

## **AGENDAMENTO ONLINE COMO ALTERNATIVA PARA CRIAR INTERAÇÃO ENTRE SERVIÇOS E PACIENTES, FACILITANDO O ACESSO À SAÚDE**

**OBJETIVO:** O estudo busca apresentar os resultados obtidos com a implantação de um modelo de atendimento alinhado à inovação tecnológica na busca por soluções para a principal queixa dos usuários dos planos de saúde privados: a dificuldade de agendamento de consultas com as especialidades médicas, frente à impossibilidade das operadoras de planos de saúde, sem rede própria, intermediar essa relação, considerando não terem gestão sobre a agenda dos profissionais de sua rede credenciada. Há, portanto, uma necessidade real e urgente de encontrar uma forma de unir oferta e procura, criando um controle sobre o processo, identificando gargalos e por consequência, subsidiando tomada de decisões estratégicas sobre formação de rede.

**MÉTODOS:** Apuração dos resultados obtidos a partir de pesquisa respondida pelos usuários de um plano de saúde de cerca de **500 mil** vidas, atuante no Estado da Bahia, onde **35%** dos usuários (de um total de 215 mil respondentes) relataram não conseguir realizar o agendamento das consultas médicas que necessitam. O modelo de agendamento adotado buscou permitir que o usuário do plano de saúde personalize suas buscas conforme sua localização, disponibilidade de horário e especialidade desejada, fortalecendo um dos principais pilares da saúde: o acesso. Através da plataforma, gera-se um banco de pacientes que podem ser capturados pelos prestadores credenciados a operadora, configurando um canal importante de captação e gerando visibilidade para os serviços. Em até 48 horas, o paciente recebe opções de horários compatíveis com a sua solicitação, confirma a opção desejada, e finaliza o agendamento de forma rápida e dinâmica. Não havendo compatibilidade entre a demanda do paciente e a oferta dos prestadores, a solicitação é encaminhada à operadora, para que esta possa intermediar a solicitação, seguindo seus processos internos definidos.

**RESULTADOS:** O indicador demonstra que **1.715.524** atendimentos foram solicitados através da plataforma, onde **1.606.352** destes atendimentos foram realizados, ultrapassando **93%**, o que tem efeito direto na satisfação do beneficiário e na redução da demanda. Com a implantação da plataforma de agendamento houve uma redução de 35% para 7% de beneficiários que não conseguiram agendamento. Além disso, através dos indicadores levantados, é possível detectar eventuais insuficiências de rede, permitindo atuar proativamente no melhor dimensionamento da rede credenciada para atendimento.

**CONCLUSÕES:** Em um cenário de constante evolução tecnológica, o agendamento online se destaca como uma solução inovadora que traz praticidade e proporciona maior comodidade, agilidade, personalização e eficiência para beneficiários, prestadores e operadoras de saúde. Em operadoras de saúde sem rede própria de atendimento, é um desafio garantir o acesso adequado aos serviços, considerando que a gestão da agenda cabe aos prestadores, o que explica ser o principal ponto de reclamação dos usuários. Ao adotar o agendamento online, promove-se uma experiência mais satisfatória, contribuindo para o bem-estar dos beneficiários e o sucesso do sistema de saúde como um todo, além de ser um diferencial competitivo e auxiliar na fidelização dos usuários.