

PANORAMA DE ATUAÇÃO ENTRE O DESIGN E A SAÚDE: casos no cenário internacional e nacional

OVERVIEW OF ACTION BETWEEN DESIGN AND HEALTH: cases on the international and national scene

BORTOLETTO-GONÇALVES, Luana; Doutoranda; Universidade Federal de Santa Catarina

luanabortoletto@gmail.com

MERINO, Eugenio Andrés Díaz; Doutor; Universidade Federal de Santa Catarina

eugenio.merino@ufsc.br

MERINO, Giselle Schmidt Alves Díaz; Doutora; Universidade do Estado de Santa Catarina e Universidade Federal de Santa Catarina

gisellemerino@gmail.com

Resumo

A interdisciplinaridade entre a área do Design e Saúde consente na criação de soluções centradas no usuário, as áreas possuem a pessoa no centro do processo e tem finalidade de atender às suas necessidades. Este artigo tem como objetivo levantar o panorama de atuação entre o Design e Saúde em casos nacionais e internacionais. A problemática consiste em: “Como as práticas e princípios do Design podem contribuir para a melhoria dos serviços, processos e experiências na área da Saúde?”. A pesquisa desenvolveu-se em duas etapas (1) revisão de literatura narrativa; (2) seleção dos casos – com delimitação temporal (2014-2024) e considera somente projetos implementados. Com fontes consultadas: busca do *Google* e o livro *Health Design Thinking*. O resultado identificou 24 casos – 18 internacionais e 6 nacionais. Destaca-se a atuação conjunta das áreas em hospitais e clínicas, contribuindo para uma melhor experiência do usuário, além de tornar ambientes mais agradáveis.

Palavras-Chave: Atuação entre Design e Saúde; Casos; Serviços e produtos.

Abstract

*The interdisciplinarity between the area of Design and Health allows for the creation of user-centered solutions, the areas have the person at the center of the process and aim to meet their needs. This article aims to survey the panorama of action between Design and Health in national and international cases. The problem consists of: “How can Design practices and principles contribute to the improvement of services, processes and experiences in the area of Health?”. The research was developed in two stages (1) narrative literature review; (2) selection of cases – with temporal delimitation (2014-2024) and only considers implemented projects. With sources consulted: Google search and the book *Health Design Thinking*. The result identified 24 cases – 18 international and 6 nationals. The joint action of the areas in hospitals and clinics stands out, contributing to a better user experience, in addition to making environments more pleasant.*

Keywords: Working between Design and Health; Cases; Services and products.

INTRODUÇÃO

A convergência entre as áreas do Design e da Saúde tem se mostrado um campo de estudo de crescente relevância, os princípios do design aplicados em produtos e serviços de saúde podem promover e aprimorar a funcionalidade e eficiência deles, além de promover positivamente a experiência do usuário (Jones, 2013). Existem várias formas de interações a serem planejadas na área da saúde (Maguire, 2001; Bate; Robert, 2007) – como por exemplo:

- a) Design de Interface do Usuário (UI) e Experiência do Usuário (UX), compreendendo as interfaces para registro de informações: seja acerca dos pacientes quanto para marcação de consultas, acesso de exames, como portais para monitoramento de saúde e comunicação com profissionais, além ter acesso a informações acerca de médicos.
- b) Design de Produtos: considerando dispositivos e equipamentos para facilitar a interação entre paciente e funcionário, como por exemplo: monitoramento de sinais vitais e indicadores de saúde, como também, dispositivos de diagnóstico.
- c) Design da Informação: com materiais informativos sobre condições de saúde, tratamentos e cuidados preventivos; além da sinalização que os ambientes de saúde requerem a fim de orientar.
- d) Design Ambiental: projetando tanto ambientes hospitalares, quanto clínicas e consultórios, refletindo a importância da facilitação do fluxo para os usuários, além da segurança e acessibilidade.
- e) Design de Serviços: com processos e protocolos na otimização do atendimento do cliente – desde a sala de triagem, no tratamento e na alta. Quanto à comunicação para consultas realizadas remotamente.

A diversidade de interações, demonstra a importância do Design para saúde. Ao projetar essas interações de forma eficaz, pode-se potencializar melhorias significativas na qualidade do atendimento, na satisfação do paciente e na eficiência operacional no setor da saúde.

Ressaltar tal importância, sobretudo devido ao fato de este ser um campo que, historicamente, ainda não incorporou o design como uma estratégia de aprimoramento (Libânio *et al.*, 2023). A união entre o Design e a Saúde é um tema de interesse global em destaque – tanto na área acadêmica quanto no campo profissional, os designers possuem diversas oportunidades para atuarem nessa intersecção (Dastre Manzanares; Bragança Lana, 2019).

O Design é visto como um domínio do saber com potencial capacidade de fornecer uma contribuição há diversos setores, na criação de serviços e de produtos, ultrapassando as fronteiras do seu campo de atuação (Boni; Silva; Silva, 2014). O Design pode promover melhorias no sistema de saúde, gerando um serviço mais responsivo, resiliente, ágil e centrado no paciente (Noël; Frascara, 2016).

O Design e Saúde são áreas complementares com objetivo partilhado a fim de melhorar as condições do usuário, ambos são centrados nos indivíduos e fundamentam-se nas evidências para atuar nas soluções dos problemas (Goldchmit; Velloso; Bitencourt, 2022). De acordo com Jones (2013), projetar para o cuidado por meio do Design traz uma perspectiva de aperfeiçoamento nos serviços, projetando melhores ambientes, comunicações e artefatos.

A inserção do designer no setor da saúde com intuito de desenvolvimento tanto em produtos, quanto em serviços favorece o conhecimento interdisciplinar, com abordagem participativa, além do que ele tem a percepção de reconhecer os usuários e inseri-los no processo (Barragán-Romero; Lange-Morales, 2023). A atuação do designer pode ser atribuída pelo papel de

articulador e mediador das complexidades do sistema de saúde, garantindo produtos e serviços mais eficazes e eficientes (Ciravegna; Signerez, 2023).

À vista disso, projetar serviços e produtos para as áreas pode resultar em melhorias substanciais na prestação de cuidados de saúde – essas melhorias podem se manifestar tanto em ambientes hospitalares mais acolhedores, quanto em sistemas de informação mais claros, em dispositivos médicos mais ergonômicos, produtos de interação entre paciente e profissionais etc. Colocar o usuário no centro do processo de Design está alinhado com a crescente demanda na área da Saúde pelo protagonismo do paciente/profissional em todos os processos a ele relacionados.

A presente pesquisa classifica-se como básica, com abordagem exploratória e descritiva, busca relações com fatos observados. Com procedimentos técnicos divididos em (1) revisão de literatura narrativa – com a seleção de autores por conveniência, com intenção de descrever a atuação entre as áreas do Design e Saúde, identificando as principais teorias, conceitos acerca do tema e fornecer um panorama para pesquisas futuras. E (2) levantamento de casos reais unindo as áreas, com delimitação temporal dos últimos 10 anos (2014-2024). E problemática: *Como as práticas e princípios do Design podem contribuir para a melhoria dos serviços, processos e experiências na área da Saúde?*

Este artigo tem como objetivo levantar o panorama de atuação entre o Design e Saúde em casos nacionais e internacionais. Como resultados, se destaca a importância da área Design e suas ferramentas para enfrentar os desafios contemporâneos da saúde. A pesquisa se torna relevante ao verificar a atuação do Design – bem como o Design *Thinking* em práticas de cuidado, promovendo uma visão integrada e colaborativa de todo contexto da saúde.

2. Design e Saúde

O Design é visto como um domínio do saber com potencial capaz de fornecer contribuição há diversos setores, tanto para a criação de serviços quanto de produtos, ultrapassando as fronteiras do seu campo de atuação (Boni; Silva; Silva, 2014). Em virtude disso, a atuação em conjunto com a área da Saúde traz contribuições para o usuário.

Para Jones (2013) os cuidados de saúde podem considerar um sistema complexo que compete ao menos duas fontes: a institucional, que considera a prestação de serviços e hospitais; e a pessoal que abrange o conjunto biológico e social do corpo humano – ambos sistemas não podem ser considerados isoladamente, pois uma instituição serve os indivíduos. Ao refletir a pluralidade dessa relação, compreende-se a importância do Design e suas oportunidades de ação, desde a escolha de materiais e orientação até a melhoria de recursos de informação. Os sistemas de saúde representam um desafio constante e infinito para os projetistas, que buscam auxiliar médicos e pacientes ao percorrer por cenários considerados complexos.

Segundo Goldchmit, Velloso e Bitencourt (2022) a capacidade de transformação do Design na área da Saúde se torna evidente ao considerar possibilidades futuras, vivenciar situações e concretizar conceitos – que são habilidades e conhecimentos fundamentais para enfrentar os desafios da atualidade. Incorporar profissionais das áreas pode favorecer a implementação de uma abordagem holística e centrada no usuário, com uma perspectiva sistêmica, considerando o bem-estar emocional como elemento importante (Ciravegna; Signerez, 2023).

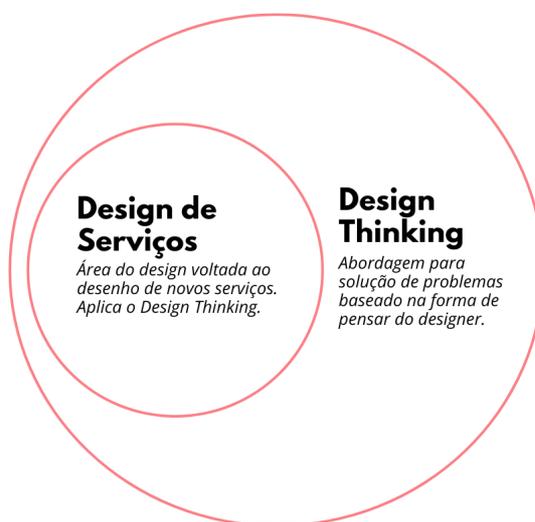
De acordo com Wildevuur e Simonse (2015), cabe considerar que a área da saúde não se sustenta apenas por dados e informações, também é influenciada pelas emoções – destaca que deve considerá-las no contexto de serviços de saúde. A área da saúde tida como um serviço, consiste

em uma ação que ocorre juntamente com outras atividades intangíveis, com o objetivo de satisfazer desejos e necessidades específicas dentro de um contexto determinado.

Conforme descrito por Stickdorn e Schneider (2014), o Design de Serviços é um campo de estudo que se dedica a explorar e renovar todos os pontos de interação entre o usuário e o serviço, com o propósito de proporcionar experiências satisfatórias. É caracterizado por uma abordagem que integra diversas áreas, visando à criação de soluções inovadoras e eficazes para a prestação de serviços, destacando a importância da experiência do usuário e da melhoria dos processos.

O Design *Thinking* representa uma abordagem, um pensamento característico dos designers que pode ser empregado na resolução de diversos problemas, em diversos contextos de uso. Por outro lado, o Design de Serviços constitui um campo específico dentro do design que se utiliza dessa abordagem para conceber serviços (Estúdio Marte Design, 2021). Como destaca a figura (1) a seguir:

Figura 1 – Design de Serviços e Design *Thinking*



Fonte: adaptado pelos autores (2024), segundo Estúdio Marte Design (2021).

Com cerne na criação e no aprimoramento dos serviços – o Design de Serviços atende às necessidades dos usuários de maneira eficiente e satisfatória, considerar o Design *Thinking* como uma abordagem iterativa e criativa, com o fim de resolver problemas complexos – ambas abordagens se complementam. O Design *Thinking* na área da Saúde possui a capacidade de revolucionar importantes segmentos – assim como, a indústria farmacêutica tem a chance de aprimorar seu atendimento ao público por meio de uma melhor elaboração de serviços e embalagens (Bon Ku; Lupton, 2020).

O Design possibilita o desenvolvimento pautado na observação da realidade, focado em novos padrões e detalhes, seguindo um raciocínio lógico e estruturado, estimulado pela curiosidade, empatia e cocriação – onde há análise da realidade de forma objetiva, sem se omitir a subjetividade que envolve as relações, bem como atender os envolvidos no processo (Stein, Costa e Gelbcke, 2023).

De acordo com Goldchmit *et al.* (2021) os serviços de saúde centrados nas pessoas integram tanto os indivíduos, quanto famílias e comunidades, considerando-os constituintes nas decisões comuns acerca dos cuidados da saúde até na aferição e avaliação dos resultados – com objetivo de

fornecer melhores serviços. É fundamental atuar tanto nos níveis macros e micros para compreender a dinâmica do sistema, os diversos participantes, suas necessidades, motivações, preocupações e as dinâmicas de poder. Isso possibilita a elaboração de propostas adequadas à realidade e capazes de gerar resultados positivos (Libânio *et al.*, 2023).

Conforme Jones (2013), a saúde está centrada ao redor do paciente – cada indivíduo possui sua necessidade de cuidado e bem-estar e deve-se considerar os aspectos ambientais e biológicos. Assim os serviços de saúde são configurados a partir da gestão do fluxo de pessoas, desde suas necessidades a fim de um resultado final (Jones, 2013). A área do Design no contexto da saúde é capaz de colaborar para alcançar os melhores resultados em benefício da promoção da saúde por meio de diversas atuações, seja no desenvolvimento de produtos, comunicação, elementos visuais, ambientes ou serviços (Britto, 2018).

Segundo Libânio *et al.* (2023) incorporar designers/pesquisadores de design em projetos de saúde contribui com diversos benefícios – como adoção da abordagem empática durante as intervenções e programas de saúde, que propendem a serem projetadas numa concepção distante das pessoas que utilizam no cotidiano. Projetar com os usuários do serviço favorece um melhor entendimento das necessidades e aumento da adesão seja do serviço, seja do produto (Libânio *et al.*, 2023).

A área da Saúde apresenta oportunidades e pontos de contato para os projetos de design – o papel do designer é compreender toda a extensão do serviço de forma a atender às demandas futuras e à crescente complexidade. É necessário projetar para cenários que englobam múltiplos fluxos de trabalho interativos, integração muitas vezes deficientes, estruturas antigas e aplicativos dispersos (Jones, 2013). Logo o Design pode contribuir para o setor da saúde, segundo Freire e Damazio (2016), ao compreender pacientes e profissionais na preservação da saúde, influenciando de maneira direta as experiências e sensações dos pacientes, resultantes das interações com as interfaces de serviços, produtos, ambientes etc. Com o trabalho em conjunto, designers e profissionais de saúde podem enfrentar de maneira eficaz os desafios complexos do setor, promovendo um sistema de saúde mais eficiente, equitativo e até mesmo humanizado.

3. Metodologia

Quanto à metodologia trata-se de uma pesquisa básica, de acordo com Marconi e Lakatos (2009) é caracterizada por uma abordagem exploratória e descritiva, que busca identificar e descrever as relações sobre os fatos observados e qualitativamente, priorizando a descrição detalhada e compreensão dos aspectos subjetivos da realidade. Com relação aos procedimentos técnicos, (1) essa é uma pesquisa com revisão de literatura narrativa – selecionando os autores por conveniência. E (2) realizado um levantamento de casos reais unindo o Design e a Saúde, e as principais fontes da pesquisa foram: (a) busca do *Google* e o (b) livro *Health Design Thinking*, com abrangência nacional e internacional e delimitação temporal dos últimos 10 anos (2014-2014).

A pesquisa do *Google* ocorreu por meio das seguintes *strings*: *Cases Design + Saúde*, *Cases Design Thinking + Saúde + Exemplos reais da união do Design e Saúde + Design Thinking na Saúde* *Cases de Sucesso + Design de Serviços de Saúde + Real cases Service Design in Healthcare + Real cases Design Thinking in Healthcare + Hospitais do Brasil* e *pesquisa em Design + Hospitais Internacionais e Pesquisa em Design*. E com base nos que os resultados da busca, foram sendo selecionados a partir da delimitação temporal.

Quanto ao livro *Health Design Thinking*, a seleção dos casos foi realizada com as fontes que o livro fornecia, posteriormente com o acesso delas e seleção de acordo com a delimitação. Posto isso, foi possível obter um panorama geral de pesquisa, oportunizando a identificação das tendências de atuação.

Com base no exposto acima, o levantamento dos casos do *Google* foi realizado com o critério de inclusão (2014-2024), que através dos resultados da plataforma de busca, acessava-se o site, realizava-se uma leitura dinâmica – com intenção de perceber as informações através do que foi definido. Primeiramente pelo recorte temporal, e posteriormente, se era um caso implementado de maneira real ou não. O processo de busca foi realizado juntamente com um arquivo do Word, em que era escrito o título do caso, uma contextualização acerca e classificação como nacional ou internacional, além do link de acesso. E o processo descrito anteriormente foi repetido em todos os casos, em que alguns eram inclusos e outros não.

Em um outro momento, realizou a junção das duas fontes de pesquisa, do Google e do livro *Health Design Thinking*, com intuito de verificar o panorama da pesquisa, onde houve a corroboração da necessidade de uma tabela para organizar as informações. Os resultados do levantamento e sua organização temporal e contextual foram organizados e serão apresentados na seção seguinte

4. Resultados

Mediante aos resultados encontrados, os casos selecionados foram organizados *por nome, contextualização, tipo: serviço x produto, ou ambos, o ano e link de acesso*, disponibilizado ao leitor, caso tenha interesse de verificar os casos visualmente.

O quadro (1), a seguir, permite visualizar esse panorama de 24 casos, todos inclusos no quadro e classificados de acordo com o ano mais recente e menos recente (2024-2014):

Quadro 1 – Casos de atuação entre Design e Saúde

NOME	CONTEXTUALIZAÇÃO	SERVIÇO	PRODUTO	ANO	LINK
HELP – Hospital de Ensino e Laboratórios de Pesquisa – NACIONAL	Projeto implementado a partir da humanização hospitalar, que utiliza recursos da Biofilia e da Neuroarquitetura, com elementos da natureza ao edifício, como jardins internos e iluminação natural, empregando conhecimentos das áreas de psicologia, arquitetura e neurociência criando ambientes lúdicos e terapêuticos.	x	x	2024	https://ciclovivo.com.br/arq-urb/arquitetura/hospital-na-paraiba-aplica-biofilia-e-neuroarquitetura/
Hospital Nove de Julho – NACIONAL	Crianças usam um carrinho temático elétrico para transporte antes de exames e procedimentos	x	x	2023	https://www.instagram.com/p/CzLy3rBMv6i/

	médicos. Com objetivo de uma experiência mais agradável e divertida durante os cuidados.				
Ala Pediátrica do Hospital de São João do Porto – INTERNACIONAL	Projeto que utilizou da narrativa lúdica e abstrata para o percurso da ala pediátrica. Com cores e ambientes que utilizam do imaginário da criança e proporcionam a integração entre os pacientes e familiares.	x		2022	https://www.archdaily.com.br/br/1011707/um-cenario-de-cor-na-nova-ala-pediatria-do-hospital-de-sao-joao-do-porto-arg-studio
Hospital Materno Infantil O'Donnell – INTERNACIONAL	Projeto que compõe a cobertura do hospital com um jardim recreativo para as crianças brincarem ao ar livre. Espaço colorido e que tem como propósito melhorar a vida das crianças e suas famílias – contribuindo para encontros entre eles e ajudando na recuperação.	x		2021	https://www.archdaily.com.br/br/993187/cobertura-jardim-do-hospital-materno-infantil-odonnell-padilla-nicas-arquitectos?ad_source=search&ad_medium=projects_tab
Centro de Diabetes Steno – INTERNACIONAL	Projetado em conjunto com seus usuários, é o maior hospital do Norte da Europa para a prevenção e tratamento de diabetes – integra fluxos de passagem estratégicos e aproveita a luz natural. É organizado ao redor de um grande jardim que possui dois andares com seis pátios.	x		2021	https://www.archdaily.com.br/br/1006116/centro-de-diabetes-steno-copenhagen-vilhelm-lauritzen-architects-plus-mikkelsen-architects-plus-sted?ad_source=search&ad_medium=projects_tab
Hospital das Clínicas da USP – Setor de ressonância magnética do Instituto da Criança e do Adolescente – NACIONAL	Projeto de humanização do HC no setor de ressonância magnética do Instituto da Criança e do Adolescente tem como inspiração o fundo do mar, em todo ambiente, além da máquina de ressonância ser um submarino, com intenção de tornar o exame em uma experiência lúdica.	x		2020	https://jornal.usp.br/atualidades/projeto-de-humanizacao-do-hc-oferece-atendimento-personalizado-as-criancas/
Kinsa Digital Thermometer – INTERNACIONAL	Um termômetro digital que possui um sistema de leitura mais rápida dos que os termômetros convencionais. O usuário possui informações tanto		x	2020	https://home.kinsahealth.com/shop

no aparelho quanto em um aplicativo que ele pode instalar no celular e monitorar sua temperatura – até mesmo inserir informações acerca de medicações. Com um design versátil contribui para uma melhor experiência ao aferir tanto para bebês quanto adultos.

Novopen 6 e Novopen Echo Plus da Novo Nordisk – INTERNACIONAL	Caneta projetada a partir do Design <i>Thinking</i> – com pesquisas de usuários, workshops de cocriação e testes com pacientes, cuidadores e profissionais de saúde de diferentes países. Como resultado, canetas que são fáceis de usar e transportar, possuem uma função de memória que registra a dose, hora e data de cada injeção. Além de ter conectividade via Bluetooth, permitindo sincronização com aplicativo.	x	2018	https://glooko.com/es_EU/news_reg/novo-nordisk-plans-first-global-launch-of-connected-insulin-pens-and-announces-key-digital-health-partnerships/
Maggie's Centres – INTERNACIONAL	É uma rede mundial de cuidados intensivos que oferecem suporte emocional para pessoas com câncer. Seus espaços são projetados para oferecer conforto – diferente do ambiente de hospital tradicional. Com áreas multifuncionais com integração com a natureza.	x	2018	https://www.archdaily.com.br/br/927065/maggies-centres-como-a-arquitetura-pode-ajudar-pacientes-na-luta-contra-o-cancer
Catch HIV Test – INTERNACIONAL	Teste de HIV criado para ser simples de usar – como um teste de gravidez. Com instruções visuais, de fácil entendimento, não precisa de um conhecimento prévio e nem sequer alfabetização. O Kit do teste requer um pouco mais de 7 minutos e possui 9 etapas.	x	2018	https://www.hansramzan.com/portfolio/catch.php

Care+Wear – INTERNACIONAL	A marca cria uma ampla gama de roupas centradas no usuário, utiliza a cocriação com pacientes e médicos e tem como pilar o conforto e otimização de tempo. Tem roupas projetadas desde bebês prematuros de UTI tanto para adultos.		x	2018	https://www.careandwear.com
Pillpack: Pharmacy Simplified – INTERNACIONAL	Uma empresa da <i>Amazon</i> , é uma farmácia online em que os pacientes enviam receitas prescritas por seus médicos e entrega os medicamentos separados de acordo com os dias das receitas, separando as pílulas em embalagens, por dia e horário, além da sugestão para ingestão. Conta com um app em que recorda o paciente o horário de tomar.	x	x	2018	https://www.pillpack.com
Centro Médico Los Cobos – INTERNACIONAL	O projeto incorpora uma percepção humanística e tem como premissa não parecer um hospital. Promovendo uma interação entre pacientes, acompanhantes e equipe médica, com espaço funcional e de alto padrão. Fluxo interno-externo por meio das vistas e uso da vegetação.	x		2018	https://www.archdaily.com.br/br/993723/centro-medico-los-cobos-taller-de-arquitectura-de-bogota?ad_source=search&ad_medium=projects_tab
Redesenho do Serviço e consolidação da Estratégia do Instituto São José – NACIONAL	Projeto que integrou os colaboradores do hospital para colocar as necessidades dos usuários do serviço no centro da estratégia da organização. Realizado em mais de 30 semanas e envolvendo mais de 140 pessoas, com 12 projetos que demarcam um impacto direto nos processos internos e na estrutura física do instituto.	x		2018	https://dparae.medium.com/design-de-serviços-aplicado-à-área-da-saúde-redesenho-do-serviço-e-consolidação-da-estratégia-do-a35669b21ca0

D-Rev's Brilliance – INTERNACIONAL	Com objetivo de propiciar tratamento de fototerapia acessível para icterícia neonatal, principalmente para países em desenvolvimento – seu design é de fácil de uso, de transportar, além de componentes duráveis e de fácil manutenção.	x		2017	https://www.engineeringforchange.org/solutions/product/d-rev-brilliance-pro/
Campanha de prevenção ao câncer de mama – INTERNACIONAL	A campanha de prevenção ao câncer de mama desenvolvida pela designer Corrine Ellsworth, utilizou a metodologia de Design <i>Thinking</i> com intuito de ser atrativa, simples, completa, clara, educativa e fácil de compartilhar.	x		2017	https://corrine.org
Confete – Linha de Capas customizáveis para próteses de perna – NACIONAL	Marca brasileira de linha de capas adaptáveis e coloridas para próteses de perna e com produção em massa. Comercializada mundialmente, disponibilizada tanto pelo SUS quanto INSS e vencedora de prêmios de Design.	x		2016	https://www.idethnos.com/produtos/confetti/
Adventure Series for MR – INTERNACIONAL	O designer da GE <i>HealthCare</i> utilizou o processo de Design <i>Thinking</i> para criar máquinas de ressonância magnética para criar espaços que sugerem um navio pirata, uma espaçonave etc. O projeto auxiliou pacientes, principalmente infantis a relaxarem no momento do procedimento.	x	x	2016	https://www.ideo.com/blogs/inspiration/from-design-thinking-to-creative-confidence
Cleveland Clinic – INTERNACIONAL	O centro médico Cleveland adotou a abordagem do Design <i>Thinking</i> para melhorar a experiência do paciente em todos os momentos do seu atendimento.	x		2015	https://my.clevelandclinic.org/podcasts/studies-in-empathy/patients-as-partners-in-design-strategy-and-innovation

Centro Oncológico Kraemer – INTERNACIONAL	O projeto do centro tem como centralidade ambientes humanizados com intuito de acelerar na cura dos pacientes. Com fachada de vidro, usa da luz natural e dos aspectos da natureza para criar uma experiência relaxante.	x	2015	https://www.archdaily.com.br/br/789274/kraemer-radiation-oncology-center-yazdani-studio-of-cannondesign
Centro do Câncer da Universidade do Arizona – INTERNACIONAL	Projeto que favorece a conexão entre o ambiente interno e externo. Os revestimentos externos são feitos de cobre, proporcionando refrigeração da estrutura de fora para dentro. Traz um ambiente de comodidade, privacidade e aconchego.	x	2015	https://www.archdaily.com.br/br/804662/centro-do-cancer-da-universidade-do-arizona-zgf-architects
The Christ Hospital Joint and Spine Center – INTERNACIONAL	O projeto do hospital tem destaque para o jardim superior em que os pacientes podem contemplar a vista. A luz natural está presente no ambiente e os equipamentos ficam abrigados dentro de armários, trazendo um aspecto de hotel.	x	2015	https://www.archdaily.com/783542/the-christ-hospital-joint-and-spine-center-som
Queensland Children's Hospital – INTERNACIONAL	O projeto compreende estratégias direcionadas ao bem-estar dos pacientes. Com percursos bem definidos e conexões com o exterior e vistas para o ambiente natural. Ideia central: “árvore da vida”, conquistada através de workshops desenvolvidos com os usuários do hospital.	x	2014	https://www.archdaily.com.br/br/781646/hospital-infantil-lady-cilento-lyons-plus-conrad-gargett?ad_source=search&ad_medium=projects_tab

Fonte: elaborado pelos autores (2024)

A partir do quadro (1), é possível visualizar o panorama de atuação entre o Design e a Saúde, com total de 24 casos selecionados. Destaca-se a quantidade de casos internacionais contabilizando 18, descrito no quadro acima e a seguir: *Ala Pediátrica do Hospital de São João do Porto; Hospital Materno Infantil O'Donnell; Centro de Diabetes Steno; Kinsa Digital Thermometer; Novopen 6 e Novopen Echo Plus da Novo Nordisk; Maggie's Centres; Catch HIV Test; Care+Wear; Pillpack;*

Pharmacy Simplified; Centro Médico Los Cobos; D-Rev's Brilliance; Campanha de prevenção ao câncer de mama; Adventure Series for MR; Cleveland Clinic; Centro Oncológico Kraemer; Centro do Câncer da Universidade do Arizona; The Christ Hospital Joint and Spine Center; Queensland Children's Hospital.

Quanto ao nacional, são 6 casos, descritos no quadro acima e a seguir: HELP – Hospital de Ensino e Laboratórios de Pesquisa; Hospital Nove de Julho; Hospital das Clínicas da USP – Setor de ressonância magnética do Instituto da Criança e do Adolescente; Redesenho do Serviço e consolidação da Estratégia do Instituto São José; Confete – Linha de Capas customizáveis para próteses de perna.

Destaca-se que a maior parte dos casos são relativos à hospitais – 15 deles, demonstrando a ampla área de atuação – em que os designers podem projetar em conjunto com os usuários, utilizando técnicas de Design *Thinking* – ressalta que por meio da busca, verificou-se 4 casos citando a utilização das técnicas, sem informações acerca de qual etapa e qual ferramenta foi utilizada. Além disso, 20 casos estão associados com um serviço e produto e 4 apenas relação com produtos, sem a união com serviço.

Como resumo do quadro (1) apresentado anteriormente, foram selecionadas as principais informações contidas nele e desenvolveram uma figura (1) resumo:

Figura 2 – Resultados encontrados



Fonte: elaborado pelos autores (2024)

A figura (1) mostra o resumo dos achados da pesquisa de casos, que serão discutidos com maior profundidade na próxima seção do artigo.

5. Discussões

A partir da análise deste estudo que buscou levantar o panorama de atuação entre o Design e Saúde em casos nacionais e internacionais, com delimitação temporal dos últimos 10 anos (2014-2024), considera que os resultados são predominantemente na esfera internacional, comparado à nacional. Outro fator relevante que se obteve por meio desse estudo é que em sua maioria, 15 casos

de um total de 24 achados, são os hospitais. Com esse levantamento, a partir da análise dos casos e suas contextualizações, destaca a crescente atenção na reforma ou criação de ambientes mais acolhedores e intuitivos, que podem auxiliar o usuário desse serviço – sejam os pacientes, gerando melhorias em seus tratamentos, seja numa melhor experiência para os funcionários envolvidos nesse processo.

Destarte, como visto em todos os 24 achados, há uma integração das áreas, direcionada aos serviços (20) e produtos (4), que podem promover uma melhoria na maneira em que eles são projetados, gerenciados e entregues, resultando em vantagens relevantes tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde e instituições.

Além disso, 4 casos citaram o uso de ferramentas do Design *Thinking* aplicadas dentro dos espaços de saúde – sem informações acerca de qual etapa e qual ferramenta foi utilizada, o que cabe refletir que essa abordagem sistêmica pode promover uma melhoria contínua do serviço – os casos que incluíram essa abordagem são: *Novopen 6 e Novopen Echo Plus da Novo Nordisk; Adventure Series for MR; Campanha de prevenção ao câncer de mama e Cleveland Clinic*. Com base nos casos e na revisão, enfatiza-se que ao estabelecer a integração dessas ferramentas com o Design de Serviços, a Saúde pode promover serviços e produtos mais eficazes e até inovadores, com o usuário centrado nesse processo.

A partir do exposto, destaca-se a importância da atuação em conjunto no campo do Design de Produtos, para criação de soluções que atendam tanto às necessidades funcionais dos usuários, mas que também possam oferecer segurança, bem-estar e eficácia dos produtos – sendo fáceis de utilizar e com projetos centrados nos usuários, além de serem simples e responsivos.

Por fim, a partir dos casos analisados, sustenta-se que a integração entre a área do Design e Saúde oferece benefícios e que a colaboração entre as áreas adota a abordagem centrada no usuário em todos os projetos a serem concebidos. O que favorece o melhor entendimento das necessidades das partes desse processo, refletindo a troca dessa relação e conseqüentemente trazendo oportunidades de ação.

Isto posto, com o panorama de atuação entre o Design e Saúde em casos nacionais e internacionais, destaca-se que as ferramentas de design podem contribuir para projetar ambientes e produtos centrados no usuário. O que pode levar à uma maior satisfação e adesão, com um ciclo contínuo que pode promover a inovação para problemas simples e complexos. Planejar a partir do ponto de vista do usuário e observar todos os pontos de contato do serviço, pode contemplar para uma experiência mais satisfatória e humanizada – área que vem crescendo nos últimos anos, que pode ser sustentado através dos casos achados e literatura presente na pesquisa.

Conclusão

Observa-se de acordo com a revisão de literatura narrativa, que a convergência das áreas de Design e Saúde tem se destacado como um campo de pesquisa cada vez mais relevante, com destaque nos últimos anos – trazendo diversas oportunidades de atuação para os designers. A área da saúde é um dos setores essenciais para sociedade, compreender a interação do processo pode trazer reflexões e oportunidades em que o Design pode aprimorar.

A pesquisa atingiu seu objetivo de levantar o panorama de atuação entre o Design e Saúde em casos nacionais e internacionais, a partir do recorte é possível destacar as áreas de atuação tanto em produtos quanto em serviços de saúde. Respondeu à pergunta de que as práticas e princípios do Design contribuem tanto para serviços, processos e experiências por meio da pesquisa do

panorama de atuação entre o Design e a Saúde, destacando a importância para enfrentar os desafios contemporâneos da área – além de evidenciar que ambas colocam o usuário no centro do processo. Posto isso, a formação de equipes interdisciplinares, incentivando e consolidando a integração das duas grandes áreas é pertinente para futuros projetos da área.

Demonstra-se como uma área de pesquisa promissora, com tendência crescente em buscar soluções integradas e centradas no usuário. O presente estudo evidenciou que a interdisciplinaridade entre os designers e profissionais da saúde podem transformar a experiência dos usuários, seja nos serviços ou nos produtos de saúde – a atuação nos níveis macros e micros auxiliam na compreensão das necessidades e no dinamismo dessa ação. A contínua integração dessas áreas é substancial para enfrentar os desafios emergentes e proporcionar avanços significativos no campo da saúde.

Para pesquisas futuras recomenda-se analisar o “antes x depois” dos casos nos cenários nacional e internacional – com intuito de comparar os estudos, verificar pontos em comum e direcionar práticas a serem realizadas no território nacional para uma maior adesão. Além de aumentar a delimitação temporal – podendo acrescentar no escopo pesquisas acadêmicas não implementadas e verificar as tendências de atuação entre as áreas. Também verificar os porquês do maior número de casos internacionais, comparados aos nacionais. E ampliar as bases de dados de informações, o que não foi possível na presente pesquisa pelo fator de tempo hábil para tal.

O Design pode contribuir para os desafios enfrentados pelos sistemas de saúde, que são complexos e multifacetados e muitas vezes requerem soluções criativas e inovadoras – por meio das suas habilidades de compreender e aprimorar os pontos de experiência de uso de um serviço.

Agradecimentos

Agradecimento ao Núcleo de Gestão de Design & Laboratório de Design e Usabilidade – NGD LDU. O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior CAPES-PROEX.

Referências

- BARRAGÁN-ROMERO, Daniela; LANGE-MORALES, Karen. INNEO: Incubadora de Transferência Neonatal para uso em Condições Precárias. In: LIBÂNIO, Cláudia de Souza *et al* (ed.). **Pequeno Livro de Design para a Saúde: na América Latina**. Lancaster: Imagination Lancaster, 2023. Disponível em: <https://imagination.lancaster.ac.uk/wp-content/uploads/2023/08/DILA-online-body-Portuguese.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2024.
- BATE, Paul; ROBERT, Gleen. B. **Bringing user experience to healthcare improvement: the concepts, methods and practices of experience-based design**. Oxford: Radcliffe Pub, 2007.
- BON KU; LUPTON, Ellen. **Health Design Thinking: Creating products and services for better health**. New York, Ny: Cooper Hewitt, 2020.
- BONI, C. R.; SILVA, K; SILVA, J. C. P. **A (In)Definição do Design: Os Limites do Design e a Relação com a Arte e a Indústria**. Anais do 11º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design, 2014. Disponível em: <https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/a-indefinido-design-os-limites-do-design-e-a-relao-com-a-arte-e-a-industria-12656>. Acesso em: 19 jun. 2024.
- BRITTO, Talita Machado. **Design e saúde: contribuições para o cuidado na doença de Alzheimer e outras demências**. 2018. 115 f., il. Dissertação (Mestrado em Design). Universidade de Brasília, Brasília, 2018. Disponível em: <http://www.realp.unb.br/jspui/handle/10482/33924>. Acesso em: 28 jun. 2024.
- CIRAVEGNA, Erik; SIGNERREZ, Paula Melo. Design para o bem-estar: kits para emergências emocionais. In: LIBÂNIO, Cláudia de Souza *et al* (ed.). **Pequeno Livro de Design para a Saúde: na América Latina**. Lancaster: Imagination Lancaster, 2023. Disponível em: <https://imagination.lancaster.ac.uk/wp-content/uploads/2023/08/DILA-online-body-Portuguese.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2024.
- DASTRE MANZANARES, Raquel; BRAGANÇA LANA, Sebastiana Luiza. A INTERFACE ENTRE DESIGN E SAÚDE: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA. **Interfaces Científicas - Humanas e Sociais**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 39–52, 2019. DOI: 10.17564/2316-3801.2019v8n2p37-50. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/humanas/article/view/5509>. Acesso em: 2 jul. 2024.
- ESTÚDIO MARTE DESIGN LTDA. **Service Design**: aprenda sobre como o design de serviços mudou nossa concepção sobre o que é design. Aprenda sobre como o Design de Serviços mudou nossa concepção sobre o que é Design. 2021. Disponível em: <https://www.marte.design/knowledge/service-design>. Acesso em: 11 jul. 2024.
- FREIRE, Karine de Mello; DAMAZIO, Vera Maria M. Design para serviços: uma intervenção em uma Unidade Básica de Saúde do Sistema Único de Saúde Brasileiro. **Estudos em Design**. Rio de Janeiro: v. 24 | n. 2 [2016], p. 1 – 23. Disponível em: <https://www.eed.emnuvens.com.br/design/article/view/1269>. Acesso em: 20 jun. 2024.
- GOLDCHMIT, Sara Miriam; QUEIROZ, Marcelo Cavalheiro de; RABELO, Nayra Deise dos Anjos; RICIOLI JUNIOR, Walter; POLESELLO, Giancarlo Cavalli. Patient Education in Orthopedics: the role of information design and user experience. **Current Reviews In Musculoskeletal Medicine**, [S.L.], v. 14, n. 1, p. 9-15, 6 jan. 2021. Springer Science and Business Media LLC. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12178-020-09683-3>. Acesso em: 28 jun. 2024.
- GOLDCHMIT, Sara Miriam; VELLOSO, Leandro; BITENCOURT, Evelyn da Silva; "Design para saúde: oportunidades e desafios da pesquisa colaborativa transdisciplinar", p. 8436-8442 . In: **Anais do 14º Congresso Brasileiro de Pesquisa e Desenvolvimento em Design**. São Paulo: Blucher, 2022.

Disponível em: <https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/design-para-sade-oportunidades-e-desafios-da-pesquisa-colaborativa-transdisciplinar-38372>. Acesso em: 05 jul. 2024.

JONES, Peter. **Design for care**: Innovating healthcare experience. New York: Rosenfeld Media, 2013.

LIBÂNIO, Cláudia de Souza *et al* (ed.). **Pequeno Livro de Design para a Saúde**: na América Latina. Lancaster: Imagination Lancaster, 2023. Disponível em: <https://imagination.lancaster.ac.uk/wp-content/uploads/2023/08/DILA-online-body-Portuguese.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2024.

MARCONI, Mariana de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**: Planejamento e Execução de Pesquisas, Amostras e Técnicas de Pesquisa, Elaboração, Análise e Interpretação de Dados. Atlas, 2009.

MAGUIRE, Martin. Methods to support human-centred Design. **International Journal of Human-Computer Studies**, v. 55, n. 4, p. 587–634, out. 2001.

NOËL, Guillermina; FRASCARA, Jorge. **Health and design**. Health Design Network, 2016. Disponível em: <http://www.healthdesignnetwork.net/s/WhitePaperAg19.pdf>. Acesso em: 03 jul. 2024.

STEIN, Mônica; COSTA, Roberta; GELBCKE, Francine Lima. ENFERMAGEM E DESIGN NA CRIAÇÃO DE PRODUTOS PARA A SAÚDE: aproximando áreas e resolvendo problemas. **Texto & Contexto - Enfermagem**, [S.L.], v. 32, p. 1-12, 2023. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/SCp5BztZN4F7Rw3rMWPVpvn/?lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2024.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob (Org.). **Isto é Design Thinking de Serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

WILDEVUUR, Sabine e; SIMONSE, Lianne Wl. Information and Communication Technology–Enabled Person-Centered Care for the “Big Five” Chronic Conditions: scoping review. **Journal Of Medical Internet Research**, [S.L.], v. 17, n. 3, p. 1-22, 27 mar. 2015. JMIR Publications Inc.. <http://dx.doi.org/10.2196/jmir.3687>. Disponível em: <https://www.jmir.org/2015/3/e77/>. Acesso em: 01 jul. 2024.