

Case Study

Hospital Terra Quente

**Porque saúde é cuidar, e cuidar
é ser próximo!**



Case Study: Hospital Terra Quente

Desafio

No âmbito do processo de expansão dos serviços para outras localizações, nomeadamente com a abertura dos Hospital Privado de Chaves e Hospital Privado de Bragança, foi criada a necessidade de responder de forma integrada em alguns dos serviços que as três organizações partilham, razão pela qual se partiu para a criação de uma nova empresa, a BCM - Serviços Partilhados. Nesta empresa, o primeiro serviço a ser disponibilizado, foi o Contact Center, atividade em que a BCM investiu ao nível dos recursos, como forma de aumento da eficiência e eficácia no atendimento, mas acima de tudo no aumento do grau de satisfação dos utentes dos diferentes hospitais. Para que a aposta resultasse, foi necessário encontrar uma plataforma fiável e eficaz que ajudasse ao Hospital a oferecer um bom atendimento por parte do agente, assim como contar com ferramentas que permitissem realizar uma análise posterior de todas as interações por parte das equipas de supervisão e coordenação.

Solução

A GoContact é uma plataforma que se adapta a estas necessidades porque é uma ferramenta fiável com muita facilidade e flexibilidade para desenvolver aspetos estatísticos e de reporting, assim como porque da muita autonomia a cada trabalhador da operação.

Resultados

A implementação da GoContact acompanhou um momento de mudança na organização. A plataforma agregou um conjunto vasto de ferramentas que possibilitam a HTQ uma constante melhoria tanto a nível de qualidade como a nível operacional.



Hospital Terra Quente - Porque saúde é cuidar, e cuidar é ser próximo!

Com portas abertas desde 2012, o Hospital Terra Quente tem como objetivo prioritário oferecer ao paciente, e aos seus familiares, o melhor tratamento médico e humano possível, disponibilizando consultas de várias especialidades bem como meios complementares de diagnóstico e terapêutica. Estão focados em dar resposta às necessidades dos seus utentes, oferecendo serviços especializados de saúde e através dos vários acordos e convenções com as principais seguradoras, sistemas complementares de saúde e equiparados.

O Hospital Terra Quente abarca toda a região Transmontana e Alto-Duriense, e um universo de cerca de 220.000 pessoas.

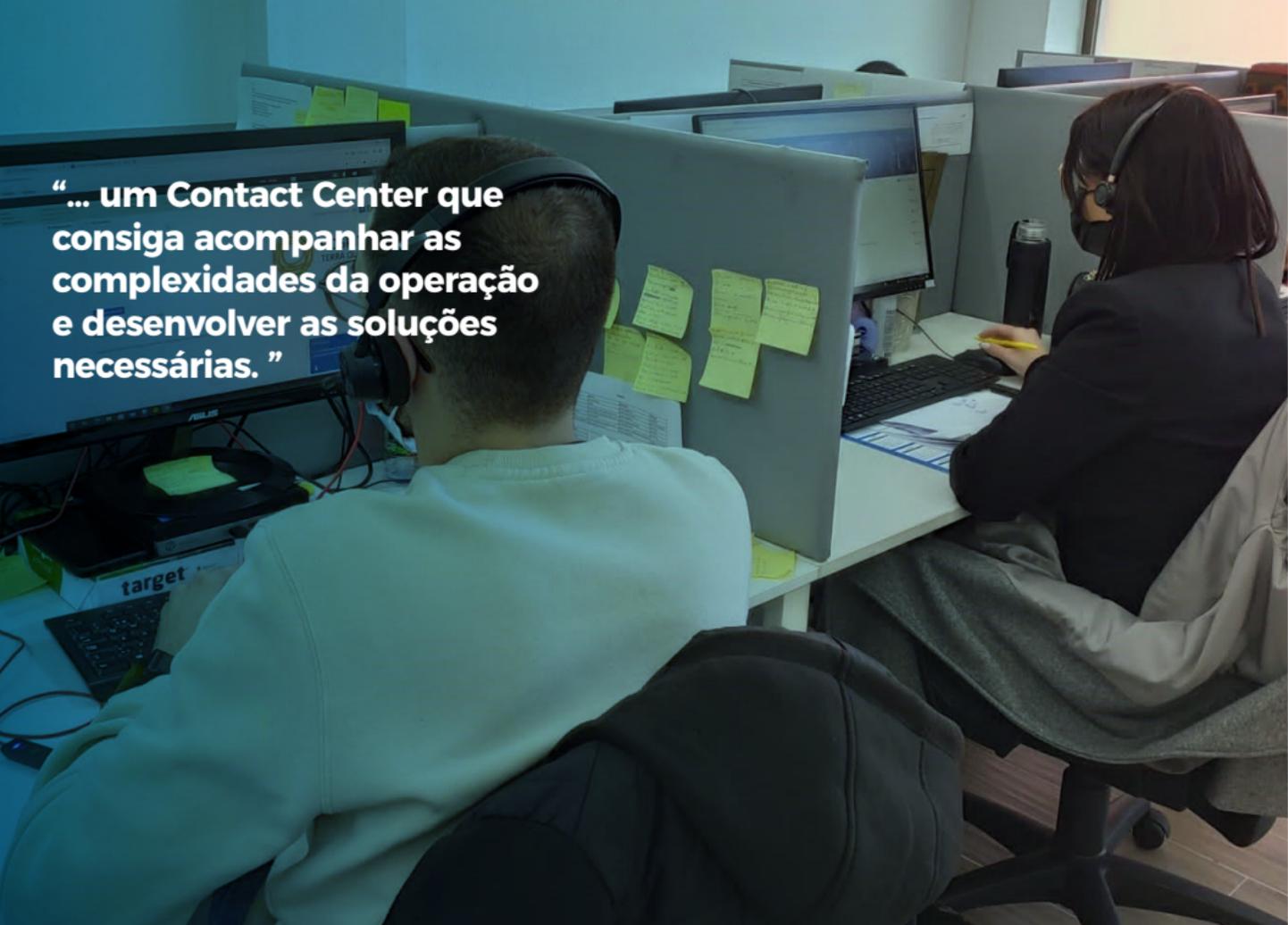
Conta ainda com uma Residência Sénior e uma Unidade de Cuidados Continuados, em parceria com a Santa Casa da Misericórdia.

A importância do Contact Center para o setor da saúde

Quando se fala da importância de ter um serviço de Contact Center no setor da saúde, é importante referir os papéis fundamentais na sua essência:

Por um lado, o papel de ser o rosto da organização, quem representa fisicamente a empresa, e na qual é necessário passar uma imagem de profissionalismo, eficácia e confiança, que deixe o utente confortável para colocar a sua saúde, o mais importante que tem, nas mãos dos profissionais.

Por outro lado, tem o importante papel de triagem e orientação do utente, ou seja, num primeiro



“... um Contact Center que consiga acompanhar as complexidades da operação e desenvolver as soluções necessárias.”

contacto encaminham o utente de forma a suprir as suas necessidades de saúde, e, desta forma, podem prestar-lhe o tratamento e a atenção que realmente necessita. precisa de flexibilidade e escalabilidade, que só uma plataforma como a GoContact consegue oferecer. Resumindo, é necessário ter um Contact Center que consiga acompanhar as complexidades da operação e desenvolver as soluções necessárias.

A Importância do Contact Center para o Hospital Terra Quente

O Hospital Terra Quente já sentia a necessidade de contar com um serviço de atendimento ao cliente eficaz, porque o Contact Center era um dos principais departamentos da sua unidade. Além disso, com a abertura do Hospital Privado de Chaves e o Hospital Privado de Bragança, surgiu a necessidade de condensar alguns dos serviços que as 3 organizações tinham partilhados, um deles o Contact Center. Foi criado então a BCM, empresa de Serviços Partilhados, onde o serviço de Contact Center é uma das especialidades.

HTQ gosta de lembrar que são os profissionais do Contact Center os que mais vezes estão em contacto com os utentes e é através do mesmo que conseguem transmitir tudo aquilo que podem fazer pelo utente. Por isso, é essencial para criar e demonstrar a proximidade e a relação de confiança que querem oferecer.

Um bom atendimento desde o agente até os resultados

O Hospital Terra Quente tinha consciência de que para poder oferecer o atendimento de qualidade que os utentes precisam e merecem, precisavam de utilizar uma ferramenta que por um lado fosse fiável na utilização dos dados e na gestão das chamadas e as consultas, por outro lado que as pessoas que atendem estivessem confortáveis no seu trabalho diário para poder dar um atendimento de qualidade, e por último, as vezes mais importante, que conseguissem fazer uma análise posterior com todos os dados necessários para avaliar as operações e o atendimento.

A parceria entre a GoContact e a NOS foi uma escolha muito importante porque encontraram essa ferramenta fiável e eficaz, que aporta autonomia aos diferentes intervenientes da operação para poder realizar o trabalho de forma flexível, e ao apostar pela especialização do atendimento, conseguiram criar todas as condições para que os agentes atendessem com a melhor qualidade possível.

Além da fiabilidade da ferramenta, foi destacada a facilidade que a GoContact apresenta em desenvolver aspetos estatísticos e de reporting, que facilita o trabalho posterior das equipas de supervisão e coordenação.

A importância da satisfação

É sabido que nos últimos tempos, para medir a satisfação dos clientes é necessário olhar primeiro para a satisfação dos trabalhadores.

Neste sentido, um dos agentes que trabalha diariamente a atender as necessidades dos utentes explicou: "Utilizar o software da GoContact é bastante prático, intuitivo e organizado. Conseguimos facilmente navegar entre as várias opções, tanto no script que é adaptado ao tema da chamada, como no final quando tipificamos a chamada. A diferença para outros sistemas é muito grande."

Mas além da satisfação dos agentes ser muito positiva, a experiência dos clientes foi melhorada. A GoContact ajudou a otimizar muitos processos, nomeadamente a otimização de recursos para as necessidades da empresa, isso implicou uma maior disponibilidade da organização para ouvir e ajudar aos seus utentes. No HTQ têm o lema "Saúde é cuidar e cuidar é ser próximo" e, finalmente, podem demonstrar que estão próximos de quem lhes preocupa e de quem precisa dos seus cuidados.

"O principal impacto foi sentido na melhoria da eficiência do atendimento, conseguimos prestar um serviço mais célere ao utente, tanto a nível de disponibilidade para o atender como no contato em si, fazendo com que na sua experiência sinta a proximidade que procuramos demonstrar e prestar." Assinala Pedro Gomes, Coordenador Operacional de HTQ.



Testemunho do Cliente



"A fiabilidade e versatilidade da GoContact, ajudou-nos a revolucionar o nosso atendimento. Sentimos, desde o primeiro contato, o profissionalismo e disponibilidade deste nosso parceiro, que nos está a ajudar a criar uma nova experiência de proximidade aos nossos utentes, o que, na área da saúde significa confiança na organização, dando-nos assim a possibilidade de prestarmos os melhores cuidados a quem tanto precisa." – Pedro Gomes, Coordenador Operacional de HTQ



www.gocontact.com

