

ANÁLISE DO APLICATIVO DE SAÚDE DOCTORALIA A PARTIR DA SOCIOLOGIA DE MERCADOS NO BRASIL: REVISÃO

Letícia Tami Taniguti Hinobu (PIC/CNPq/FA/Uem), Maurício Reinert do Nascimento (Orientador), e-mail: m.reinert@gmail.com.

Universidade Estadual de Maringá/Centro de Ciências Sociais Aplicadas/Maringá, PR.

Administração/ Administração de empresas

Palavras-chave: Sociologia Econômica, Software como serviço, Economia Compartilhada.

Resumo

A sociologia econômica estuda a relação entre os fenômenos econômicos e a sociedade, por exemplo, os mercados. O mercado de saúde é composto por diversas estruturas que são influenciadas pela tecnologia, como o surgimento de aplicativos para celulares. O objetivo deste trabalho foi descrever o funcionamento do aplicativo de saúde Doctoralia no âmbito nacional perante a sociologia econômica. Para isso, realizou-se um levantamento bibliográfico em livros, sites, artigos e materiais disponíveis na Internet a fim de realizar uma análise documental. O Doctoralia é uma plataforma de agendamento de serviços médicos baseados na web, do tipo SaaS, software como serviço, e ocorre por meio da “economia compartilhada”. Como o foco deste estudo voltou-se para a elucidação da descrição da plataforma Doctoralia e sua relação com a sociologia econômica, estudos posteriores poderiam envolver a área de saúde.

Introdução

A sociologia econômica (SE) é definida como a aplicação de ideias, conceitos e métodos sociológicos aos fenômenos econômicos, estudando como estes influenciam e são influenciados pela sociedade de forma alternativa a teoria econômica (SWEDBERG, 1997). O mercado de saúde é composto por diversas estruturas que são influenciadas pela tecnologia, como o surgimento de aplicativos para celulares, por exemplo, o Doctoralia.

O software de saúde Doctoralia foi desenvolvido por dois médicos e um tecnólogo em 2007, disponibilizado para os sistemas operacionais de smartphones Android e iOS, o aplicativo atua fornecendo ferramentas que permitem aos seus usuários a realização de busca por consultórios médicos por meio de localização, possui abrangência no mercado internacional participando do Docplanner Group, possibilita a procura por nome de especialistas, áreas médicas ou palavras-chave, opinar e verificar opiniões de pacientes já consultados, marcar consultas, entrar em contato com especialistas, consultar reputação de médicos e formar uma lista de médicos favoritos. Para os profissionais as vantagens da plataforma são melhorar suas

reputações e deixar que seus pacientes os encontrem (DOCTORALIA, 2018). Assim, busca-se analisar o funcionamento do aplicativo de saúde Doctoralia a fim de compreender seu papel no mercado de saúde brasileiro.

Materiais e métodos

Este trabalho utilizou-se de uma metodologia de pesquisa qualitativa baseada em estudo de caráter exploratório, que teve como finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias para proporcionar uma visão geral quando o tema escolhido é pouco explorado (GIL, 1999), e descritivo que buscou descrever os fatos e fenômenos da realidade. Para a elaboração da pesquisa descritiva foi feito um levantamento bibliográfico e revisão da literatura a partir de dados secundários como artigos e materiais disponibilizados em bases de dados na Internet, primeiramente selecionou-se materiais com a temática Doctoralia, realizou-se a leitura e realização de fichamentos, o que possibilitou a análise documental.

Resultados e Discussão

A tradicional forma de agendar consultas médicas que ocorria com agendadores por telefone ou pessoalmente foi modificada, recentemente, com o surgimento de sistemas que permitem o agendamento de consultas por meio da Internet. Esses sistemas são elaborados pelos profissionais de TI em saúde, que fornecem e mantêm uma plataforma com base em subscrição paga e vem sendo uma tendência (ZHAO, et. al, 2017). O Doctoralia é uma plataforma de agendamento de serviços médicos baseados na web, do tipo software de serviços e ocorre por meio da “economia compartilhada” (ESPINO, 2018).

A “economia compartilhada” é definida como uma transação que ocorre em uma plataforma segura, que permite escala, e as duas partes desconhecidas relacionam-se com interesse de uso, doação, aluguel ou troca de um ativo subutilizado. É aplicada nas situações em que, de forma disruptiva, a plataforma digital visa mediar consumidores e vendedores ou prestadores de serviço, sem a obrigação da existência de uma estrutura física e condições trabalhistas tradicionais. Economia compartilhada ainda pode ser denominada como: economia mesh, consumo colaborativo ou consumo conectado. Pode-se identificar esse tipo de economia ao considerar três fatores: capacidade de oferta excedente ou ativos subutilizados, plataforma e as partes (ESPINO, 2018).

A plataforma Doctoralia se enquadra como consumo colaborativo pois busca explorar a capacidade ociosa dos colaboradores referente as faltas dos pacientes em consultas, ofertando horários vagos das agendas, além da otimização dos recursos que seriam alocados ao agendamento telefônico, como salários, espaço físico etc. Apresenta uma estrutura digital que permite a interação entre colaboradores e pacientes (peers) que partilham tempo, dinheiro, espaço e habilidade, sendo os peers desconhecidos, os pacientes ou pessoas em seu nome relacionam-se com profissionais da saúde, sem intermédio de plano de saúde ou central de regulação, tangibilizando a confiança por meio um sistema de avaliação baseada na quantidade de avaliações favoráveis de usuários anteriores (ESPINO, 2018).

No Doctoralia, não existe um diretor-técnico responsável, identificado na plataforma, assim, a responsabilidade pela qualidade do atendimento, pontualidade, quantidade, confiabilidade e integridade não é atribuída à plataforma, mas ao prestador, o preço da consulta é visível o que poderia sugerir a prática da mercantilização da saúde, assim como demais informações sobre os médicos: nome completo, localização e informações sobre as consultas, especialidade, avaliação pelos pacientes (estrelas 0-5), CRM, fotografia, informações sobre aceitação de convênios, opiniões (mensagens) de pacientes atendidos anteriormente, quem sou eu (informações inseridas pelos médicos) onde pode-se encontrar dados sobre sua formação profissional, pensamentos, formas de pagamento etc. (ESPINO, 2018).

Quanto a funcionalidade do aplicativo, o fluxo do paciente na plataforma acontece da seguinte forma: Inicialmente o paciente escolhe a especialidade e permite que o sistema tenha acesso a sua localização ou seleciona uma cidade ou distrito, há a possibilidade de filtrar por planos de saúde, tratamentos ou disponibilidade, escolhe o profissional a partir da lista de médicos e disponibilidade de agendamento e em seguida preenche os dados, aceita os termos e condições e a política de privacidade da empresa e envia a solicitação. No Doctoralia não há restrições para remarcação, cancelamento ou faltas. O sistema confirma imediatamente pelo e-mail informado, e antes da consulta é enviado um lembrete via celular. Posteriormente, o paciente pode deixar sua opinião sobre o serviço, de forma gratuita, simples e rápida. (ESPINO, 2018; DOCTORALIA, 2018).

Conclusões

O Doctoralia é uma plataforma de agendamento de serviços médicos, baseados na web, do tipo SaaS, software como serviço, e ocorre por meio da “economia compartilhada”. Este tipo de economia é definido como uma transação que ocorre em uma plataforma em que duas partes desconhecidas relacionam-se com interesse de uso, doação, aluguel ou troca de um ativo subutilizado. O Doctoralia apresenta uma estrutura digital que permite a interação entre colaboradores e pacientes que partilham tempo, dinheiro, espaço e habilidade, sendo as partes (peers) desconhecidas, os pacientes ou pessoas em seu nome relacionam-se com profissionais da saúde, sem intermédio de plano de saúde ou central de regulação, tangibilizando sua confiança por meio um sistema de avaliação baseada na quantidade de avaliações favoráveis de usuários anteriores. Como o foco deste estudo voltou-se para a elucidação da descrição da plataforma Doctoralia e sua relação com a sociologia econômica, seria interessante estudos posteriores envolvendo a área de saúde.

Agradecimentos

Agradecimento ao Prof. Dr. Maurício Reinert do Nascimento, pela paciência e dedicação nas orientações.

Referências

DOCTORALIA. Doctoralia Brasil Serviços Online e Software Ltda., 2018.

Disponível em: <<https://www.doctoralia.com.br/>>. Acesso em: 07/04/2018.

ESPINO, G. P. **Economia compartilhada na saúde: atratividade do mercado para plataformas de agendamento de consultas médicas.** Dissertação (Mestrado em Gestão para a Competitividade) – Escola de Administração de Empresas Getúlio Vargas, São Paulo, p. 76. 2018.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SWEDBERG, Richard. **New Economic Sociology:** What has been accomplished, what is ahead? *Acta Sociológica*, v. 40, n. 2, p. 161-182, 1997.

ZHAO, P.; YOO, I.; LAVOIE, J.; LAVOIE, B. J.; SIMOES, E. Web-Based Medical Appointment Systems: A Systematic Review. **J Med Internet Res.** v. 19, n. 4, 26 abr. 2017. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28446422>>. Acesso em: 30/08/2019.