

cliente

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

Luciana Faluba Damázio, PhD

FDC

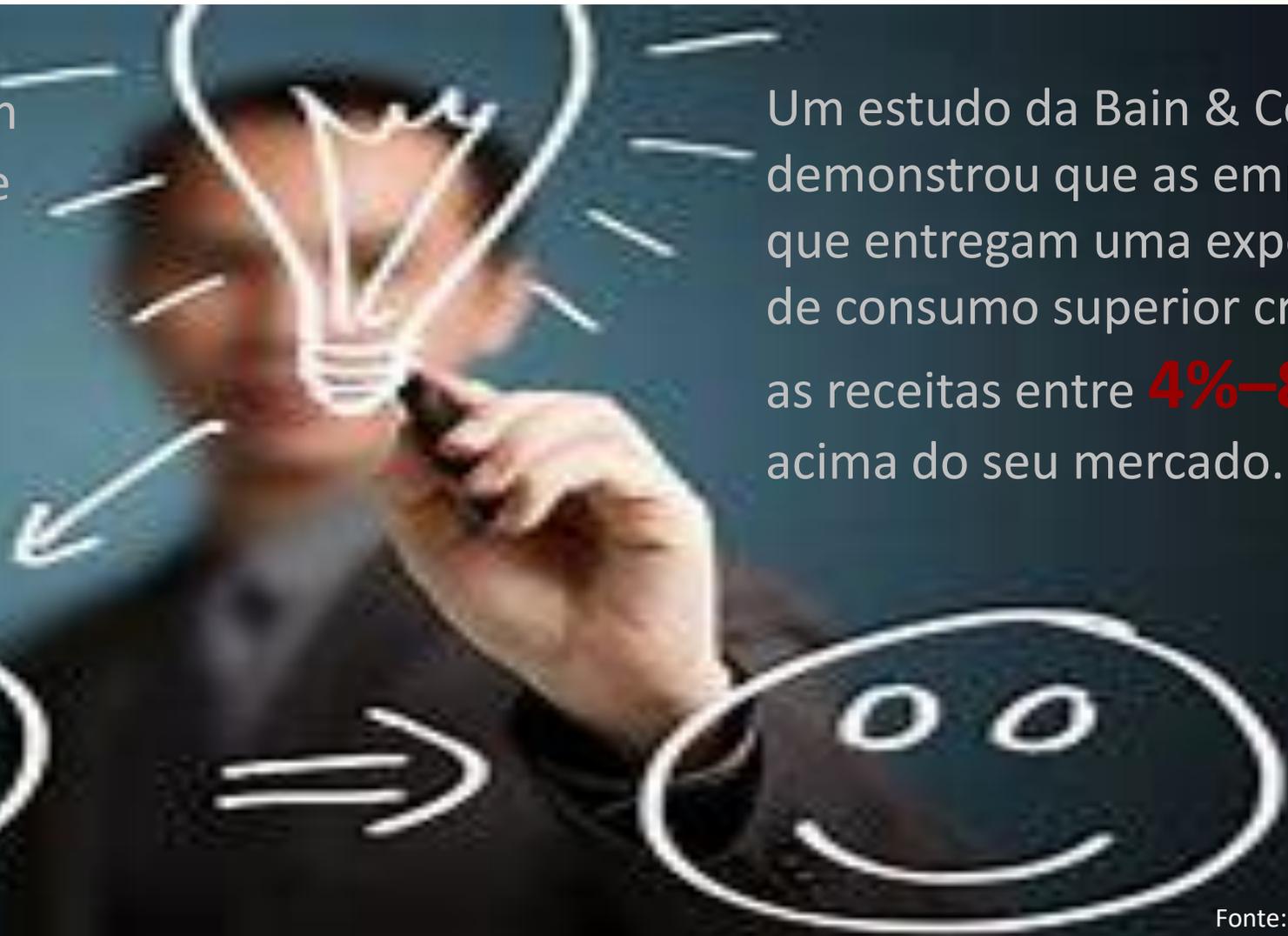
Para ser relevante.

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

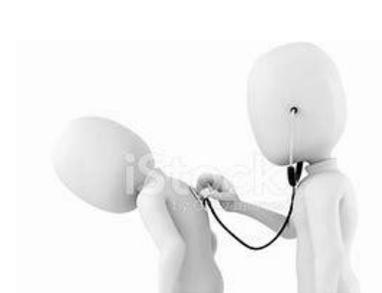
Reconhecimento
da necessidade

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
Receber servi
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

Decidir sobre as opções de tratamento em conjunto com o médico;
Saber o que esperar de consultas e procedimentos;

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.