



Valor
em saúde:
do conceito
à prática.

29°
SUESPAR

Soluções em saúde
corporativa: a orientação
para o cliente como
diferencial estratégico

Marco Castanho

Unimed 
Paraná



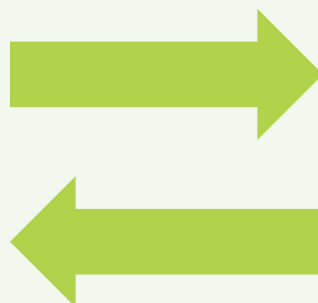
// Orientação para o cliente





ORIENTAÇÃO para o **MERCADO**

A empresa se concentra nos **nichos de mercado** para oferecer produtos e serviços padronizados



ORIENTAÇÃO para o **CLIENTE**

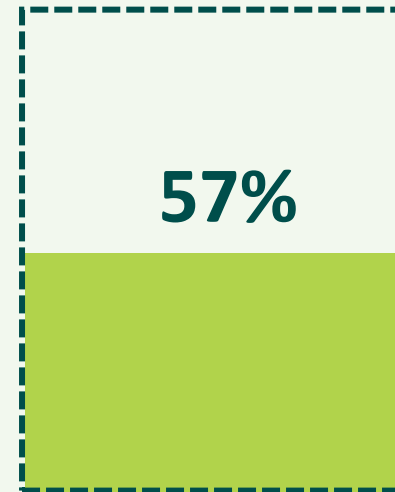
A empresa **consulta os clientes** para desenvolver produtos e serviços que atendam suas necessidades de forma personalizada



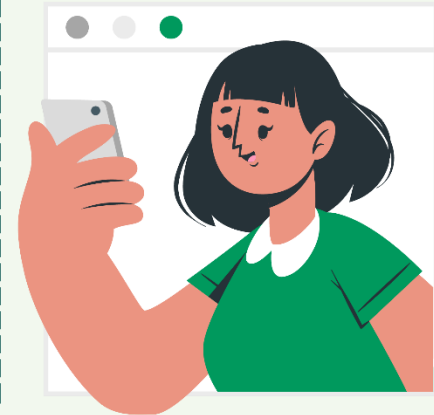
// Experiência do cliente



Estão dispostos a **pagar mais** por experiências melhores

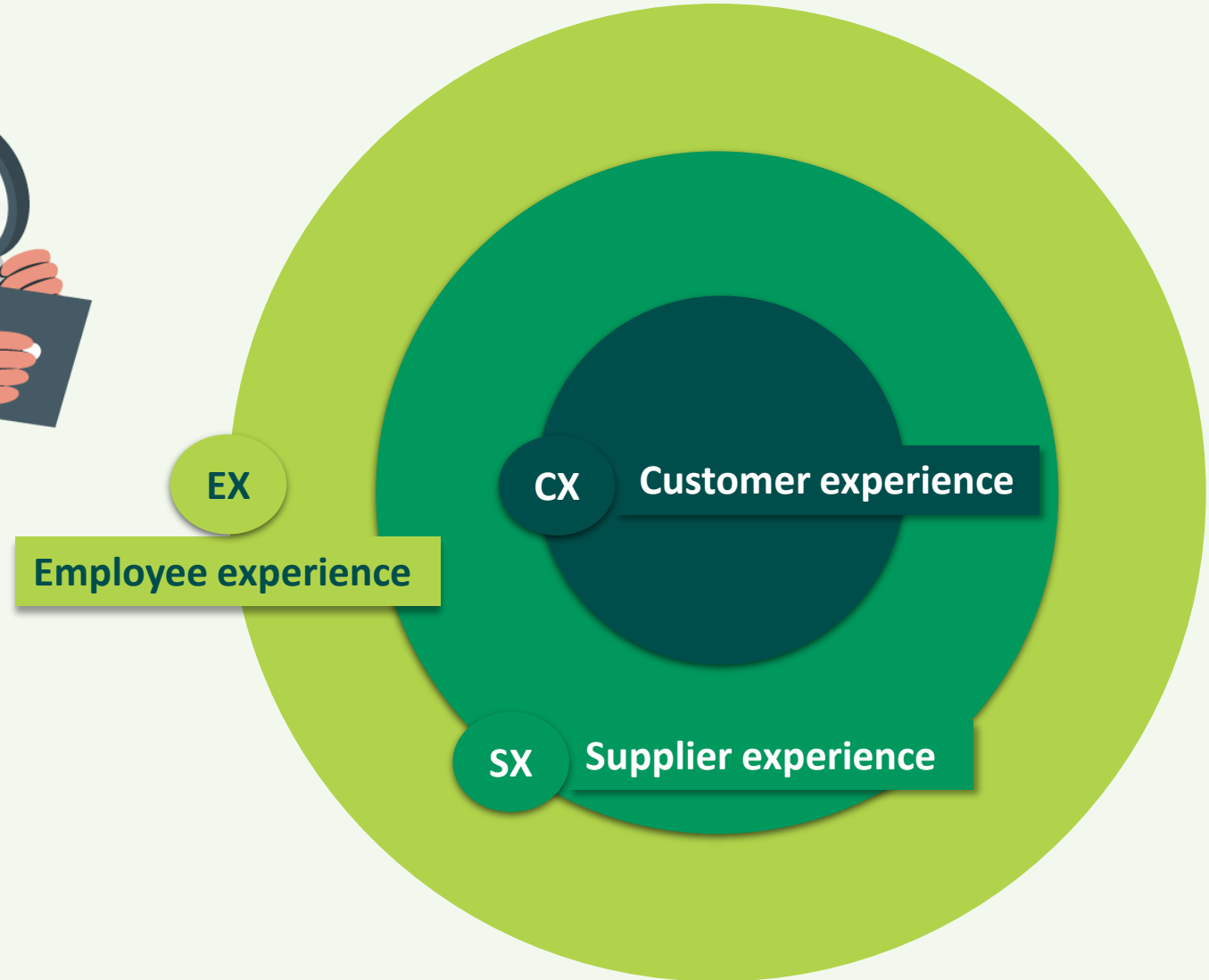


Consideram a **qualidade do atendimento** para serem **leais** a uma empresa





// Correlação entre EX, CX e SX





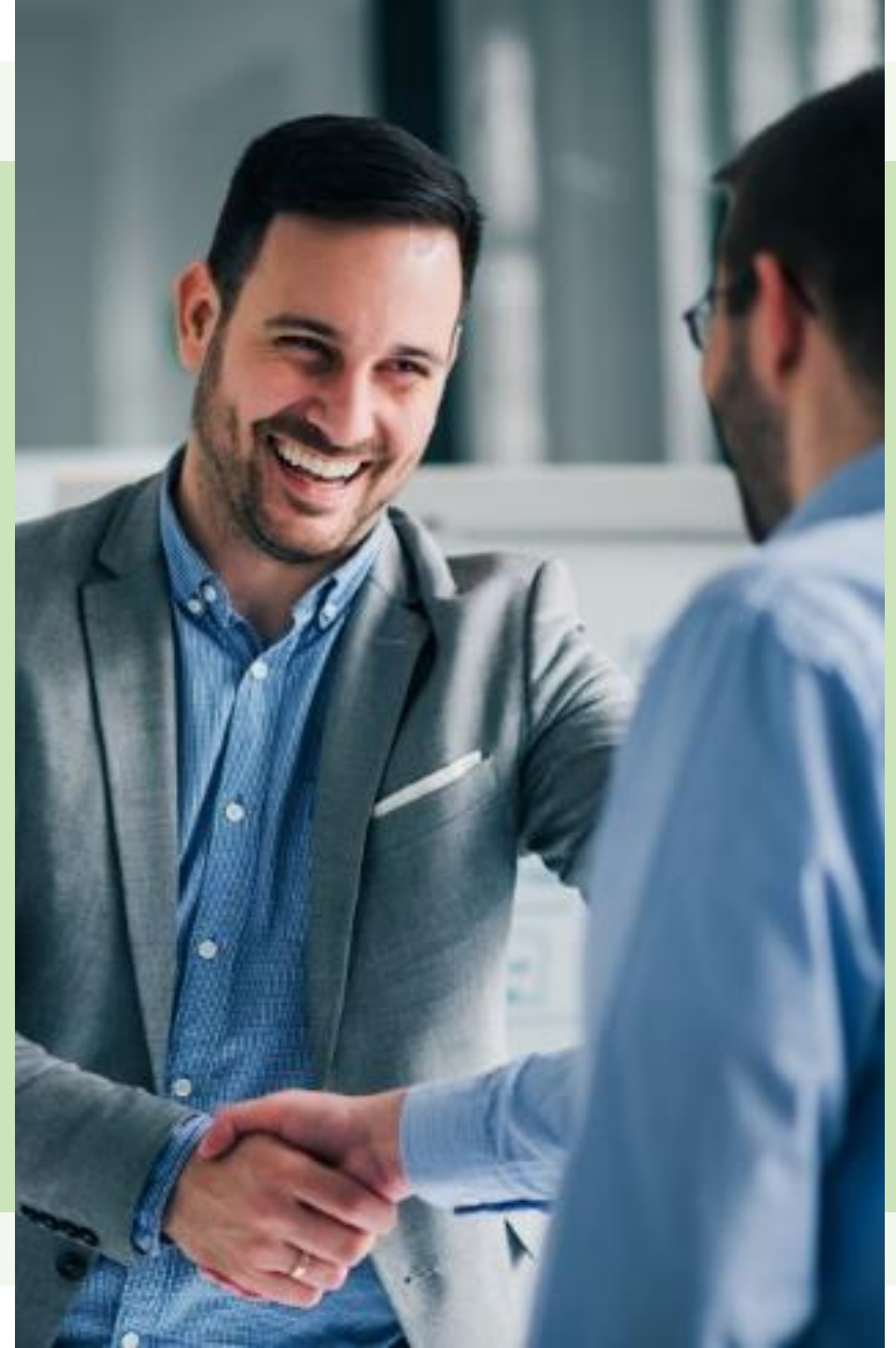
// Alguns exemplos de ROI no modelo orientação para o cliente

- Fidelização com redução do *churn*, mantendo o faturamento
- *Cross Sell* e *Up Sell*, com aumento faturamento na carteira, devido a confiança do cliente nos produtos e serviços ofertados
- Recomendações para novos clientes
- Reconquistar ex-clientes



// Orientação para o cliente na Unimed Paraná

- 175 mil vidas
- Analistas de relacionamento/saúde
- Visitas presenciais
- Reuniões on-line
- Ações relacionamento
- Ações saúde corporativa
- CRM clientes
- Nível de serviço





// Solução Cliente: Gazin



GAZIN





// Características do cliente



- Grande conta, gestão compartilhada com Unimed Noroeste Paraná
- Empresa com foco de expansão longe dos grandes centros
- 12 mil vidas, na maioria distribuídas no interior, dentro e fora do PR
- Dificuldade de acesso a rede credenciada
- Necessidade de reembolso
- Alta demanda para Pronto Atendimento



// Necessidade do cliente

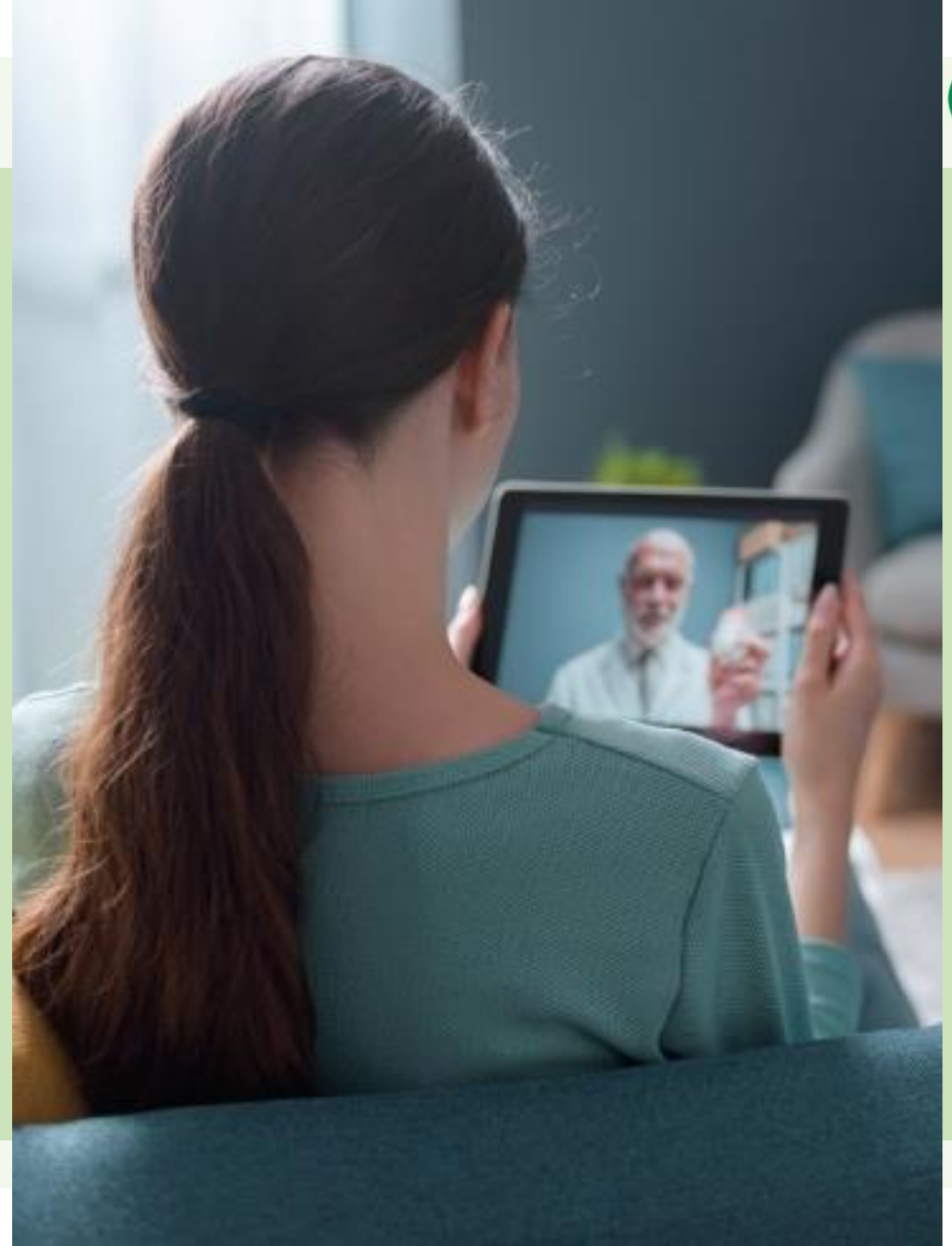
Disponibilizar maior acesso aos serviços de saúde para seus colaboradores e dependentes, principalmente nas demandas de pronto atendimento



- Intercooperação
- Transformação digital
- Telemedicina/PA virtual
- Parcerias estratégicas
- Acesso
- 87% resolutividade



Unimed 
Noroeste do Paraná



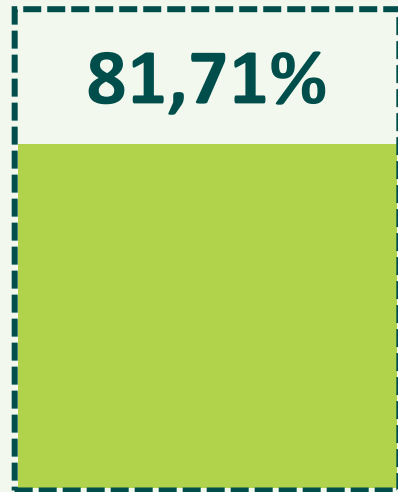


// Material com a orientação para acessar telemedicina

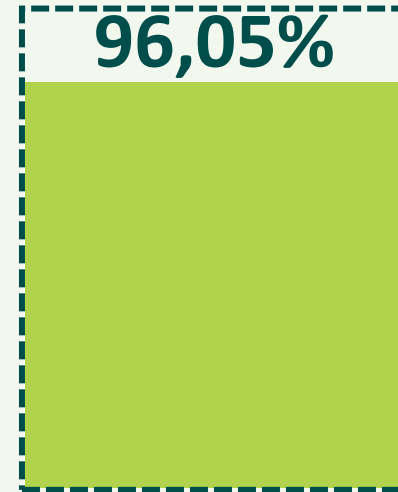




// Satisfação dos clientes



NPS plataforma



NPS profissionais





// Satisfação dos clientes

(...) O médico me atendeu muito bem e tive o problema resolvido em alguns dias após início das medicações prescritas (...)

Thiago Carvalho Ferreira
Gestor Sesmet Gazin



// Solução região Joaquim Távora/PR





// Características do cliente



- Frigorífico, região norte do PR

- Dificuldade de acesso a rede credenciada

- Mais de 1.000 vidas, na maioria, distribuídas no interior do PR

- Subsídio do plano para colaboradores da área administrativa e gestores

- Colaboradores área de produção sem acesso ao plano de saúde (2.500 colaboradores)





// Características da região



- 6 municípios com distância de até 40 km

- **3.600 vidas**, cobertas

- *Share* do Sistema Unimed de **85,23%**

- **58.500 vidas** de potencial na região



// Necessidade do cliente

Disponibilizar maior rede de serviços para seus colaboradores, bem como ampliar o acesso para os colaboradores da linha de produção com produto *low cost*



• Intercooperação

• APS

• Acesso

• Jornada do paciente



Unimed 
Norte Pioneiro-PR





// Estrutura

Unimed 
Paraná

Unimed 
Norte Pioneiro-PR

- Médico de Família
- Médico ortopedista
- Enfermeira
- Psicóloga





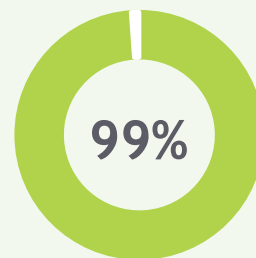
// Satisfação dos clientes: Primeiro semestre 2023



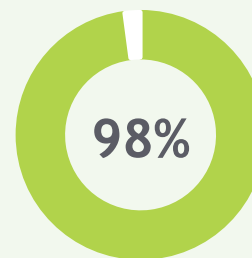
Recepção



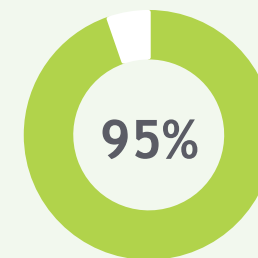
Cordialidade



Tempo de Espera



Atendimento Médico



Instalações da Clínica



Satisfação Geral



// Satisfação dos clientes

(...) foi uma iniciativa que deu muito certo para toda região abrangente, principalmente pelo rápido atendimento e triagens para encaminhamentos as especialidades e exames complementares (...)

Renato Kairo
Gerente de RH da Frangos Pioneiro



**Valor
em saúde:
do conceito
à prática.**

**29°
SUESPAR**

▶ Marco Castanho
mcastanho@unimedpr.coop.br

Apoio

Unimed 
Foz do Iguaçu


SistemaOcepar
FECOOPAR | OCEPAR | SEESCOOP/PR

Realização

Unimed 
Paraná