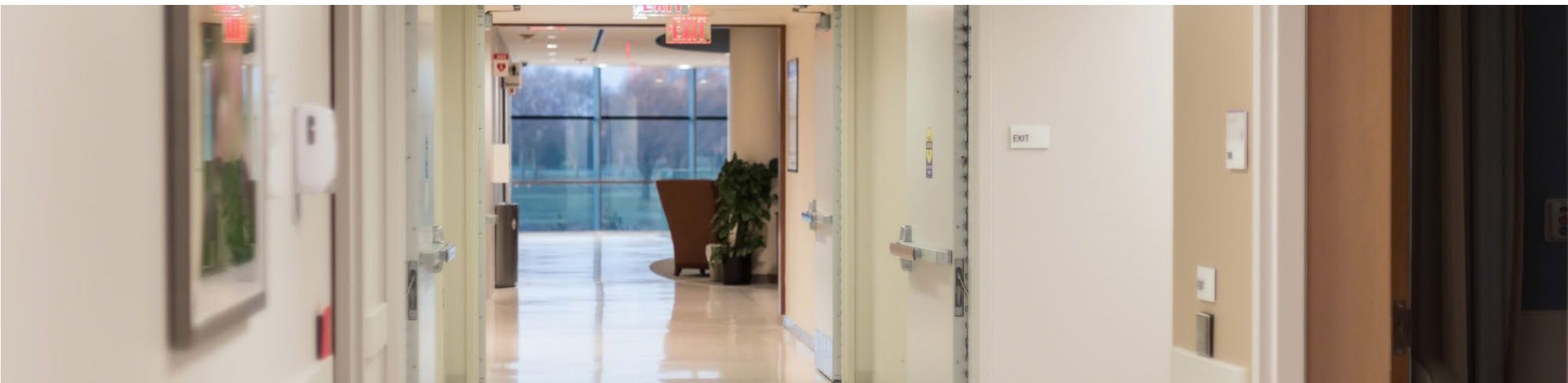


Case Sensedia

Hospital Unimed Vale do Sinos vence desafio de integração com tecnologia API da Sensedia

Nova unidade conta com tecnologias avançadas que proporcionam excelência no pronto atendimento ao cliente do pré check-in ao pagamento direto por app



A moderna infraestrutura de equipamentos e serviços do novo Hospital Unimed Vale do Sinos, que foi inaugurado em maio de 2021 no Rio Grande do Sul, representa um grande avanço do sistema Unimed em direção à transformação digital na região. Mas esse ambiente altamente tecnológico abrigava o desafio da integração para aprimorar a comunicação com os clientes de maneira ágil e inteligente.



Um dos **pontos de destaque dessa evolução tecnológica é o aplicativo do Hospital**, que ajuda o paciente em toda a experiência do pronto atendimento, desde o pré-check-in, seguindo pelas chamadas para atendimento e pagamento da sua conta diretamente pelo app.

Ao se integrar com a assistente virtual Laura, o app aprimorou ainda mais o atendimento, com orientações adequadas. A assistente virtual pergunta ao paciente sobre seus sintomas e, a partir das informações passadas por ele, o direciona para o pronto atendimento ou agendamento de consulta com especialista.

“Usamos muitas ferramentas de Gateway de APIs da Sensedia em muitas de nossas inovações para o desenvolvimento de integrações. E nesses projetos conseguimos integrar os sistemas e eliminar o retrabalho, automatizando processos, que passam por APIs, e entregamos essas evoluções muito mais rápido, agregando valor”, relata Antonio de Padua, gerente de TI da Unimed Vale do Sinos.

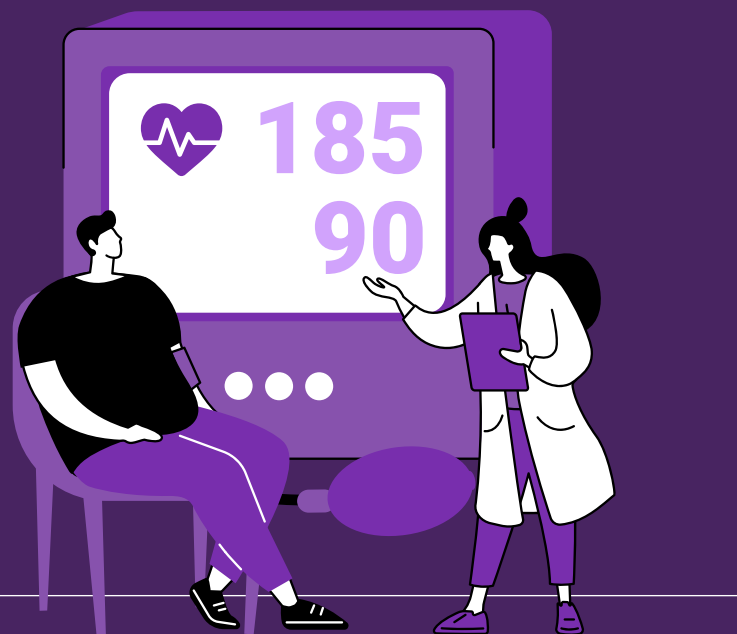
Outro desafio que foi vencido por meio da plataforma de APIs e de tecnologias emergentes da Sensedia foi a integração do WhatsApp com o chatbot, que possibilitou respostas rápidas e assertivas na comunicação com clientes. Entre outras conveniências, solicitação de segunda via de boletos, autorização e guias médicas, tudo por comunicação via chat.

Adilson Cavati, diretor de Negócios da Sensedia, destaca que para o sucesso do aplicativo virtual do hospital, o acesso às informações é fundamental. O primeiro passo foi avaliar os pontos-chave de informação que precisavam estar disponíveis.

“Quando começamos oferecer todas as APIs, tudo que precisava para prover informação do back-end foi liberado. Um deles era a biblioteca de uma plataforma de aplicações antiga que conseguimos liberar. Além do acesso ao ERP do Hospital, que agora conversa com o ERP da Unimed Vale do Sinos, trazendo informações valiosas para um bom atendimento”, explica Cavati.

Tecnologias vencendo desafios

A integração, apoiada na plataforma de APIs, possibilitou à Unimed Vale do Sinos inovar e agilizar a comunicação com os clientes. As tecnologias foram essenciais para vencer o desafio da operadora de saúde que hoje dispõe de um atendimento alinhado às novas exigências da sociedade digital.



Entre as tecnologias que protagonizaram o projeto estão o Sensedia Events Hub, que possibilitou o direcionamento adequado do paciente no pronto atendimento presencial. Por meio de mensagens, ele é orientado para onde deve ir. Essa comunicação é integrada aos painéis indicativos da unidade.

Sensedia Events Hub ajuda a habilitar uma Arquitetura Orientada a Eventos (EDA – Event Driven Architecture), que permite reagir aos Business Moments em tempo real e com comunicação assíncrona, trazendo mais agilidade, escalabilidade, resiliência e extensibilidade para a arquitetura de TI.

A EDA eliminou a complexidade das aplicações que fornecem o serviço, permitindo aos desenvolvedores se dedicarem ao código que gera inovação ao negócio. Dessa forma, foi possível centralizar a comunicação com aplicações de clientes e parceiros, regulando o tráfego recebido de fora da organização.

Já o API Gateway padroniza a segurança nas interfaces dos serviços, garantindo ao mesmo tempo uma aplicação mais moderna com os meios de segurança necessários. Isto reduz o risco de ataques externos e permite uma resposta rápida.

Os ganhos para o negócio

As APIs foram fundamentais para promover a integração de sistemas e plataformas de comunicação do Hospital e da operadora de saúde. Elas proporcionaram à equipe de TI da Unimed Vale do Sinos facilidade para ampliar a capacidade de informações acessíveis, que tornaram o atendimento simples, ágil, digital, dando um salto na experiência do cliente (UX).

Essa pré-triagem, realizada pelo aplicativo enquanto o paciente ainda está em casa, é fundamental para evitar idas desnecessárias ao hospital, especialmente no atual cenário de pandemia. Além disso, possibilita priorizar casos graves e urgentes.

A empatia, trazida por meio da atuação do Whatsapp e do aplicativo hospitalar com a Laura, simplifica a comunicação e contribui para a democratização da tecnologia, intuitiva e facilitada, além de promover a inclusão digital, pela simplicidade, ao gerar impacto social positivo em escala.

Esses resultados contaram com a participação essencial das APIs, que hoje integram estratégias de companhias de todos os portes e setores de atuação, ainda que estejam em status mínimo de amadurecimento digital.

Isso porque representam o passaporte para modernizar processos, promover produtividade, criar produtos inovadores e assim ampliar a competitividade das empresas no mercado.





Conectando ideias,
negócios e pessoas.

Para mais conteúdos como esse, acesse: