

# Proporcionar a melhor jornada/experiência digital aos nossos clientes

2019

## O quê?

Plataforma na qual o cliente poderá acessar os seus exames, agendar consultas, preencher pesquisa de satisfação, além de receber notificações sobre sua **assiduidade médica**.

## Por quê?

Pensei sobre todas as minhas experiências com a medicina diagnóstica, que são muitas, já que anualmente faço exames de sangue e eventuais exames de imagem, e me veio uma ideia que eu gostaria que existisse: Percebi como seria interessante ter acesso a todo o meu material de exames já realizados, como um histórico pessoal. Tanto para ver a evolução de algum problema existente, como para ter o controle do material, já que, ter exames físicos significa muitas vezes perdê-los ou danificá-los de alguma forma.

Agendar os exames digitalmente é uma dádiva para pessoas que, como eu, não gostam de fazer isso por telefone. Provavelmente, essa ideia já exista, mas seria um "plus" para a plataforma. Tal recurso representa uma maneira mais prática e rápida de agendamento, e o laboratório poderá realizar a confirmação do exame através da plataforma, por e-mail ou por telefone (como o cliente preferir), visto que as linhas telefônicas de laboratórios são, naturalmente, saturadas.

A pesquisa de satisfação é uma ótima ferramenta para monitorar como o cliente é atendido e entender se o mesmo gostaria que a sua experiência fosse de uma forma diferente.

As **notificações sobre a assiduidade médica** é uma ferramenta interessante para não só monitorar mas incentivar o cliente a voltar ao seu médico e mostrar o exame e seus resultados. Em razão de a sociedade atual entender que realizar o exame é suficiente, e não. Volta para o médico é essencial para que o mesmo ateste se o exame realizado já foi encaminhado para o médico do cliente. (se o mesmo está sendo acompanhado e levando a sério a sua queixa). Neste quesito o cliente poderá preencher essa informação. Tal notificação também poderá ser recebida por e-mail (o cliente pode escolher) Esse ^feedback mostrara que a "empresa" se preocupa coma saúde do cliente; preza

### Como?

O laboratório disponibilizará as informações dos exames e resultados em ordem cronológica e por tipo, e o cliente poderá acessá-los pela plataforma com login e senha próprios. A plataforma poderá ser escolhida entre um aplicativo para o celular e um espaço no site do laboratório, o qual poderá ser acessado pelo computador. Já que, as pessoas apresentam preferências variadas de acesso à informação.

O agendamento de exames também será uma ferramenta existente, na qual o cliente escolherá dia, hora e **local** convenientes. **O laboratório** escolhido realizará a confirmação do exame pela própria plataforma, por e-mail ou por telefone; como o cliente preferir.

Após a experiência no laboratório, o cliente poderá avaliar seu atendimento entre: péssimo, ruim, bom e ótimo; além de poder opinar com suas próprias palavras do porquê da sua opinião. Também, haverá uma sessão onde o cliente avaliará a probabilidade de **recomendar** o laboratório onde foi atendido entre: recomendaria muito, recomendaria e não recomendaria; e, novamente, poderá esclarecer o porquê da sua opinião.

A plataforma também contará com alertas/notificações do tipo: se o exame realizado já foi encaminhado para o médico do cliente. Tal notificação também poderá ser recebida por e-mail, se o cliente preferir, e pela plataforma, no qual o mesmo poderá preencher essa informação.