

27 %

# NEWS Gestão

Abertta Saúde

Edição 01

Seja bem-vindo a mais um canal de comunicação da Abertta Saúde com você, líder. Cuidar da sua saúde, da saúde da sua família e da sua equipe é nossa grande missão.

Nesta primeira edição da News Gestão Abertta Saúde, destacaremos os principais avanços dos projetos estratégicos de 2023 que nos guiam rumo à 2025. Com o foco do cliente sempre norteando todos os nossos esforços, temos alcançado resultados positivos, mesmo vivenciando ainda o período pós pandêmico e seus desafios e consequências.

Estamos trabalhando fortemente para trazer a transformação digital para a realidade do nosso atendimento e a melhoria contínua dos nossos processos internos, cada vez mais enxutos e simples, por meio da escuta do cliente através do NPS e a evolução de um novo modelo sustentável na Abertta Saúde.

Aqui você também poderá acessar nossos conteúdos digitais, podcasts, videocasts, lives e todos os demais materiais criados para guiar nossos Beneficiários com conteúdos confiáveis e de qualidade, afinal, o conhecimento sobre a Abertta Saúde e a experiência dos nossos clientes durante o cuidado com a saúde são os pontos centrais para o nosso sucesso.

**Boa leitura.**

**Ricardo Dupin Lustosa**  
Diretor Presidente da Abertta Saúde



Comitê Executivo Abertta Saúde  
Ricardo Dupin, Werner Dalla, Fernando Henrique Amorim e Natália Bistene

## MODELO DE NEGÓCIO E GOVERNANÇA



### Nasce o CPS de Barra Mansa

No dia 24 de maio inauguramos o **Centro de Promoção da Saúde em Barra Mansa, no estado do Rio de Janeiro**. Prestigiado pelo Presidente da ArcelorMittal Brasil e CEO Aços Longos e Mineração LATAM, Jefferson De Paula, pelo VP Operações Aços Longos Brasil, Waldenir Lima, pela Diretora de Pessoas, Saúde e Bem-Estar, Aços Longos LATAM e Mineração Brasil, Sofia Camisasca, pela Diretora de ESG, Inovação, Tecnologia e Transformação do Negócio Longos Brasil, Tatiana Nolasco, além de outras lideranças da ArcelorMittal SulFluminense e da Diretoria, lideranças e empregados da Abertta Saúde, a cerimônia reforçou, nas palavras dos líderes, a importância que as pessoas representam no negócio do Grupo, sendo seu maior patrimônio.

O CPS, localizado na principal avenida da região hospitalar do município, contará com atendimentos nas modalidades: Clínica Geral, Pediatria, Ginecologia e Obstetrícia, Endocrinologia, Ortopedia, Odontologia, Psicologia, Nutrição e Enfermagem com salas de medicação e de vacinas. Atenderá cerca de 40.000 consultas ao ano, em um novo modelo arquitetônico e operacional, com foco na experiência do cliente e na eficiência.

**clique aqui**  
para conferir  
como ficou o CPS

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE E MARKETING

## Comitê do Cliente e Nova Gerência

Colocando o cliente no centro das ações, criamos uma Gerência com foco em Comunicação, Marketing e Experiência do Cliente. Como parte da estratégia, foi criado também o Comitê do Cliente, no qual participam todos os gerentes da empresa, com o objetivo de mitigar os problemas em todos os pontos de contato do Beneficiário com a Abertta Saúde.

Através do NPS (Net Promoter Score), mensurado diariamente nas relações transacionais dos Beneficiários (após consultas, exames, autorizações, reembolso e Programa de Benefício de Medicamentos, por exemplo) é possível identificar *on time* os processos que necessitam ser simplificados para melhorar a experiência do cliente. Esta nova ferramenta de NPS transacional, juntamente com a responsabilização dos líderes, está trazendo melhorias nos principais ofensores observados.

Na perspectiva de aprendizado, uma trilha de *User Experience* foi incorporada à plataforma Engage com a participação de consultores especializados e pratas da casa. Os empregados recebem diretrizes operacionais para a evolução da percepção de qualidade da Abertta Saúde pelos Beneficiários e seus dependentes.



**Confira aqui**  
a palestra de lançamento  
da trilha, realizada pela  
consultora Kelly Rodrigues.



## Experiência do cliente e experiência do empregado

O Foco do Cliente nos coloca em um novo patamar de desafio, com visão aprimorada e cada vez mais dedicada a tornar a experiência do Beneficiário memorável em todos os pontos de contato com a nossa marca. Mas essa experiência depende também, e muito, das pessoas que recebem nossos clientes. Portanto, renovamos os nossos uniformes com modelagem moderna, sofisticada e confortável, alinhada à estratégia de marca da **Abertta Saúde** e à nova identidade visual que permeia todos os nossos canais e materiais de comunicação. Quer conferir o antes e depois?

**Clique aqui**

## Wi-fi e cafezinho

Parece simples, mas para realizar a transformação digital precisamos de conectividade. Assim, foi disponibilizado Wi-fi nas salas de espera de todos os CPS's para oferecer uma melhor experiência para os nossos Beneficiários. Agora, a espera ficou ainda mais rápida, pois com entretenimento na mão a experiência é muito mais prazerosa. Além da internet, o cafezinho, sempre fresquinho, deixa o cheiro de abraço em nossas unidades.



## Saúde Digital: Abertta avançando na Saúde 4.0

Estima-se que em 10 anos, mais da metade das consultas médicas serão realizadas por teleatendimento. Esta tendência foi deflagrada pela pandemia da Covid-19, e um grande desafio é capturar os dados vitais dos pacientes para tornar o processo mais completo e com a assertividade da consulta "física" tradicional.

O uso da Internet das Coisas (IOT) com sensores é um caminho, conforme validado e publicado no Jornal da Revista da Sociedade Americana de Medicina (JAMA), em fevereiro de 2023.

**De forma inovadora, iniciamos um projeto piloto implementado no Centro de Promoção de Saúde em Carbonita**, em que a teleconsulta acontece através da nossa plataforma de atendimento online e do uso de um dispositivo sensorial apoiado por inteligência artificial, que permite realizar uma avaliação clínica à distância, com dados como a escuta dos sons do coração e pulmão, imagens da garganta e ouvido e lesões de pele.

**Resultados muito positivos estão sendo obtidos desde a implementação, especialmente em locais de menor acesso a especialistas.** A expectativa é ampliar de forma gradativa e segura o uso do IOT em todos os CPS's nos próximos meses, de forma a complementar a assistência.



TUDO EM UM SÓ LUGAR: O NOVO CONCEITO DE  
**ONE STOP SHOP** PARA OS NOSSOS CPS'S

## EXAMES LABORATORIAIS EM GOTA DE SANGUE

Como forma de complementar o diagnóstico clínico, principalmente em pacientes com quadros agudos, exames laboratoriais rápidos e seguros por meio dos dispositivos Hilab, foram implantados nos CPS's de Belo Horizonte e João Monlevade. O exame é realizado com uma gota de sangue, por meio de uma picada na ponta do dedo, e o equipamento, conectado a um centro diagnóstico remoto. **Após a análise dos dados, por especialista laboratorial, temos o resultado em aproximadamente 20 minutos.** A combinação da Agenda Abertta e destes exames aumenta o poder de resolução dos nossos CPS's, evitando o encaminhamento de casos mais simples, com segurança.

**NESTA DIREÇÃO DE AUMENTO DE PÓRTFÓLIO NOS NOSSOS CPS'S,  
CITAMOS OUTRAS AÇÕES:**



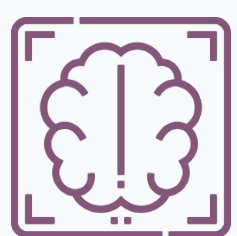
### EXAMES DE COVID-19

Adicionamos a possibilidade de realizar testes rápidos em nossos CPS's, reduzindo a burocracia e aumentando a velocidade dos diagnósticos.



### EXAMES DIAGNÓSTICOS CARDIOLÓGICOS

Iniciamos a oferta dos exames cardíacos Holter e MAPA para Beneficiários da Abertta Saúde, realizados no CPS de Belo Horizonte.



### EXAMES DE ULTRASSOM

Em maio de 2023, inauguramos o serviço de exames de ultrassom e doppler ofertado dentro do CPS de João Monlevade.



### AUMENTO DE ESPECIALIDADES

Para reduzir o tempo de espera por consultas de especialistas, ampliamos os horários de consultas de Endocrinologia e novos profissionais foram contratados em nossos CPS's nas especialidades de Urologia, Psiquiatria, Neurologia e Pneumopediatria.

## AGENDA ABERTTA



A chegada do novo Gerente Executivo consolidando às áreas de gestão dos programas de saúde e dos CPS's, Fernando Henrique Amorim, reforça nossa estratégia de fortalecimento da atenção primária. Uma das características primordiais de um bom sistema é o acesso ao atendimento.

Desta forma, em dezembro de 2022 foi implementado o Agenda Abertta no CPS de Belo Horizonte. O serviço ampliou as possibilidades de o Beneficiário realizar consultas sem agendamento prévio para pequenas urgências, evitando o desconforto e o custo de se deslocar para atendimentos hospitalares.

**Atualmente a Agenda Abertta também está funcionando em João Monlevade e Timóteo.**

MELHORIA CONTÍNUA

## Concierge Abertta Saúde

A cortesia e a gentileza sempre fizeram parte do modelo de atendimento da Abertta Saúde. Em março deste ano, lançamos o Concierge Abertta Saúde, um programa de atendimento exclusivo para os Beneficiários dos planos Líder e Sênior, com o objetivo de proporcionar uma jornada de atendimento em saúde ágil e personalizada, por meio de canais exclusivos de comunicação. Nossa equipe resolve tudo o que for preciso para o atendimento médico, clínico ou hospitalar ocorrer de forma tranquila.

Concierge Abertta Saúde

# Ágil, Próximo e Exclusivo.

## Evolução do App

Incorporamos novas funcionalidades no aplicativo ao longo de 2022, além de um *layout* mais clean e de fácil navegação. Melhoramos também a performance (maior rapidez), o agendamento de consultas nos CPS's, a possibilidade de retirada do demonstrativo para Imposto de Renda, solicitação de reembolsos, acompanhamento das autorizações médicas, consulta sobre medicamentos que entram na lista de cobertura do PBM, acesso à rede credenciada de emergência e consulta ao Portal Minha Saúde. Recentemente adicionamos a opção de atendimento da Central de Relacionamento via WhatsApp.



## Programa de Benefício de Medicamentos (PBM) e Assistência Farmacêutica

Desde 2022, iniciamos um trabalho de melhoria intensa do PBM. Ainda em 2022, incluímos a Drogaria Araújo como mais uma opção de farmácia credenciada, trazendo para os Beneficiários de Minas Gerais uma rede ainda mais ampla, e iniciamos um programa de visita às farmácias ofensoras, monitoradas por meio do NPS, aumentando o conhecimento dos balconistas sobre a operação do nosso programa. Iniciamos também o serviço de Assistência Farmacêutica para apoio profissional aos nossos Beneficiários de maneira próxima. É um tópico que estamos evoluindo para trazer uma melhor experiência.

MELHORIA CONTÍNUA

## Expansão Abertta Saúde em São Paulo

Implantamos em março de 2023 a rede direta da Abertta Saúde na região metropolitana de São Paulo, com credenciamento direto de hospitais, laboratórios e de clínicas de referência, proporcionando um atendimento de melhor qualidade e maior governabilidade sobre o atendimento prestado, sem reduzir a rede já existente. Reforçamos nosso time local, para levar até esta população de Beneficiários uma melhor experiência de usuários e desfecho clínico.

A **Abertta Saúde** chegou para ficar!

Saiba tudo sobre o seu plano aqui



## Conexão com Rede Prestadora

Iniciamos uma nova fase de integração com nossos prestadores. Avançamos na conexão B2B entre os sistemas da Abertta Saúde e Hermes Pardini, permitindo a redução dos tempos de espera e de autorização de procedimentos. Em breve novos prestadores serão adicionados nesta integração. De forma similar, substituímos a ferramenta utilizada para autorização de procedimentos odontológicos, melhorando a experiência do Beneficiário e do prestador.

## Portal Minha Saúde

O protagonismo do indivíduo sobre seu autocuidado e bem-estar precisa ser incentivado sempre, e por isso lançamos uma nova plataforma digital. Através do Portal Minha Saúde, o Beneficiário tem acesso às informações do calendário de vacina, IQV (Índice de Qualidade de Vida) e IMC (Índice de Massa Corporal) registrados no prontuário de atendimento dos Centros de Promoção de Saúde.

Baixe agora nosso app:



**Central de Relacionamento**  
0800 721 4015

[www.aberttasaude.com.br](http://www.aberttasaude.com.br)

