

RESUMO DO CASE

UNIMED-BH DISPONIBILIZA TELESSAÚDE

COOPERATIVA

UNIMED-BH

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

RAMO: saúde **REGIÃO:** Sudeste

CONTATO

RAFAEL SILVA

Coordenador de Desenvolvimento e Inovação
rafael.silva@unimedbh.com.br



contexto

COOPERATIVA

Nome: Unimed-BH

Breve histórico: A Unimed-BH está presente na vida de mais de 1,2 milhão de pessoas na Grande Belo Horizonte. São 5,7 mil médicos cooperados e uma rede composta por 355 prestadores, entre hospitais, clínicas e laboratórios, incluindo serviços próprios e credenciados.

Tamanho: 1,2 milhão de clientes; 5,6 mil médicos cooperados; 368 estruturas de atendimento.

DESAFIOS

Disponibilizar rapidamente a modalidade de telemedicina - até então em piloto - para toda a base de clientes para atendimentos relacionados à Covid-19.

Ampliar a oferta para outras modalidades e especialidades.

Reorganizar a estrutura interna para absorver o aumento da demanda por serviços de suporte à operação de telemedicina.



desenvolvimento

TENDÊNCIAS

Monitoramento contínuo de tendências e demandas dos clientes por inovação.

Radar de observação às novas e melhores práticas em atendimento de saúde.

A telemedicina já estava no radar antes da pandemia

TESTE

Criação de pilotos e realização de testes em ambiente controlado para validação da modalidade.

Adoção gradual de melhorias observadas a partir do uso da ferramenta.

IMPLANTAÇÃO

Capacidade de resposta rápida à demanda devido à manutenção da observação das tendências e realização intensiva de testes. A pandemia acelerou o processo.

Readequação da estrutura interna para atendimento às novas demandas.



aprendizados e resultados

MANUTENÇÃO DA SAÚDE

Redução de aproximadamente 60% na circulação de pessoas nas unidades de pronto atendimento devido ao uso da plataforma de telemedicina, o que contribuiu para a redução da exposição de clientes e colaboradores à contaminação por Coronavírus.

REGULAMENTAÇÃO

A declaração de pandemia por Covid-19 foi acompanhada de decreto Federal que regulamentou a realização de consultas a distância, abrindo caminho para uma nova modalidade de atendimento médico.

ACEITAÇÃO

Com mais de 500 consultas realizadas num único dia, a telemedicina teve boa aceitação por parte dos clientes.

A modalidade proporciona a possibilidade de fazer o monitoramento a distância de pacientes com suspeita de doenças contagiosas, como a Covid-19.



próximos passos

Ampliação da modalidade para ainda mais localidades e especialidades, com manutenção da oferta após o fim da pandemia, visando ao melhor atendimento para os clientes, com menos deslocamento e mais rapidez e à redução de custos.



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

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **coop**

44 Sistema **OCB**