



Proporcionar a melhor jornada/experiência digital aos nossos clientes

O quê?

Plataforma na qual o cliente poderá acessar o seu histórico de exames, agendar procedimentos diagnósticos, expressar sua opinião através de pesquisa de satisfação, além de receber notificações relacionadas à periodicidade em relação ao retorno médico.

Por quê?

Avaliando a jornada comum de um cliente que frequenta unidades de medicina diagnóstica, incluindo também o meu ponto de vista referente às minhas vastas experiências como cliente desse tipo de serviço, ficaram evidentes quatro pontos onde a digitalização mudaria o aspecto de momentos dessa jornada trazendo através da inovação, praticidade, acesso à informação e conscientização sobre saúde.

Ficou claro com a avaliação a importância de cada cliente possuir acesso a todo o seu material de exames já realizados, como um histórico de saúde pessoal. Tanto para acompanhar a evolução de algum problema existente, como para ter o controle desses materiais, já que, possuir e armazenar exames físicos significa muitas vezes perdê-los ou danificá-los de alguma forma.

O agendamento digital atualmente tornou-se imprescindível, os clientes prezam muito pelo tempo e facilidade, para muitos o processo atual de realizar isso por telefone ou até mesmo por mensagem com um atendente torna-se um incômodo. Muitos dos exames são periódicos, mas outros não, os quais são voltados para pessoas com problemas mais graves, a ideia é tornar a experiência de agendamento um processo self-service acoplado a plataforma, sendo assim simples e fluido, reduzindo as barreiras e possibilidades de estresse. Além disso, a unidade diagnóstica poderá realizar a confirmação do exame através da plataforma, por e-mail ou por telefone- como o cliente preferir.

Outro ponto muito relevante atualmente é a necessidade que os clientes possuem de se sentirem ouvidos e considerados pelas empresas com as quais eles têm contato. Para isso, 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. Aqui, é importante que o cliente entenda que há um canal de comunicação aberto e que sua opinião é valorizada. Além disso, tal recurso representa uma forma de verificar e agir em melhorias contínuas e específicas das unidades diagnósticas.

As notificações, que ocorreriam por e-mail e/ou pela plataforma, englobariam dois pontos importantes: a periodicidade ao retorno médico e as particularidades e pré-requisitos a serem atendidos antes da realização de algum exame, como por exemplo, o tempo de jejum.

É importante ressaltar que esta é uma ferramenta interessante para não só monitorar, mas incentivar o cliente a retornar ao seu médico e mostrar o exame realizado. Auxiliando no reforço positivo da atenção à saúde, desmistificando a visão de muitas pessoas que entendem que realizar o exame é suficiente, quando na realidade o retorno é essencial para que o exame seja avaliado a partir do ponto de vista do caso do cliente, e para dar continuidade ao cuidado com o mesmo.

Como?



A unidade diagnóstica 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 da unidade diagnóstica, 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. A unidade escolhida realizará a confirmação do exame, avisará da sua proximidade, bem como, alertará sobre alguma particularidade a ser realizada antes do mesmo. Esta comunicação se dará 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, neutro, 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 de incentivo ao retorno médico, questionando 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 interagir preenchendo sobre o retorno