



Como entregar as **melhores experiências** quando o assunto é Saúde?

**ATENTO**

WHITE PAPER

---

## + Introdução: Uma **estratégia omnicanal** se faz fundamental para que empresas consigam entregar bem-estar aos seus pacientes

À medida em que a tecnologia e os serviços digitais evoluem, atendendo às expectativas cada vez mais altas dos consumidores, favorecendo a agilidade e a conveniência, empresas descobrem estratégias mais eficazes para encantarem seus clientes. Nos últimos anos, ferramentas de CX foram reavaliadas, priorizando o foco no consumidor e promovendo experiências significativas para este público.

O setor de Saúde não é uma exceção. Pesquisa recente da Harvard Business Review mostrou que **57% dos executivos deste segmento dizem que “melhorar a CX” é uma das principais prioridades para seus negócios**. Aprimorar as experiências entregues aos pacientes requer a combinação de tecnologia omnicanal, pessoas e estratégia, promovendo conveniência e tranquilidade em toda a jornada de relacionamento.

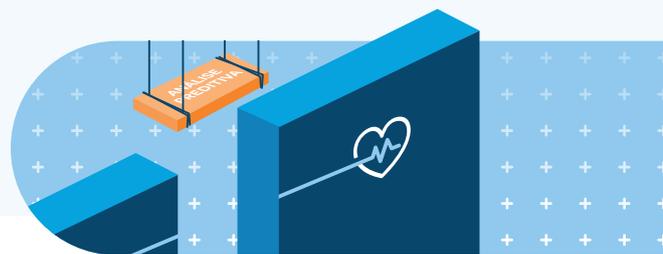
### + **Preencha a lacuna que existe entre o atendimento e a experiência**

Os pacientes exigem experiências consistentes e personalizadas, que vão além da simples interação com profissionais de Saúde. A natureza sensível desse tipo de atendimento exige que marcas garantam que consumidores receberão informações corretas e assistência rápida, independentemente do canal escolhido. As principais estratégias omnicanais integram ferramentas de IA e automação de processos orientada por dados, fornecendo fluxos de conversação sem atrito e evitando atrasos nas respostas.

Uma implementação omnicanal abrangente traz benefícios para os pacientes, para os fornecedores e outros públicos da cadeia produtiva. Um excelente exemplo está nas etapas de adesão aos tratamentos e prescrição, quando

empresas especialistas em CX, como a Atento, aplicam **análise preditiva** para determinar melhores canais e horários para se entrar em contato com os pacientes e enviar lembretes. A combinação dessas funcionalidades com dados de saúde do consumidor traz mais segurança e tranquilidade, uma vez que determina o melhor caminho para que necessidades específicas sejam plenamente atendidas.

**As soluções de Experiência do Cliente e a plataforma omnicanal** da Atento podem se integrar perfeitamente ao acervo de tecnologia de qualquer empresa de Saúde, criando uma sinergia perfeita que analisa dados dos pacientes para aumentar a eficiência, reduzir custos e melhorar a jornada como um todo.



## + Priorize a empatia e a confiabilidade

O cenário econômico atual e o mercado de trabalho representam **um grande desafio para as empresas de Saúde** que desejam construir equipes de atendimento internamente. Ter profissionais proativos e qualificados é um elemento-chave para obtermos sucesso em jornadas de relacionamento neste setor. Os especialistas devem ser atenciosos e capazes de criar conexões pautadas na construção de confiança em qualquer estágio da assistência médica, bem como ter conhecimento aprofundado nesta temática.



A Atento utiliza **ferramentas de recrutamento e seleção, bem como metodologias avançadas de treinamento**, alcançando os melhores talentos e apoiando organizações de Saúde a encontrarem perfis adequados às suas estratégias. Com uma mentalidade de melhoria contínua, desenvolvemos nossas equipes usando ferramentas de treinamento inovadoras, incluindo módulos com gamificação e garantindo que os mais altos padrões sejam atendidos.

Apoiando um programa federal de vacinação, no auge da pandemia de COVID-19, a Atento reconheceu a necessidade de se criar um

programa de treinamento contínuo, de modo que a linha de frente se mantivesse atualizada sobre as diretrizes relacionadas à crise. Nossos especialistas passaram por cursos semanais de atualização digital, fazendo testes para garantir que pudessem fornecer informações precisas por meio de canais de voz, e-mail e chat. A campanha foi um imenso sucesso, com taxas elevadas de satisfação do cliente e quase 100% das chamadas atendidas.

## + Alcance conexões mais humanizadas, com suporte de IA

Aproveitando a automação de Back Office, os fornecedores de assistência médica podem integrar os dados dos pacientes à sua estrutura de atendimento, fornecendo informações precisas e personalizadas durante as interações. Este esforço também elimina as possibilidades de erro humano, evitando que o cliente fique estressado e aumentando a velocidade de resolução.

Ao usarmos Machine Learning (aprendizado de máquina) e análise de voz, empresas podem contar com modelos de propensão que as ajudarão **na geração de conversas mais empáticas com clientes** que precisem equilibrar dívidas. Uma melhor compreensão dos consumidores, sob uma perspectiva financeira, pode ajudar a promover relacionamentos baseados em lealdade e confiança.



## + Vantagens de uma **estratégia de CX omnicanal**

### + PROMOVE **UMA COMUNICAÇÃO EFICIENTE**

Gerando **alertas para os pacientes**, oferecendo informações sobre consultas, exames e vencimentos, usando aplicativos, mensagens de texto ou e-mail.

### + CONSTRÓI **CONEXÕES SIGNIFICATIVAS**

Aplicando ciência de dados para obter **uma maior compreensão das necessidades do cliente** e levando o melhor do suporte à saúde.

### + FACILITA **O FEEDBACK**

Mídias sociais, aplicativos e chatbots ajudam a impulsionar o **autoatendimento** e a **gerenciar o volume de solicitações**. Também facilita a implantação de programas de voz do cliente.

### + OTIMIZA **O DESEMPENHO**

Monitorando o **desempenho dos especialistas** e ajudando a identificar áreas de melhoria.

Com uma abordagem consultiva das jornadas dos pacientes, a Atento pode **implementar soluções de CX que irão melhorar os fluxos de trabalho e gerar maior valor para seu ecossistema de atendimento**. O treinamento dos profissionais de atendimento, com recursos de CX de última geração, resultará no desenvolvimento de estratégias personalizadas, com base nas necessidades dos clientes, tornando suas experiências mais gratificantes.

A Atento aplica **práticas, processos e tecnologias comprovados** para oferecer a melhor experiência aos pacientes, inovando, melhorando a lucratividade e maximizando os resultados de assistências médicas.

### ▶ **ALGUNS EXEMPLOS DOS SERVIÇOS QUE LEVAMOS AO SETOR DE SAÚDE** ◀



Campanhas de recuperação de **crédito e agendamentos**



Atendimento ao cliente para suporte de **apólice de seguros**



Apoio de Back Office na **contratação de recursos humanos**



**Suporte interno** de RH e TI



Suporte técnico para **equipamentos e dispositivos médicos**

Para maiores informações, acesse [atento.com](https://atento.com)



ATENTO

[www.atento.com](http://www.atento.com)

