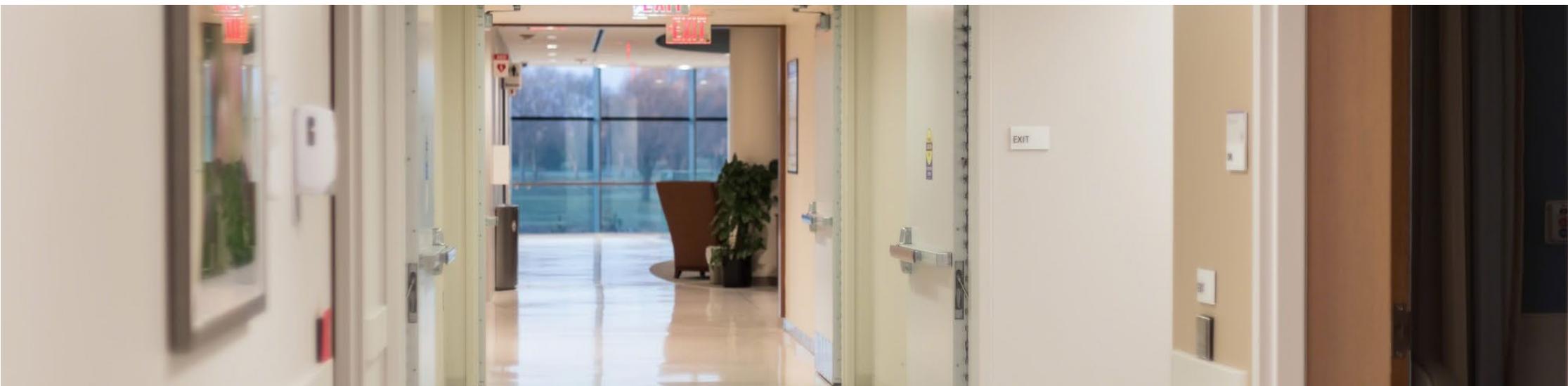


Caso de éxito

El Hospital Unimed Vale do Sinos supera un desafío de integración con la tecnología API de Sensedia

La nueva unidad hospitalaria cuenta con tecnologías avanzadas que brindan excelencia en el servicio rápido al cliente desde el registro previo hasta el pago directo a través de la aplicación



La moderna infraestructura de equipamientos y servicios del nuevo Hospital Unimed Vale do Sinos, inaugurado en mayo de 2021 en Rio Grande do Sul (Brasil), representa un gran avance del sistema Unimed hacia la transformación digital en la región. Pero este entorno altamente tecnológico tenía el reto de la integración para mejorar la comunicación con los clientes de forma ágil e inteligente.



Uno de los **aspectos más destacados de esta evolución tecnológica es la aplicación Hospital**, que ayuda a los pacientes durante toda la experiencia de atención de emergencia, desde el registro previo hasta las llamadas de servicio y el pago de facturas directamente desde la aplicación.

La aplicación se ha integrado con la asistente virtual Laura para mejorar aún más el servicio con la orientación adecuada. El asistente virtual pregunta a los pacientes sobre sus síntomas y, con base en la información que brindan, los dirige a la sala de emergencias o programa una cita con un especialista.

"Usamos muchas herramientas API Gateway de Sensedia en muchas de nuestras innovaciones para desarrollar integraciones. Y en estos proyectos logramos integrar sistemas y eliminar reprocesos, automatizando procesos, que pasan por API, y entregar estos desarrollos mucho más rápido, agregando valor", informa Antonio de Padua, gerente de TI de Unimed Vale do Sinos.

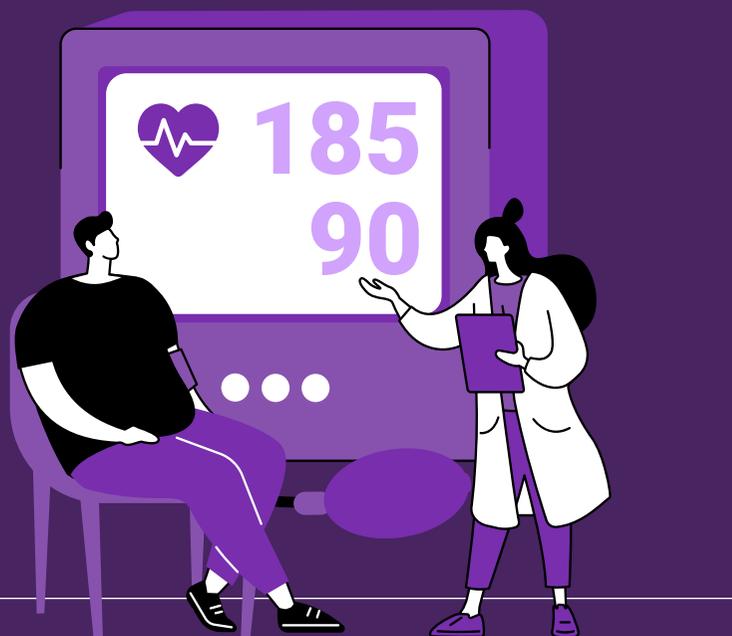
Otro desafío superado a través de la plataforma de APIs y tecnologías emergentes de Sensedia fue la integración de WhatsApp con el chatbot, lo que permitió respuestas rápidas y asertivas en la comunicación con los clientes. Entre otras conveniencias, solicitud de duplicados de boletas, autorizaciones y guías médicas, todo a través de comunicación vía chat.

Adilson Cavati, Director Comercial de Sensedia, destaca que para el éxito de la aplicación virtual del hospital, el acceso a la información es fundamental. El primer paso fue evaluar los puntos clave de información que debían estar disponibles.

"Cuando empezamos a ofrecer todas las APIs, se liberó todo lo necesario para brindar información de back-end. Una de ellas fue la librería de una antigua plataforma de aplicaciones que logramos liberar. Además del acceso al ERP del Hospital, que ahora habla con el ERP de Unimed Vale do Sinos, trayendo información valiosa para un buen servicio", explica Cavati.

Tecnología superando desafíos

La integración, apoyada por la plataforma API, permitió a Unimed Vale do Sinos innovar y agilizar la comunicación con sus clientes. Las tecnologías fueron fundamentales para superar el desafío del operador de salud que ahora cuenta con un servicio alineado a las nuevas exigencias de la sociedad digital.



Entre las tecnologías que lideraron el proyecto se encuentran el Sensedia Events Hub, que permitió la correcta orientación del paciente en la sala de emergencias. A través de mensajes, son guiados hacia donde deben ir. Esta comunicación está integrada en los paneles indicativos de la unidad.

Sensedia Events Hub ayuda a habilitar una Arquitectura impulsada por eventos (EDA), que permite reaccionar a Business Moments en tiempo real y con comunicación asincrónica, brindando más agilidad, escalabilidad, resiliencia y extensibilidad a la arquitectura de TI.

La EDA eliminó la complejidad de las aplicaciones que brindan el servicio, permitiendo a los desarrolladores dedicarse al código que genera innovación empresarial. Como resultado, fue posible centralizar la comunicación con las aplicaciones de clientes y socios, regulando el tráfico recibido desde fuera de la organización.

El API Gateway, por su parte, estandariza la seguridad en las interfaces de los servicios a la vez que garantiza una aplicación de última generación con las características de seguridad necesarias. Esto reduce el riesgo de ataques externos y permite una respuesta rápida.

Las ganancias para el negocio

Las APIs fueron fundamentales para promover la integración de los sistemas y plataformas de comunicación del Hospital y el operador de salud. Proporcionaron al equipo de TI de Unimed Vale do Sinos la facilidad de ampliar la capacidad de información accesible, lo que hizo que el servicio fuera simple, ágil, digital, dando un salto en la experiencia del cliente (UX).

Este pre triaje, realizado por la app mientras el paciente aún está en casa, es fundamental para evitar desplazamientos innecesarios al hospital, especialmente en el actual escenario de pandemia. También permite priorizar casos graves y urgentes.

La empatía, traída a través de Whatsapp y el desempeño de la aplicación hospitalaria con Laura, simplifica la comunicación y contribuye a la democratización de la tecnología, intuitiva y facilitada, además de promover la inclusión digital, a través de la simplicidad, al generar un impacto social positivo a escala.

Estos resultados contaron con la participación imprescindible de las APIs, que hoy forman parte de las estrategias de empresas de todos los tamaños y sectores, aunque se encuentren en un estado mínimo de madurez digital.

Esto porque representan el pasaporte para modernizar procesos, promover la productividad, crear productos innovadores y así aumentar la competitividad de las empresas en el mercado.



Crear conexiones que transforman el mundo

Para ver más conetenidos como éste, haga clic aquí: