



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Trilha – Saúde 4.0

Edimar Chipil da Silva
Cofundador/CEO da HealthChess

O uso da tecnologia na área da saúde para simplificar os processos e facilitar a vida das pessoas.



Edimar Chipil
CEO na Healthchess Tecnologia



LinkedIn



Desafio inicial

Entender o mercado, o negócio e desenvolver uma solução para controle de guias.



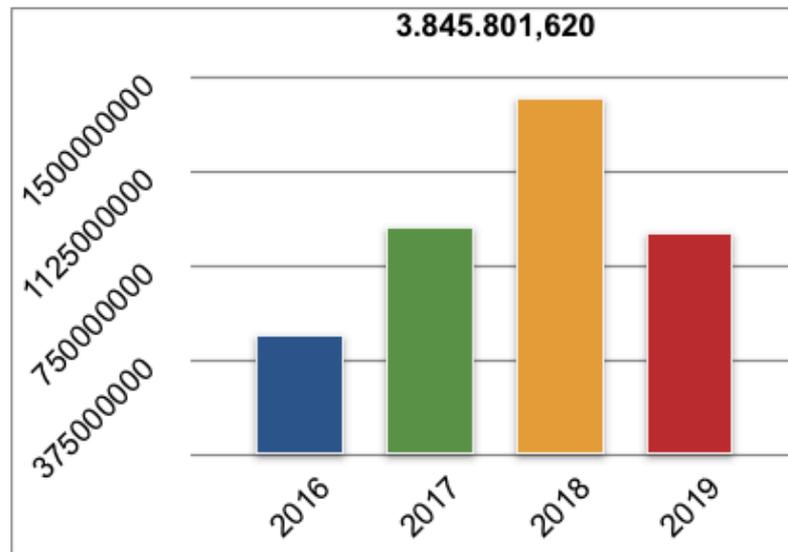
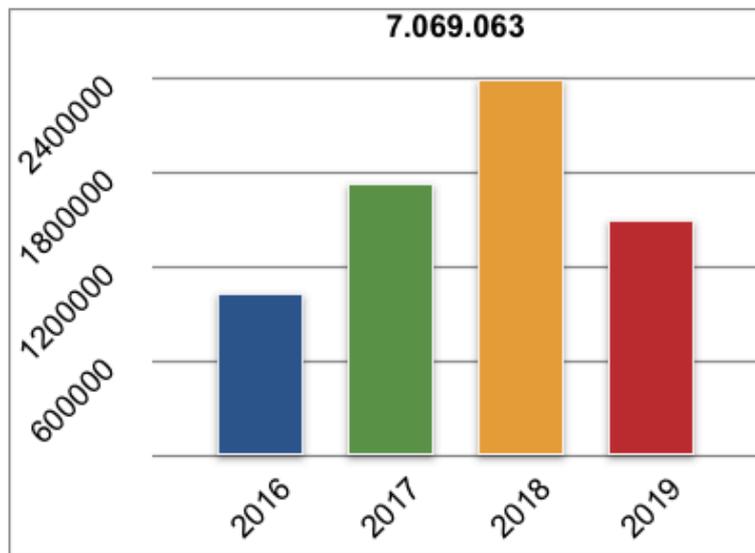
THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Alguns números



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Nos últimos em 4 anos:

+ de **7 milhões** de contas processadas, totalizando + de **3.8 bilhões** de reais.

+ de **670 mil** fichas de avaliação.



O uso da tecnologia na área da saúde para simplificar os processos e facilitar a vida das pessoas.



Etapas da Palestra

1. A constante falta de tempo - um problema de saúde:
 - Síndrome de Burnout
2. Colaboradores:
 - Metodologias
 - Motivação dos Colaboradores e Satisfação dos Clientes
3. Jornada do Cliente em 8 passos:
 - Dor da Mudança e Processos
 - Capacitação Natural x Análise de Qualificação
 - Engajamento
 - Plataforma Digital x Plataforma de Experiência Digital
 - Sistema focado no Negócio e Mobilidade
 - Métricas
 - Cultura Organizacional baseada em Resultados
4. Alguns Resultados



1. A constante falta de tempo - um problema de saúde:



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Execução de varias funções.

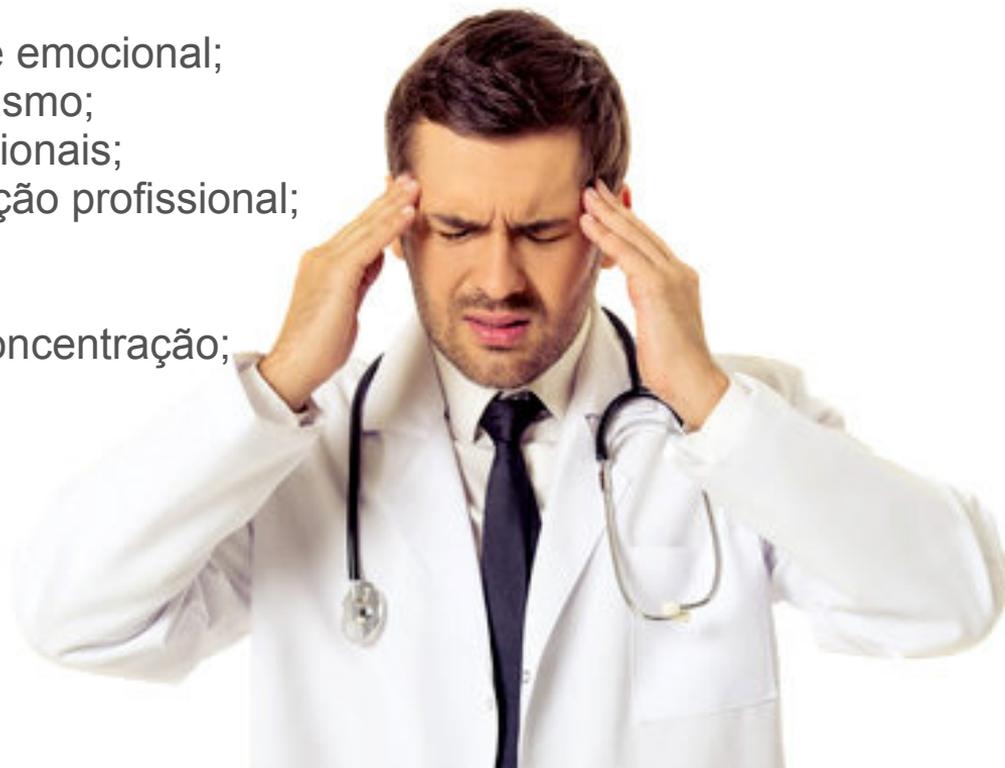


Síndrome de Burnout



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Exaustão física e emocional;
Perda de entusiasmo;
Problemas emocionais;
Perda da realização profissional;
Irritabilidade;
Ansiedade;
Dificuldade de concentração;
Depressão;

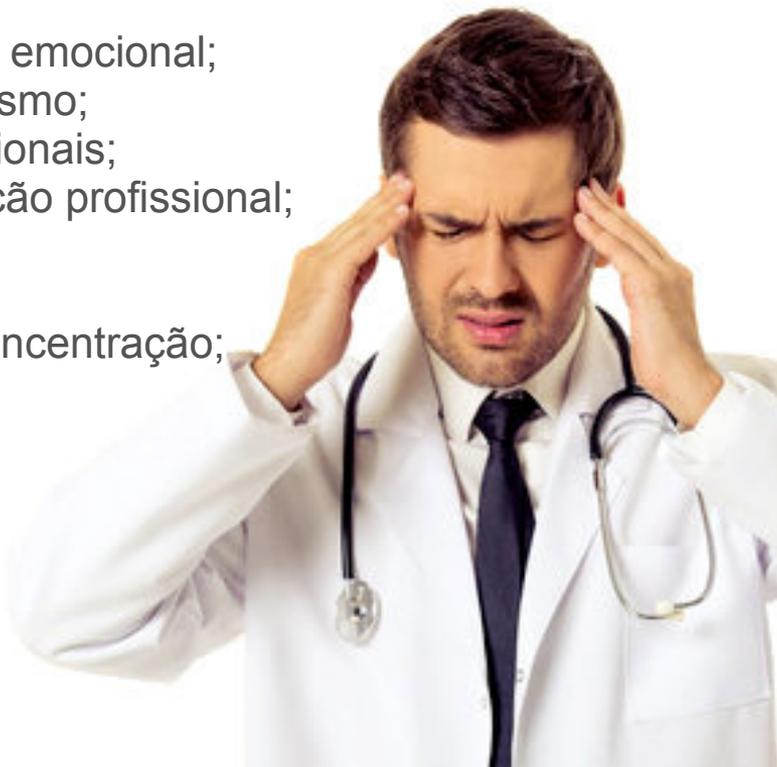


Síndrome de Burnout



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Exaustão física e emocional;
Perda de entusiasmo;
Problemas emocionais;
Perda da realização profissional;
Irritabilidade;
Ansiedade;
Dificuldade de concentração;
Depressão;



Um estudo publicado no *Jornal da Associação Médica Americana*, **menciona** que cerca de **45%** dos residentes R2, relatam sintomas de burnout, podendo variar conforme especialidade.

Os resultados **sugerem** uma estimativa de **aproximadamente 48%** entre os médicos em exercício.

No Brasil, cerca de **40%** relatam os sintomas nas especialidades (obstetrícia e ginecologia).

Fonte: <https://emails.estadao.com.br/blogs/joelrenno/burnout-em-medicos/>

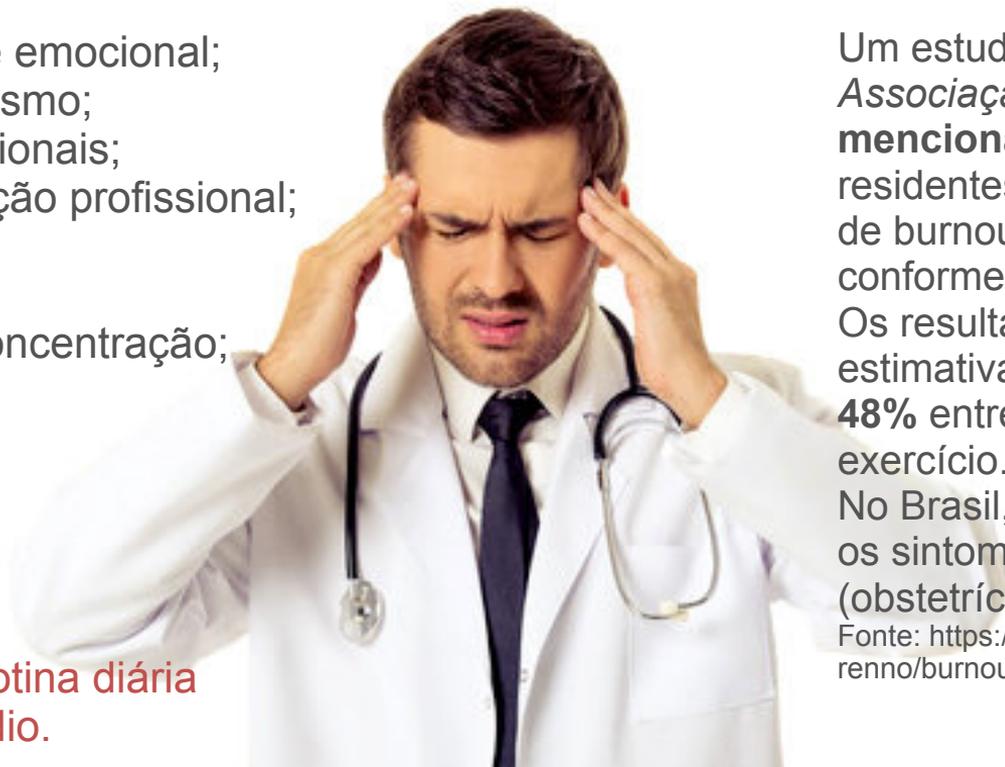


Síndrome de Burnout



Exaustão física e emocional;
Perda de entusiasmo;
Problemas emocionais;
Perda da realização profissional;
Irritabilidade;
Ansiedade;
Dificuldade de concentração;
Depressão;

Pausas na sua rotina diária
é o melhor remédio.



Um estudo publicado no *Jornal da Associação Médica Americana*, **menciona** que cerca de **45%** dos residentes R2, relatam sintomas de burnout, podendo variar conforme especialidade.

Os resultados **sugerem** uma estimativa de **aproximadamente 48%** entre os médicos em exercício.

No Brasil, cerca de **40%** relatam os sintomas nas especialidades (obstetrícia e ginecologia).

Fonte: <https://emails.estadao.com.br/blogs/joel-renno/burnout-em-medicos/>



Nosso Desafio



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

**Engajar pessoas num
“ambiente” onde a falta
de tempo é constante.**





THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

2. Colaboradores:



Metodologias

Ordem cronológica de implementação (ao longo de 2 anos):

1. Kanban

- KanbanFlow
 - Políticas Explícitas
 - WIP
 - Swinlanes
 - Boards
 - + Pomodoro

2. Ciclo de feedbacks

3. Pesquisa de Satisfação

- Movidesk

4. NPS

- Wootric

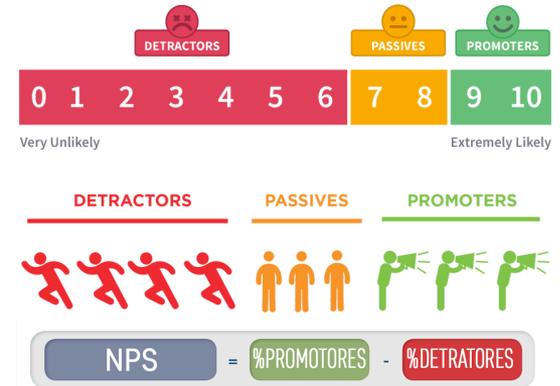
5. Healthscore

6. eNPS

- Google Forms



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



“oxigenar o cérebro” aumentar a agilidade mental e a qualidade das entregas.



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Técnica Pomodoro

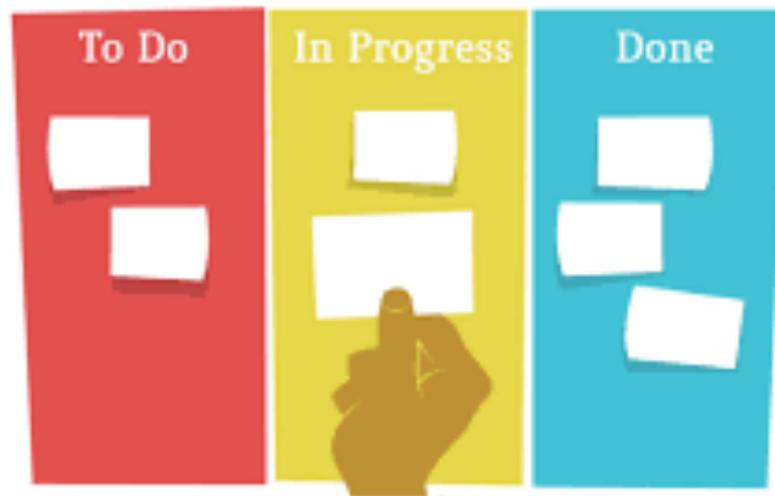


Pomodoro durations

Work time	60 minutes	↕
Short break time	5 minutes	↕
Long break time	15 minutes	↕
Long break interval	Every 2nd break	↕

1980

Metodologia Kanban



1940-1953



Ciclo de Feedback



Descubra o(s) problema(s): Investigue, foque em descobrir o problema ao invés de buscar um culpado. Muitas vezes as pessoas sabem que existe um problema mas não é relatado. O primeiro passo é expor o problema.

Analise causas e consequências: Tomadas de decisões devem ser tomadas baseadas em análises de dados e não em suposições.

Crie opções e soluções: Obter múltiplas opções para solucionar um problema é essencial, pois não existe problemas com uma única solução.

Comprometa-se com a ação: Não adianta ter idéias ou soluções, se não houver comprometimento com a ação a ser executada.

Avalie a melhoria no desempenho: Avaliar as ações é crucial, para atingir os resultados esperados.



Ciclo de Feedback



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Descubra o(s) problema(s):

Lançamento de versões sem homologações das tasks.

Analise causas e consequências:

Tasks em produção com a solução parcialmente desenvolvida, e cliente descontente.

Crie opções e soluções: Montar um processo de testes interno e externo com colaboradores e médicos.



Ciclo de Feedback



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Comprometa-se com a ação: Seguir o processo de testes para cada versão lançada (Interno, Alfa, Beta e Produção).
Avalie a melhoria no desempenho: Apesar do desempenho menor nas entregas, as mesmas foram muito mais efetivas/assertivas, evitando retrabalho e entregando o que realmente o cliente estava esperando.



Ciclo de Feedback



Positivo: Comportamento atual, motivando "mais do mesmo".

Exemplo: "Atingimos nossa OKR, e você foi fundamental nessa conquista, é muito gratificante te-lo na equipe."

Corretivo: Mudança comportamental, para melhoria continua.

Exemplo: "Seus colegas te admiram, no entanto essa atitude, não foi "legal", peço que isso não se repita, por favor."

Insignificante: Genérico e não causa efeito.

Exemplo: "Todos te acham o "cara", continue assim!"

Ofensivo: Desrespeitoso e desmotivador.

Exemplo: "Você é pago pra fazer o que eu mando, não para questionar o que eu faço..."



Ciclo de Feedback - Meritocracia



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Tem capacidade de organização no trabalho, administrando prazos, rotinas, solicitações e prioridades, mesmo sob pressão ou demanda excessiva de trabalho.	4	3	3	1
COMUNICAÇÃO Tem clareza e objetividade na emissão e execução de mensagens, possibilitando perfeito entendimento da informação.	3	3	2	2
COMPROMETIMENTO Compromete-se com a qualidade do trabalho, considerando os interesses do cliente e da empresa, assumindo o papel de solucionador de problemas.	4	4	3	4
EFICIÊNCIA Para resolver os casos que surgem no trabalho, não só aplica as soluções que lhe são apresentadas, como busca alternativas, a fim de cumprir suas obrigações dentro das normas e da melhor maneira possível.	3	3	3	2
Totalizador	67	63	46	48
Pontuação: Form.: 80 (nota máxima, parâmetro)	83.75	78.75	57.5	60
Pontuação final: (Pontuação - Ausências)	83.75 dois cargos.	78.75 um cargo.	57.5 mesmo cargo.	60 mesmo cargo.
Avaliação Positiva				
Avaliação (Coisas para Melhorar)				

Aplicamos este conceito para chegar o mais próximo da meritocracia. O Ciclo de feedbacks é feito no fechamento das OKRs, ou seja, a cada 3 meses. Podendo ser antecipado dependendo da situação.



Motivação dos Colaboradores e Satisfação dos Clientes



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

ENGAJAMENTO INSTITUCIONAL É comprometido com os projetos, cumpre as metas estabelecidas e tem responsabilidade com as tarefas designadas ao mesmo.
ORIENTAÇÃO PARA RESULTADOS Concentra-se nos compromissos de desempenho, contribuindo com idéias e sugestões para obtenção de resultados satisfatórios, sempre tendo em vista as metas estabelecidas.
CAPACIDADE DE ANÁLISE/SOLUÇÃO DE PROBLEMAS Tem capacidade para refletir e compreender assuntos relativos a sua área de atuação, estabelecendo critérios para enfrentar desafios e solucionando os problemas.
RESPONSABILIDADE Percebe a importância de suas funções, comprometendo-se com seu trabalho, sendo responsável pelo que faz.
QUALIDADE E PRODUTIVIDADE Realiza suas tarefas de forma completa, precisa e criteriosa, atendendo aos padrões de qualidade e produtividade esperados.
HABILIDADE TÉCNICA Conhece os procedimentos, normas e padrões internos necessários para exercer suas atividades.
DISPOSIÇÃO PARA O TRABALHO Tem interesse, entusiasmo e determinação na execução de suas atividades. É pró-ativo.
ENGAJAMENTO PROFISSIONAL Cumpre a jornada de trabalho pré-estabelecida tanto no aspecto horário como em frequência, de forma a desenvolver plena e satisfatoriamente suas atribuições.
TRABALHO EM EQUIPE Interage com os demais membros da equipe e sabe ouvir e respeitar posições contrárias. Busca alternativas e exercício de atitude cooperativa.
CAPACIDADE DE DECISÃO Assume decisões dentro de seus limites, não comprometendo o andamento do trabalho, nem gerando constrangimento entre os colegas.
CAPACIDADE DE LIDAR COM NOVAS SITUAÇÕES Adota atitudes cabíveis, mesmo frente a situações mais complexas e distintas de sua rotina.

ATENDIMENTO AO CLIENTE Estabelece contatos pessoais, buscando atender às expectativas e necessidades dos clientes internos e/ou externos.
HABILIDADE DE NEGÓCIO Conhecimentos gerais referente as regras de negócio do(s) sistema(s).
ATUALIZAÇÃO Preocupa-se com seu desenvolvimento profissional, tomando para si a responsabilidade de manter-se atualizado.
FLEXIBILIDADE / ADAPTABILIDADE Reage positivamente a mudanças necessárias e tem facilidade de adaptação para utilização de novos métodos, procedimentos e estratégias.
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL Tem maturidade, estabilidade e inteligência emocional no relacionamento com seus pares, superiores, colaboradores e com o público (clientes).
ADMINISTRAÇÃO DE CONDIÇÕES DE TRABALHO Tem capacidade de organização no trabalho, administrando prazos, rotinas, solicitações e prioridades, mesmo sob pressão ou demanda excessiva de trabalho.
COMUNICAÇÃO Tem clareza e objetividade na emissão e execução de mensagens, possibilitando perfeito entendimento da informação.
COMPROMETIMENTO Compromete-se com a qualidade do trabalho, considerando os interesses do cliente e da empresa, assumindo o papel de solucionador de problemas.
EFICIÊNCIA Para resolver os casos que surgem no trabalho, não só aplica as soluções que lhe são apresentadas, como busca alternativas, a fim de cumprir suas obrigações dentro das normas e da melhor maneira possível.

MOVING MOTIVATORS MANAGEMENT 3.0	ACEITAÇÃO De acordo com o seu papel e com o que é esperado de você.	CURIOSIDADE De saber mais sobre o mundo ao seu redor.
LIBERDADE De trabalhar em um ambiente que permita a você trabalhar de forma criativa.	STATUS De trabalhar em um ambiente que permita a você trabalhar de forma criativa.	META De trabalhar em um ambiente que permita a você trabalhar de forma criativa.
HONRÁ De trabalhar em um ambiente que permita a você trabalhar de forma criativa.	MAESTRIA De trabalhar em um ambiente que permita a você trabalhar de forma criativa.	ORDEM De trabalhar em um ambiente que permita a você trabalhar de forma criativa.
PODER De trabalhar em um ambiente que permita a você trabalhar de forma criativa.	RELAÇÃO De trabalhar em um ambiente que permita a você trabalhar de forma criativa.	MOVING MOTIVATORS MANAGEMENT 3.0



40

Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0



Motivação dos Colaboradores e Satisfação dos Clientes



Principais indicadores do chat		
Hoje		
Maior tempo de espera em fila	8seg	-33,33%
Maior tempo de espera na fila de atendimento no período		
Tempo médio de espera em fila	6seg	-5,90%
Tempo médio de espera na fila de atendimento no período		
Quantidade de desistências	0	0,00%
Quantidade de chats cancelados pelo cliente antes de serem atendidos pelo agente		
Quantidade de desistências (Sem deixar mensagem)	0	0,00%
Quantidade de chats cancelados pelo cliente sem registro de mensagens (Não geraram tickets)		

74/83

Pesquisa de Satisfação no Atendimento

Uso + Satisfação do Produto



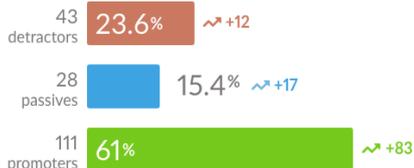
89

Health Score

37

Net Promoter Score

last quarter: -4 ↗ +41



Zona de Excelência – NPS entre 76 e 100
Zona de Qualidade – NPS entre 51 e 75
Zona de Aperfeiçoamento – NPS entre 1 e 50
Zona Crítica – NPS entre -100 e 0





3. Jornada do Cliente em 8 passos:





Dor da Mudança e Processos

Requisitos levantados e analisados. Solução adequada e **disposição** à mudanças. O **processo** está claro e condizente com a solução.



Capacitação natural x Análise de qualificação

Pessoas **capacitadas**,
motivadas e com objetivo claro.

Engajamento

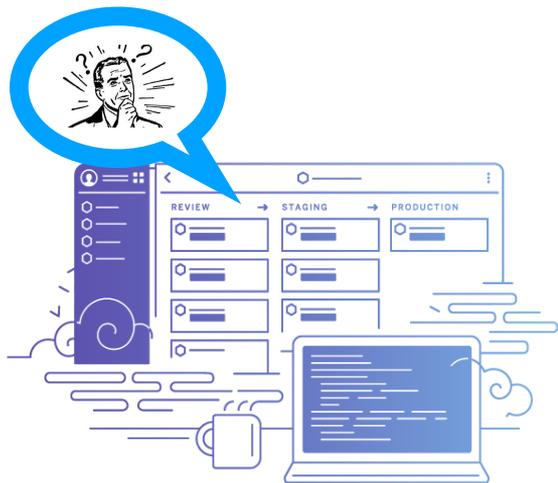
Pessoas a frente do projeto estão **empenhadas e comprometidas**. É preciso que façam parte do processo, recebendo feedbacks constantes.



Plataformas Digitais



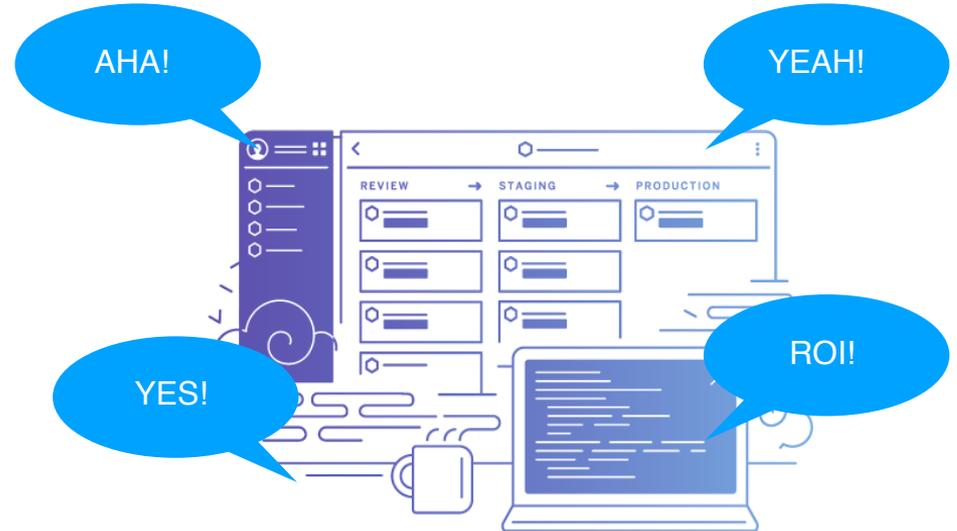
São **modelos de negócio** que **permitem a interação entre duas partes**, solucionando problemas em comum.



Plataformas de Experiência Digital



É uma “categoria de software” que busca atender às necessidades de corporações em processo de **Transformação Digital**. O objetivo é proporcionar melhores experiências aos usuários.



Sistema focado no Negócio e Mobilidade

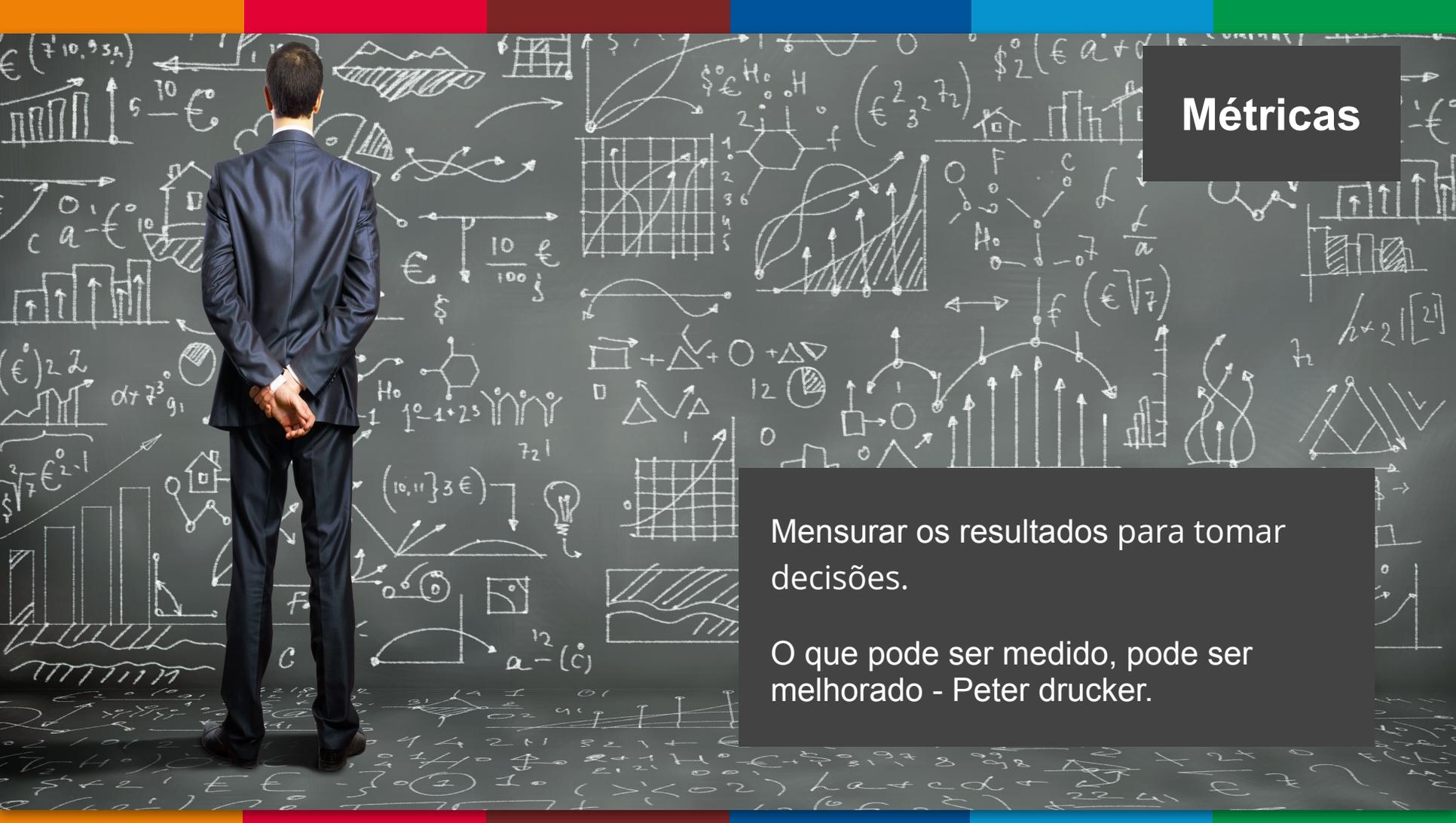


Analogia do “pato”.

O pato nada, o pato anda e o pato voa e o pato não faz nada direito!

As plataformas de experiência digital precisam ser **focadas no negócio**, com requisitos mínimos parciais ou já existentes.

Usabilidade e Agilidade no registro das informações.

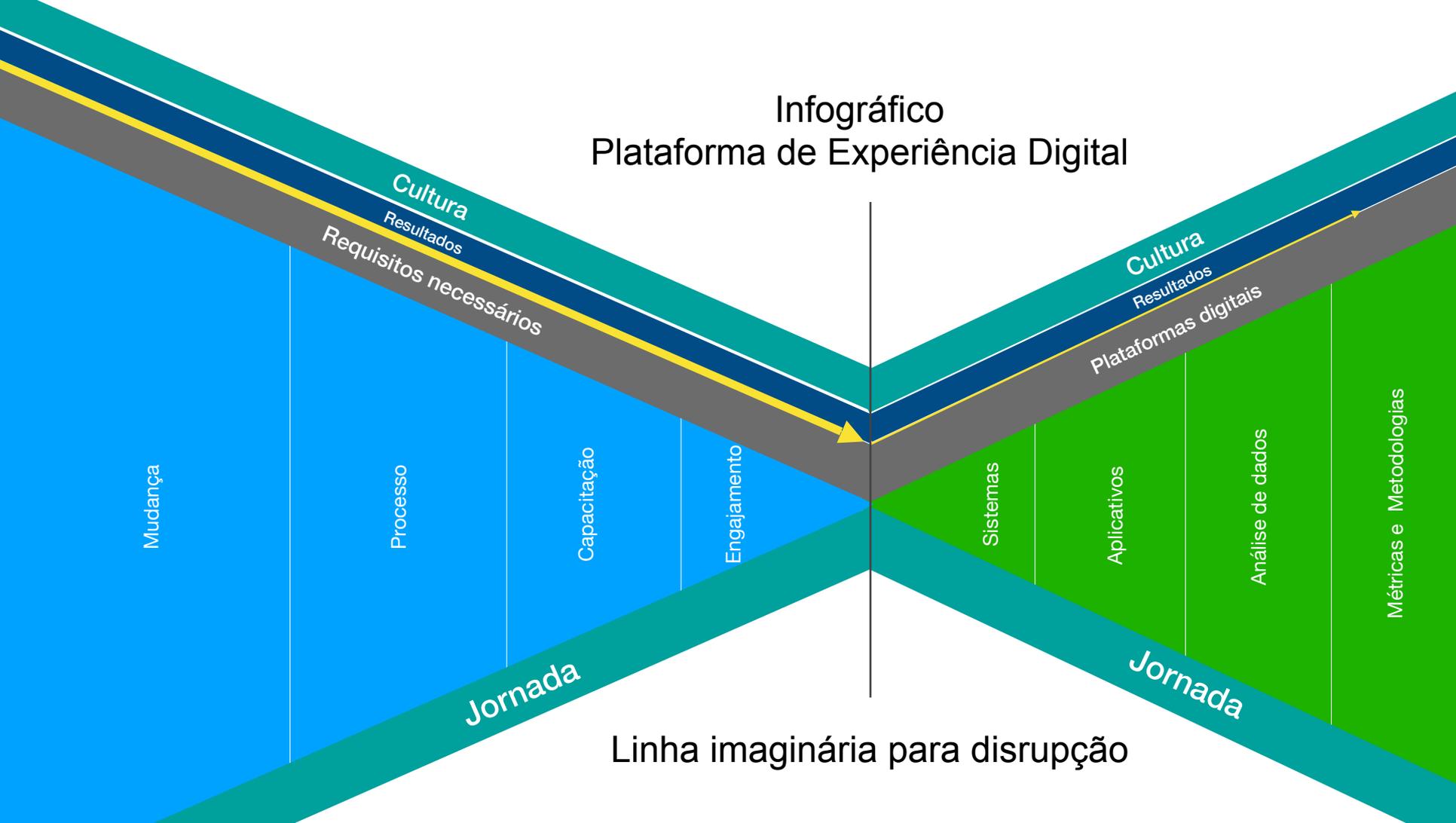


Métricas

Mensurar os resultados para tomar decisões.

O que pode ser medido, pode ser melhorado - Peter drucker.

Infográfico Plataforma de Experiência Digital



Cultura Organizacional baseada em Resultados

Processos Capacitação Engajamento

Métricas e Metodologias



Mudança



Resultados

Sistema



Aplicativo



Análise de dados

4. Alguns Resultados:



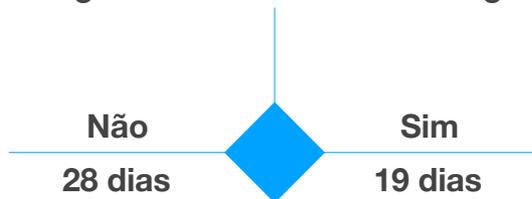
THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Resultados: Tempo médio de entrega - Amostragem



Interagindo com a Plataforma Digital?



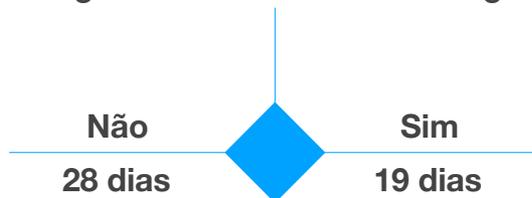
Plataforma Digital (Engajado)



Resultados: Tempo médio de entrega - Amostragem



Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)



Exemplo:

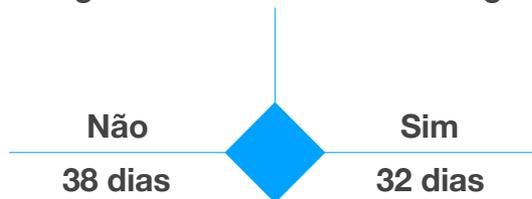
zero = alguns minutos, e através de uma plataforma digital (aplicativo) e sem exigência da guia física, ou seja, sem papel.



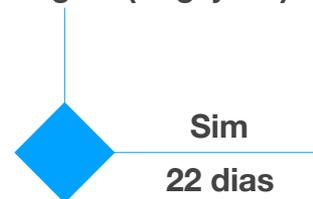
Resultados: Tempo médio de cobrança - Amostragem



Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)



Resultados: Tempo médio de pagamento - Amostragem



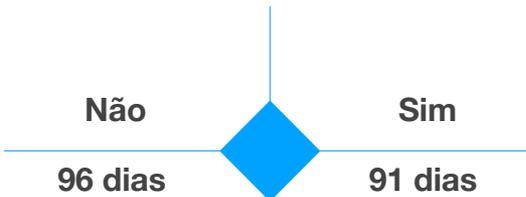
Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)



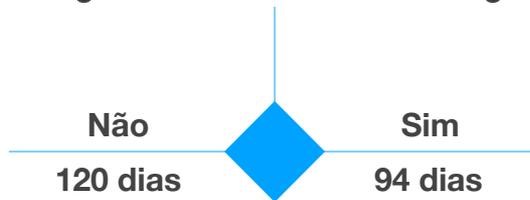
Pode chegar:



Resultados: Tempo médio processamento total - Amostragem



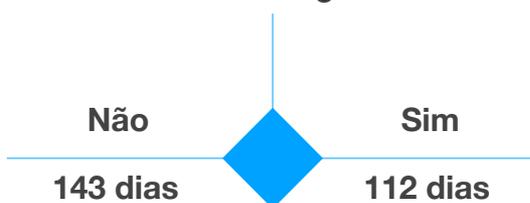
Interagindo com a Plataforma Digital?



Plataforma Digital (Engajado)



Pode chegar:



Escute seus Clientes e seus Colaboradores



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Equipe saudável, qualidade é consequência.



Simplificando processos e facilitando a vida das pessoas!



Health Chess melhora em 70% controle financeiro do Serviço Médico de Anestesia (SMA)

○ agosto 13, 2018 📌 HealthChess 🌱 anestesia, anestesiologia, economia, healthchess, sistema



Dr. Vinícius Gonçalves Vieira | Diretor Executivo na SMA.

Health Chess melhora em 70% controle financeiro do Serviço Médico de Anestesia (SMA)

O Serviço Médico de Anestesia -SMA (maior grupo de anestesiologia do Brasil) é uma organização médica que presta Serviços de Anestesia e Tratamento de Dor nos principais hospitais da Cidade de São Paulo. Suas atividades estão concentradas em três grandes hospitais: Hospital Sírio-Libanês (início em 1958), Hospital Alemão Oswaldo Cruz (desde o final da década de 40) e no Hospital Samaritano (início em 1951). Além destes, atuam em outros importantes hospitais como Albert Einstein, Santa Catarina e Nove de Julho.

A SMA começou a usar a ferramenta em janeiro de 2017 e observou redução de erros e agilidade no faturamento.

Desde janeiro de 2017, quando o Serviço Médico de Anestesia (SMA), em São Paulo, começou a usar a Health Chess, foi registrado um aumento de 70% na melhoria do

"Nosso nível de satisfação com o Health Chess é ótimo", diz anestesista.

○ Julho 24, 2018 📌 HealthChess 🌱 gestão, healthchess, tecnologia



Dr. Carlos André Cagnolati | Anestesiologista Co-Responsável pelo CET - CARP

"Nosso nível de satisfação com o Health Chess é ótimo", diz anestesista.

Clínica de Anestesiologia no interior de São Paulo, confirma que o uso da ferramenta otimiza as tarefas e de maneira confiável, controla os procedimentos e ampliou o faturamento.

Anestesiologista há 22 anos, o médico Carlos André Cagnolati, da Clínica de Anestesiologia de Ribeirão Preto (CARP), utiliza o sistema Health Chess há três anos. "Fomos um dos grupos de anestésias pioneiros no uso do programa no interior de São Paulo. Só na CARP são 60 pessoas utilizando o serviço, entre eles 12 anestesiólogos sócios, 39 médicos residentes e nove secretárias", comenta Cagnolati.

O médico conheceu o Health Chess em 2015 quando buscava programas que pudessem contribuir de maneira significativa com o gerenciamento da CARP, e que tivesse expertise em anestesiologia. Até então o grupo de médicos e funcionários utilizavam um sistema desenvolvido especialmente para eles.

"Era um produto que deixava a desejar porque os dados de faturamento e financeiro não eram consistentes. Agora, o programa faz com que haja um comprometimento de todos os médicos da clínica, para que tenhamos um controle total e um melhor resultado", enfatiza Carlos Cagnolati.



Nossa Equipe!



09 Analistas/Programadores

01 Infra

06 Analistas de suporte

01 Pós Venda

01 Administrativo e Financeiro





Edimar Chipil

CEO na Healthchess Tecnologia



Linked 



THE DEVELOPER'S CONFERENCE

Cuide de seus colaboradores
que eles cuidarão de seus
clientes.