



# Muito Além do Custo: Como a Terceirização Estratégica Está Transformando a Experiência do Paciente na Saúde

## + Introdução: Redefinindo o Atendimento à Saúde por Meio de Parcerias Estratégicas

O setor de saúde está passando por uma das transformações mais importantes da sua história. O aumento da escassez de profissionais, a sobrecarga administrativa, a ineficiência operacional e as expectativas crescentes dos pacientes desafiam os provedores em toda a América Latina a fazer mais com menos. Mas onde há pressão, há potencial. A oportunidade está em redesenhar as operações de saúde por meio da terceirização estratégica, permitindo um atendimento mais ágil, eficiente e centrado no paciente.

**Como a terceirização estratégica está transformando a experiência do paciente (CX) na saúde?**

Ao delegar funções não essenciais, complexas e intensivas em recursos a parceiros especializados, as organizações de saúde conseguem focar no que mais importa: **oferecer um atendimento excepcional.**

### A terceirização estratégica permite aos provedores:

- + Acelerar a adoção digital e o engajamento do paciente.
- + Elevar a experiência em cada interação.
- + Melhorar o acesso e a capacidade de resposta dos serviços.
- + Otimizar a eficiência operacional sem comprometer a conformidade.

O resultado não é apenas economia de custos, mas uma transformação significativa e mensurável na experiência do paciente (CX).



# + Conteúdo

|                                                                                    |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|
| + Introdução: Redefinindo o Atendimento à Saúde por Meio de Parcerias Estratégicas | 1 |
| + A Nova Realidade da Experiência em Saúde                                         | 3 |
| + Terceirização Estratégica em Ação: Dois Casos de Sucesso na Saúde                | 4 |
| + O Que Isso Significa para os Líderes do Setor de Saúde                           | 7 |
| + Conclusão: A Transformação do CX é o Novo Padrão na Saúde                        | 8 |
| + Fonte                                                                            | 9 |

## + A Nova Realidade da Experiência em Saúde

### O ecossistema de saúde está sendo redefinido por cinco tendências convergentes:



**Os pacientes exigem mais:** De atendimento 24 horas a canais digitais, a experiência na saúde está sendo comparada à de grandes marcas de varejo e tecnologia. Mais de 1,3 bilhão de pessoas usaram ferramentas de saúde digital em 2024, incluindo consultas online e aplicativos de monitoramento em tempo real.<sup>(1)</sup>



**A pressão sobre a força de trabalho é real:** Prevê-se que os EUA enfrentarão um déficit de mais de 200 mil enfermeiros até 2025. A carga administrativa continua aumentando, impactando o atendimento direto e os serviços de apoio.<sup>(2)</sup>



**A transformação digital é urgente:** Mais de 50% dos hospitais estão acelerando os investimentos em infraestrutura digital para melhorar resultados, reduzir custos e apoiar suas equipes.<sup>(3)</sup>



**A IA está redesenhando os ecossistemas de atendimento:** Somente em 2024, mais de US\$ 800 milhões foram investidos em ferramentas de inteligência artificial para automatizar a elaboração de prontuários.<sup>(4)</sup>



**A terceirização estratégica está crescendo:** Prevê-se que o mercado global de terceirização hospitalar atinja US\$ 824,5 bilhões até 2032, impulsionado pela necessidade de escalar, especializar e agilizar operações.

Esse cenário exige mais do que um modelo tradicional de outsourcing. Exige um parceiro que promova a transformação da experiência (CX), e não apenas suporte operacional.



# + Terceirização Estratégica em Ação: Dois Casos de Sucesso na Saúde

Para entender o impacto real da terceirização estratégica na saúde, apresentamos dois casos em que a Atento apoiou processos de transformação em larga escala:

## Estudo de caso 1



### Suporte com IA para Gestão de Emergências

**Desafio:** Uma agência federal responsável pela resposta a desastres enfrentava milhares de consultas diárias gerenciadas por mais de 58 procedimentos, resultando em atrasos e inconsistências.



#### Solução:

- + A Atento implementou um assistente virtual com IA integrado ao fluxo de trabalho dos team members.
- + Acesso aos procedimentos foi automatizado e otimizado em tempo real.
- + Modelo de machine learning aprimorou continuamente a precisão.

 **Resultados:**

- + +25pt de aumento de qualidade.
- + Resoluções mais rápidas e seguras.
- + Maior resiliência operacional em ambientes de alta pressão.



**Impacto:** A tecnologia permitiu que nossos team members oferecessem um atendimento mais rápido, eficiente e empático em cenários de alta pressão.

## Estudo de caso 2

# Transformando Atendimento em Crescimento para uma Rede Farmacêutica

**Desafio:** Uma grande rede farmacêutica precisava migrar de um modelo básico de atendimento para um modelo personalizado, alinhado aos objetivos de negócio.



### Solução:

- + A Atento implementou um modelo integrado de CX unindo vendas e atendimento.
- + Foram aplicadas ferramentas de análise em tempo real, tecnologia de voz e coaching de desempenho.
- + Os processos de cumprimento foram otimizados e alinhados aos KPIs.



### Resultados:

- + +47% de taxa de conversão
- + -6,5% de rotatividade de clientes
- + -6,8% de rotatividade de membros da equipe



**Impacto:** Essa transformação converteu um canal de suporte em uma função de CX geradora de valor para o cliente e para o negócio.

## + O Que Isso Significa para os Líderes do Setor de Saúde

Esses casos não são exceções, mas exemplos reais de como os provedores podem redefinir sua experiência por meio da terceirização estratégica. O parceiro ideal oferece:



**Agilidade operacional**, sem comprometer a conformidade



**Talento escalável**, com team members treinados para ambientes regulados



**Inovação digital**, sem disrupções



**Insights e análises** que melhoram o cuidado e o engajamento

Embora a evolução de BPO para Business Transformation Outsourcing (BTO) seja relevante, a prioridade continua sendo a experiência do paciente. O BTO permite um nível de suporte mais profundo e estratégico.

Como destaca o Everest Group, os provedores de saúde devem passar de relações transacionais para parcerias transformacionais co-criadas que entreguem valor em todos os pontos de contato. <sup>(5)</sup>



## + Conclusão: A Transformação do CX é o Novo Padrão na Saúde

Para os provedores de saúde que enfrentam desafios complexos, a terceirização estratégica não é apenas uma estratégia de redução de custos, mas um catalisador para a transformação. Quando alinhada ao parceiro certo, a terceirização se torna uma alavanca para inovação, eficiência e elevação da experiência do paciente.

A Atento apoia organizações de saúde em todo o mundo por meio de seu modelo BTO, combinando tecnologia avançada, análises em tempo real e uma equipe global de team members treinados e em conformidade, para oferecer experiências seguras, escaláveis e centradas no paciente.

**Vamos juntos redefinir** a experiência em **saúde**.

**Contate-nos hoje!**



[Atento.com](https://atento.com)



## + Fonte

- + 1. Statista: Digital health - Statistics & Facts
- + 2. McKinsey & Company: Assessing the lingering impact of COVID-19 on the nursing workforce.
- + 3. McKinsey & Company: Assessing the lingering impact of COVID-19 on the nursing workforce.
- + 4. Financial Times: Healthcare turns to AI for medical note-taking 'scribes'.
- + 5. As Everest Group notes, modern healthcare demands "a move from transactional to transformational engagement," where external partners co-create value across the full customer journey.