

Desafio 11:

Demandante UNIMED LABORATÓRIO

Personalização da jornada e experiência do paciente | UL

A Unimed Laboratório atende a um alto volume de pacientes, incluindo perfis recorrentes e previsíveis, como aqueles em tratamento contínuo (quimioterapia, uso de anticoagulantes, tratamento renal, entre outros).

Apesar dessa previsibilidade, o atendimento ocorre de forma pouco personalizada e reativa, sem utilizar o histórico do paciente para antecipar necessidades, organizar fluxos ou planejar a jornada de atendimento. Informações relevantes do relacionamento com o paciente, como frequência de visitas, exames recorrentes, pendências de coleta, preferências, reclamações, elogios e características clínicas importantes, não são aproveitadas de forma integrada. Isso resulta em repetição de cadastros, solicitações manuais, chegadas inesperadas de pacientes frequentes, deslocamentos desnecessários para entrega de amostras ou retirada de laudos físicos, e aumento do volume de pessoas no laboratório, impactando a fluidez do atendimento diário.

O desafio consiste em aprimorar a gestão do relacionamento com o paciente no contexto laboratorial para antecipar demandas, organizar atendimentos recorrentes e reduzir fricções operacionais, promovendo uma experiência mais fluida para o paciente e maior eficiência para as equipes do laboratório.

Como é feito hoje:

Não há uma visão integrada e antecipada da jornada dos pacientes. Toda vez que um paciente chega à unidade, mesmo nos casos de recorrência, é necessário apresentar documentos e passar por todas as etapas de cadastro e atendimento. O autoatendimento pelo app UnimedLab ainda tem baixa utilização, em torno de 15%, o que faz com que a maior parte dos pacientes dependa do atendimento presencial, impactando o fluxo e o tempo de espera. Embora exista também a opção de agendamento no app UnimedLab, essa informação não se consolida em adequações operacionais, e o paciente agendado entra no mesmo fluxo de quem não agendou.

Resultados esperados:

Construção de uma jornada fluida e organizada, tanto para o paciente, quanto para a operação, com uma visão mais integrada e preditiva do atendimento. Ao chegar a uma unidade, que o paciente deve sentir que o laboratório sabia que ele viria, conhece suas necessidades e se organizou previamente para atendê-lo da melhor forma possível. Organização dinâmica da operação, possibilitando uma melhor alocação de equipes, uso mais inteligente das unidades e redução da sobrecarga em pontos específicos. Fortalecer o uso de canais digitais, impulsionar o autoatendimento e contribuir para uma experiência mais positiva, tanto para o paciente quanto para a equipe, criando um ciclo de organização, fluidez e confiança.

Demandante UNIMED LABORATÓRIO

Requisitos Inegociáveis

- Integração com Zenite;
- Adequação às legislações e à LGPD.

Histórico

Implantação do autoatendimento por meio do app UnimedLab, que atualmente é utilizado por cerca de 15% dos pacientes, reduzindo a quantidade de pessoas na fila e no atendimento das recepções.

Estágio MÍNIMO Esperado de Maturidade da Solução

TRL 3 - Prova de conceito experimental/ Código inicial, testes isolados (algoritmo, *backend*)

Perfil Potencial de solucionadores

- *Healthtechs* de CRM;
- *Startups* de jornada do paciente;
- Empresas de *analytics*;
- Universidades com pesquisa em experiência do paciente.