

cliente

# A EXPERIENCIA DO PACIENTE ~~X~~ EM SERVIÇOS DE SAÚDE

*Luciana Faluba Damázio, PhD*

**FDC**

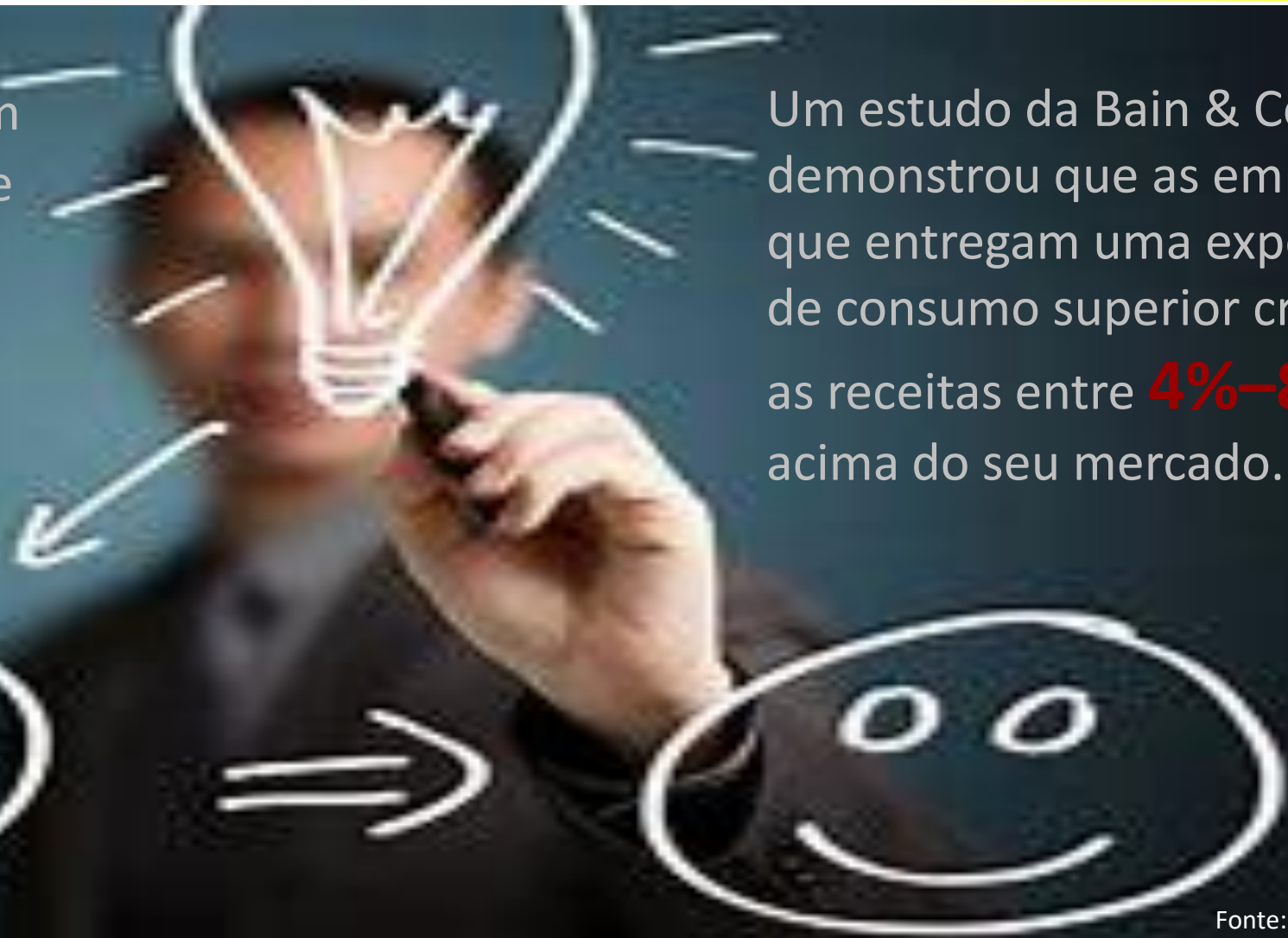
*Para ser relevante.*

# POR QUE Experiência do Cliente?

**80%** das empresas acreditam que entregam valor superior e uma boa experiência para o cliente;

**8%** dos seus clientes concordam.

Um estudo da Bain & Company demonstrou que as empresas que entregam uma experiência de consumo superior crescem as receitas entre **4%–8%** acima do seu mercado.



# Experiência do Cliente como **PRIORIDADE ESTRATÉGICA**



**49%**

dos **executivos dos prestadores** disseram que experiência do cliente é uma prioridade estratégica para os próximos 5 anos.



**81%**

dos **executivos das operadoras** disseram que a sua empresa está investindo em tecnologia para melhorar a experiência dos seus clientes.



**91%**

dos **executivos das farmacêuticas** acreditam que a autogestão do paciente vai aumentar nos próximos 10 anos com os serviços de engajamento do paciente oferecido pela indústria farmacêutica.

# O QUE É Experiência do Cliente?

## A Jornada do Cliente

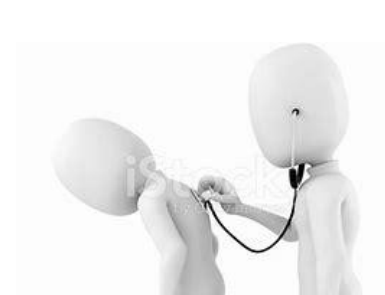
Reconhecimento da necessidade

Busca de informações

Avaliação de alternativas

Utilização do serviço

Avaliação pós-serviço



# O QUE É Experiência do Cliente?

## A Jornada do Cliente - **PREVENÇÃO**



# Experiência do Cliente: **COMO FAZER?**

1º Passo: **EMPATIA**



<https://www.youtube.com/watch?v=VWNn5Md-OxE>

<https://youtu.be/hKGAyQqBBKo>

2º Passo: **COLABORAÇÃO**



3º Passo: **EXPERIMENTAÇÃO**



#PROTOTHINKING

# Direcionadores da Experiência do Cliente em Saúde

## *Conveniência* 1

Conseguir consultas próximas;  
Locais e horários convenientes;  
Check-in facilitado;  
Registro e pagamento on-line;  
Tempo de espera visível nas urgências;

Res: Fazer exames somente quando for realmente neces;  
nec: Médicos atualizados;  
pre: Instituição com boa reputação;  
Instalações limpas, confortáveis e com as mais nova;

## 2

Assistência na navegação no sistema;  
Ajuda na gestão dos medicamentos;  
Assistência para acompanhantes;  
Auxílio nos procedimentos das operadoras;  
Opções de tratamento de baixo custo;

Transporte pa: Decidir sobre as opções de tratamento em conjunto com o médico;  
Receber servi: Saber o que esperar de consultas e procedimentos;  
Saber o que esperar em cada uma das etapas do plano de tratamento;  
Paciência na comunicação;  
Portal on-line de gestão da saúde.

## 5 *Comunicação*

Staff atento às necessidades e preferências;  
Planos de cuidado realísticos e que considerem a qualidade de vida;  
Considerar origem de idioma e étnica no atendimento;  
Monitoramento remoto da condição de saúde.

# Experiência do Cliente em SAÚDE

## VR Vacinas Hermes Pardini

<https://www.youtube.com/watch?v=P9JwAH0298w>



## IMAGINING Care Anywhere Kaiser Permanente

<https://youtu.be/NZm5gJikhgE>



# Experiência do Cliente em SAÚDE



Propósito

Experiência

Plataforma

cliente

# A EXPERIENCIA DO PACIENTE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

*Obrigada!*

*luciana.faluba@fdc.org.br*

**FDC**

*Para ser relevante.*