

Histórias de Sucesso

No Hospital Adventista de Manaus, 40% dos agendamentos são online

Com solução Global Health da MV, gestão hospitalar otimiza atuação de colaboradores do call center, além de ampliar a transparência dos dados e a satisfação dos clientes



VISÃO GERAL

Perfil do Cliente

Leitos – 125

Médicos – 380

Enfermeiros – 100

Atendimentos ambulatoriais – 20 mil por mês

Procedimentos ambulatoriais – Mais de 900 por dia

Objetivos

• Atender a alta da demanda e o volume de agendamentos desafogando o call center da unidade, que já estava operando no limite.

Desafio

• Implantar solução que atendesse a alta demanda e engajassem os pacientes.

Principais Benefícios

- Absorção de 40% das marcações de procedimentos.
- Promoção de rapidez, comodidade e praticidade aos seus pacientes.
- Otimização de tarefas da equipe responsável pela marcação de consultas e exames, além de ampliação da satisfação dos clientes.
- Redução da incidência de faltas, gerando impacto positivo na receita.



“Sentimos um aumento na satisfação dos usuários, já que eles não precisam mais aguardar ao telefone para serem atendidos. Não há fila de espera e eles podem agendar seus exames, consultas e outros procedimentos em qualquer dia e horário da semana.

Joanes Cardoso – gerente de TI do Hospital Adventista de Manaus





O Hospital Adventista de Manaus, localizado na capital do Amazonas, na região Norte do País, realiza de 900 a mil procedimentos ambulatoriais por dia. O número é fruto da estratégia de expansão adotada pela gestão hospitalar desde 2018. Com a alta na demanda, o volume de agendamentos também cresceu e foi totalmente absorvido pela solução da MV utilizada pela instituição. Com o nome de Consulta Fácil, o agendamento online já corresponde a 40% das marcações de procedimentos do hospital.

Parte integrante do Global Health, a solução Agenda permite que hospitais e operadoras de Saúde disponibilizem marcação de consultas e exames online, por meio do site corporativo da instituição, proporcionando rapidez, comodidade e praticidade aos seus pacientes. Para a gestão hospitalar, é uma forma de ampliar a satisfação dos clientes, otimizar as tarefas da equipe responsável pela marcação de consultas e exames e, ainda, reduzir a incidência de faltas, gerando impacto positivo na receita.

No Hospital Adventista de Manaus, que conta com diversas soluções da MV em seu parque tecnológico, a solução de Agenda do Global Health entrou em operação em agosto de 2018. Joanes Cardoso, gerente de TI do Adventista, explica que a administração hospitalar resolveu adotar a ferramenta porque o call center da unidade já estava operando no limite. “Temos 15 funcionários para agendamento de consultas e procedimentos via telefone, mas, com a expansão das operações, houve um consequente aumento nos agendamentos. O Consulta Fácil absorveu essa alta em sua totalidade, sem a necessidade de expandir a estrutura do call center”, destaca. Esse é um exemplo prático de como o Global Health proporciona também melhor aproveitamento dos colaboradores, eliminando a sobrecarga e amplian-

do o tempo para atender a demandas mais complexas.

Cardoso explica que a gestão do hospital realizou diversas campanhas de divulgação da plataforma, incluindo benefícios como brindes e descontos em estacionamento para os pacientes que marcassem seus procedimentos via Global Health. Os profissionais do call center também foram treinados para passar orientações sobre o agendamento online e indicar a opção ao fim de todas as ligações recebidas.

A ferramenta ainda trouxe melhorias no relacionamento com o cliente. “Sentimos um aumento na satisfação dos usuários, já que eles não precisam mais aguardar ao telefone para serem atendidos. Não há fila de espera e eles podem agendar seus exames, consultas e outros procedimentos em qualquer dia e horário da semana.”

A solução de Agenda do Global Health também trouxe mais transparência dos dados relativos aos agendamentos, melhorando a relação entre os médicos e a gestão hospitalar. Com a integração da plataforma ao SOUL MV e ao Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), já utilizados pelo hospital, todo o procedimento de agendamento fica gravado na ficha do paciente, o que permite controle total das informações, garantindo mais segurança. O SOUL MV faz parte da estratégia da gestão hospitalar, pois é um sistema que facilita o fluxo de dados entre os departamentos, integrando processos em tempo real.

Ampliação tecnológica

A divulgação do Consulta Fácil segue como parte da estratégia da instituição, que almeja um crescimento ainda maior no número de agendamentos online. Mirando a facilidade de acesso aos usuários, a instituição está planejando incorporar outras soluções da MV. Com essa estratégia, a unidade pretende ampliar ainda mais o conforto e praticidade para seus usuários, ao mesmo tempo em que traz inúmeros benefícios para a gestão hospitalar.

Conheça outras histórias em:

 www.mv.com.br/pt/cases

Mais sobre TI e Saúde no:

 www.mv.com.br/pt/blog



/comunidadevmv

Case produzido em julho de 2019

