

RESUMO DO CASE

UNIMED VITÓRIA AMPLIA ATENDIMENTO COM TELECONSULTA

COOPERATIVA

UNIMED VITÓRIA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

PALAVRAS-CHAVE: inovação de produto/serviço, transformação digital, experiência do usuário, TI

RAMO: saúde **REGIÃO:** Sudeste

CONTATO

KAMILE DE FREITAS CASSOLI

gerente de unidade da Unimed Vitória
kcassoli@unimedvx.com.br



contexto

COOPERATIVA

Unimed Vitória Cooperativa de Trabalho Médico

Ramo: saúde

Fundada em 27 de agosto de 1979, a Unimed Vitória é referência dentre as Unimeds do país. Há 26 anos consecutivos é considerada a marca de plano de saúde mais lembrada pelos capixabas, com índice geral de satisfação superior a 93%.

A Unimed Vitória cobre 19 municípios e possui 2.438 médicos cooperados, 264 prestadores de serviços credenciados e 2.431 colaboradores.

DESAFIOS

Garantir assistência, orientação e monitoramento aos clientes por meio de soluções tecnológicas inovadoras, tanto para os casos suspeitos e/ou confirmados de Covid-19, quanto para queixas simples, mantendo o gerenciamento e coordenação do cuidado.

Reduzir as idas presenciais ao pronto socorro da cooperativa, a fim de evitar o agravamento de patologias e, sobretudo, a transmissão de Covid-19 de modo geral.



desenvolvimento

SOLUÇÃO

Implantou serviço de teleconsulta através de tecnologia desenvolvida internamente. A iniciativa foi adotada no Centro de Especialidades, em 10 consultórios, sendo 9 para clínica médica e 1 para pediatria.

O atendimento é realizado por meio da central 0800, de segunda a sexta, das 8h às 16h. Recentemente, a cooperativa também disponibilizou o serviço via aplicativo.

PASSO A PASSO

O desenvolvimento da iniciativa contemplou etapas como: desenho de todo o processo; desenvolvimento nos sistemas de TI; adequação da infraestrutura de TI; seleção de médicos com perfil generalista; treinamento das equipes e parceiros; engajamento dos envolvidos; testes em ambiente de homologação; definição de público restrito como teste para os atendimentos iniciais; expansão para demais clientes e especialidade de anesthesiologia; entre outras etapas.

AJUSTES

Foram necessários alguns ajustes de rota, como as adequações na URA (unidade de resposta audível) e nos scripts do operador de atendimento e médico, conciliando com as necessidades dos clientes e as orientações jurídicas.



aprendizados e resultados

TECNOLOGIA

Como inovação, a cooperativa destaca principalmente a integração da assistência prestada ao cliente por meio de recursos tecnológicos, garantindo a continuidade da gestão do cuidado, sobretudo dos pacientes crônicos.

VISÃO GENERALISTA

A Unimed Vitória ressalta também a importância da visão generalista do médico, com destaque para a atuação do médico de família, ampliando o atendimento.

COVID-19

Houve também a integração da teleconsulta com a Central Covid, criada com objetivo de orientar e esclarecer o cliente sobre a Covid-19. Entre abril de 2020 e janeiro de 2021, mais de 29 mil teleconsultas foram realizadas com essa finalidade.



próximos passos

Na Unimed Vitória, a teleconsulta foi estruturada em metodologia de projeto, classificado como estratégico e priorizado para 2021. Após implantar o serviço de teleconsulta no aplicativo Cliente Unimed Vitória, gerando maior facilidade e agilidade, o objetivo da cooperativa é seguir investindo para obter maior segurança e satisfação do cliente.



Para acessar o **CASE COMPLETO**: inova.coop.br/radar

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **coop**

 Sistema **OCB**