

# UM CONTACT CENTER NA SAÚDE

Sérgio Melro – Board Member AdvanceCare

# Índice

1. A Saúde em Portugal
2. Características de um Contact Center de Saúde
3. Exemplos de Contact Centers de Saúde em Portugal
4. Na AdvanceCare

# 1

## A SAÚDE EM PORTUGAL



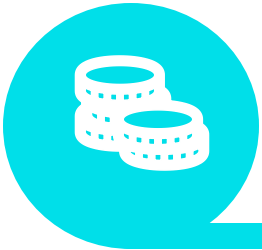
## STAKEHOLDERS



**Paciente**



**Prestadores  
de Saúde**



**Entidades  
Financiadoras**



**Estado**

## DESAFIOS



### **Sociais / Demográficos**

- Envelhecimento da população
- Baixa taxa de natalidade
- Alteração padrão das doenças: doenças agudas vs crónicas

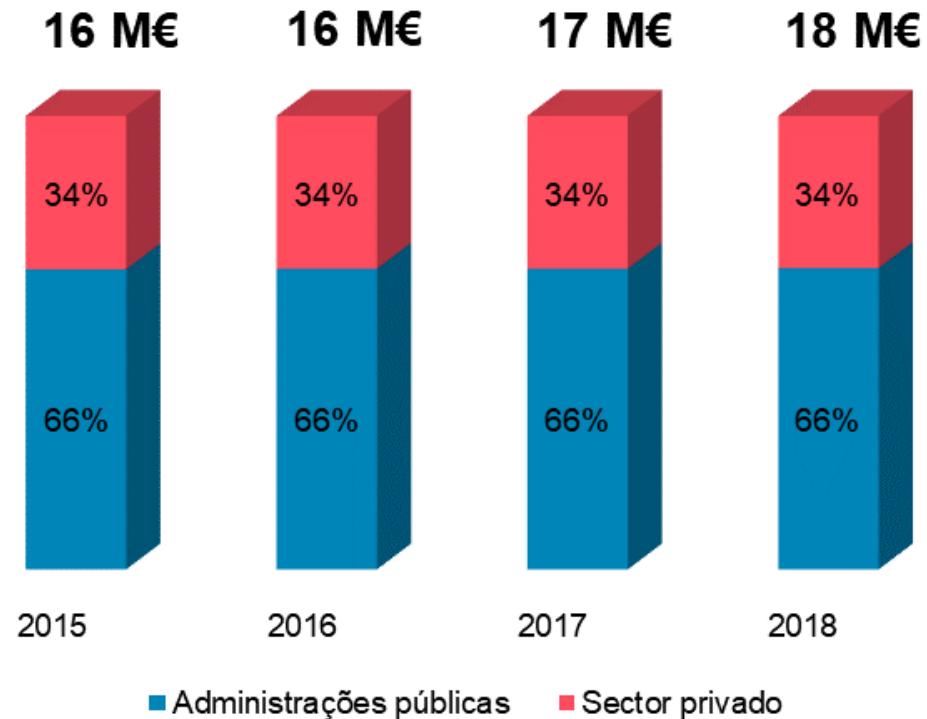


### **Económicos**

- Baixa capacidade económica do país/cidadãos
- Elevado custo da prestação clínica
- Sustentabilidade do financiamento da saúde (público e privado/seguros)
- Custos das novas tecnologias e medicamentos

# O SISTEMA NACIONAL DE SAÚDE

- Modelo Português é um **modelo misto**: Serviço Nacional de Saúde público coexiste com o sector privado e social
- **Mais de 40% da população**, além de coberta pelo SNS, está coberta por um **sistema de saúde** (p.e. subsistema ou seguro de saúde)
- Decomposição do **financiamento** da despesa saúde por **tipo de agente financiador**:



# O SISTEMA NACIONAL DE SAÚDE

A oferta privada promove:

- Maior nível de **conforto**, pela **escolha** de médico, local e entidade prestadora
- Menor **tempo** de espera, nomeadamente nas cirurgias
- Ampla **disponibilidade** de especialidades
- Mais tratamentos ligados ao “**Bem-Estar**”

Ligação dos **operadores privados** nos cuidados de saúde com os **subsistemas** de saúde e **seguradoras**

Sector privado é **suplativo** e **complementar** ao **SNS** e já existem áreas de cooperação entre o Estado e Privados:

- Programa Combate Listas de espera cirurgia – SIGIC
- Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
- Parcerias Público Privadas



# SEGUROS DE SAÚDE

**Tipo:** Individual ou Grupo

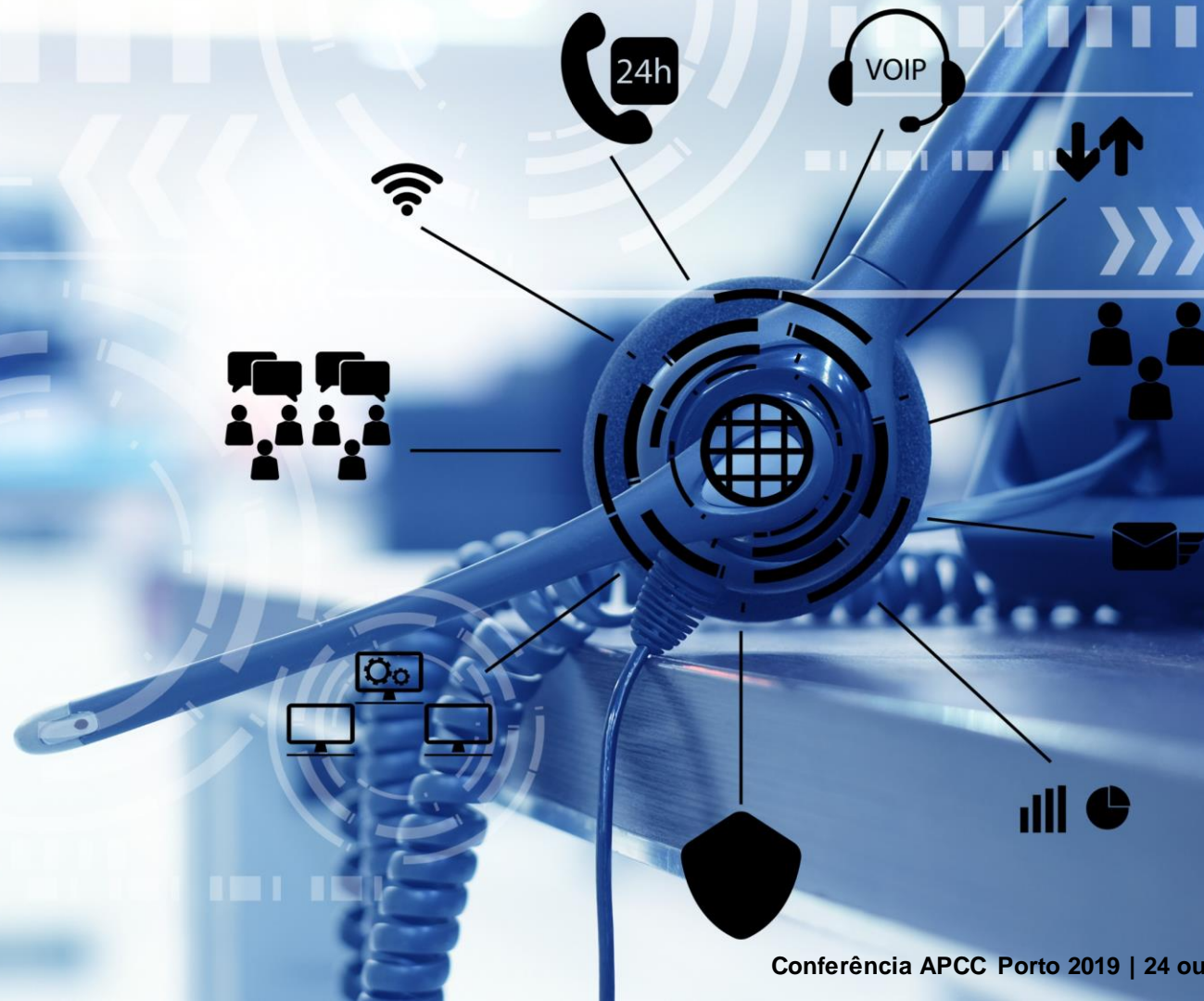
**Modalidades:** Modelo Managed Care, Modelo Reembolso e Cartões de Acesso



|  | 2017             | 2018             | Δ            |
|--|------------------|------------------|--------------|
| <b>Número de apólices</b>                          | <b>881,955</b>   | <b>912,454</b>   | <b>3.5%</b>  |
| Individual   | 819,797          | 843,977          | 2.9%         |
| Grupo  | 62,158           | 68,477           | 10.2%        |
| <b>Número de pessoas seguras</b>                   | <b>2,737,964</b> | <b>2,671,371</b> | <b>-2.4%</b> |
| Individual   | 1,169,574        | 1,192,033        | 1.9%         |
| Grupo  | 1,568,390        | 1,479,338        | -5.7%        |
| <b>Número médio de pessoas seguras por apólice</b> |                  |                  |              |
| Individual   | 1.4              | 1.4              | 0.0%         |
| Grupo  | 25.2             | 21.6             | -14.3%       |
| <b>Prémio médio por pessoa segura</b>              |                  |                  |              |
| Individual   | 307.2 €          | 319.8 €          | 4.1%         |
| Grupo  | 240.8 €          | 276.5 €          | 14.8%        |

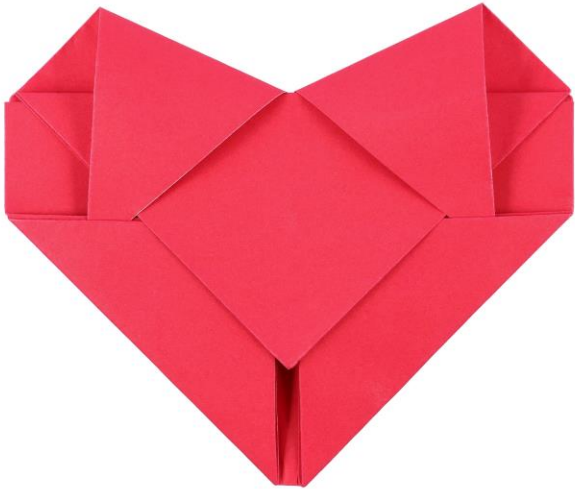
# 2

## CARACTERÍSTICAS DE UM CONTACT CENTER DE SAÚDE





# CONTEXTO



- **Fragilidade** do cliente (estado psicológico e físico)
- Saúde é um dos pilares mais **importante** da vida
- **Complexidade e (des)informação**
- Envolve **dados pessoais e confidenciais/sensíveis**
- O **tempo** é um fator crucial
- **Acesso restrito** aos prestadores de cuidados de saúde
- Área de atividade com **elevado crescimento económico**
- Impacto das **novas tecnologias** quer na prevenção, no diagnóstico, no tratamento, no acompanhamento, e no serviço em geral (p.e. no digital)
- **Implica um esforço financeiro significativo** e com uma **sustentabilidade** complexa

# EFICIÊNCIA E EXCELÊNCIA PROMOVIDA PELO CONTACT CENTER

## Financeira

ROI (3:1) / Eficiência financeira

## Processos

- Centralização do ponto de contacto
- **Otimiza a eficácia clínica e processual**
- Substitui tarefas de baixo valor acrescentado
- Otimiza o sistema de faturação/pagamentos
- Tira partido do efeito de escala
- **Promove a especialização**
- Permite a externalização do risco operacional
- SLAs mais ambiciosos
- **Reduz no-shows/cancelamentos**

## Qualidade

- Permite a avaliação e melhoria contínua
- Garante o **cumprimento de requisitos de compliance** e regulamentação (Segurança, RGPD)

## Marca

- Aumenta o engagement/ fidelização dos clientes
- Aumenta a notoriedade da marca
- Potencia o alinhamento interno

## Cliente

- Satisfação global do cliente: nível de serviço **humanismo no atendimento, simpatia, positivismo e sentido de urgência**
- Multi-canal/multi-língua
- **24x7**
- **Customer Centric**
- **Virtual Care**
- Contextual Routing
- **Informação centralizada e integrada**



# SERVIÇOS

## PRESTAÇÃO CLÍNICA

✓ Serviços prestados pela AdvanceCare

- Marcação e confirmação de consultas
- ✓ Localização de prestadores de saúde
- ✓ Custo/orçamento
- Admissão hospitalar
- ✓ Triagem clínica
- ✓ Tele consulta / Tele medicina
- ✓ Tele entrevistas / análise de risco
- Tele Fisioterapia / Psiquiatria
- Tele monitorização
- ✓ Programas de gestão de doença
- Prescrição de exames / tratamentos / medicação
- ✓ Seguimento pós alta
- ✓ Inquéritos de satisfação
- Programas de redução de readmissões
- ✓ Prevenção (desafios / seguimento / recompensas)
- Eletronic Health Record

## INFORMATIVOS – SECTOR SEGURADOR

- ✓ Plano de benefícios
- ✓ Estado das autorizações e pagamentos
- ✓ Reclamações
- ✓ Cartão de saúde
- ✓ Elegibilidades



### Segmentos Especiais:

Seniores

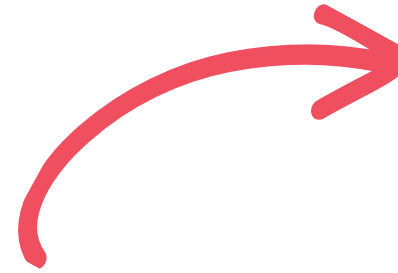
Doentes crónicos

Portadores de deficiência

Populações rurais

# TECNOLOGIA

Chat bots, ROBOTS, Machine learning, AI,  
Assistentes Virtuais, Omni or multi channel, **unified communication,** Speech recognition, **Mobile**  
Social Media, **two-way social media conversations,**  
**Cloud,** Analytics (real-time), CRM workflow, CTI,  
Self servisse, **IVR, Voice-Powered Technology** (VPT)



- Análise de chamadas e recomendações
- Análise de documentos e tomada de decisão
- Call routing eficiente
- Assistentes virtuais com self-servicing
- Workforce management
- Auto diagnóstico com base em sintomas e sinais vitais



# 3

## EXEMPLOS DE CONTACT CENTERS DE SAÚDE EM PORTUGAL



# SNS 24 - CENTRO DE CONTACTO DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

## Serviços clínicos:

- Triagem, aconselhamento e encaminhamento na doença aguda não emergente
- Aconselhamento sobre medicação
- Informação sobre Serviço de Saúde Pública
- Referenciação para consulta de especialidade
- Serviço proximidade Sénior

## Serviços não clínicos (administrativos e informativos):

- Marcação de consultas nos Cuidados de Saúde Primários
- Apoio à navegação ao Registo de Saúde Eletrónico
- Informar sobre a Dádiva de Sangue e Transplantação
- Informar sobre Saúde Oral
- Pesquisa de Prestadores de Medicina Dentária nos Cuidados de Saúde Primários
- Pedido de Isenção de Taxas Moderadoras
- Ativação do Vale Cirurgia



## Serviços online – app SNS 24

- Aceder ao Registo de Saúde Eletrónico
- Pedir comprovativo de contacto com o SNS 24
- Marcar consultas
- Pedir isenção de taxa moderadora
- Pedir medicação crónica
- Consultar o boletim de vacinas
- Consultar receitas
- Consultar exames eletrónicos
- Pedir comprovativo de presença
- Consultar cartões de saúde eletrónicos
- Consultar plano individual de cuidados
- Calcular risco da diabetes
- Registrar testamento vital
- Registrar como não dador
- Pedir cheques-dentista
- Consultar calendário do utente
- Consultar cartão da pessoa com doença rara
- Aceder à aplicação do SNS

# SNS 24 - CENTRO DE CONTACTO DO SERVIÇO NACIONAL DE SAÚDE

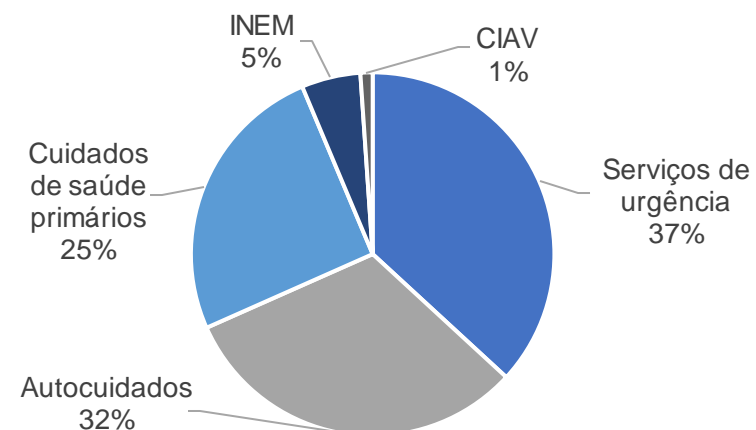


**Equipa multidisciplinar:** médicos, enfermeiros, farmacêuticos, psicólogos, gestores, informáticos, biomédicos e administrativos. Mais de 800 enfermeiros e 30 administrativos.

Disponíveis **7 dias** por semana, **24 horas** por dia. **Acessível** por: Telefone, Email, Site, Portal e app.

**Triagem, aconselhamento e encaminhamento média diária de 2,990 chamadas e 400 emails.**

**Atividade de prestação SNS 24: Triagem Aconselhamento e Encaminhamento (2018)**



# CENTRO DE CONTACTO DE UMA GRANDE UNIDADE HOSPITALAR PRIVADA

## Os diferentes serviços e dados de atividade (média mensal)

### Inbound

- 4 linhas de atendimento
- 101 operadores
- 142 mil chamadas atendidas
- Serviços: marcações de consultas e exames, pedidos de esclarecimento, faturação e pagamentos



### Back Office

- Tratamento de pedidos via email, portal e outbound
- 8 operadores

#### Portal

- 5 mil pedidos de adesão
- 1500 pedidos de marcação ou remarcação
- 453 pedidos de informação ou sugestão

#### Back Office

- 4 mil emails recebidos
- 800 preparações enviadas
- 1500 sms enviados



### Agendamentos

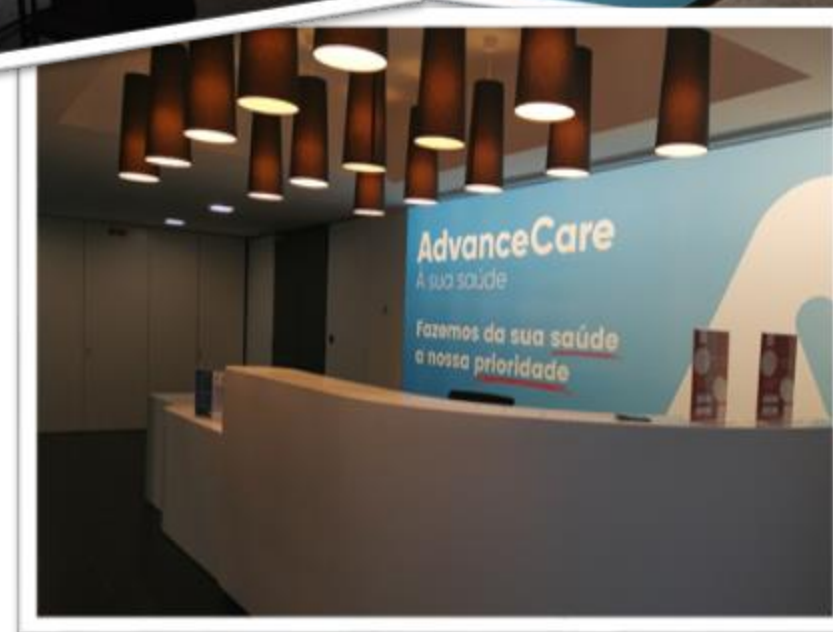
- Gestão das agendas de algumas unidades
- 7 operadores
- 900 pedidos de alteração de agenda
- 5 mil remarcações
- 50 anulações





# 4

## NA ADVANCECARE



# O QUE É A ADVANCECARE

## Cuidamos da Saúde das pessoas

Um **sistema avançado de saúde**, com uma oferta de produtos e serviços que promovem uma forma de vida saudável em **todos os diferentes estágios da vida das pessoas**.

## Quatro áreas de negócio



# AdvanceCare

À sua saúde

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  <p><b>Saúde</b></p>   |  <p><b>Avaliação de risco</b></p>  |  <p><b>Danos corporais</b></p>                                    |  <p><b>Segurança e saúde no trabalho</b></p>                                      |
| <p>Sistema avançado de cuidados médicos e de bem-estar</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 21 anos experiência</li><li>• 31 Clientes (Seguradoras e Subsistemas)</li></ul> | <p>Análise da situação clínica e avaliação do risco de subscrição</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5 anos experiência</li><li>• 6 Clientes (Seguradoras)</li></ul> | <p>Gestão de danos corporais pós sinistro</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 8 anos experiência</li><li>• 9 Clientes (Seguradoras)</li></ul> | <p>Serviços de segurança, higiene e saúde no trabalho</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 24 anos experiência via Esumédica</li><li>• ~500 Clientes</li></ul> |

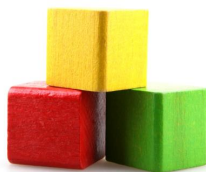
# ALGUNS NÚMEROS



**~40 Clientes**  
(seguradoras,  
subsistemas e outros  
parceiros)



**+1M membros**  
sob gestão em saúde



**+200M€**  
custos de saúde  
processados por ano  
(2M despesas)

**~350**  
**colaboradores**  
ao serviço da  
saúde



**+50.000**  
prestadores de  
cuidados de saúde  
(Rede Ibérica)



**200 mil clientes**  
registados na app  
**myAdvanceCare**



**71% dos reembolsos**  
**online**, com pagamento  
em menos de 72h



# TIPIFICAÇÃO / CARACTERIZAÇÃO DO CONTACT CENTER

## Público alvo/Linha de entrada

- Clientes: Pessoas Seguras, Utentes, Beneficiários, Recursos Humanos de empresas
- Brokers
- Mediadores
- Rede Médica/Prestadores

## Canais de Contacto

- Telefone
- Email
- Portal público e de clientes (myAdvanceCare)
- APP
- Redes sociais
- Correio
- Presencial
- Portal de Prestadores

## Serviços prestados

- Atendimento Inbound, Outbound, Comercial & Follow up
- Back Office
  - Elegibilidades
  - Pré-autorizações
  - Facturação
  - Sinistros
- Loja OnLine
- Entrevistas telefónicas para avaliação de risco
- Triagem, Tele consulta e Médico ao Domicílio

## Suporte

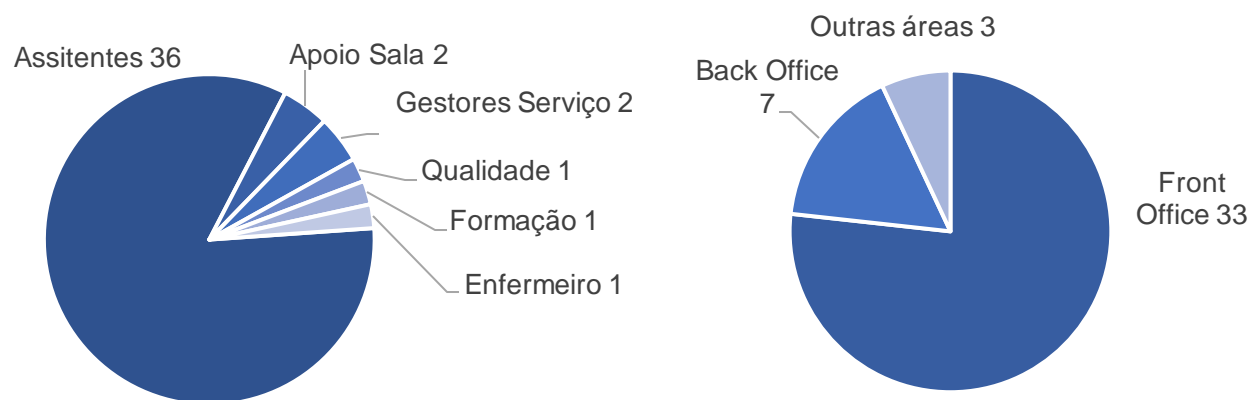
Collab, Armatis, Agentif ai, IC@RO (CRM interno), TUP (plataforma de gestão das tele entrevistas)



# CAPACIDADE NO CONTACT CENTER

## SEGUROS E PLANOS DE SAÚDE

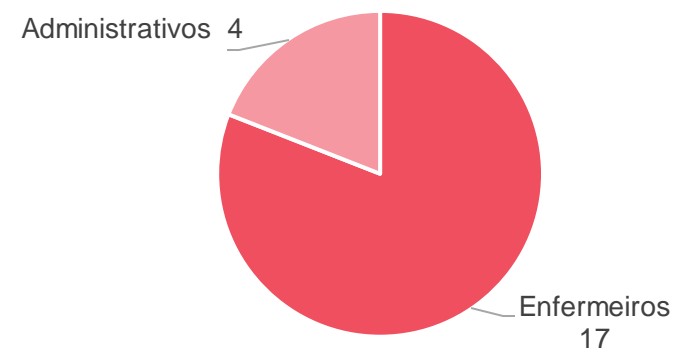
### Distribuição dos 43 Colaboradores



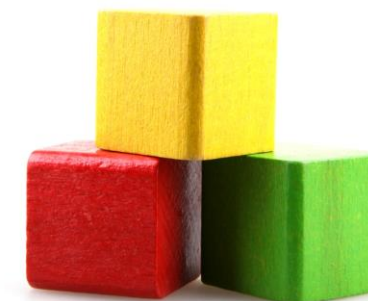
**Linhas:** 34 linhas personalizadas, integradas num serviço que funciona 24h/7d com suporte das linhas de assistência médica de parceiros como a Europ Assistance, Knok Healthcare, Ecco-Salva, SMP e Anjos da Noite, nos horários fora de horas.

## AVALIAÇÃO CLÍNICA

### Distribuição dos 21 Colaboradores



**Linhas:** 8 linhas personalizadas, a funcionar das 8h30 às 20h00 em dias úteis.



# ATIVIDADE NO CONTACT CENTER

## SEGURO E PLANOS DE SAÚDE

| Volumetrias            | Julho  | Agosto | Setembro      |
|------------------------|--------|--------|---------------|
| Chamadas Pessoa Segura | 20,068 | 15,820 | <b>18,008</b> |
| Emails Pessoa Segura   | 3,006  | 2,761  | <b>2,516</b>  |
| E-mails Prestador      | 728    | 577    | <b>425</b>    |

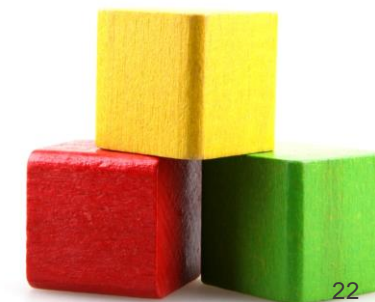
| Tipologia de chamadas | Agosto | Setembro |
|-----------------------|--------|----------|
| Condições/Plano       | 44%    | 42%      |
| Pagamentos            | 24%    | 22%      |
| Pré-autorizações      | 13%    | 14%      |
| Elegibilidade         | 2%     | 3%       |
| Portal de Clientes    | 2%     | 3%       |

| Níveis de serviço<br>Linha de Pessoa Segura | Julho | Agosto | Setembro     |
|---|-------|--------|--------------|
| Handling Time                               | 04:50 | 04:59  | <b>04:51</b> |
| SLA (a 30')                                 | 74%   | 84%    | <b>79%</b>   |
| Tx Abandono                                 | 4%    | 1%     | <b>2%</b>    |

| Tipologia de e-mail | Agosto | Setembro |
|---------------------|--------|----------|
| Pagamentos          | 42%    | 41%      |
| Condições/Plano     | 25%    | 27%      |
| Pré-autorizações    | 8%     | 7%       |
| Portal de Clientes  | 7%     | 5%       |
| Documentação        | 5%     | 4%       |

## AVALIAÇÃO CLÍNICA

| Volumetria de entrevistas | Julho | Agosto | Setembro |
|---------------------------|-------|--------|----------|
| Vida                      | 2,283 | 1,827  | 2,137    |
| Saúde                     | 358   | 289    | 346      |



# PRINCIPAIS DESAFIOS FUTUROS

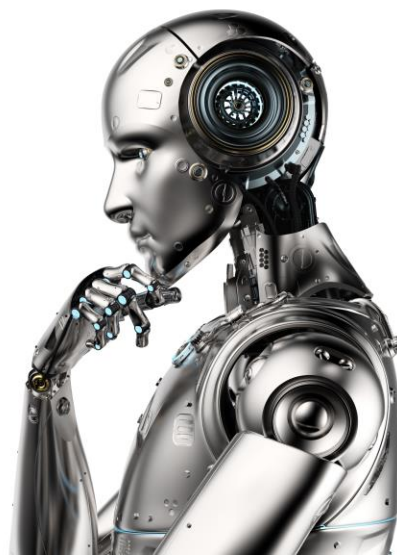
## Clientes

- Personalização e proximidade
- Visão integrada do cliente
- Maior humanização do serviço



## Tecnologia

- Mais Digital: (Chat)Bots, AI, Assistentes Virtuais com Self-Service, Analytics, etc...
- Otimizar e integrar melhor o CTI / CRM com os outros sistemas



## Serviço

- Continua melhoria processual / automatização
- Mais serviços p.e. na prevenção com literacia, desafios e recompensas



