de features
7. Priorizar features mais importantes para o MVP

PROTOCOLO "PENSAR EM VOZ ALTA"

Explicar a importância de sabermos o que o usuário está pensando, suas dificuldades, o que lhe agrada e o que não agrada. Não se trata de narrar tudo o que está sendo feito mas sim aquilo que julgar mais importante e crítico.

TAREFAS

1. Há alguns dias você agendou uma consulta com a DRA. CRISTIANE PEDROSO e depois de um tempo você recebeu uma notificação solicitando pela confirmação do agendamento. Tendo em vista a situação tente:
 - a. Confirmar a consulta agendada com a DRA. CRISTIANE PEDROSO.
2. Imagine que você tenha agendado e confirmado uma consulta com um médico novo. Pensando nessa situação tente:
 - a. Encontrar essa consulta levando em consideração que você apenas lembra a data da consulta (18/03) e a especialidade do médico (FISIOTERAPEUTA).
 - b. Reagendar a consulta que por motivos de viagem você não poderá estar presente.
3. Imagine você tenha agendado um a consulta com um clínico geral. A consulta não chegou a ser confirmada. Pensando nessa situação tente:
 - a. Encontrar essa consulta levando em consideração que você apenas lembra o nome da

Nome do usuário participando do teste: _____

Persona do usuário: Apoiador

Algumas informações sobre esse tipo de usuário:

- Costuma ir ao médico mais de 5 vezes por ano
- Utiliza pouco ou vários aplicativos para gerenciar tarefas do dia-a-dia
- Costuma tomar remédios com frequência
- Gostaria de ter fácil acesso a atestados, exames e prontuários
- Pode estar fazendo algum tipo de tratamento de saúde

Sobre as tarefas do teste de usabilidade:

1. Confirmar consulta agendada com o DRA. CRISTIANE PEDROSO.

Anotações:

2. Encontrar e reagendar consulta/agendamento com a DRA. FLÁVIA TEIXEIRA agendada para o dia 18/02.

Anotações:

Research 2/2

- The usability test was in a two glasses rooms, where the first one was for the interviewer and the user, and the second one to the team who was taking notes of the user behaviour.

ANÁLISE			CONTAGEM															
Funcionalidade	Sugestões	Usuários	CONT.	Iago	Rodolfo	David	Yuri	Andre	Bruno	Natália	João G.	Gurgel	Nicholas	Pozenato	Jefferson	Rafael G.	Elisa	
Confirmar ou cancelar consultas	Encontrou com facilidade a chamada para a tela de confirmação	Gurgel, Nick, Jefferson	3									X	X		X			
	Não encontrou ou demorou para encontrar a chamada para a tela de confirmação	Iago, Rodolfo, David, Yuri, Andre, Bruno, Natália, João Garbelotti, Pozenato, Rafael G, Jefferson, Elisa	11	X	X	X	X	X	X	X	X				X		X	X
	Teve dificuldade para encontrar a tela de confirmação na segunda vez	Rodolfo, Nick	2		X								X					
	Encontrou com facilidade a tela de confirmação na segunda vez	Iago, David, Andre, Bruno, Natália, João Garbelotti, Gurgel, Pozenato, Yuri, Jefferson, Rafael G	11	X		X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	
	Sentiu a necessidade de confirmar o agendamento pela timeline	David				X												
	Esperava que antes da confirmação fosse aberta as telas com os dados detalhados do agendamento para então confirmar ou não	David				X												
	Sentiu falta de feedback para confirmar que a consulta foi cancelada efetivamente	Elisa																X
	Sugeriu a utilização de outra cor para a barra de confirmação	Yuri						X										
	Sugeriu animar a consulta do dia ou mais próxima da data atual	Yuri						X										
	Confundiu o ícone da timeline de consultas com o ícone da tela de documentos	Andre, Natália	2						X		X							
	Sugeriu a label "Clique aqui" para destacar mais o acesso para a tela de confirmação	Nick												X				
	Sugeriu ícone de notificação e badge	Pozenato													X			
	Encontrou com facilidade a consulta na timeline	Iago, Yuri, Andre, Natália, João Garbelotti, Gurgel, Nick, Pozenato	6	X				X			X	X	X					X
Teve dificuldade para encontrar a consulta na timeline	Rodolfo, David, Bruno, Jefferson	4		X	X				X						X			
Sugeriu posicionar o scroll da tela na consulta mais próxima do dia atual	Rodolfo, David, Yuri	3		X	X	X												
Sugeriu inverter a ordem de exibição na timeline de consultas/agendamentos	Rodolfo, Bruno, Nick	3		X	X							X						
Sentiu a necessidade de poder filtrar consultas/agendamentos por data	David, Jefferson	2				X									X			
Sugeriu alterar o texto do botão para "Ligue para reagendar" e "Ligue para cancelar" para não frustrar o usuário	David, Yuri, Bruno, Gurgel	4			X	X			X			X						
Não achou problema ter de ligar para o médico para reagendar mas gostaria de ter a funcionalidade no aplicativo	Iago, Rodolfo, David, João Garbelotti, Gurgel, Nick, Pozenato, Rafael G	9	X	X	X					X	X	X	X	X	X	X		
Não gostou da ideia de ter de ligar para o médico para reagendar e cancelar consultas	Yuri, Andre, Bruno	4					X	X	X								X	



Research 2 de 2

- Answer analysis

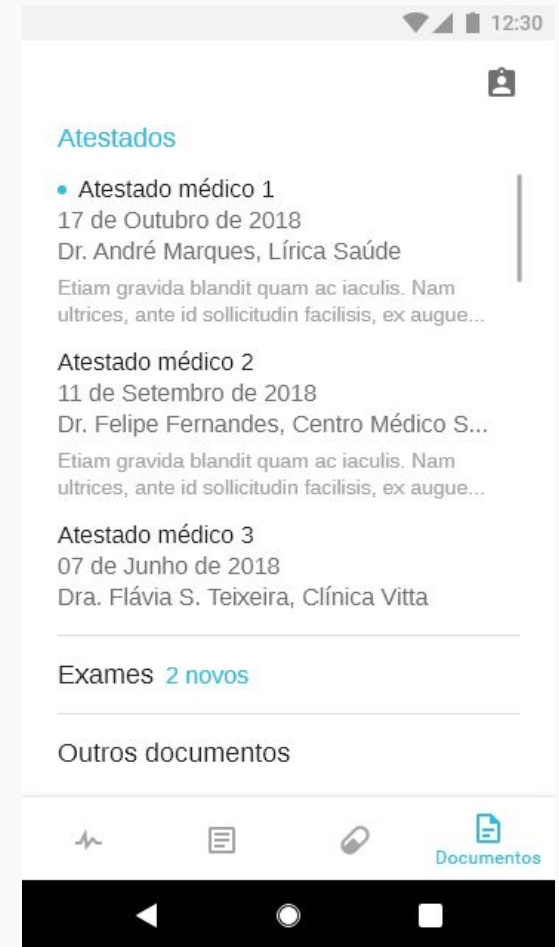
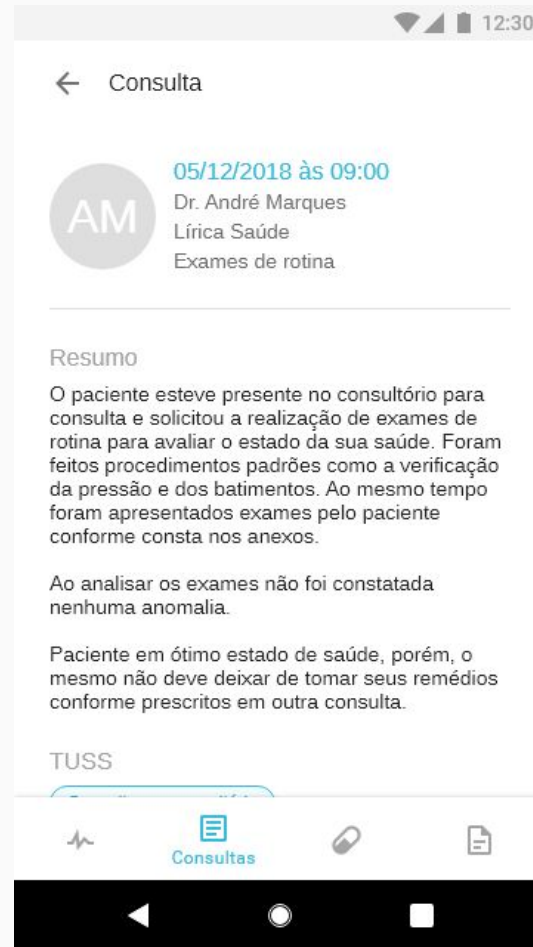
Confirmação e cancelamento de agendamentos	
Fatos	<ul style="list-style-type: none">3 de 14 usuários notaram a barra de confirmação em primeira instância, sem a ajuda do entrevistador.
Sugestões	<ul style="list-style-type: none">Alterar texto da barra de confirmação para dar mais destaque. [x1]Utilizar outra cor para destacar a barra de confirmação. [x1]Confirmar/cancelar agendamentos diretamente pela timeline de consultas. [x1]Visualizar os dados do médico e da clínica antes de confirmar/cancelar agendamentos. [x1]Melhorar feedback para o usuário quando um consulta for cancelada [x1]
Decisões:	<ul style="list-style-type: none">Trocar a barra de confirmação por um ícone de notificação(sino) [sino leva para a tela de detalhes do agendamento onde o usuário poderá confirmar a consulta]Dar um highlight na timeline nas consultas a serem confirmadas.
Navegação na timeline de consultas/agendamentos	
Fatos	<ul style="list-style-type: none">11 de 14 usuários localizaram facilmente o agendamento.
Sugestões	<ul style="list-style-type: none">Utilizar várias cores para demarcar os status de consultas/agendamentos. [x4]Posicionar o scroll da tela na consulta mais próxima do dia atual. [x3]Inverter a ordem de exibição na timeline de consultas/agendamentos. [x3]Utilizar outro ícone para a tela de consultas/agendamentos devido a semelhança com a tela de documentos. [x2]Possibilidade de filtrar agendamentos/consultas por data. [x1]Possibilidade de demarcar o hoje/consulta do dia para facilitar a navegação. [x1]Exibir a especialidade do médico na timeline de consultas/agendamentos. [x1]Criar animação para retorno de feedback para o usuário quando clicado em uma consulta/agendamento. [x1]Sugeriu que a timeline possuísse apenas as próximas consultas. [x1]
Decisões:	<ul style="list-style-type: none">Utilizar várias cores para demarcar os status de consultas/agendamentos<ul style="list-style-type: none">Realizadas - Label: "Prontuário disponível" azulPróximas(já confirmadas) - Label Verde com checkA confirmar - Background e borda azulCanceladas - Label vermelha/laranja(o que funcionar melhor)Trocar o ícone da tela de consultas/agendamentos por ícone de estetoscópioPosicionar o scroll da tela na consulta mais próxima do dia atual e destacá-loUsar um ícone ao invés de texto

MATRIX CSD		
Certezas	Suposições	Dúvidas
Ajustes de Layout ● ● ● ●	Resumo de prescrições médicas na tela inicial ● ● ● ● ●	O que é mais importante? Os dados da clínica ou os dados da consulta? ● ● ● ● ●
Ligações diretas para clínicas pelo aplicativo ● ● ● ● ●	Transparência de cores sozinha não é efetiva para o status das consultas ● ● ● ● ●	É relevante possuir um guia médico? ● ● ● ● ●
	Aviso sobre consultas a serem confirmadas em outras telas ● ● ● ● ●	É relevante ter acesso a notícias relacionadas a área da saúde? ● ● ● ● ●
	Separar e categorizar documentos em Exames, Atestados e Outros ● ● ● ● ●	
	Botão para reagendar consultas ligando para clínicas ● ● ● ● ●	
	CID10 e Tuss são títulos intuitivos nos dados da consulta? ● ● ● ● ●	
	Dados mais relevantes que Idade, Peso e outros na tela inicial ● ● ● ● ●	
	Melhorias para a busca na timeline de consultas ● ● ● ● ●	
	Timeline e calendário são intuitivos o suficiente? ● ● ● ● ●	
	Logo não está legal na tela inicial ● ● ● ● ●	
	Utilização de tabs nos dados da consulta ● ● ● ● ●	
	Agrupar anexos e documentos nos dados do prontuário. Mídia? ● ● ● ● ●	

High fidelity mockups and prototype



High fidelity mockups and prototype



Samples of the Professionals Web App

The screenshot shows the main interface of the medicalBox web app. On the left is a dark sidebar with navigation icons for 'Início', 'Agenda', 'Pacientes', 'Prontuário', 'Utilitários', 'Relatórios', and 'Preferências'. The top header includes the 'medicalBox' logo, a search bar, and the user's name 'Dr. Lucas'. The main content area is divided into two panels: 'Receita' (Prescription) and 'Despesa' (Expense).

Receita (Prescription) Panel:

- Form fields for: Paciente (Nome do paciente), Convênio (Selecionar), Médico (Nome do médico), Data de realização (00/00/0000), Procedimento (Digite o procedimento), Número da guia (Digite o número), and Forma de pagamento (Selecionar).
- Table of prescriptions:

ID	Data
9833	22/02/2019

Despesa (Expense) Panel:

- Table of expenses:

ID	Data
9833	22/02/2019
8971	21/02/2019
1225	28/01/2019

The screenshot shows the 'Lançamento de Receita' (Receipt Issuance) form in the medicalBox web app. The form is used to create a new receipt and includes various input fields and tables.

Lançamento de Receita Form:

- Fields for: Data de realização (00/00/0000), Médico (Selecionar), Paciente (Digite o nome do paciente), Convênio (Selecionar), Número da Guia ou Controle (Digite o nome do paciente), Procedimento (Digite o procedimento), and Valor do procedimento (Digite o valor do procedimento).
- Fields for: Desconto (em porcentagem) (000%) and Valor com desconto.
- Table of items to be added to the receipt:

Convênio	Nr. Guia ou Controle	Procedimento	Valor	Desconto (%)	Valor final
Particular	004846646565	Retirada de unha	R\$150,00	0%	R\$150,00
Unimed	125739535564	Medicação	R\$50,00	0%	R\$50,00

Total por convênio:

Convênio	Valor total	Desconto (%)	Valor com desconto
Particular	R\$150,00	0%	R\$150,00
Unimed	R\$50,00	0%	R\$50,00

Observação: Digite a observação. Valor a receber: R\$200,00.

Recebimentos pelo paciente:

- Forma de pagamento (Selecionar) and Tipo de parcelas (Fixas or Variáveis).
- Fields for: Valor restante (R\$200,00), Data da primeira parcela (00/00/0000), Nro de parcelas (10), and Cada parcela (R\$20,00).
- Table of payments received by the patient:

Código	Data de vencimento	Valor	Nr. Guia	Data de pagamento	Status
1	27/12/2018	R\$20,00	004846646565	26/12/2018	Recebido
2	27/01/2019	R\$30,00	484891123864	-	Receber

Recebimentos pelo convênio:

- Table of payments received by the plan:

Código	Data de vencimento	Valor	Nr. Guia	Data de pagamento	Status
1	27/01/2018	R\$150,00	004846646565	-	Receber

**Thank you so
much! :)**