

Como, em meio a uma verdadeira revolução digital, a gestora de saúde inova em soluções que entregam empatia e segurança

A pandemia do novo coronavírus tem impactado a vida e o dia-a-dia das pessoas, gerando fragilidades e insegurança a respeito do futuro. Com as recomendações da OMS e órgãos governamentais pedindo para que todos fiquem em casa, surgiu um “novo consumidor” que assimila novos hábitos em tempo recorde e que busca por um contato humano online cada vez mais próximo.

Todos os setores precisaram se adaptar e, se antes a tal “transformação digital” parecia algo do futuro, o futuro virou o agora. No caso do setor da saúde, o desafio tem sido mais intenso e ágil. A Omint, como gestora de saúde, compreendeu que esse novo momento acelerou muitos processos em andamento, mas que o valor das pequenas coisas e do fator humano fará toda a diferença para o sucesso do negócio.

Com foco em excelência da gestão, a Omint já contava com iniciativas dedicadas ao cuidado de perto que, nesse momento de reinvenção de todos os mercados, foram rapidamente direcionadas e aprimoradas para atender a nova “cadeia” e a esse novo “consumidor”:

Primeiro plano de saúde premium a fazer reembolso via WhatsApp

“Esse novo canal nos aproximou ainda mais de nossos clientes. Hoje, cerca de 95% dos processos já passaram a ser recebidos de forma eletrônica”, explica Cícero Barreto, diretor Comercial e de Marketing da Omint. “Para isso, a Omint construiu uma solução omnichannel, oferecendo uma experiência integrada em todas as plataformas de atendimento. Para solicitar o reembolso por WhatsApp, basta apenas fotografar o recibo ou a nota fiscal, enviar pelo WhatsApp e acompanhar o processo em qualquer das suas plataformas, como aplicativo, chat, site ou Central de Atendimento. Rápido, simples, seguro e sem burocracia.”

Trabalho remoto, saúde mental e conteúdo de confiança para clientes

Com 98% da companhia operando em trabalho remoto, a Omint busca priorizar o atendimento a distância e a disseminação de informações de utilidade pública com fontes altamente qualificadas em meio à pandemia. Por isso, produziu vídeos, guias e conteúdos exclusivos em diferentes canais – [hotsite](#), playlist no Spotify e nas redes sociais – sobre o novo coronavírus, o retorno ao trabalho presencial e os testes rápidos. São recomendações de especialistas, diretores e médicos, dos principais prestadores da Omint, que atuam nos mais importantes hospitais e laboratórios do Brasil.

Considerando o amplo impacto do isolamento social, a companhia também promove encontros virtuais que trazem dicas às empresas e seus colaboradores sobre as melhores formas de manter a saúde mental nesse período.

Bem antes da pandemia, pioneira em tecnologia humanizada e empática

“Uma outra forma de tornar o contato online mais humanizado é usar a tecnologia e dispositivos que a maioria das pessoas tem em casa a favor da assistência médica. A Omint foi a primeira operadora de saúde a oferecer telemedicina a seus clientes no Brasil, no ano de 2018, com qualidade acadêmica graças à parceria com a Faculdade de Medicina da USP e a consultoria do Dr. Chao Lung Wen”, destaca Barreto. A prática pode gerar resultados mais rápidos, aumentando a eficiência dos cuidados e diminuindo o stress do paciente.

Em um período que pede calma, a Omint oferece acesso aos serviços do Dr. Omint e Dr. Omint Digital, que consistem em orientações médicas pelo telefone e por videoconferência, para esclarecer dúvidas com médicos da rede credenciada sobre sintomas e em relação ao coronavírus.

Fonte: Edelman, em 01.09.2020