



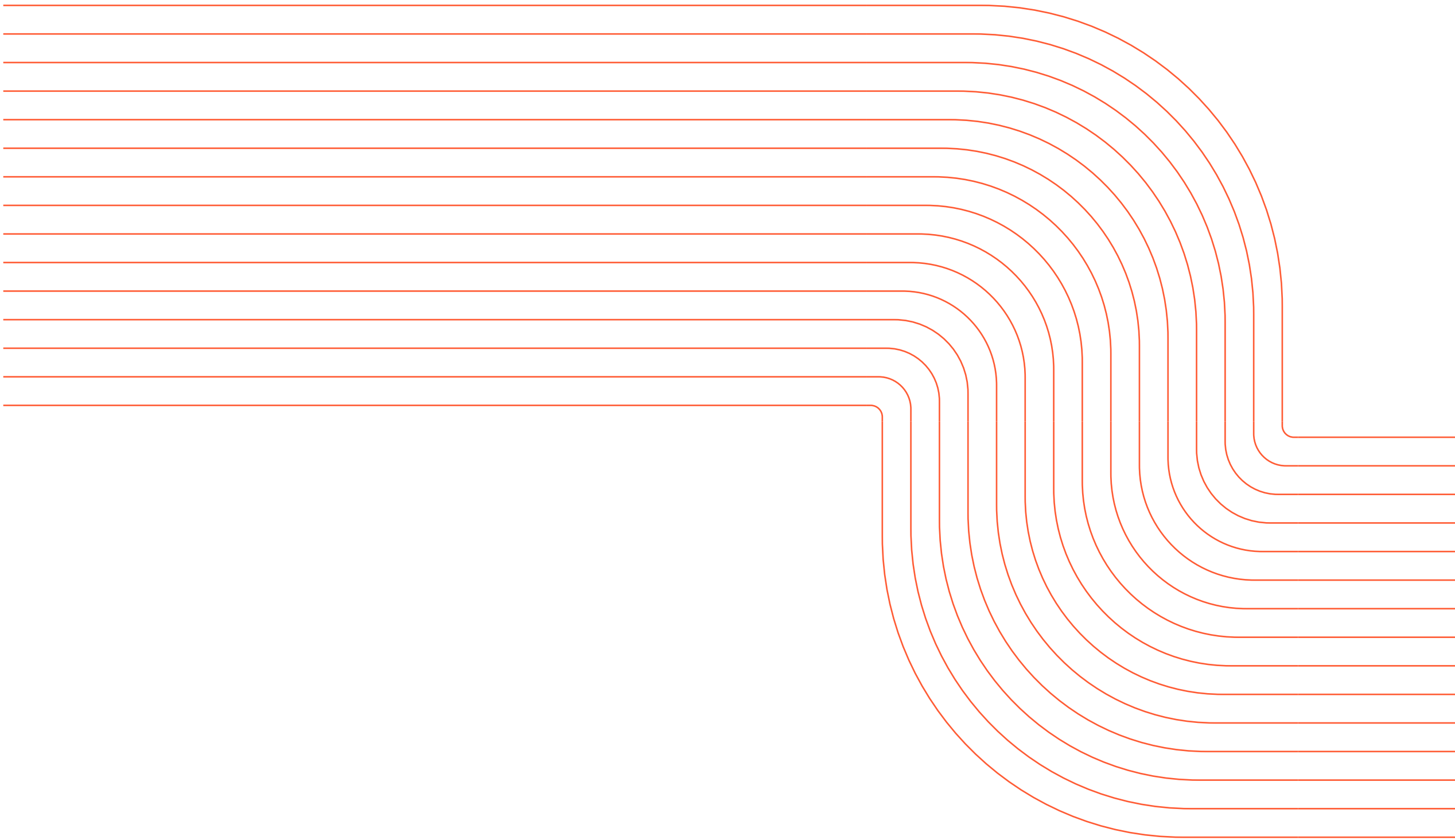
FCamara Cases

Tracking indoor: o "GPS" da saúde



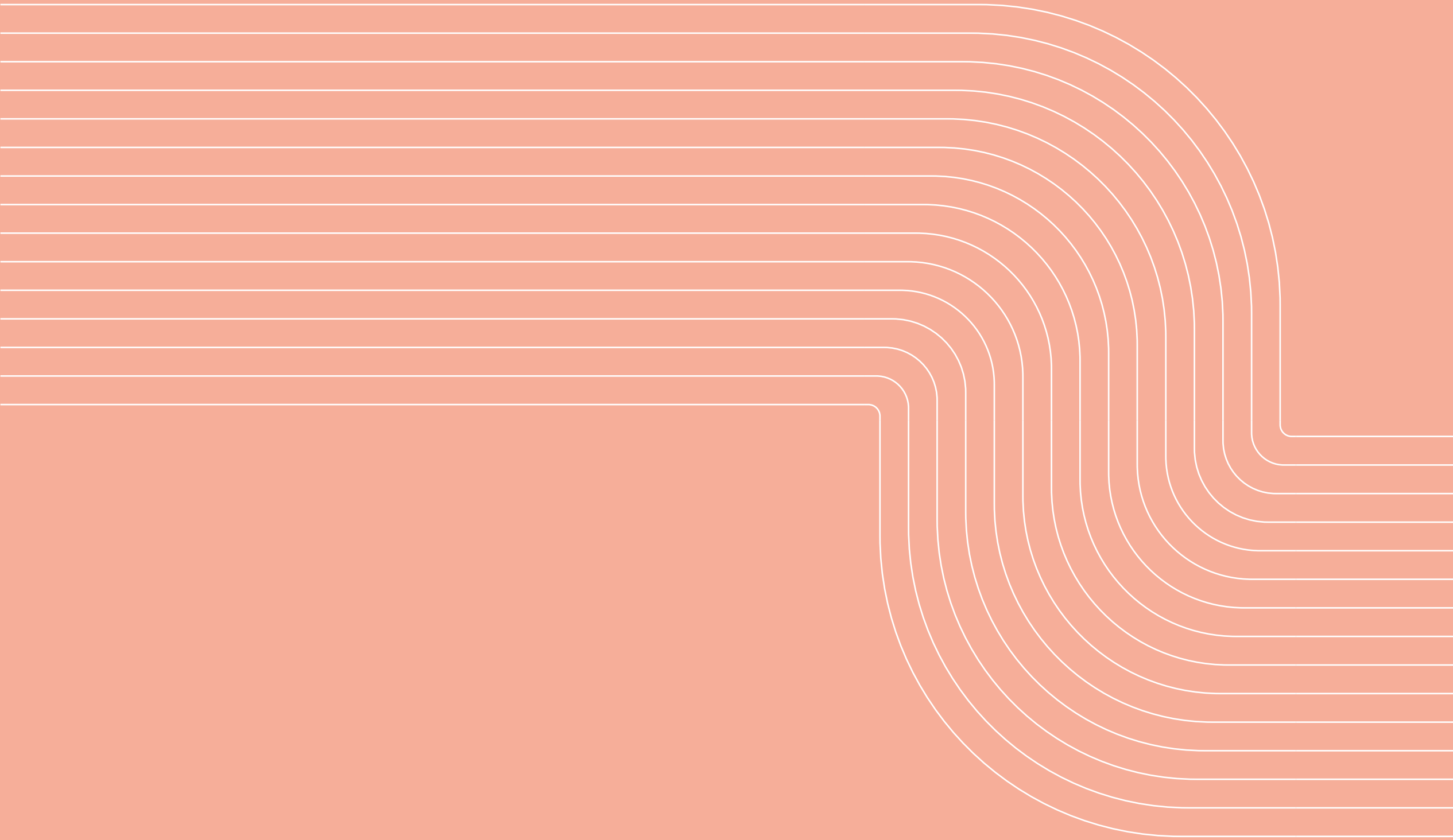
FCamara Cases é uma série de histórias de sucesso que exemplificam os desafios superados por diversas organizações de diferentes setores. Essas histórias evidenciam como a multinacional brasileira FCamara, por meio do seu ecossistema de tecnologia e inovação, transforma a adoção de jornadas digitais em valor para os negócios.

Neste material, detalhamos como um **importante grupo de saúde** aplicou a tecnologia de forma estratégica para resolver seus principais desafios, aprimorando a experiência dos pacientes e proporcionando uma jornada mais fluida e humanizada.



Sumário

Overview	05
Desafio	06
Solução	07
Resultados	10
Sobre a FCamara	12



FCamara

FCamara cases

Como uma solução tecnológica ajudou um grande grupo de saúde a aprimorar a experiência dos pacientes?



O desafio

Um grande hospital no norte do país reconheceu a necessidade de transformar a **experiência dos pacientes**, visando um ambiente mais acessível e eficiente. Com o apoio da **FCamara**, foi implementado um processo de **design thinking**, que revelou a dificuldade dos pacientes em encontrar salas, profissionais e serviços dentro do complexo hospitalar. Essa descoberta ressaltou a urgência de otimizar essa jornada para proporcionar uma experiência mais fluida e acolhedora.

A solução

Utilizando o serviço de **Health Experience**, a vertical de saúde da **FCamara** desenvolveu uma solução integrada ao aplicativo do cliente para orientar o deslocamento dos pacientes no hospital. Essa solução personalizada tem como objetivo guiar os usuários por

todo o complexo hospitalar, facilitando a localização de salas, profissionais e serviços específicos.

Os resultados



Otimização de salas de espera e consultórios



30% e redução no tempo médio de espera do paciente.



Melhoria da experiência e aumento do NPS do paciente.



Rastreamento detalhado da jornada do paciente, promovendo insights de negócio



Os desafios de otimizar a experiência dos pacientes em um complexo hospitalar

A **experiência do paciente** é um dos pilares fundamentais para assegurar a qualidade e a eficiência dos serviços de saúde. Em um complexo hospitalar, onde o paciente percorre uma jornada complexa, a coleta e análise de dados sobre sua jornada são essenciais, pois podem ajudar a identificar pontos de melhoria, permitindo a implementação de soluções direcionadas.

Compreendendo a relevância deste tema, um grande hospital do norte do país identificou a necessidade de aprimorar a experiência dos pacientes em seu complexo hospitalar. Para enfrentar esse desafio, a **FCamara**, multinacional brasileira que orchestra um ecossistema de tecnologia e inovação especializado no setor de saúde, se destacou como a parceira ideal.

Em um trabalho inicial de análise e **design thinking**, a **FCamara** ouviu os relatos dos pacientes sobre suas maiores dificuldades, por meio do

serviço de **Health Experience**, que é focado em entender a causa raiz dos problemas de negócios e resolver essas questões cocriando soluções e jornadas digitais fundamentadas em princípios de *design* e tecnologias emergentes.

Esses relatos revelaram um alto índice de insatisfação. Isso porque os pacientes frequentemente se perdiam no hospital de grande porte. A falta de uma **orientação eficiente** prejudicava a experiência geral dos pacientes, gerando frustração.

Além disso, a **falta de comunicação** clara entre os setores do complexo hospitalar resultava em desafios na coordenação dos atendimentos, causando atrasos e dificuldades na prestação de serviços integrados.

A **gestão de recursos**, como salas de espera e consultórios, enfrentava problemas devido à falta de visibilidade sobre a utilização desses espaços, levando à subutilização ou superlotação.

Por fim, a incapacidade de **monitorar adequadamente a jornada do paciente** resultava em dificuldades para identificar pontos de melhoria na experiência, prejudicando a implementação de ações corretivas eficazes.



Como a jornada dos pacientes foi elevada com inovação e tecnologia

Com uma compreensão aprofundada das principais necessidades do hospital, a **FCamara** avançou para a fase de ideação, onde chegou-se à ideia de se criar uma solução de *tracking indoor*, utilizando beacons estrategicamente posicionados.

Esses dispositivos atuam como sensores, emitindo sinais que permitem ao sistema identificar a localização do paciente em relação ao seu destino dentro do complexo hospitalar. Em outras palavras, a solução atua como um **"GPS"** para o ambiente interno do hospital, proporcionando orientação em tempo real e facilitando a movimentação dos pacientes de forma ágil e eficiente.





Resumo das fases do projeto:



1 Identificação do problema

- Com o processo de *design thinking*, identificou-se que pacientes se frustravam por não conseguirem se locomover de forma ágil dentro do complexo hospitalar.



2 Definição de solução

- Durante a fase de ideação, chegou-se à ideia de desenvolver uma solução de tracking indoor baseada em beacons instalados em pontos estratégicos, que poderiam funcionar como um "GPS" dentro do hospital.



3 Prototipagem e simulações técnicas

- Foram realizados testes e simulações técnicas para cada funcionalidade, visando otimizar o uso dos *beacons* e garantir que a solução fosse eficiente e adequada às necessidades específicas.



4 Implementação da solução

- Os sensores foram instalados em pontos estratégicos do hospital, permitindo o monitoramento da movimentação dos pacientes. A solução foi integrada ao aplicativo do hospital, proporcionando uma interface amigável para os usuários.

“

Com a implantação da solução, pudemos guiar os pacientes de forma personalizada em todo o hospital, desde a chegada até o atendimento, monitorando o tempo gasto em cada etapa da jornada, como triagem, anamnese, espera, exames e atendimento. Essas informações permitem ao hospital melhorar ainda mais a experiência dos seus pacientes.

”

Marcos Moraes,
Diretor da vertical de saúde da FCamara

Descubra os impactos positivos da inovação tecnológica no atendimento hospitalar

A implementação da solução de *tracking indoor* pela **FCamara** trouxe resultados notáveis para o grupo de saúde. O rastreamento da movimentação dos pacientes possibilitou uma análise detalhada do tempo gasto em cada etapa da jornada, destacando indicadores essenciais, como **tempo médio de espera** e nível de **satisfação dos pacientes**.

Como resultado, observou-se um aumento significativo no Índice de Satisfação do Paciente (NPS), refletindo uma percepção mais positiva dos serviços prestados. Essa melhoria foi acompanhada por *feedbacks* mais favoráveis, indicando uma experiência geral mais satisfatória.

Além disso, a solução contribuiu para a redução do tempo de espera, o que não só otimizou a eficiência operacional, mas também aprimorou a jornada dos pacientes dentro do hospital. Essa otimização também se estendeu aos recursos do hospital, como salas de espera e consultórios, reduzindo desperdícios e aumentando a eficiência.

Com esses resultados, o grupo de saúde não só enfrentou os desafios iniciais, mas também proporcionou uma experiência de alta qualidade para os pacientes, destacando-se como um exemplo de inovação e eficiência no setor hospitalar.

30%

de redução no tempo médio de espera do paciente.

Melhoria da experiência e aumento do **NPS** do paciente.

Aumento da eficiência operacional, devido otimização de salas de espera e consultórios.

Rastreamento detalhado da jornada do paciente, promovendo **insights de negócio**.





Por que o ecossistema FCamara?



NPS 2023:
60



Nota 8.5 na
satisfação
dos clientes



Nota 9.0 para
compreensão
dos desafios
de negócio

Sobre a FCamara

A **FCamara** é um ecossistema de tecnologia e inovação que transforma adoção de jornadas digitais em valor para os negócios. Seu ecossistema contempla a orquestração de jornadas ponta a ponta e um conjunto de competências que permitem desenvolver iniciativas sem partir do zero, por meio de uma abordagem personalizada, flexível e centrada na cocriação das melhores estratégias de geração de valor.

Com alta especialização em setores como varejo, saúde e mercado financeiro, suas soluções impulsionam a aceleração de receitas, elevam a eficiência operacional, ativam novas fontes de receita e criam projetos de impacto, contando com um núcleo de Inteligência Artificial (IA) que promove a adoção eficiente e integrada dessas tecnologias.



Vencedora na categoria
Interoperabilidade (Grupo Mídia/2023)



Vencedora na categoria **Serviços e Consultoria em TI** (2024)



Líder no quadrante
Desenvolvimento de Projetos Ágeis
(Estudo ISG Next-Gen ADM Services 2023)



FCamara



E você, quer apoio para traçar ações e estratégias
para turbinar seus resultados digitais?

Marque uma conversa **especialista da FCamara!**