

CONSULTA DE GUIAS DE EXAMES E PROCEDIMENTOS VIA URA PARA AUTENTICAÇÃO RÁPIDA E EFICIENTE.

OBJETIVO: O estudo busca apresentar os resultados obtidos com a implementação de uma opção na Unidade de Resposta Audível (URA) para consulta de guias de exames e procedimentos na central de relacionamento de gestão de saúde. O objetivo é permitir que os beneficiários verifiquem o status de suas guias (autorizada, negada, em análise ou com pendências de documentos) sem a necessidade de aguardar na fila para atendimento humano. O sistema oferece uma conexão interativa via 0800, com opções específicas para consulta rápida e eficiente das informações desejadas. Isso proporciona uma melhor experiência ao beneficiário, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação geral. Além disso, o sistema de consulta automatizada via URA ajuda a otimizar os recursos da empresa, liberando o atendimento humano para lidar com questões mais complexas e delicadas.

MÉTODOS: A Implementação da URA foi desenvolvida utilizando tecnologias avançadas que permitem a interação com os beneficiários através do número 0800, proporcionando acesso 24x7 para maior conveniência e flexibilidade. A URA foi projetada com opções claras e objetivas, tornando a navegação intuitiva para os usuários. Uma base de dados foi cuidadosamente integrada ao sistema, garantindo que as respostas fornecidas durante as consultas sejam sempre atualizadas, precisas e em tempo real.

Em situações em que a guia apresenta pendências para conclusão da análise, a ligação é automaticamente direcionada para um agente especializado, que verificará a pendência e prestará as orientações necessárias. Essa abordagem garante que todas as questões pendentes sejam prontamente resolvidas, garantindo um atendimento mais completo e satisfatório.

RESULTADOS: Durante todo o ano de 2022, o indicador demonstrou que o canal do beneficiário 0800, utilizado pelos usuários de um plano de saúde com cerca de 500 mil vidas, atuante no Estado da Bahia, registrou um total de 581.575 solicitações de atendimento humano. Já na URA principal, através da opção 3 para Autorização e Cobertura, foram contabilizados 10.294 contatos nos quais os beneficiários buscaram consultar o status das guias. Em média, cada chamada teve uma duração de 2 minutos e 19 segundos, totalizando uma economia anual de 24.178 minutos, e permitiu a redução de 3 operadores de teleatendimento, uma vez que não foi necessária a transferência para atendimento humano. É importante destacar que, com a divulgação e o reforço contínuo da opção disponível na URA, a mesma vem apresentando uma evolução significativa, elevando a satisfação dos beneficiários e espera-se obter resultados ainda mais expressivos no futuro.

CONCLUSÕES: O projeto de consulta de guias de exames e procedimentos via URA é uma iniciativa que visa melhorar a eficiência do atendimento ao cliente e otimizar os recursos da empresa de gestão de saúde. Por uma interface de voz amigável e um banco de dados centralizado, os beneficiários poderão acessar rapidamente informações sobre suas guias sem precisar aguardar na fila por um atendimento humano, sendo uma demonstração do compromisso da empresa em oferecer serviços de qualidade, acessíveis e ágeis aos seus beneficiários. Acreditamos que ao longo do tempo essa ferramenta será mais utilizada, gerando mais economia e sendo exemplo para novas aplicações.