



Briefing do Desafio - Segmento de Clínicas de Saúde e Diagnóstico



Título:

Cultura de Excelência e Comunicação Eficiente: Transformando a Gestão e a Prestação de Serviços em Centros Médicos e Diagnósticos.

Desafio:

Como poderíamos criar uma cultura de excelência e uma comunicação eficiente entre administração e colaboradores para melhorar a gestão interna, a adesão a protocolos e a prestação de serviços médicos e clínicos, atendendo às expectativas de clientes cada vez mais exigentes?

Resumo do Contexto:

Uma clínica de saúde e diagnóstico com dois anos de atuação na região metropolitana de Goiânia expandiu rapidamente seu público para incluir clientes particulares, além de atender demandas do Sistema Único de Saúde (SUS) e instituições parceiras. Esse crescimento trouxe desafios relacionados à comunicação interna, alta rotatividade de colaboradores e falta de cultura organizacional. Esses fatores dificultam a adesão a protocolos estabelecidos e impactam negativamente a experiência dos pacientes e a eficiência operacional.

Resultados Esperados:

- Geração de indicadores para monitorar processos e desempenho.
- Reduzir o tempo de controle de ponto e otimizar sua gestão.
- Criar processos padronizados e eficientes de admissão e desenvolvimento de colaboradores.
- Ter um departamento de Recursos Humanos estruturado em até seis meses.
- Mapear e padronizar processos de comunicação interna em dois meses.
- Aumentar a satisfação dos clientes, elevando as avaliações para 4.5 em 12 meses.
- Garantir adesão total a protocolos internos em seis meses.

Categorias do Desafio:

- **Gestão e Eficiência Operacional:**

Implementar processos padronizados e ferramentas de gestão para aumentar eficiência e aderência a protocolos.

- **Tecnologia e Inovação:**

Adotar ferramentas colaborativas para comunicação interna e análise de dados.

- **Comunicação e Colaboração:**

Criar um organograma interativo e estabelecer canais digitais eficientes para melhorar o fluxo de informações.