

Há dois anos, conduzimos pela primeira vez a pesquisa Voice of the Digital Member, para revelar as demandas digitais dos beneficiários norte-americanos de planos de saúde. Nossas descobertas à época já revelavam que os conveniados tinham um desejo crescente pelo digital, e que as operadoras tinham que investir em habilidades de engajamento digital para captar mais clientes e oferecer melhores serviços; priorizando os canais móveis e comunicando de maneira mais efetiva aos conveniados suas ofertas digitais em serviços de saúde.

Dada a velocidade exponencial com que as mudanças tecnológicas influem no comportamento dos clientes, atualizamos o estudo. Ele traz nove recomendações para que as operadoras de saúde possam melhorar a experiência digital de seus conveniados. Agora, mais do que há dois anos atrás, os clientes de planos de saúde querem mais experiências digitais - e ainda veem que as operadoras não entregam todas as suas expectativas. Os tópicos abaixo resumem em quais pontos as operadoras precisam melhorar para expandir suas ofertas digitais.

**[Leia aqui na íntegra.](#)**

**Fonte:** Saúde Business, em 10.07.2019.