

## RESUMO DO CASE

# UNIMED POÇOS DE CALDAS USA TECNOLOGIA PARA COLETAR PERCEPÇÕES DOS PACIENTES E MELHORAR O ATENDIMENTO

## COOPERATIVA

### UNIMED POÇOS DE CALDAS

**PALAVRAS-CHAVE:** inovação de processo / experiência do usuário / métricas e indicadores

**RAMO:** Saúde **REGIÃO:** Sudeste

## CONTATO

**MARLENE SANTOS**

Gerente de recursos próprios  
marlene.santos@unimedpc.coop.br



### contexto

#### COOPERATIVA

Nome: Unimed Poços de Caldas;

Breve histórico: Fundada em dezembro de 1991, está presente nas cidades de Poços de Caldas, Bandeira do Sul, Botelhos, Cabo Verde, Caldas e Campestre;

Tamanho: Possui 265 médicos cooperados e um hospital próprio. Soma cerca de 26 mil clientes próprios.

#### DESAFIOS

Integrar o paciente nos procedimentos de segurança;

Mensurar a percepção que os pacientes têm sobre o atendimento;

Usar os dados para encontrar falhas nos processos de segurança do paciente.



### desenvolvimento

#### PARCERIA

A cooperativa se uniu à Startup Safety For Me em 2020. Houve a realização de um treinamento sobre segurança do paciente.

#### ACESSO

O Safety For Me funciona por meio de um aplicativo na internet. QR Codes foram disponibilizados para que os pacientes possam acessá-lo.

#### DADOS

Os resultados são mensurados por meio da metodologia NPS, utilizada para captar o nível de satisfação dos clientes a partir da atribuição de notas e questionamentos qualitativos.



### aprendizados e resultados

#### PERCEPÇÃO

A partir das classificações NPS, a cooperativa consegue mensurar a percepção dos pacientes dentro de categorias específicas, acompanhando a evolução das metas.

#### EVOLUÇÃO

Os resultados mostram uma evolução na percepção positiva dos em relação à segurança do paciente, tanto na avaliação geral quanto nas metas específicas.

#### IDENTIFICAÇÃO

Os dados indicam os pontos em que a cooperativa ainda precisa melhorar seus processos



### próximos passos

Agora, a Unimed Poços de Caldas almeja compartilhar os dados com os clientes e a sociedade, de forma transparente, mesmo quando as metas não forem integralmente atingidas.



Para acessar o **CASE COMPLETO**: [inova.coop.br/radar](https://inova.coop.br/radar)

RADAR DA  
INOVAÇÃO

inova **coop**

 Sistema **OCB**