

CUIDADO COORDENADO • MEDICINA CONECTADA

Agendamento Online: resultados do teste

CIST

 SulAmérica

Conteúdo

Nesse material você verá:

- ✓ Contexto do Agendamento
- ✓ O Processo de Design
- ✓ Como fizemos o Teste
- ✓ Resultados e Métricas do Produto
- ✓ Feedbacks

Dúvidas e mais informações:

Viviane Mathias - viviane.mathias@sulamerica.com.br

André Rufino - andre.rufino@sulamerica.com.br

O AGENDAMENTO





Contexto do Problema

Agendamento é um tema muito desafiador devido a complexa relação entre a busca e escolha do prestador pelo beneficiário, entrar em contato com a secretária e achar uma agenda disponível, lembrar o dia da consulta, ir para a consulta...

Cada clínica tem uma dinâmica de funcionamento particular: dias e horários de pico de pacientes, diferentes soluções tecnológicas para gestão financeira, de prontuário e agendamento; além da "boa e velha agenda de papel" – ainda muito utilizada pelas secretárias.

Além disso, identificamos que a ferramenta de Agendamento Rápido que está disponível no app Saúde apenas para funcionários SulAmérica, não está sendo efetiva para as Secretárias e Beneficiários.

Com tudo isso, **nosso objetivo foi repensar a solução de agendamento online que entenda e respeite a dinâmica de cada clínica e das secretárias, ao mesmo tempo que não estivesse condicionada a uma integração sistêmica**, que é mais complexa e de difícil escalabilidade.



O Processo de Design

A criação da nova proposta do agendamento teve como base ciclos iterativos de pesquisas, dinâmicas de co-criação, prototipação, teste com usuários, refinamento de protótipo e novos testes...

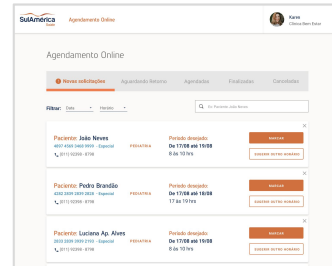
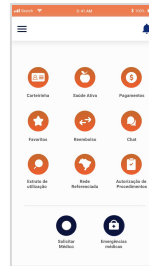
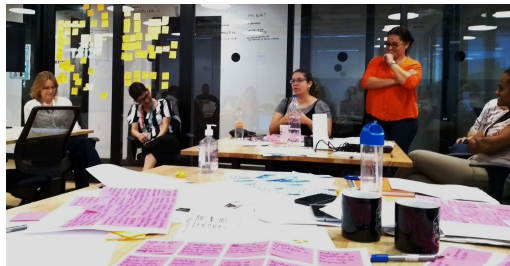
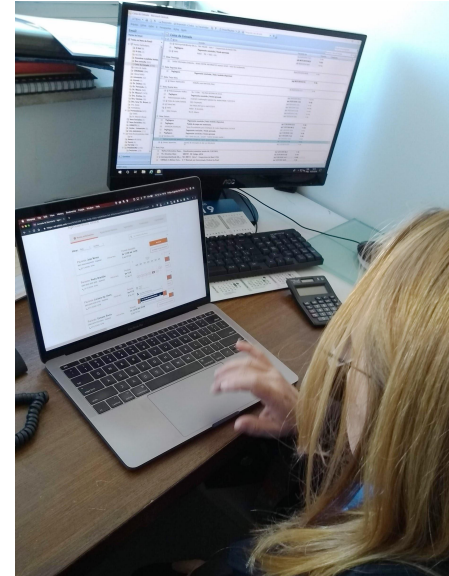
foram 6 idas a campo durante 2 semanas para melhorar o fluxo das telas.

Validar o protótipo é muito importante, mas **reproduzir a experiência completa de uso do produto pelas secretárias em um contexto real é fundamental para percorrer o ciclo CONSTRUIR - MEDIR - APRENDER o mais rápido possível com o mínimo de esforço.** Testar de forma simples para, em caso de erro, corrigir rápido e ser mais assertivo no desenvolvimento.

Hipóteses a serem validadas

- As secretárias não conseguem ver e responder as solicitações em apenas 2 horas.
- A plataforma do Cuidado Coordenado (Health Cloud Salesforce) não é a ferramenta ideal pois ela não fica aberta o tempo todo.
- A distância dos médicos importa muito. Os usuários preferem médicos próximos ao seu local de trabalho ou casa.

O Processo de Design



Ideação + Prototipação + Testes + Ajustes + Testes

O TESTE





Como fizemos o Teste?

Como reproduzir uma ferramenta digital sem desenvolver um sistema complexo?

Mapeamos as ações principais do processo (ou jornada) de agendamento: escolha de especialidade médica, dia e hora; verificar disponibilidade de agenda; confirmação do horário, etc. Depois, pensamos alternativas para captar essas ações essenciais e conectar cada etapa.

Ferramentas utilizadas: Google Forms + Google Spreadsheet + Google Apps Script

Beneficiário recebe email convite do teste com link do google forms para selecionar especialidade e intervalo de data e hora .

Com planilhas do google e um desenvolvedor automatizando alguns scripts, disparamos emails automáticos para os prestadores próximos a partir da solicitação do forms.

Secretárias recebem um email com um link para uma página simples html com as informações de dia e hora. A primeira que enviar o horário dentro do período solicitado garante a consulta.

Segurado recebe um email de confirmação da consulta com dia, hora, local e prestador.

RESULTADOS E MÉTRICAS



Resultados Parciais

Período do teste: de 11 a 26 de julho

+600

Funcionários da SulAmérica Faria Lima convidados

100

Solicitações de Consulta realizadas

16,67% de participação

70

Consultas agendadas pelas secretárias

70% de efetividade no agendamento

22/18*

Consultas realizadas X não realizadas

* Dados da pesquisa de satisfação, das 70 confirmações, 40 pessoas responderam a pesquisa



Tempo de Resposta

Período do teste: de 11 a 26 de julho

2 min 06 seg

Agendamento mais rápido

19 h 18 min

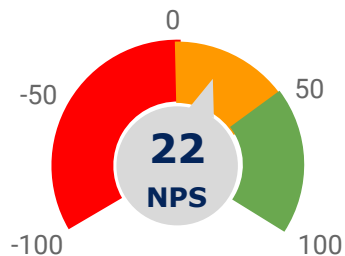
Agendamento mais demorado

3 h 29 min

Tempo médio de resposta das secretárias

NPS Serviço e Prestador

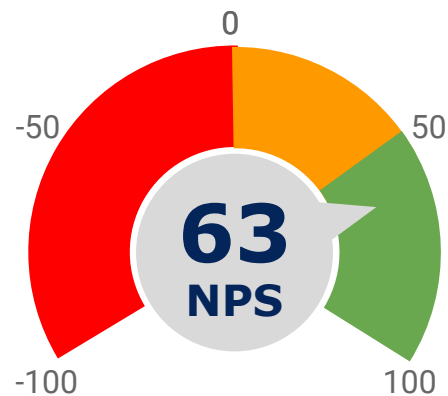
Período do teste: de 11 a 26 de julho



Recomendação do
Agendamento Rápido
disponível no app saúde

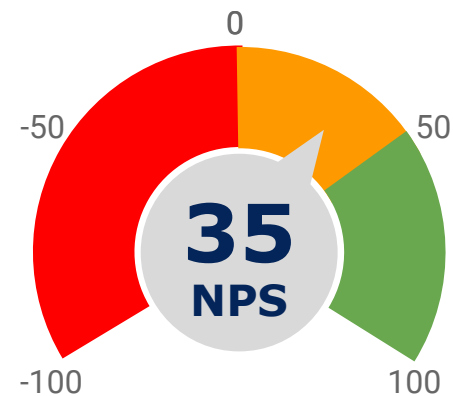
17 19 32

*NPS ANUAL



Recomendação do novo
Agendamento (MVP)

2 11 27

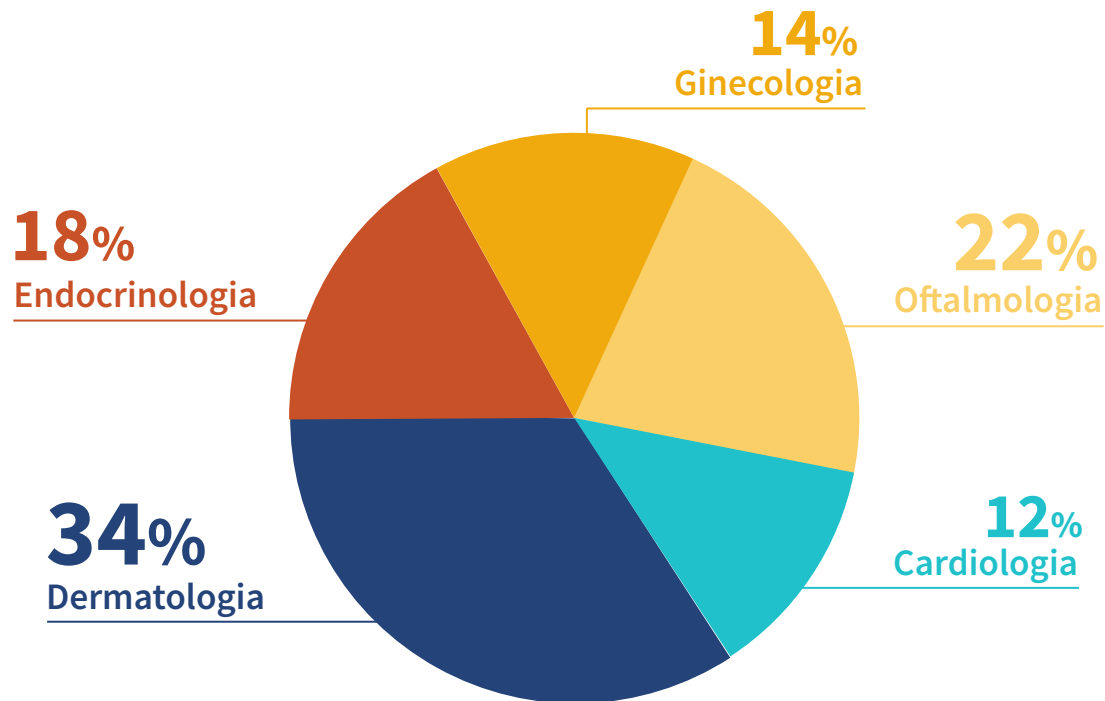


Recomendação do Médico

7 6 18

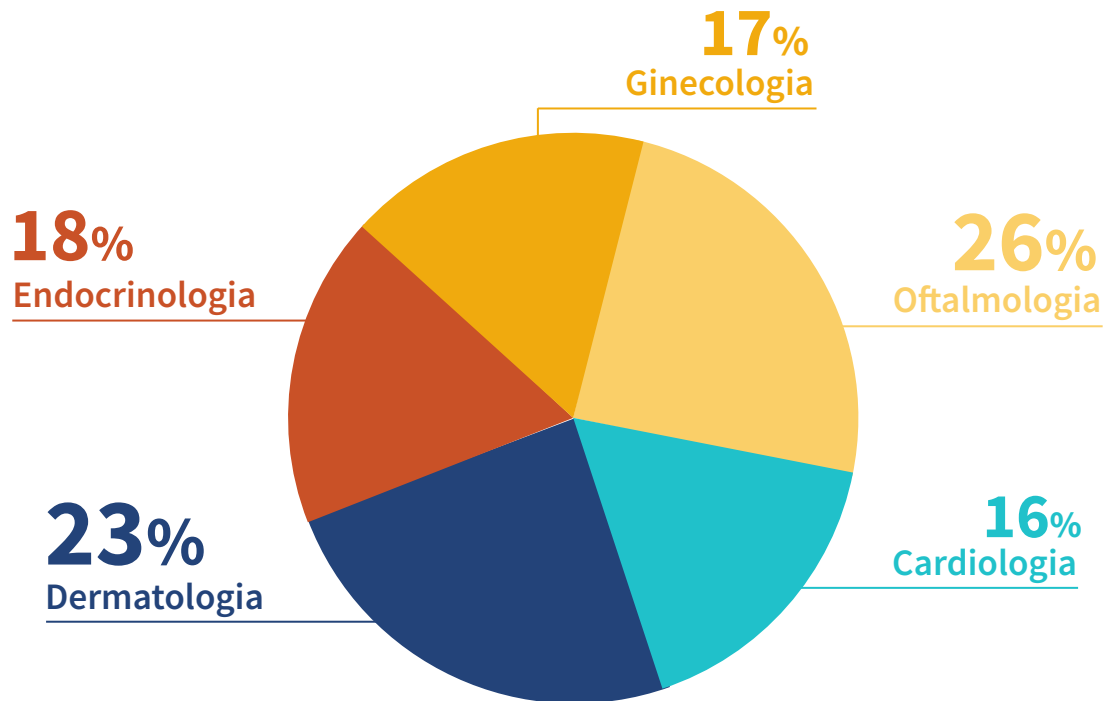
Solicitações por Especialidades

Período do teste: de 11 a 26 de julho // 100 solicitações



Confirmações por Especialidades

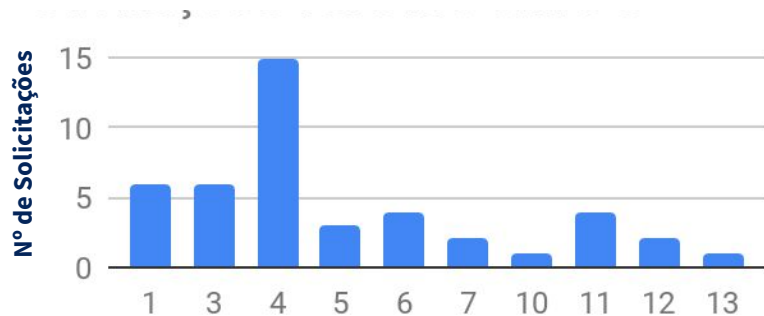
Período do teste: de 11 a 26 de julho // 70 confirmações



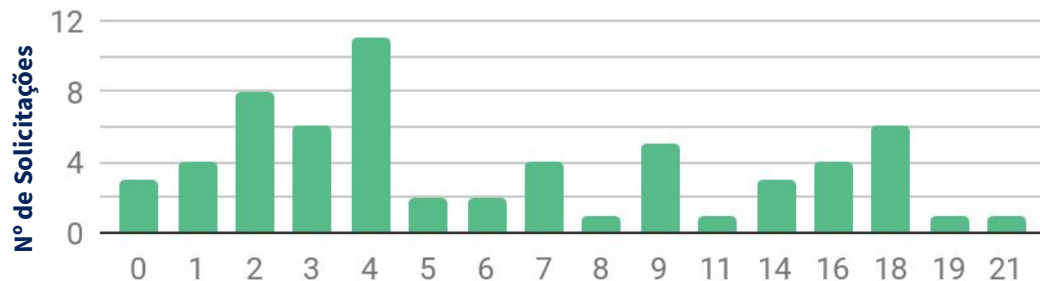


Tempo de Resposta

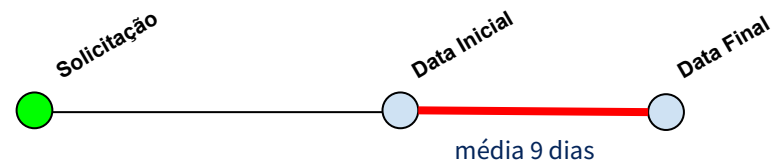
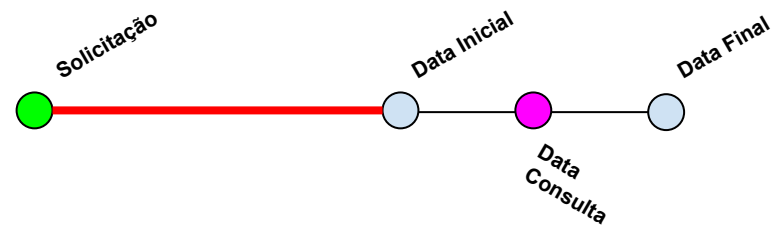
Período do teste: de 11 a 26 de julho



Dias entre a solicitação até o primeiro dia do período solicitado



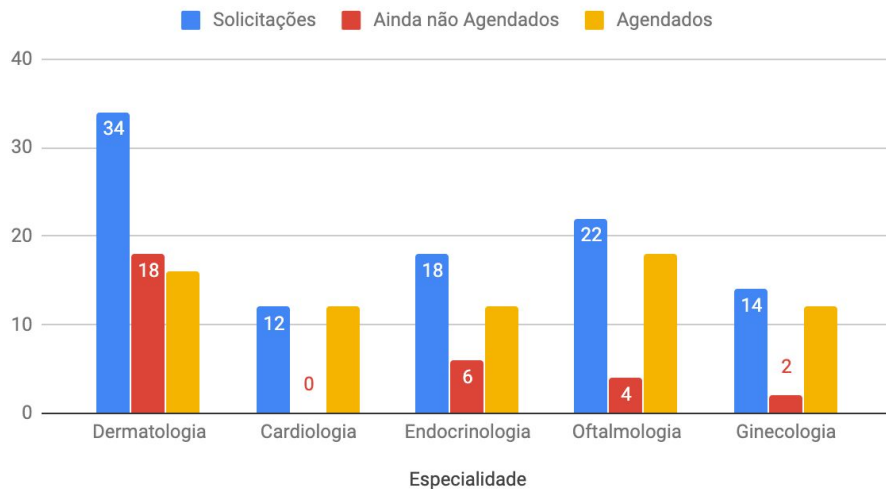
Quantidade de dias solicitados de intervalo (período/range)



Tempo de Resposta

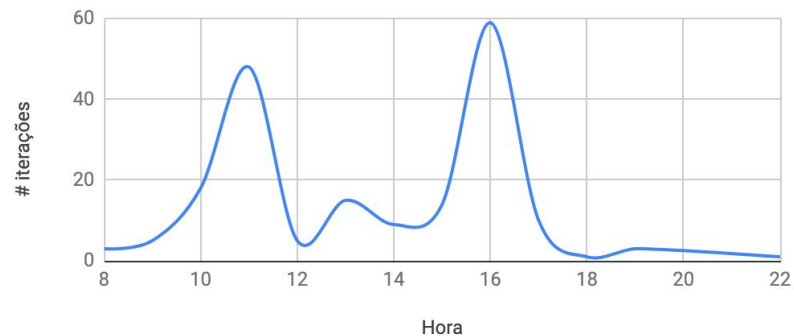
Período do teste: de 11 a 26 de julho

Solicitações X Não Agendados X Agendados



Acessos das secretárias na ferramenta (link do email) ao longo do dia

iterações vs. Hora



Feedbacks e Comentários Espontâneos

Beneficiários

"Importante a ferramenta, vai ajudar muito nos dias de hoje. Temos uma vida tão corrida que não temos tempo para ligar e procurar um médico ou mesmo uma especialidade para marcamos consulta. Parabéns pelo facilitador."

"Preferência 1º horário, não tenho pressa."

"Podendo ser também das 16h até as 19h"

"Feliz em poder ajudá-los nesse novo formato. Espero ter contribuído de alguma forma !"

Secretárias e Médicas



Arlete Sena

para eu ▾

Boa tarde, vocês podem concentrar só no email clinicadavisao@clinicadavisao.com.br?

Obs: Achamos bem interessante esta forma de agendamento.

att. Arlete Sena.



MW Cons

para eu ▾

Bom dia

No dia 11 de julho de manhã, agendei 3 consultas nesse novo método gostei

Dra Walderez Prado



MW Cons

para eu ▾

sr Aldemir, bom dia

Estou com boa impressão do agendamento por e-mail

Continuo agendando com frequência nessa nova modalidade

Parece que os usuários tb estão gostando

Dra walderez

CIST

Obrigado ;)