

THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – Saúde 4.0

Edimar Chipil da Silva

Cofundador/CEO da HealthChess

O uso da tecnologia na área da saúde para simplificar os processos e facilitar a vida das pessoas.



Edimar Chipil
CEO na Healthchess Tecnologia

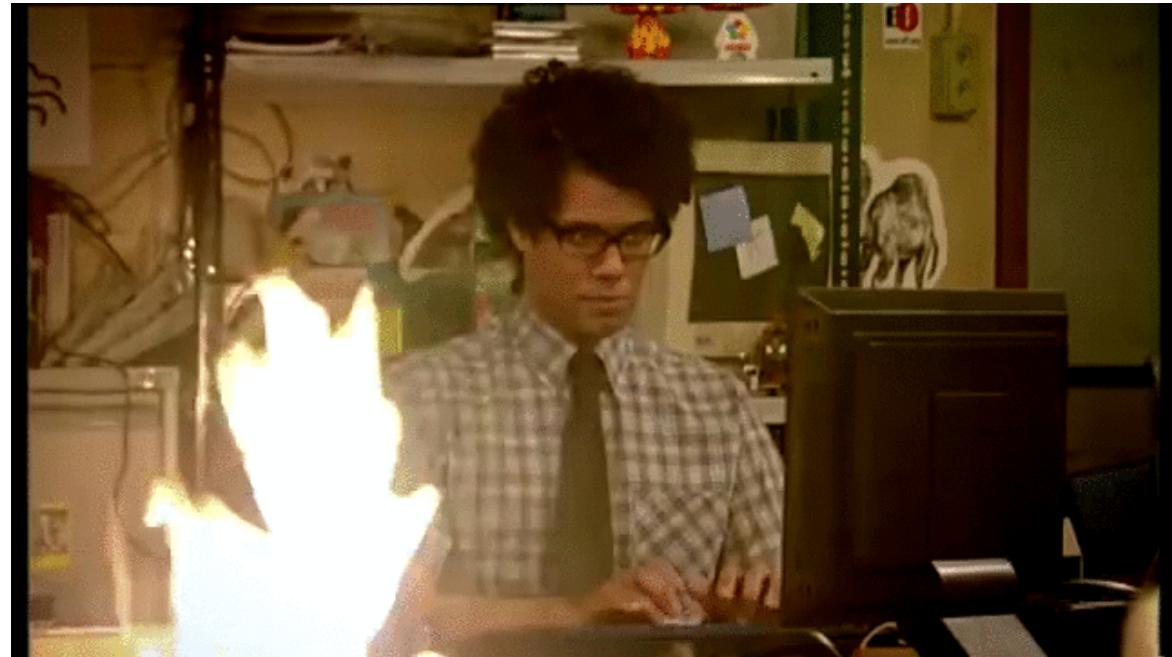




THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

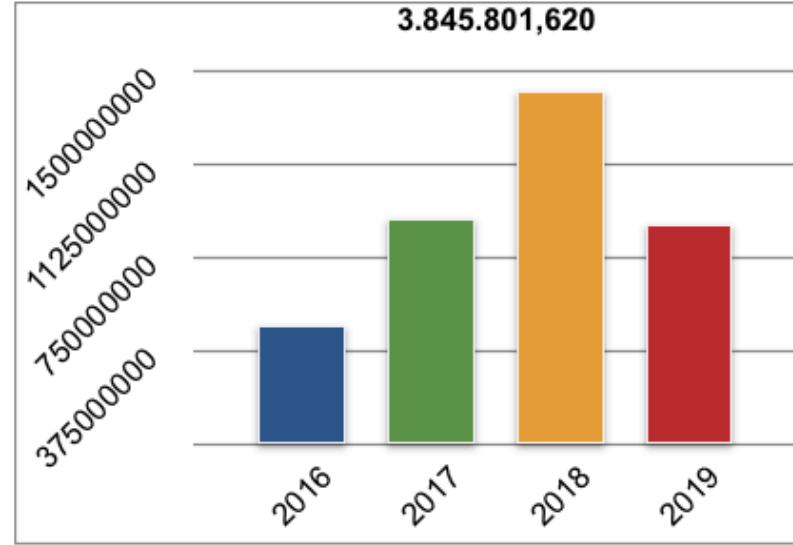
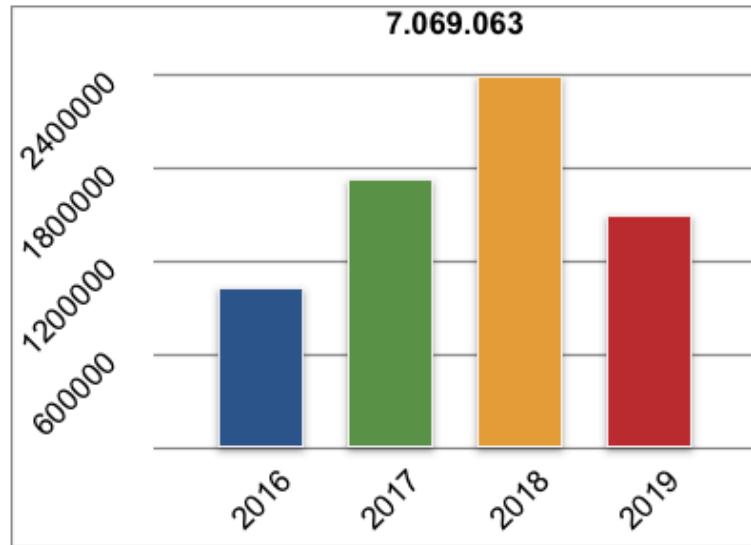
Desafio inicial

Entender o mercado, o negócio e desenvolver uma solução para controle de guias.





Alguns números



Nos últimos em 4 anos:

- + de **7 milhões** de contas processadas, totalizando + de **3.8 bilhões** de reais.
- + de **670 mil** fichas de avaliação.



O uso da tecnologia na área da saúde para simplificar os processos e facilitar a vida das pessoas.



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Etapas da Palestra

1. A constante falta de tempo - um problema de saúde:
 - Síndrome de Burnout
2. Colaboradores:
 - Metodologias
 - Motivação dos Colaboradores e Satisfação dos Clientes
3. Jornada do Cliente em 8 passos:
 - Dor da Mudança e Processos
 - Capacitação Natural x Análise de Qualificação
 - Engajamento
 - Plataforma Digital x Plataforma de Experiência Digital
 - Sistema focado no Negócio e Mobilidade
 - Métricas
 - Cultura Organizacional baseada em Resultados
4. Alguns Resultados





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

1. A constante falta de tempo - um problema de saúde:



Execução de varias funções.

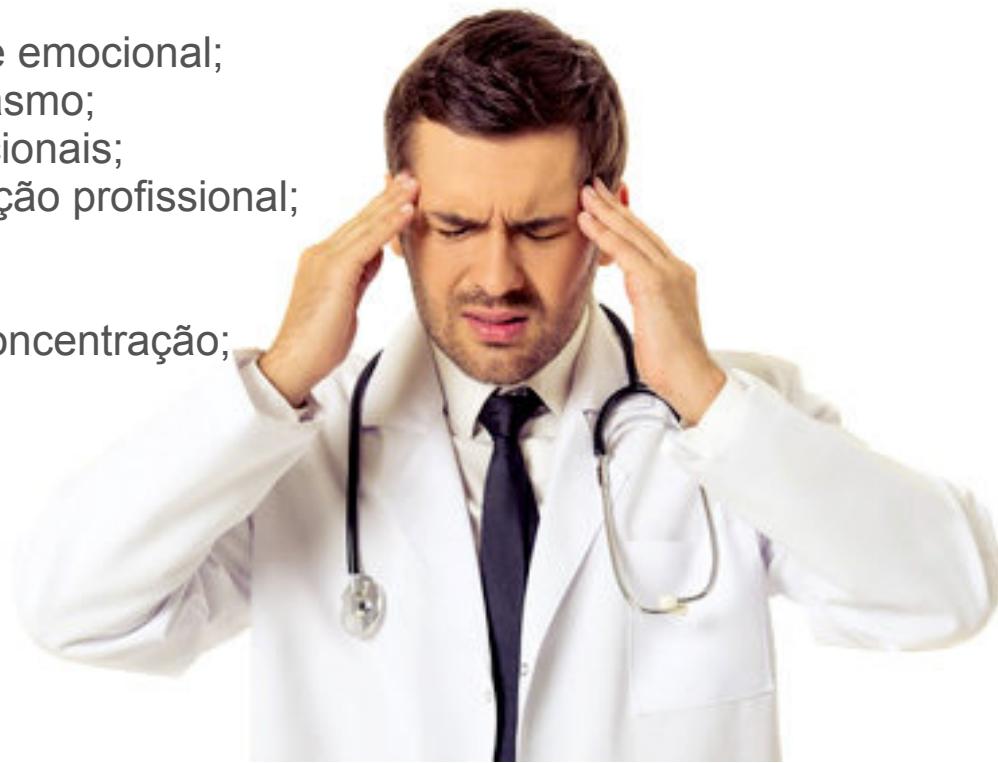




THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Síndrome de Burnout

Exaustão física e emocional;
Perda de entusiasmo;
Problemas emocionais;
Perda da realização profissional;
Irritabilidade;
Ansiedade;
Dificuldade de concentração;
Depressão;

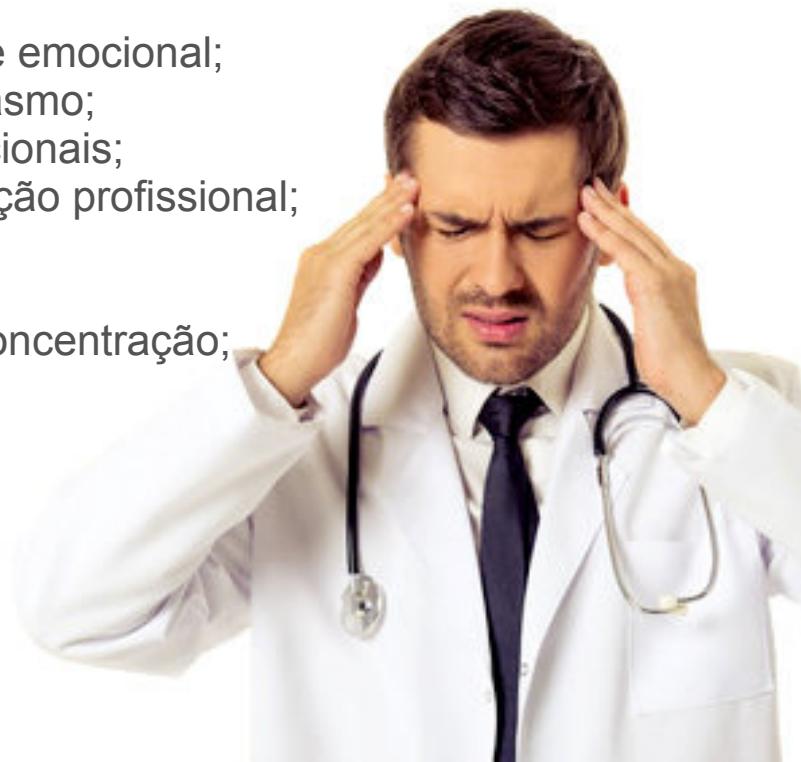




THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Síndrome de Burnout

Exaustão física e emocional;
Perda de entusiasmo;
Problemas emocionais;
Perda da realização profissional;
Irritabilidade;
Ansiedade;
Dificuldade de concentração;
Depressão;



Um estudo publicado no *Jornal da Associação Médica Americana*, **menciona** que cerca de **45%** dos residentes R2, relatam sintomas de burnout, podendo variar conforme especialidade.

Os resultados **sugerem** uma estimativa de **aproximadamente 48%** entre os médicos em exercício.

No Brasil, cerca de **40%** relatam os sintomas nas especialidades (obstetrícia e ginecologia).

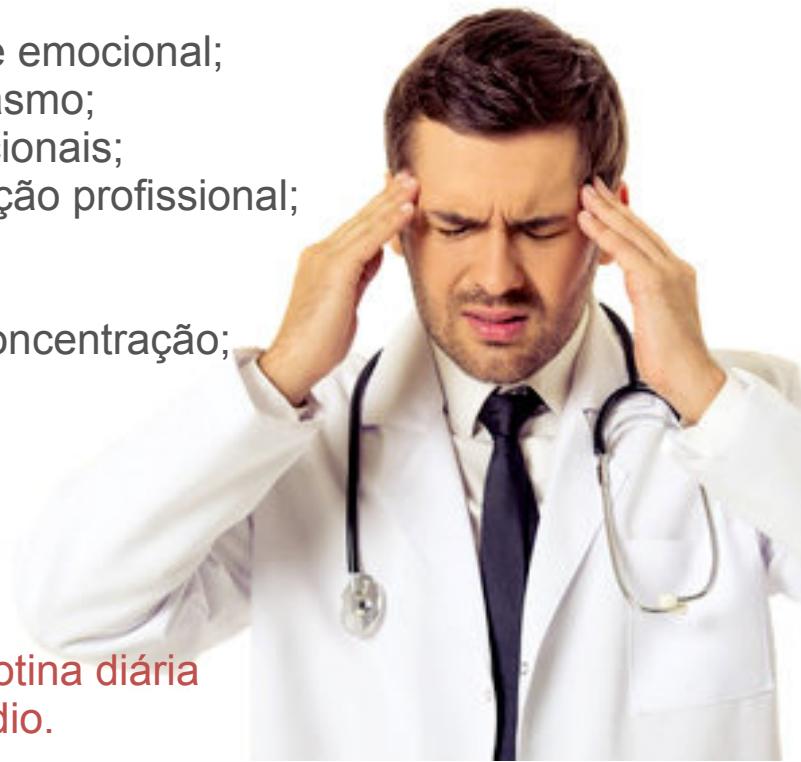
Fonte: <https://emails.estadao.com.br/blogs/joel-renno/burnout-em-medicos/>



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Síndrome de Burnout

Exaustão física e emocional;
Perda de entusiasmo;
Problemas emocionais;
Perda da realização profissional;
Irritabilidade;
Ansiedade;
Dificuldade de concentração;
Depressão;



**Pausas na sua rotina diária
é o melhor remédio.**

Um estudo publicado no *Jornal da Associação Médica Americana*, **menciona** que cerca de **45%** dos residentes R2, relatam sintomas de burnout, podendo variar conforme especialidade.

Os resultados **sugerem** uma estimativa de **aproximadamente 48%** entre os médicos em exercício.

No Brasil, cerca de **40%** relatam os sintomas nas especialidades (obstetrícia e ginecologia).

Fonte: <https://emails.estadao.com.br/blogs/joel-renno/burnout-em-medicos/>



Nosso Desafio



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



**Engajar pessoas num
“ambiente” onde a falta
de tempo é constante.**





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

2. Colaboradores:

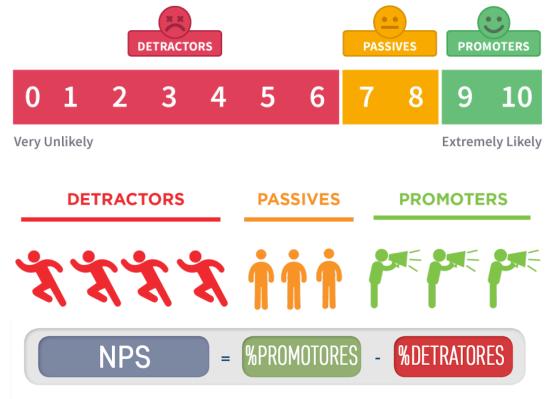


Metodologias



Ordem cronológica de implementação (ao longo de 2 anos):

1. Kanban
 - KanbanFlow
 - Políticas Explícitas
 - WIP
 - Swinlanes
 - Boards
 - + Pomodoro
2. Ciclo de feedbacks
3. Pesquisa de Satisfação
 - Movidesk
4. NPS
 - Wootric
5. Healthscore
6. eNPS
 - Google Forms



“oxigenar o cérebro” aumentar a agilidade mental e a qualidade das entregas.



Técnica Pomodoro

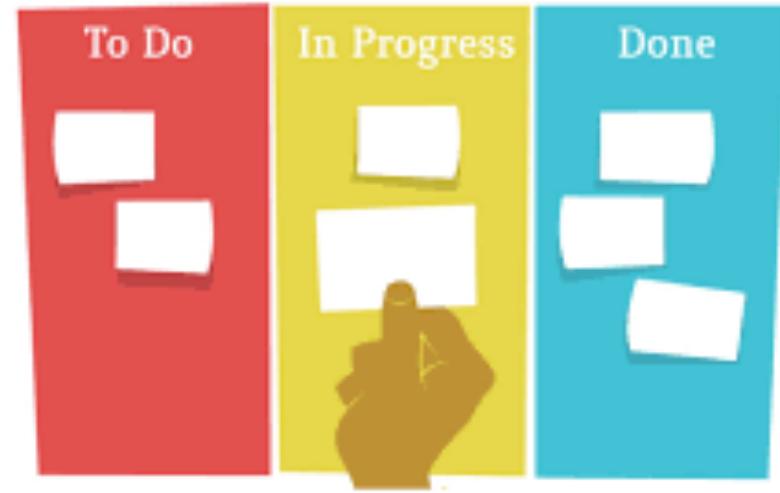


Pomodoro durations

Work time	60 minutes
Short break time	5 minutes
Long break time	15 minutes
Long break interval	Every 2nd break

1980

Metodologia Kanban



1940-1953



Ciclo de Feedback



Descubra o(s) problema(s): Investigue, foque em descobrir o problema ao invés de buscar um culpado. Muitas vezes as pessoas sabem que existe um problema mas não é relatado. O primeiro passo é expor o problema.

Analise causas e consequências: Tomadas de decisões devem ser tomadas baseadas em análises de dados e não em suposições.

Crie opções e soluções: Obter múltiplas opções para solucionar um problema é essencial, pois não existe problemas com uma única solução.

Comprometa-se com a ação: Não adianta ter idéias ou soluções, se não houver comprometimento com a ação a ser executada.

Avalie a melhoria no desempenho: Avaliar as ações é crucial, para atingir os resultados esperados.



Ciclo de Feedback



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Descubra o(s) problema(s):

Lançamento de versões sem homologações das tasks.

Analise causas e consequências:

Tasks em produção com a solução parcialmente desenvolvida, e cliente descontente.

Crie opções e soluções:

Montar um processo de testes interno e externo com colaboradores e médicos.



Ciclo de Feedback



Comprometa-se com a ação: Seguir o processo de testes para cada versão lançada (Interno, Alfa, Beta e Produção).

Avalie a melhoria no desempenho: Apesar do desempenho menor nas entregas, as mesmas foram muito mais efetivas/assertivas, evitando retrabalho e entregando o que realmente o cliente estava esperando.



Ciclo de Feedback



Positivo: Comportamento atual, motivando "mais do mesmo".

Exemplo: "Atingimos nossa OKR, e você foi fundamental nessa conquista, é muito gratificante te-lo na equipe."

Corretivo: Mudança comportamental, para melhoria continua.

Exemplo: "Seus colegas te admiram, no entanto essa atitude, não foi "legal", peço que isso não se repita, por favor."

Insignificante: Genérico e não causa efeito.

Exemplo: "Todos te acham o "cara", continue assim!"

Ofensivo: Desrespeitoso e desmotivador.

Exemplo: "Você é pago pra fazer o que eu mando, não para questionar o que eu faço..."



Ciclo de Feedback - Meritocracia



Tem capacidade de organização no trabalho, administrando prazos, rotinas, solicitações e prioridades, mesmo sob pressão ou demanda excessiva de trabalho.	4	3	3	1
COMUNICAÇÃO Tem clareza e objetividade na emissão e execução de mensagens, possibilitando perfeito entendimento da informação.	3	3	2	2
COMPROMETIMENTO Compromete-se com a qualidade do trabalho, considerando os interesses do cliente e da empresa, assumindo o papel de solucionador de problemas.	4	4	3	4
EFICIÊNCIA Para resolver os casos que surgem no trabalho, não só aplica as soluções que lhe são apresentadas, como busca alternativas, a fim de cumprir suas obrigações dentro das normas e da melhor maneira possível.	3	3	3	2
Totalizador	67	63	46	48
Pontuação: Form.: 80 (nota máxima, parâmetro)	83.75	78.75	57.5	60
Pontuação final: (Pontuação - Ausências)	83.75 dois cargos.	78.75 um cargo.	57.5 mesmo cargo.	60 mesmo cargo.
Avaliação Positiva				
Avaliação (Coisas para Melhorar)				

Aplicamos este conceito para chegar o mais próximo da meritocracia. O Ciclo de feedbacks é feito no fechamento das OKRs, ou seja, a cada 3 meses. Podendo ser antecipado dependendo da situação.

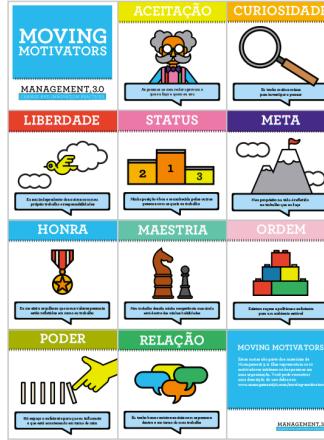


Motivação dos Colaboradores e Satisfação dos Clientes



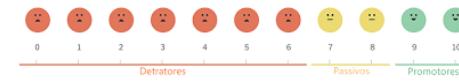
ENGAGEMENT INSTITUCIONAL
É comprometido com os projetos, cumpre as metas estabelecidas e tem responsabilidade com as tarefas designadas ao mesmo.
ORIENTAÇÃO PARA OS RESULTADOS
Concentra-se nos compromissos de desempenho, contribuindo com ideias e soluções para obtenção de resultados satisfatórios, sempre tendo em vista as metas estabelecidas.
CAPACIDADE DE ANÁLISE/SOLUÇÃO DE PROBLEMAS
Tem capacidade para refletir e compreender assuntos relativos à sua área de atuação, estabelecendo critérios para enfrentar desafios e solucionando os problemas.
RESPONSABILIDADE
Percebe a importância de suas funções, comprometendo-se com seu trabalho, sendo responsável pelo que faz.
QUALIDADE E PRODUTIVIDADE
Realiza suas tarefas de forma completa, precisa e criteriosa, atendendo aos padrões de qualidade e produtividade esperados.
HABILIDADE TÉCNICA
Conhece os procedimentos, normas e padrões internos necessários para exercer suas atividades.
DISPOSIÇÃO PARA O TRABALHO
Tem interesse, entusiasmo e determinação na execução de suas atividades. É proativo.
ENGAGEMENT PROFISSIONAL
Converte a jornada de trabalho pré-estabelecida tanto no aspecto horário como em frequência, na forma de realizá-la, plena e satisfatoriamente suas obrigações.
TRABALHO EM EQUIPE
Interage com os demais membros da equipe e sabe ouvir e respeitar posições contrárias. Busca alternativas e exercício de atitude cooperativa.
CAPACIDADE DE DECISÃO
Assume decisões dentro de seus limites, não comprometendo o andamento do trabalho, nem gerando constrangimento entre os colegas.
CAPACIDADE DE LIDAR COM NOVAS SITUAÇÕES
Adota atitudes cabíveis, mesmo frente a situações mais complexas e distintas da sua rotina.

ATENDIMENTO AO CLIENTE
Estabelece contatos pessoais, buscando atender às expectativas e necessidades dos clientes internos e/ou externos.
HABILIDADE DE NEGÓCIO
Conhecimentos gerais referente as regras de negócio do(s) sistema(s).
ATUALIZAÇÃO
Preocupa-se com seu desenvolvimento profissional, tornando-se por si a responsabilidade de manter-se atualizado.
FLEXIBILIDADE / ADAPTABILIDADE
Reage positivamente a mudanças necessárias e tem facilidade de adaptação para utilização de novos métodos, procedimentos e estratégias.
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
Relaciona-se de maneira competente e inteligência emocional no relacionamento com seus pares, superiores, colaboradores e com o público (clientes).
ADMINISTRAÇÃO DE CONDIÇÕES DE TRABALHO
Tem capacidade de organização no trabalho, administrando prazos, rotinas, solicitações e prioridades, mesmo sob pressão ou demanda excessiva de trabalho.
COMUNICAÇÃO
Tem clareza e objetividade na emissão e execução de mensagens, possibilitando perfeito entendimento da informação.
COMPROMETIMENTO
Compromete-se com a qualidade do trabalho, considerando os interesses do cliente e da empresa, assumindo o papel de solucionador de problemas.
EFICIÊNCIA
Para resolver os casos que surgem no trabalho, não só aplica as soluções que lhe são apresentadas, como busca alternativas, a fim de cumprir suas obrigações dentro das normas e da melhor maneira possível.



Net Promoter Score (eNPS)

$$eNPS = \% \text{ promotores} - \% \text{ detraidores}$$



40

Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100
 Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75
 Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50
 Zona Crítica – NPS entre -100 e 0



Motivação dos Colaboradores e Satisfação dos Clientes

Principais indicadores do chat		
Hoje	Selecionar um filtro	
Maior tempo de espera em fila Maior tempo de espera na fila de atendimento no período	8seg	-33,33%
Tempo médio de espera em fila Tempo médio de espera na fila de atendimento no período	6seg	-6,90%
Quantidade de desistências Quantidade de chats cancelados pelo cliente antes de serem atendidos pelo agente	0	0,00%
Quantidade de desistências (Sem deixar mensagem) Quantidade de chats cancelados pelo cliente sem registro de mensagens (Não geraram tickets)	0	0,00%

Pesquisa de Satisfação no Atendimento

74/83

Uso + Satisfação do Produto

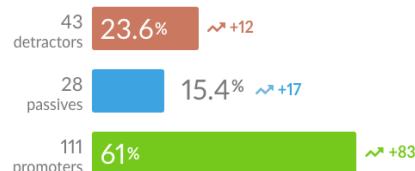


89

37

Net Promoter Score

last quarter: -4 ↗ +41



Health Score

Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0





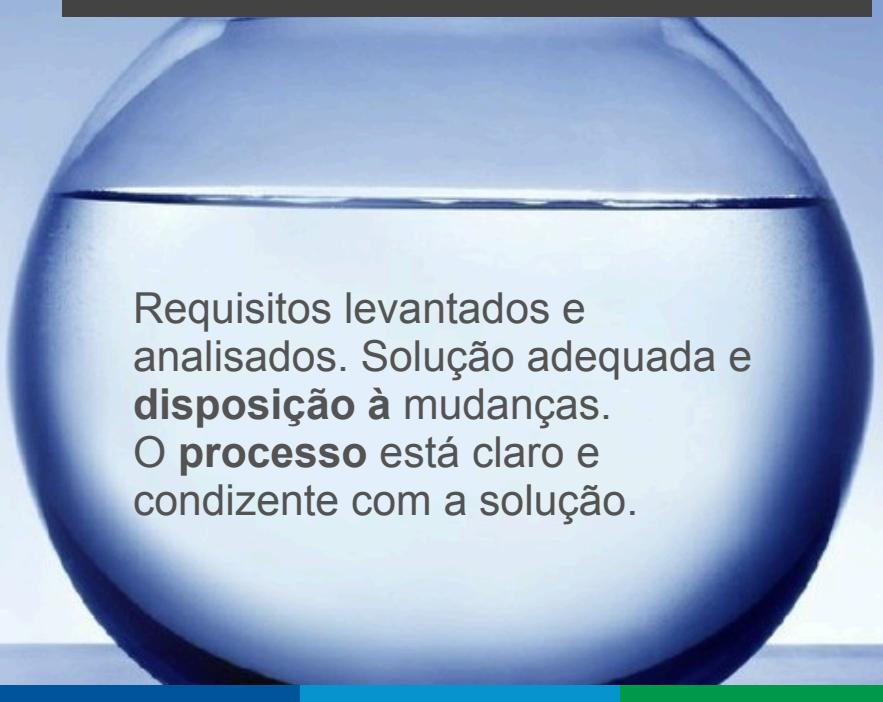
THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

3. Jornada do Cliente em 8 passos:





Dor da Mudança e Processos



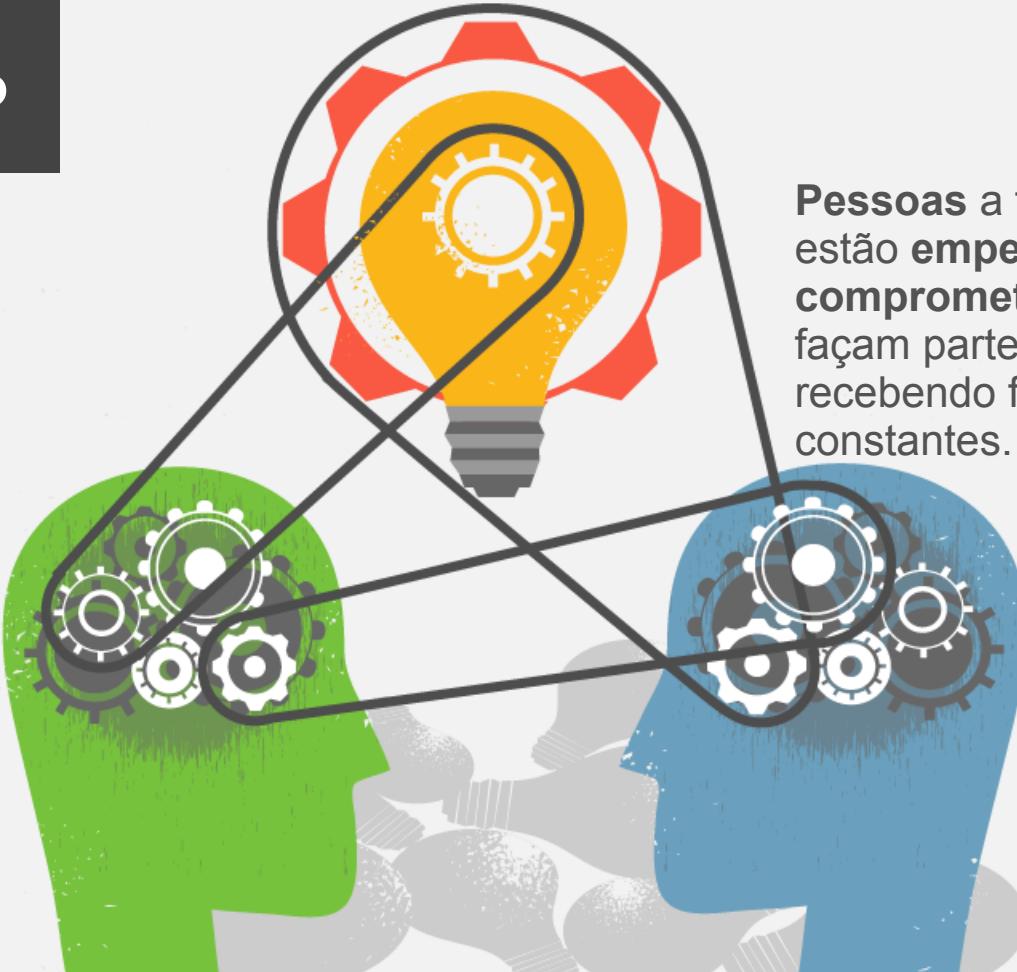
Requisitos levantados e analisados. Solução adequada e **disposição à mudanças.** O **processo** está claro e condizente com a solução.

A young boy in a dark business suit, white shirt, and red tie stands in a field. He wears a brown leather aviator helmet with goggles. Large, light-colored cardboard wings are attached to his back, and he has a propeller on his belt. He is looking directly at the camera with his arms crossed.

Capacitação natural x Análise de qualificação

Pessoas **capacitadas**,
motivadas e com objetivo claro.

Engajamento



Pessoas a frente do projeto estão **empenhadas e comprometidas**. É preciso que façam parte do processo, recebendo feedbacks constantes.

Plataformas Digitais



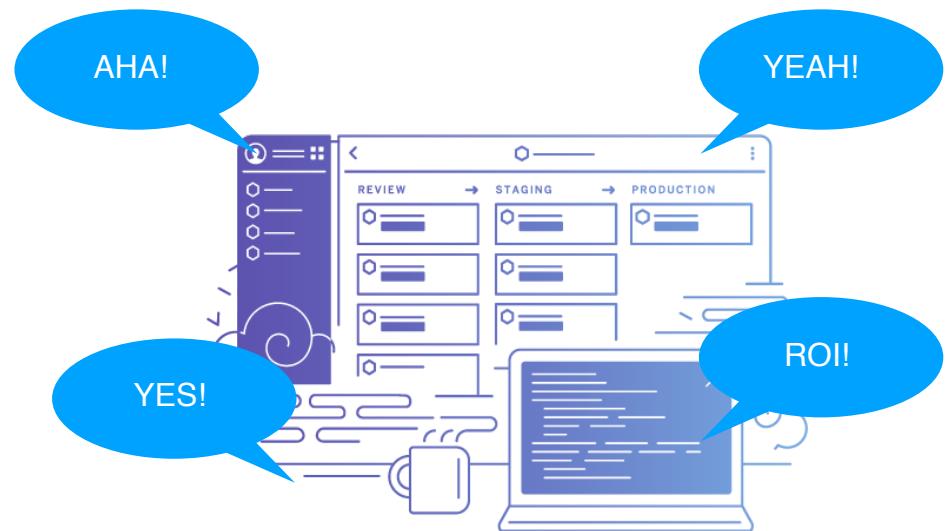
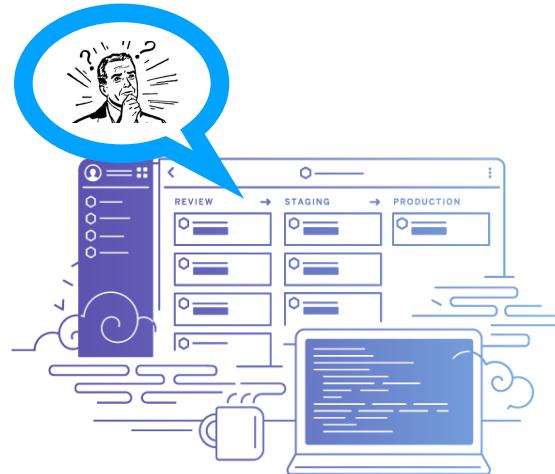
São **modelos de negócio** que permitem a interação entre duas partes, solucionando problemas em comum.



Plataformas de Experiência Digital



É uma “categoria de software” que busca atender às necessidades de corporações em processo de **Transformação Digital**. O objetivo é proporcionar melhores experiências aos usuários.



Sistema focado no Negócio e Mobilidade



Analogia do “pato”.

O pato nada, o pato anda e o pato voa e o pato não faz nada direito!

As plataformas de experiência digital precisam ser **focadas no negócio**, com requisitos mínimos parciais ou já existentes.

Usabilidade e Agilidade no registro das informações.

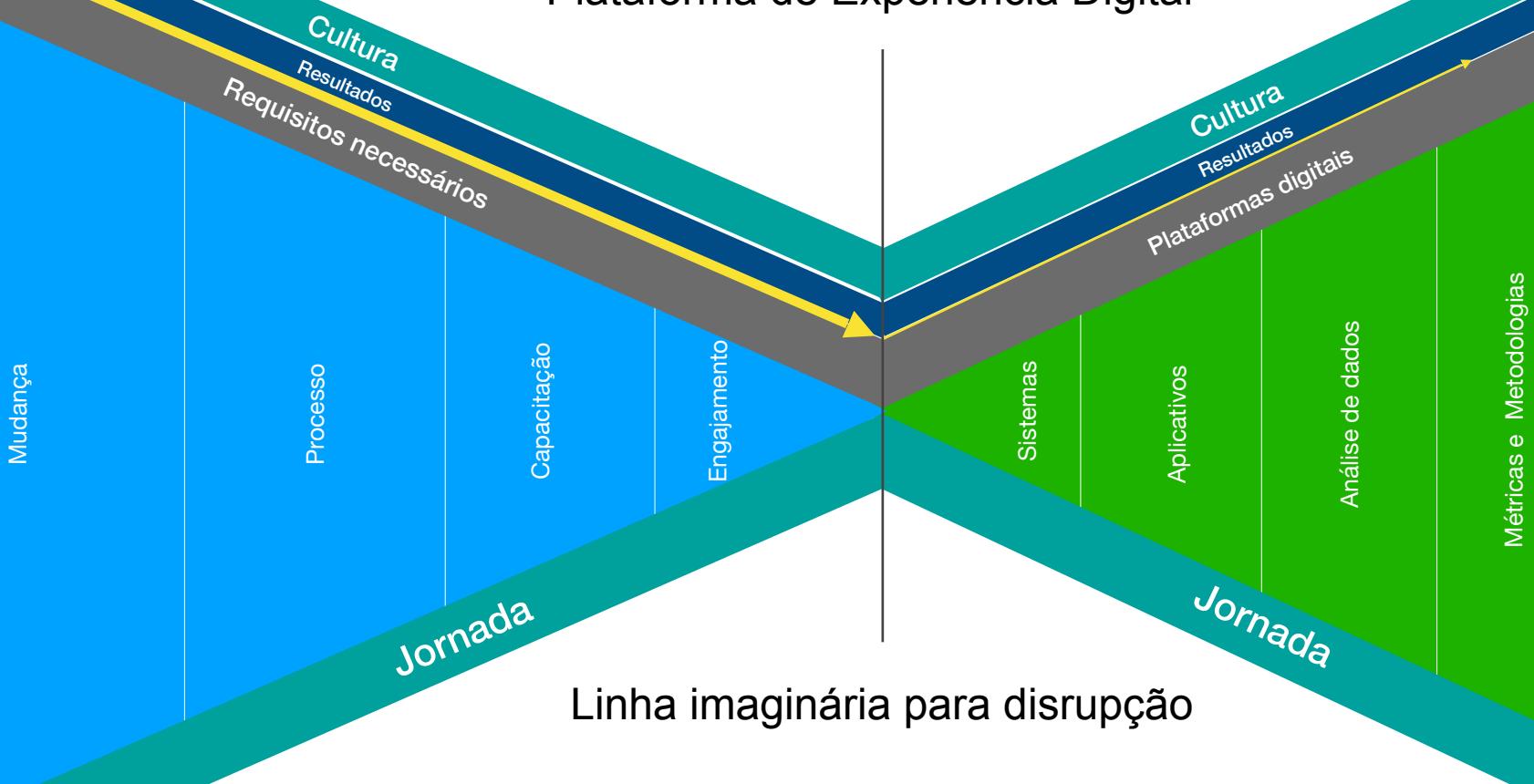
Métricas

Mensurar os resultados para tomar decisões.

O que pode ser medido, pode ser melhorado - Peter drucker.

Infográfico

Plataforma de Experiência Digital



Cultura Organizacional baseada em Resultados

Processos Capacitação Engajamento

Mudança

Resultados

Sistema

Aplicativo

Análise de dados

Métricas e
Metodologias



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

4. Alguns Resultados:

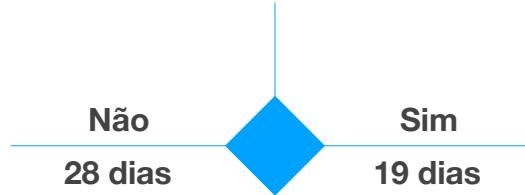


Resultados: Tempo médio de entrega - Amostragem



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)

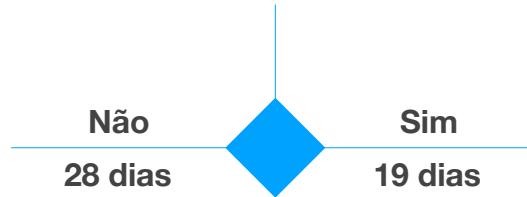


Resultados: Tempo médio de entrega - Amostragem

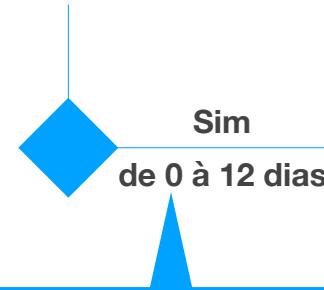


THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)



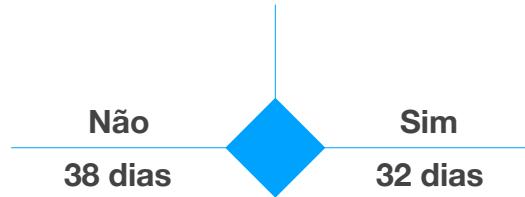
Exemplo:
zero = alguns minutos, e através
de uma plataforma digital (aplicativo)
e sem exigência da guia física,
ou seja, sem papel.



Resultados: Tempo médio de cobrança - Amostragem



Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)

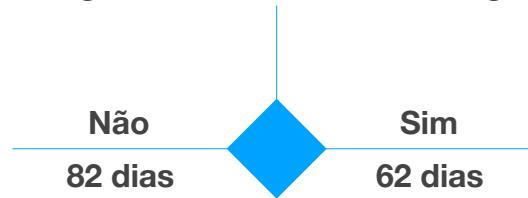


Resultados: Tempo médio de pagamento - Amostragem



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

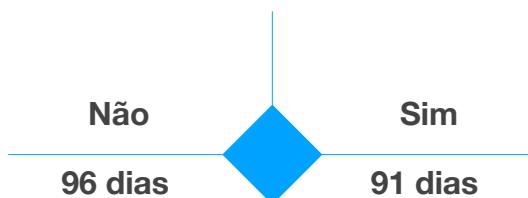
Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)



Pode chegar:

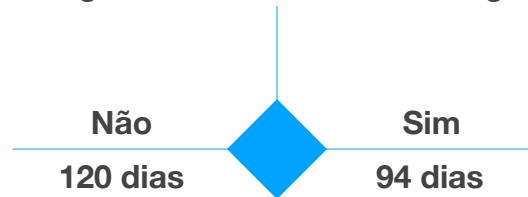


Resultados: Tempo médio processamento total - Amostragem



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

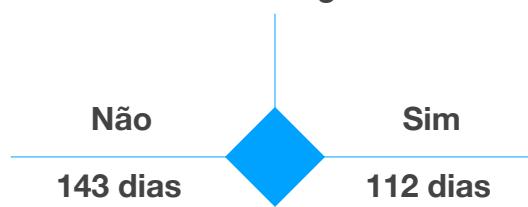
Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)



Pode chegar:



Escute seus Clientes e seus Colaboradores



Equipe saudável, qualidade é consequência.



Simplificando processos e facilitando a vida das pessoas!



Health Chess melhora em 70% controle financeiro do Serviço Médico de Anestesia (SMA)

ago 13, 2018 • HealthChess • anestesia, anestesiologia, economia, healthchess, sistema



Health Chess melhora em 70% controle financeiro do Serviço Médico de Anestesia (SMA)

O Serviço Médico de Anestesia -SMA (maior grupo de anestesiologia do Brasil) é uma organização médica que presta Serviços de Anestesia e Tratamento de Dor nos principais hospitais da Cidade de São Paulo. Suas atividades estão concentradas em três grandes hospitais: Hospital Sírio-Libanês (início em 1958), Hospital Alemão Oswaldo Cruz (desde o final da década de 40) e no Hospital Samaritano (início em 1951). Além destes, atuam em outros importantes hospitais como Albert Einstein, Santa Catarina e Nove de Julho.

A SMA começou a usar a ferramenta em janeiro de 2017 e observou redução de erros e agilidade no faturamento.

Desde janeiro de 2017, quando o Serviço Médico de Anestesia (SMA), em São Paulo, começou a usar a Health Chess, foi registrado um aumento de 70% na melhoria do

Dr. Vinícius Gonçalves Vieira | Diretor Executivo na SMA.

"Nosso nível de satisfação com o Health Chess é ótimo", diz anestesiologista.

julho 24, 2018 • HealthChess • gestão, healthchess, tecnologia



"Nosso nível de satisfação com o Health Chess é ótimo", diz anestesiologista.

Clinica de Anestesiologia no interior de São Paulo, confirma que o uso da ferramenta otimiza as tarefas e de maneira confiável, controla os procedimentos e ampliou o faturamento.

Anestesiologista há 22 anos, o médico Carlos André Cagnolati, da Clínica de Anestesiologia de Ribeirão Preto (CARP), utiliza o sistema Health Chess há três anos. "Fomos um dos grupos de anestesiologistas pioneiros no uso do programa no interior de São Paulo. Só na CARP são 60 pessoas utilizando o serviço, entre elas 12 anestesiologistas sócios, 39 médicos residentes e nove secretárias", comenta Cagnolati.

O médico conheceu o Health Chess em 2015 quando buscava programas que pudesse contribuir de maneira significativa com o gerenciamento da CARP, e que tivesse expertise em anestesiologia. Até então o grupo de médicos e funcionários utilizavam um sistema desenvolvido especialmente para eles.

"Era um produto que deixava a desejar porque os dados de faturamento e financeiro não eram consistentes. Agora, o programa faz com que haja um comprometimento de todos os médicos da clínica, para que tenhamos um controle total e um melhor resultado", enfatiza Carlos Cagnolati.



Nossa Equipe!



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

09 Analistas/Programadores

01 Infra

06 Analistas de suporte

01 Pós Venda

01 Administrativo e Financeiro

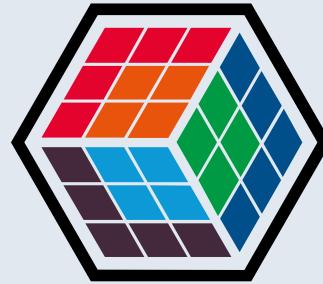


Edimar Chipil

CEO na Healthchess Tecnologia



LinkedIn



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Cuide de seus colaboradores
que eles cuidarão de seus
clientes.