

RESUMO DO CASE

UNIFOP: PLATAFORMA VIABILIZA ATENDIMENTO DE SAÚDE NA COOPERATIVA

COOPERATIVA

UNIFOP - COOPERATIVA DE TRABALHO E SAÚDE

PALAVRAS-CHAVE: inovação de processo, transformação digital, experiência do usuário, intercooperação

RAMO: saúde **REGIÃO:** Sudeste

CONTATO

JOCIANE COUTINHO

presidente da Unifop
unifop@hotmail.com



contexto

COOPERATIVA

Nome: Unifop - Cooperativa de Trabalho e Saúde

Ramo: Saúde

Cooperativa de saúde mental e reabilitação que atua em Petrópolis desde 2001, nas áreas de fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, terapia ocupacional, psicologia, enfermagem, assistência social e farmácia.

DESAFIOS

Integração da plataforma de teleatendimento escolhida com os planos de saúde e as cooperativas de saúde associadas.

Promover a intercooperação junto a planos de saúde e a cooperativas de saúde.



desenvolvimento

IDEAÇÃO

A pandemia impediu a realização de consultas presenciais, o que impactaria o faturamento da cooperativa. A ideia foi transferir as consultas para o ambiente digital por meio da plataforma de teleatendimento, em tecnologia a ser desenvolvida a partir de uma iniciativa de intercooperação.

INTERCOOPERAÇÃO

Iniciativa baseada em projeto de intercooperação. O desenvolvimento da ferramenta foi feito em parceria com a Libre Code.

A parceria iniciou-se no "Balcão de Negócios" promovido pelo Sescop/RJ.

IMPLANTAÇÃO

A parceria foi bastante produtiva, pois além da criação da tecnologia, a Libre Code se envolveu também no treinamento dos profissionais e no suporte técnico para correto funcionamento da tecnologia.



aprendizados e resultados

CONTINUIDADE

O foco principal da iniciativa era garantir que os atendimentos continuassem para que nem o faturamento da cooperativa e dos profissionais fossem interrompidos e tampouco os tratamentos dos pacientes. Ambas as metas foram atingidas.

Além disso, a cooperativa alcançou índice de 100% de satisfação dos pacientes com os atendimentos por videoconferência.

EXPANSÃO

Como efeito colateral positivo da migração dos atendimentos para o ambiente digital a cooperativa percebeu a possibilidade de ampliação da área geográfica dos pacientes, afinal a necessidade de deslocamento é eliminada.

Como resultado, a cooperativa obteve aumento de 30% na receita e redução de 100% no custo com consultório físico.

CONTROLE

A nova tecnologia resolveu a questão dos atendimentos, mas também trouxe funcionalidades que modernizaram a aumentaram as possibilidades relacionadas a gestão de agendas de profissionais e de documentos de pacientes

Os cancelamentos de consultas foram reduzidos em cerca de 50%.



próximos passos

A tecnologia abre um leque de possibilidades em relação à ampliação da base de pacientes, pois derrubou a restrição relacionada ao deslocamento das pessoas. Em paralelo, as novas funcionalidades permitem otimizar a troca de informações entre profissionais para melhorar ainda mais o atendimento aos pacientes.



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

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **COOP**

 Sistema **OCB**