



truwind

CASO DE ESTUDO

MY CUF

José de Mello Saúde

A Truwind foi a parceira selecionada pela José de Mello Saúde para o desenvolvimento e implementação de uma área pessoal *online* reservada aos clientes da rede de saúde CUF, disponível através da internet e das aplicações móveis.

Com o My CUF, os clientes têm agora a possibilidade de aceder com toda a segurança a um con-

junto de novos serviços, funcionalidades e informações personalizadas sobre a sua atividade nos hospitais e clínicas CUF, de forma rápida, segura e em total mobilidade.

Apenas um mês após o lançamento, perto de cinco mil pessoas já tinham feito o download da App My CUF e, globalmente, as unidades da rede CUF apresentaram um crescimento muito significativo. Durante o ano de 2014 foram registadas cerca de 1,3 milhões de consultas, mais 16% do que no período homólogo.

Desafio

A José de Mello Saúde é uma empresa de referência na prestação de cuidados de saúde em Portugal. Todos os dias, mais de sete mil colaboradores altamente qualificados prestam serviços de saúde nos cinco hospitais, seis clínicas e um instituto geridos pelo grupo.

Detentora do título de maior operador de saúde privado em Portugal, a José de Mello Saúde continua a apostar fortemente na sua estratégia de crescimento e desenvolvimento geográfico. O alargamento progressivo da rede de unidades em território português e o consequente aumento do número de clientes, despertou a José de Mello Saúde para a necessidade de disponibilizar uma área pessoal *online* que permitisse uma aproximação aos clientes da rede CUF e uma melhor gestão da sua informação pessoal.

O desafio passou por criar uma solução, disponível através da Internet e das aplicações móveis, que permitisse uma gestão mais eficaz da informação pessoal dos clientes da rede CUF, simplificando e melhorando o acesso e interação com os serviços das várias unidades hospitalares privadas.



Objectivos

- . Melhorar o serviço de atendimento e suporte ao cliente
- . Maior eficácia no acesso e interacção com os serviços das unidades hospitalares
- . Ganhar autonomia e capacidade para aumentar a oferta de serviços.
- . Gerir de forma mais eficaz a informação pessoal dos clientes da rede CUF
- . Servir o cliente através dos *smarthphones*
- . Melhorar os níveis de satisfação e a experiência de utilização dos serviços

Solução

Acedendo ao My CUF, através da Internet e das aplicações móveis, os utentes têm agora a possibilidade de consultar com toda a segurança um conjunto de funcionalidades e informações personalizadas sobre a sua atividade nos hospitais e clínicas CUF, de forma rápida, cómoda e em total mobilidade.

A área pessoal *online* da José de Mello Saúde, permite examinar a atividade efetuada pelo cliente e os seus filhos menores de 16 anos nos últimos três anos em cada uma das unidades hospitalares da rede CUF, o acesso à agenda de marcações, ao histórico de consultas, aos exames realizados, resultados de análises e relatórios de imagiologia e gastroenterologia.

Através do My CUF, o utilizador pode ainda aceder a informação de pagamentos e faturas

de cada serviço, com a opção de pagamento *online*. Os clientes My CUF podem também consultar as requisições de exames, as receitas médicas prescritas e o estado dos pedidos de autorização de cirurgias e internamento. Além disso, a qualquer momento ou a partir de qualquer lugar, o utilizador pode consultar e alterar facilmente os seus dados pessoais ou mesmo ter acesso a artigos de especialidade do seu interesse em diferentes áreas.

Bastante intuitiva, a aplicação para *smartphones* My CUF é gratuita e encontra-se disponível na AppStore para dispositivos móveis com sistema iOS (iPhone e iPad), na Google Play para sistema Android e na Windows Store para sistema Windows.

Resultados

A implementação da área pessoal *online* My CUF permitiu à José de Mello Saúde ganhar maior autonomia, facilidade de manutenção e também flexibilidade para evoluir e introduzir novas vantagens. Por sua vez, o cliente beneficia principalmente de uma grande facilidade de navegação aliada ao rápido acesso à informação e a novos serviços *online* à sua disposição.

Ao disponibilizar a primeira aplicação gratuita e em português na área hospitalar, a JMS reforça

substancialmente o posicionamento das unidades de saúde CUF como referência pelo elevado perfil de inovação e pioneirismo na adoção de novas tecnologias ao serviço dos clientes. Apenas um mês após o lançamento, perto de cinco mil pessoas já tinham feito o download da App My CUF, entre os quais cerca de 3100 utilizadores com dispositivos móveis com sistema iOS e perto de 1900 utilizadores com sistema Android.



Números-Chave

- . 63 mil ativações até ao final de 2014
- . Cinco mil downloads da aplicação durante o mês de lançamento
- . 91 mil das 150 mil marcações de consultas e exames em 2014 foram feitas *online*
- . 1,3 milhões de consultas em 2014, mais 16% do que no período homólogo
- . 57% de crescimento médio de pedidos de marcação realizados *online* numa base anual, sendo que as marcações via My CUF representam 21% destes valores.

Testemunho

"A José de Mello Saúde é pioneira na integração de novas tecnologias para chegar mais perto e rapidamente aos seus clientes. Mais uma vez identificou uma oportunidade preciosa de proporcionar ao cliente a melhor experiência em termos de comodidade, acessibilidade e conveniência. Trata-se de um projeto que reforça o posicionamento de diferenciação e inovação da José de Mello Saúde e que reforça a fidelização do cliente com a marca CUF.

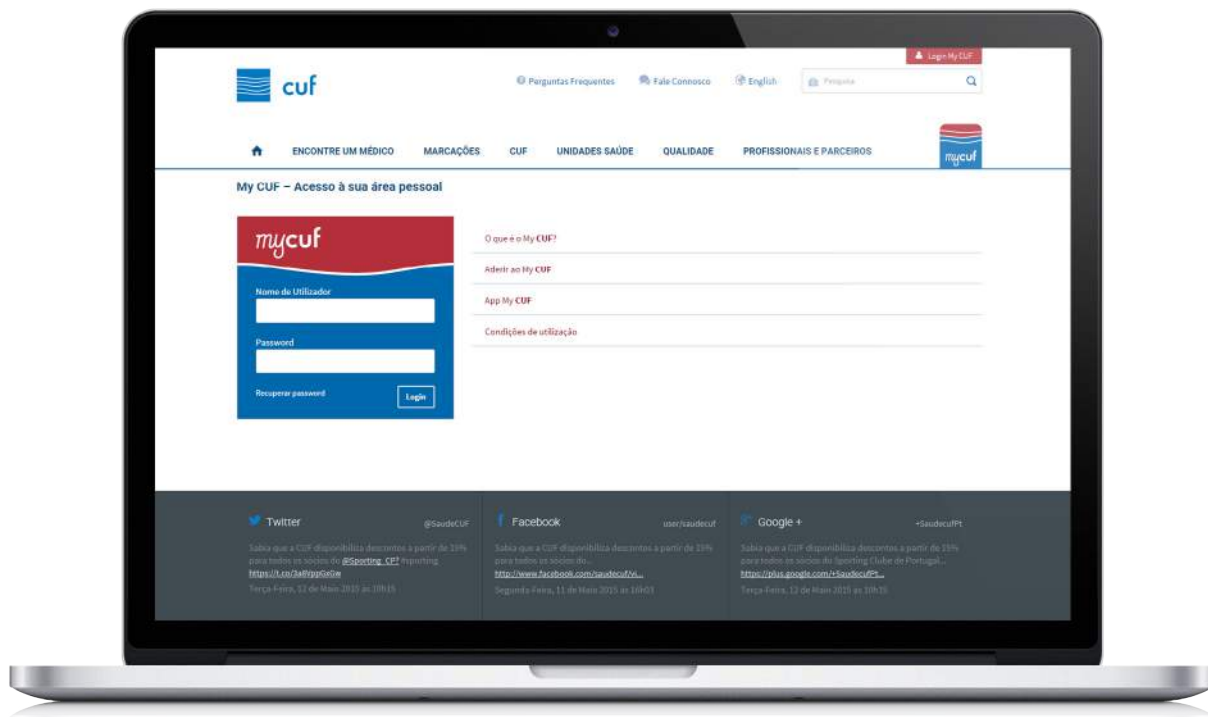
O My CUF, é claramente um projeto vencedor na conjugação de duas dimensões - na melhoria da qualidade dos serviços e da experiência dos clientes CUF e na melhoria da eficiência dos processos da José de Mello Saúde.

Esta área pessoal online facilita ao cliente CUF uma gestão eficaz, fácil e sempre presente da sua informação pessoal, permitindo adicionalmente operar de forma autónoma em diversas funcionalidades, esta capacidade agiliza diretamente processos anteriormente assegurados nas Unidades, aumentando assim a eficiência em diferentes canais.

O compromisso e exigência da José de Mello Saúde na sua atuação em projetos tecnologicamente inovadores é elevadíssima. A Truewind tem assegurado todas as expectativas, revelando-se um parceiro com visão de negócio apurada e uma capacidade enorme para propor ideias, apresentar soluções, gerir o envolvimento e feedback de equipas multidisciplinares, garantindo, obviamente, uma implementação técnica de excelente qualidade."

Zaida Veloso Dias

*Direção de Canais Remotos
da José de Mello Saúde*



Sobre a José de Mello Saúde

Com uma experiência na prestação de cuidados de saúde que remonta a 1945, a José de Mello Saúde assume-se como empresa de referência na prestação de cuidados de saúde em Portugal e um parceiro para o desenvolvimento do país. Todos os dias mais de sete mil profissionais altamente qualificados trabalham para disponibilizar cuidados de saúde que obedecem aos mais elevados critérios médicos e éticos. Os seus valores – respeito pela dignidade humana e bem-estar da pessoa, desenvolvimento humano, competência e inovação – constituem o seu melhor património. Atualmente, a José de Mello Saúde gere cinco hospitais, seis clínicas, um instituto e dois hospitais em parceria público privada.

Sobre a Truwind

A Truwind é uma consultora tecnológica, com operações em Portugal e no Brasil, focada na criação de valor para os seus clientes através do desenvolvimento e prestação de serviços de software. Com um elevado domínio das tecnologias da informação, um profundo conhecimento do negócio dos seus clientes e profissionais altamente motivados, experientes e qualificados, a Truwind promove a maximização dos níveis de desempenho operacional das organizações de forma a potenciar a sua competitividade num mercado cada vez mais competitivo e exigente.



LISBOA, PORTUGAL:

Edifício Mar Vermelho,
Av. D. João II,
N.º 50, 3.º andar
1990-095 Lisbon

RECIFE, BRASIL:

Av. Conselheiro Aguiar, 2333,
Sala 407-409
Boa Viagem, Recife - PE
CEP: 51111-011

LONDRES, REINO UNIDO

9 Perseverance Works
38 Kingsland Road
London
E2 8DD