

broadvoice |  contact

integral
saúde mental



INTEGRAL SAÚDE MENTAL

CASE STUDY

Desafio

Implementar do zero um serviço de atendimento como linha de apoio, tendo em conta que existia um escasso conhecimento de ponto de vista operacional por parte da empresa. O software de atendimento necessitava de ter recursos informáticos capazes de assegurar o funcionamento da linha, de ser uma solução ágil, flexível, user-friendly e segura, e de permitir um tempo de implementação e de execução muito curtos devido à urgência.

Solução

A plataforma GoContact é uma **plataforma omnicanal na cloud, flexível, escalável, segura em relação ao RGPD e tão user-friendly** que elimina quase toda a dependência das equipas de IT na hora de realizar configurações. Além disso, a nossa equipa acompanha o cliente em toda a implementação e, seguidamente, no seu desenvolvimento para o ajudar com toda a parte operacional, configurações e análises.

Resultados

Uma **excelente operacionalização e funcionamento da Linha de Apoio Psicológico**, que fez com que a equipa especializada pudesse prestar os primeiros socorros psicológicos via telefone, quando necessário.



Integral Saúde Mental: um novo olhar para o bem-estar

A empresa **Integral Saúde Mental** tem a visão de proporcionar um serviço de excelência e qualidade em saúde mental num “espaço-casa”, assumindo a **MISSÃO** de prevenir, promover, potenciar, restaurar e cuidar da saúde mental e do bem-estar ao longo do desenvolvimento humano, à luz de abordagens sistêmicas e com práticas baseadas na evidência.

A Integral Saúde Mental propõe-se a **colaborar com as empresas, oferecendo um serviço de saúde mental e bem-estar** de qualidade ao seu capital humano: os seus colaboradores/as. O último objetivo é, essencialmente, a promoção da saúde mental e do bem-estar.

A aposta direta no desenvolvimento individual e grupal dos recursos humanos da empresa é uma aposta indireta nos processos organizacionais, que conduzem ao aumento da produtividade, ao envolvimento (engagement) dos colaboradores, à diminuição do absentismo e/ou da rotatividade.

A premissa de base é: colaboradores felizes, empresa de sucesso.



O Contact Center na área da Saúde Mental

Para uma clínica especializada em saúde mental e bem-estar psicológico, um software de Contact Center deve ir muito mais além do que simplesmente atender chamadas: impera respeitar a natureza sensível do atendimento e integrar o fluxo clínico.

Por isso, o Contact Center deve ser uma via para contactar, em caso de emergência, com algum profissional de saúde mental, mas com um sistema de segurança de dados e proteção do paciente que cumpra com os regulamentos oficiais e os códigos deontológicos.

Devido à natureza e sensibilidade da área, o Contact Center deve ser suficientemente robusto para conter toda a informação clínica dos pacientes, para que eles se sintam únicos e confortáveis, garantindo um tratamento humanizado.



Requisitos cruciais do Contact Center para a Integral Saúde Mental

Até ao momento de trabalhar com a GoContact, a Integral fazia todo o seu apoio profissional através do contacto presencial e humano. Por isso, na hora de contar com apoio telefónico tinham de assegurar uma série de requisitos:

Proteção de dados e conformidade legal

- Conformidade com o RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses.
- Controlo de acessos por perfis de utilizador (para evitar o acesso indevido a dados clínicos).

Plataforma omnicanal

- Gestão unificada de chamadas e e-mails.
- Histórico único do contacto do paciente, independentemente do canal usado.

Agenda e integração com sistemas clínicos

- Integração direta com o software de gestão da clínica (marcação, alteração e cancelamento de consultas).



Ferramentas para atendimento humanizado

- Possibilidade de associar notas confidenciais ao histórico (ex.: necessidades específicas do paciente).
- Identificação de quem contacta, com informações relevantes para uma abordagem personalizada.
- Scripts/guiões flexíveis para orientar os administrativos e a equipa de psicólogos(as) nas chamadas mais delicadas.

Monitorização e qualidade de atendimento

- Relatórios de tempo médio de espera, taxa de chamadas perdidas e tempo de atendimento.
- Possibilidade de transferir chamadas, com o histórico visível para o próximo agente.

Usabilidade e apoio à equipa

- Interface simples, intuitiva e adaptada a quem não é “técnico” de IT.
- Formação rápida e breve para colaboradores.
- Apoio técnico ágil e disponível.

Escalabilidade e flexibilidade

- Capacidade de crescimento conforme o volume de clientes (empresas) e pacientes aumenta.
- Possibilidade de acrescentar novas funcionalidades, sem a troca completa de sistema.



A escolha da GoContact

A **GoContact**, enquanto plataforma de atendimento ao cliente omnicanal, cumpre com todos estes requisitos que a Integral necessitava para poder começar a utilizar um atendimento via telefone. Além de **cumprir com todos os regulamentos** sobre proteção de dados, é uma plataforma que **integra os diferentes canais de contacto** numa única plataforma.

Além disso, integra-se também com **plataformas externas de CRM** ou, neste caso, de informação clínica de pacientes. Ao ser a primeira vez que utilizava este tipo de plataformas, a Integral necessitava de alguma ajuda com a utilização de scripts e apoio com informações relevantes dos pacientes em tempo real, algo que a GoContact garante a todos os seus clientes de uma forma muito intuitiva e user-friendly.

Estes fatores motivaram a escolha da GoContact por parte da Integral, que tem acesso a uma **formação completa**, bem como total autonomia para evitar o envolvimento das equipas técnicas de IT para configurações adicionais na plataforma.

Além disso, para a Integral também era importante poder **monitorizar cada interação**, tirar conclusões de cada chamada/cliente e contar com a flexibilidade e escalabilidade, caso a situação do volume de chamadas aumentasse com o tempo.

Por último, mas não menos importante, a **Integral decidiu escolher a GoContact pelo seu verdadeiro processo de “nurturing”** e ao contacto humano e próximo no suporte, fatores que se revelaram muito determinantes para a escolha da Integral.



A importância da **confiança** neste tipo de negócios

A Integral Saúde Mental chegou até GoContact através do nosso partner PRinformática. A Integral trabalha com a PRi há vários anos para conseguir encontrar soluções externas adequadas a cada área de negócio. Desta vez, necessitavam de uma central inteligente que permitisse receber e reencaminhar contactos dos milhares de pacientes para os respetivos técnicos (Psicólogos). Este projeto teria de ser implementado num espaço de uma semana.

A PRi não hesitou em contactar a GoContact e, após a demonstração da GoContact, a decisão e a adjudicação da Integral foi imediata. De uma forma excepcional, a equipa da GoContact conseguiu implementar a solução em tempo record, de uma forma simples, facilitando o trabalho de todas as equipas envolvidas por parte da Integral.

Quando questionamos a PRi acerca do sucesso desta parceria, assinalaram: **“O sucesso desta parceria teve muito a ver com o grau de confiança transmitido à Integral, a credibilidade e a rapidez com que a solução foi implementada.”**



Os primeiros resultados foram-se sentindo rapidamente

Sentimos uma ajuda muito grande em todo o trabalho inerente à operacionalização e ao funcionamento de uma **Linha de Apoio Psicológico**. Conseguimos que a nossa equipa especializada possa prestar os primeiros socorros psicológicos via telefone a quem deles necessita, só foi possível graças à solução oferecida pela GoContact.



Testemunho do Cliente

“A GoContact veio potencializar a exequibilidade da nossa missão: cuidar da saúde mental e do bem-estar de quem nos procura, constituindo uma resposta que permitiu tornar esse cuidado mais acessível a quem mais necessita, especificamente em contexto coporate. Esta resposta é muito valorizada pelos nossos parceiros, por lhes permitir oferecer aos seus colaboradores um serviço de saúde mental próximo, disponível, humano e seguro.

Operacionalmente, a simplicidade de utilização e parametrização da plataforma GoContact permite total autonomia, agilidade e rapidez na sua utilização, por parte dos nossos profissionais. Quem cuida, precisa de ser cuidado e a GoContact cuidou de forma responsiva, humana e exímia.”



CLÁUDIA ADÃO

Psicóloga | Diretora-geral da Integral Saúde Mental

broadvoice |  **contact**

integral
saúde mental

gocontact.com