

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

Keila Suelen da Silva Santos; Oliveira, ME; Nader, GAR; Limas, BSS

### **Qualirede - Salvador - Brasil**

**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 plano 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.

# 01. CASE UNIDAS 2023 - AGENDAMENTO ONLINE COMO ALTERNATIVA PARA CRIAR INTERAÇÃO ENTRE SERVIÇOS E PACIENTES, FACILITANDO O ACESSO À SAÚDE.docx.pdf

Documento número #584a10ea-80c9-4fdc-b9e6-05bff0070197

Hash do documento original (SHA256): 1c901848fb0ce88617538b4139064cc3a5187a44cb5ac966f4a7178fe0f66d

## Assinaturas

✓ **Keila Suelen da Silva Santos**  
CPF: 034.824.575-06  
Assinou em 27 jul 2023 às 15:57:13

✓ **Maria Eduarda de Oliveira**  
CPF: 111.168.919-99  
Assinou em 28 jul 2023 às 11:17:11

✓ **Gizelli Aires Ribeiro Nader**  
CPF: 875.523.709-63  
Assinou em 27 jul 2023 às 16:40:04

✓ **Bruno Santos da Silva Limas**  
CPF: 006.693.669-19  
Assinou em 28 jul 2023 às 10:01:44

## Log

- 27 jul 2023, 15:55:23 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 criou este documento número 584a10ea-80c9-4fdc-b9e6-05bff0070197. Data limite para assinatura do documento: 26 de agosto de 2023 (15:50). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 27 jul 2023, 15:55:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [keila.santos@qualirede.com.br](mailto:keila.santos@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Keila Suelen da Silva Santos e CPF 034.824.575-06.

- 27 jul 2023, 15:55:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [maria.oliveira@qualirede.com.br](mailto:maria.oliveira@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Maria Eduarda de Oliveira e CPF 111.168.919-99.
- 27 jul 2023, 15:55:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [gizelli.nader@qualirede.com.br](mailto:gizelli.nader@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Gizelli Aires Ribeiro Nader.
- 27 jul 2023, 15:55:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [bruno.limas@qualirede.com.br](mailto:bruno.limas@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Bruno Santos da Silva Limas e CPF 006.693.669-19.
- 27 jul 2023, 15:57:13 Keila Suelen da Silva Santos assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [keila.santos@qualirede.com.br](mailto:keila.santos@qualirede.com.br). CPF informado: 034.824.575-06. IP: 45.233.228.22. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -12.8914178 e longitude -38.3474738. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 27 jul 2023, 16:40:04 Gizelli Aires Ribeiro Nader assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [gizelli.nader@qualirede.com.br](mailto:gizelli.nader@qualirede.com.br). CPF informado: 875.523.709-63. IP: 45.160.88.171. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 jul 2023, 10:01:44 Bruno Santos da Silva Limas assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [bruno.limas@qualirede.com.br](mailto:bruno.limas@qualirede.com.br). CPF informado: 006.693.669-19. IP: 104.28.92.88. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude 14.560049308007624 e longitude -90.73056811867792. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 jul 2023, 11:17:11 Maria Eduarda de Oliveira assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [maria.oliveira@qualirede.com.br](mailto:maria.oliveira@qualirede.com.br). CPF informado: 111.168.919-99. IP: 189.113.225.196. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 jul 2023, 11:17:11 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 584a10ea-80c9-4fdc-b9e6-05bff0070197.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 584a10ea-80c9-4fdc-b9e6-05bff0070197, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).