

Prêmio Unimed

COM &
MKT 2022



Unimed Caruaru



Médio Porte

Ações com o cliente e/ou sociedade



Humanização da Clínica de Oncologia

BREVE RESUMO

O projeto de Humanização da Clínica de oncologia iniciou em Setembro de 2021. O principal objetivo foi divulgar o espaço, entrar na zona de encantamento no NPS e transformar o ambiente da Clínica de Oncologia em um espaço acolhedor visualmente, em que o paciente pudesse se sentir confortável.

PÚBLICO-ALVO

Pacientes da Unimed Caruaru que realizam tratamentos na Clínica de Oncologia, moradores de Caruaru ou cidade circunvizinhas, dos sexos masculino e feminino, com a média de idade 41+.

PRINCIPAIS RESULTADOS

Zona de encantamento acima de 90 durante o ano de 2022 na Clínica de Oncologia.



Humanização da Clínica de Oncologia



PÚBLICO-ALVO E OBJETIVOS

PÚBLICO-ALVO

- *Pacientes da Unimed Caruaru que realizam tratamentos na Clínica de Oncologia, moradores de Caruaru ou cidade circunvizinhas, dos sexos masculino e feminino, com a média de idade 41+.*

OBJETIVOS DO PROJETO

- *Divulgação da Clínica de Oncologia para pacientes e médicos cooperados;*
- *Sensação de acolhimento nos espaços do serviço;*
- *Melhoria para zona de encantamento na métrica do NPS.*



ESTRATÉGIA

O projeto de Humanização da Clínica de Oncologia iniciou em Setembro de 2021 com participação da coordenação do setor e equipe de Comunicação e Marketing da cooperativa.

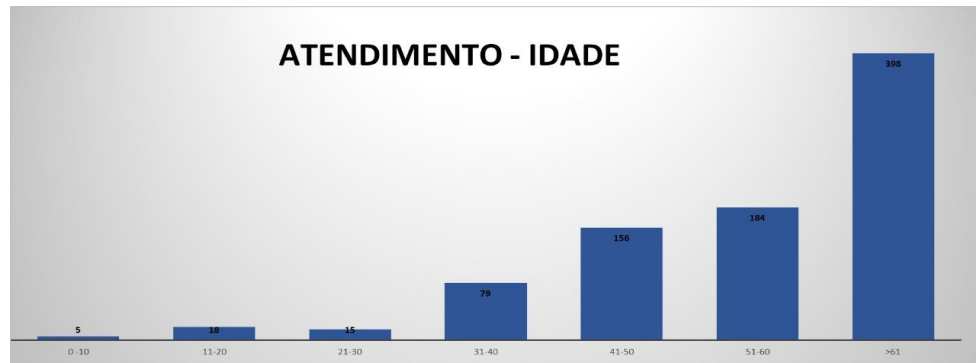
Foram produzidos os seguintes materiais:

- *Vídeo de apresentação da Clínica de Oncologia – Setembro de 2021*
- *Painel de Mensagens – Outubro de 2021*
- *Cardápio e lanches personalizados – Outubro de 2021*
- *Cartazes para momentos de alta – Novembro de 2021*
- *Painel e Sino – Janeiro de 2022*
- *Vídeo de apresentação dos espaços da Clínica de Oncologia – Julho de 2022*

O principal objetivo foi divulgar o espaço, entrar na zona de encantamento no NPS e transformar o ambiente da Clínica de Oncologia em um espaço acolhedor visualmente, em que o paciente pudesse se sentir confortável.

O público-alvo da campanha foram todos os pacientes que frequentam a clínica, mas em especial aos com mais 41 anos, que corresponde a maioria dos clientes atendidos.





Dados de 2022

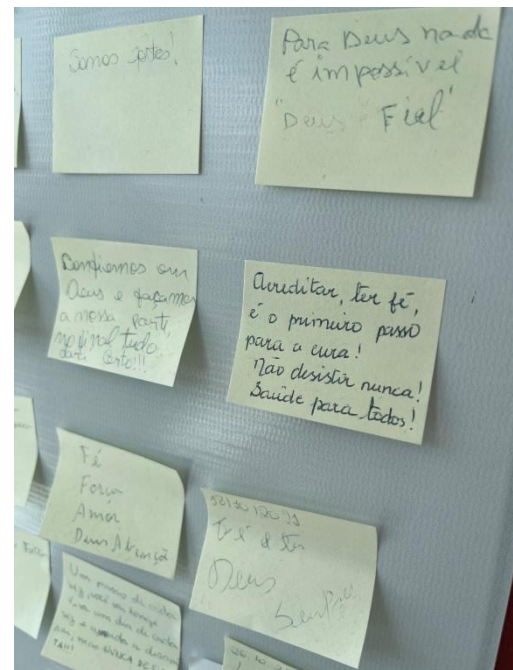
Os pacientes da Clínica de Oncologia são convidados a realizarem uma pesquisa de satisfação usando a metodologia Net Promoter Score (NPS).



Painel e Sino



Painel de mensagens



Cardápio com afeto



Cartazes Motivacionais



Vídeo de Apresentação da Oncologia - YouTube

Link do vídeo:

https://www.youtube.com/watch?v=-R_7496F4Es



Vídeo de Apresentação da Oncologia - WhatsApp

Vídeo anexado



RESULTADOS ALCANÇADOS

EVOLUÇÃO - NPS ONCOLOGIA

Meta : 76



No ano de 2021, a Oncologia sofria com instabilidade na probabilidade de pacientes indicarem o serviço a um amigo ou familiar.

Qual a probabilidade de você recomendar este serviço da Unimed Caruaru a um amigo ou familiar?



RESULTADOS ALCANÇADOS

No ano de 2022, a Clínica de Oncologia se manteve na Zona de Encantamento nos meses de janeiro a agosto, nas pesquisas relacionadas a recomendação do serviço a um amigo ou familiar.

Metodologia utilizada: NPS





Assessoria de Comunicação e Marketing da Unimed Caruaru

Telefone: (81) 2103-5008

E-mail: comunicacao@unimedcaruaru.com.br