



Como transformar a experiência na saúde utilizando inovação estratégica

Fabio Calzavara
Head de Inovação e Design



ENTRE AS MAIORES
MAIS DE 4 MILHÕES
DE CLIENTES

ODONTOLOGIA
+DE 20 ANOS
NO MERCADO

SAÚDE
+ DE 40 ANOS
NO MERCADO



*Foto: Hospital Eugênia Pinheiro

NOSSAS UNIDADES

♥ 32 Hospitais

♥ 20 Prontos Atendimentos

♥ 105 Clínicas

♥ 109 Centros de Diagnóstico por Imagem e Coleta Laboratorial

* Os números incluem Unidades Hapvida Saúde + Grupo América



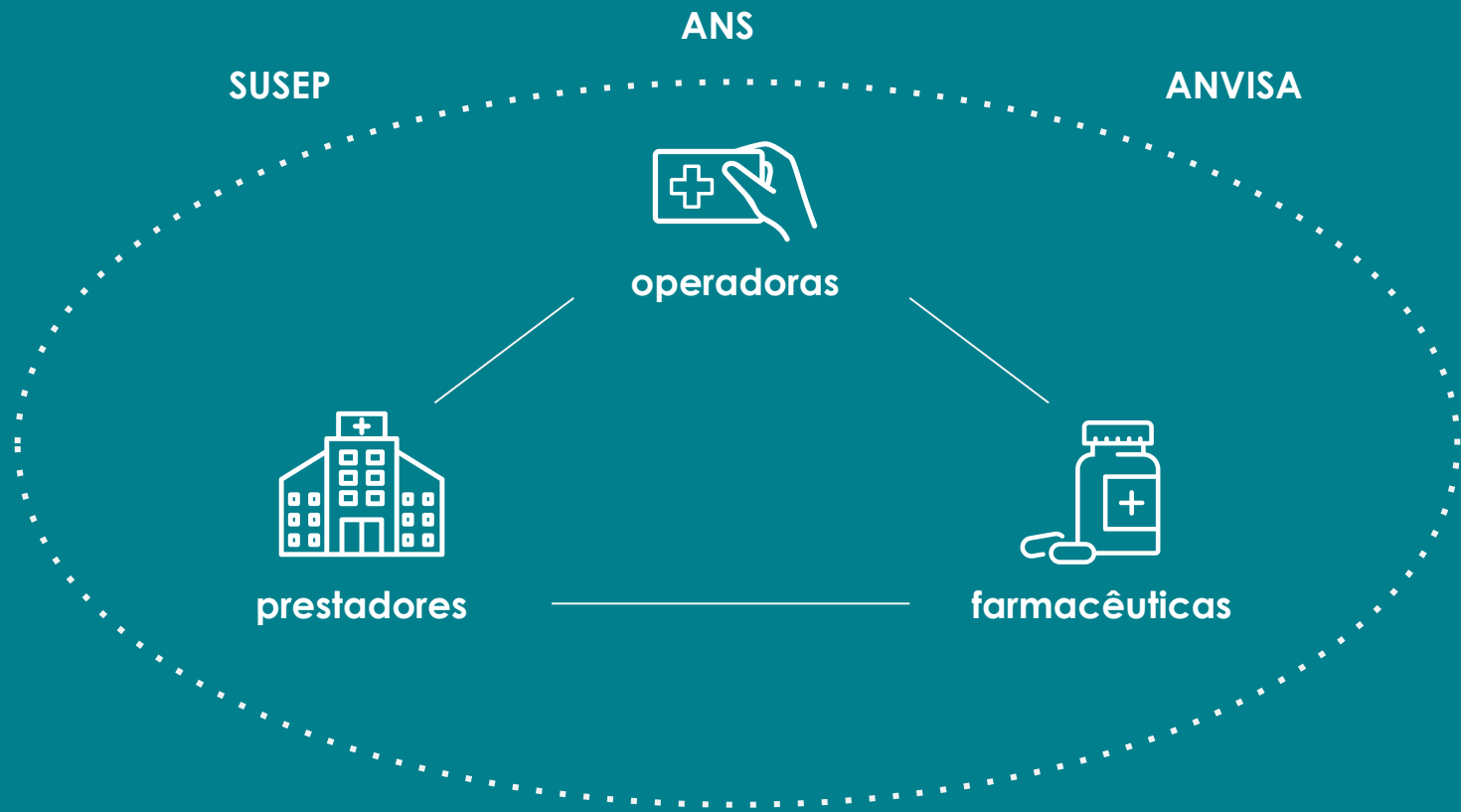
operadoras



prestadores



farmacêuticas



How it works



***Não precisamos mais
escolher entre performance
e experiência do cliente***

As **melhores práticas** de saúde estão cada vez mais inseparáveis do **avanço de tecnologias**, de novas **relações transacionais** e das **comunicações digitais**.

Por que viabilizam **melhores entregas** em:

Educação

Finanças

Entretenimento

Varejo

Commodities

Esportes

Cultura

[...]



*Mais do que nunca você será **ativo.***

*Você terá **controle.***

E qual nosso papel
nesse contexto?

B I N G O

Inteligência
artificial

Algoritmo

Big data

Disruptivo

Sinergia

Data science

Jornada do
cliente

Transforma
ção digital

Machine
learning

Start-up

Deep
learning

Empatia

FREE

Inovação

Escalável

Sprint

Chatbot

Chatbot

SEO

Experiência
do cliente



01 Objetivos: os alicerces e indicadores

02 Crenças: qual o futuro que queremos construir (e trazer para o agora)

03 Framework: para onde vamos olhar

04 Atividades: projetos e entregas



01 Objetivos: os alicerces e indicadores

02 Crenças: qual o futuro que queremos construir (e trazer para o agora)

03 Framework: para onde vamos olhar

04 Atividades: projetos e entregas

estimular

Fomentar conhecimento e comportamentos que estimulem a busca constante por soluções inovadoras para a empresa. Cultura de inovação.

sistematizar

Viabilizar a capacidade da empresa de sistematizar, compartilhar e executar o processo de inovação. Processos e critérios.

tangibilizar

Buscar constantemente a inovação e transformação digital em produtos, serviços e canais. Criar valor.

estimular

Fomentar conhecimento e comportamentos que estimulem a busca constante por soluções inovadoras para a empresa. Cultura de inovação.

sistematizar

Viabilizar a capacidade da empresa de sistematizar, compartilhar e executar o processo de inovação. Processos e critérios.

tangibilizar

Buscar constantemente a inovação e transformação digital em produtos, serviços e canais. Criar valor.

*Objetivos estratégicos com indicadores,
peso e metas*



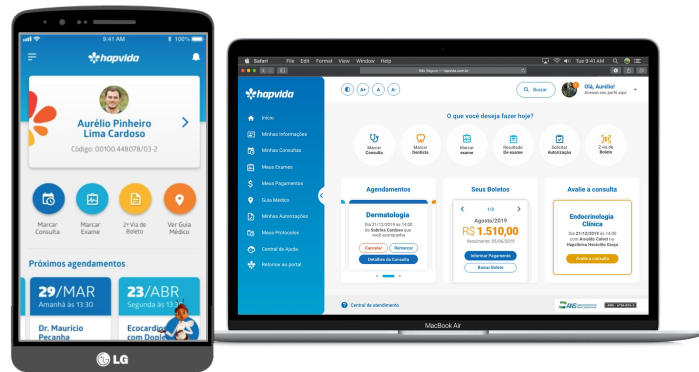
01 Objetivos: os alicerces e indicadores

02 Crenças: qual o futuro que queremos construir (e trazer para o agora)

03 Framework: para onde vamos olhar e como vamos trabalhar

04 Atividades: projetos e entregas

Nossa visão: Cuidado Digital Coordenado



Ir além da gestão do plano e dos serviços da operadora,
atuando como um **facilitador centralizado em saúde e
bem-estar**, não na doença.



01 Informação na ponta dos dedos

Acesso ao conhecimento da sua saúde: **controle das informações e autonomia** para tomar decisões. Histórico de saúde, metas, prontuário, acompanhamento da evolução, dados da operadora.

02 Cuidado Onipresente

Exportação da estrutura operacional: tecnologia para reduzir o uso da estrutura de hospitais, clínicas e visitas médicas. Onde o beneficiário estiver ele tem cuidado preventivo, telemedicina, assessorias, etc. A presença do Hapvida como **assistência de saúde 24/7**.

03 Customização em escala

Soluções customizadas e ágeis para atender suas necessidades, considerando perfil pessoal, comportamento, hábitos, dados médicos. **Customização da saúde em massa.** *Customer Service Improvement.*



01

Informação na ponta dos dedos

At-home health testing in minutes.



Watch Y Combinator pitch (2016)



Luminostics



Know This Place

This Upstream Report reveals the health and environmental quality of this area with data stories. Although it's not the only factor at play, the environment does affect health, and you have a right to know what's out there.

Check back often! New data stories are regularly added to your Upstream Report as they become available.



New York
NY USA



Air Quality

6 Causes for Concern



Water Quality

1 Factor to Watch



Soil Quality

2 Causes for Concern



Lead Exposure Index

39th Percentile



Upstream Toxicity Index

6.3 Out of 10



Community Health

4 Causes for Concern

Upstream

Sign up to become a supporter!



Stress
Ansiedade
Capacidade cognitiva



Partículas do ar
Umidade
CO2
Toxicidade do Solo



Performance muscular
Resistência óssea



Audição
Sinapses
Memória
Visão
Sono



Leucócitos
Batimentos cardíacos
Colesterol



Hidratação
Controle parasitas
Nutrição
Sinais Vitais



Qualidade água
Origem ingredientes
Quantidade açúcar
Índice gordura

Registros médicos



APIs Pessoais

Centrado em sintomas

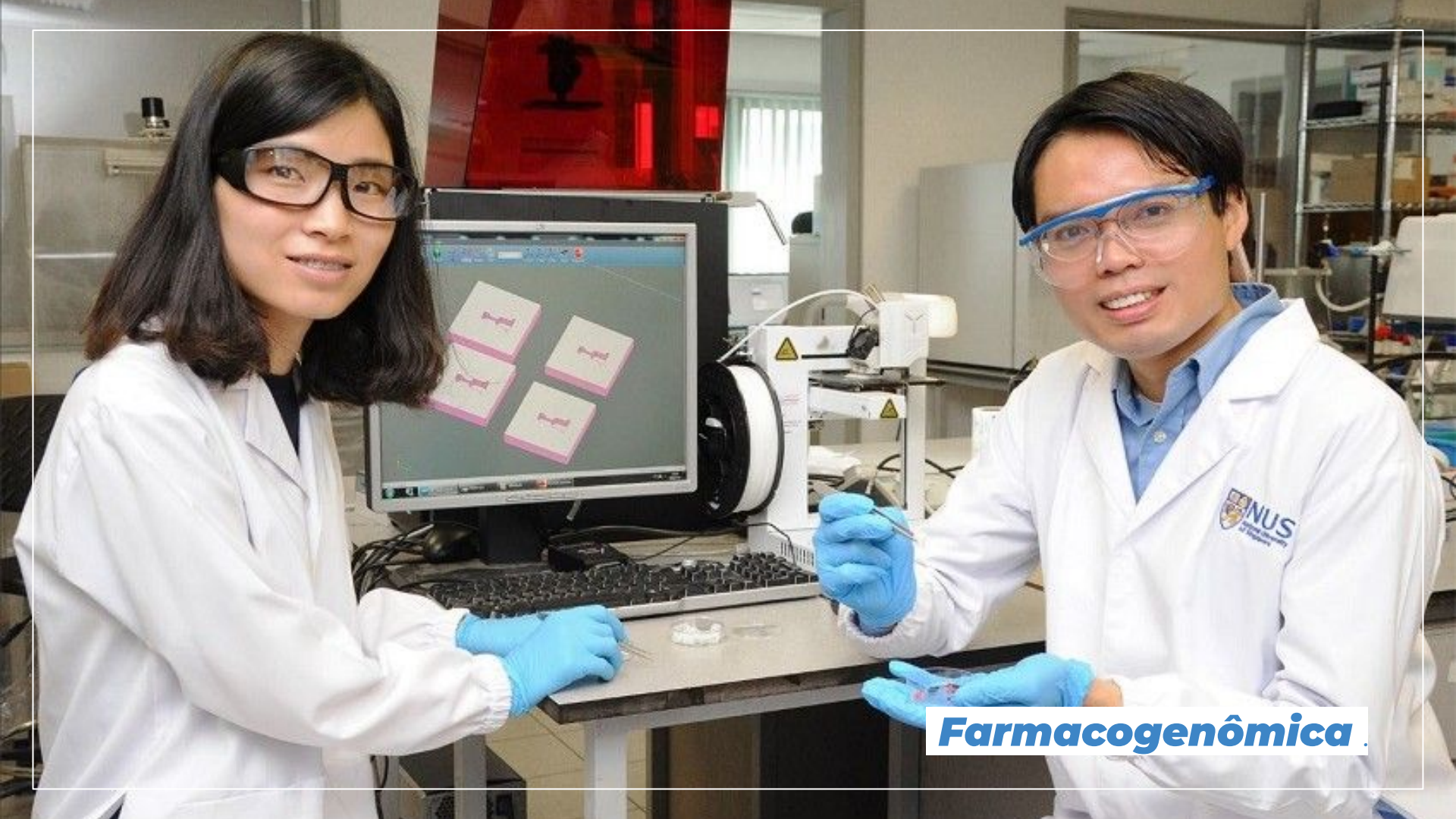


Orientado por dados

02

Customização em escala





Farmacogenômica

03

Cuidado onipresente





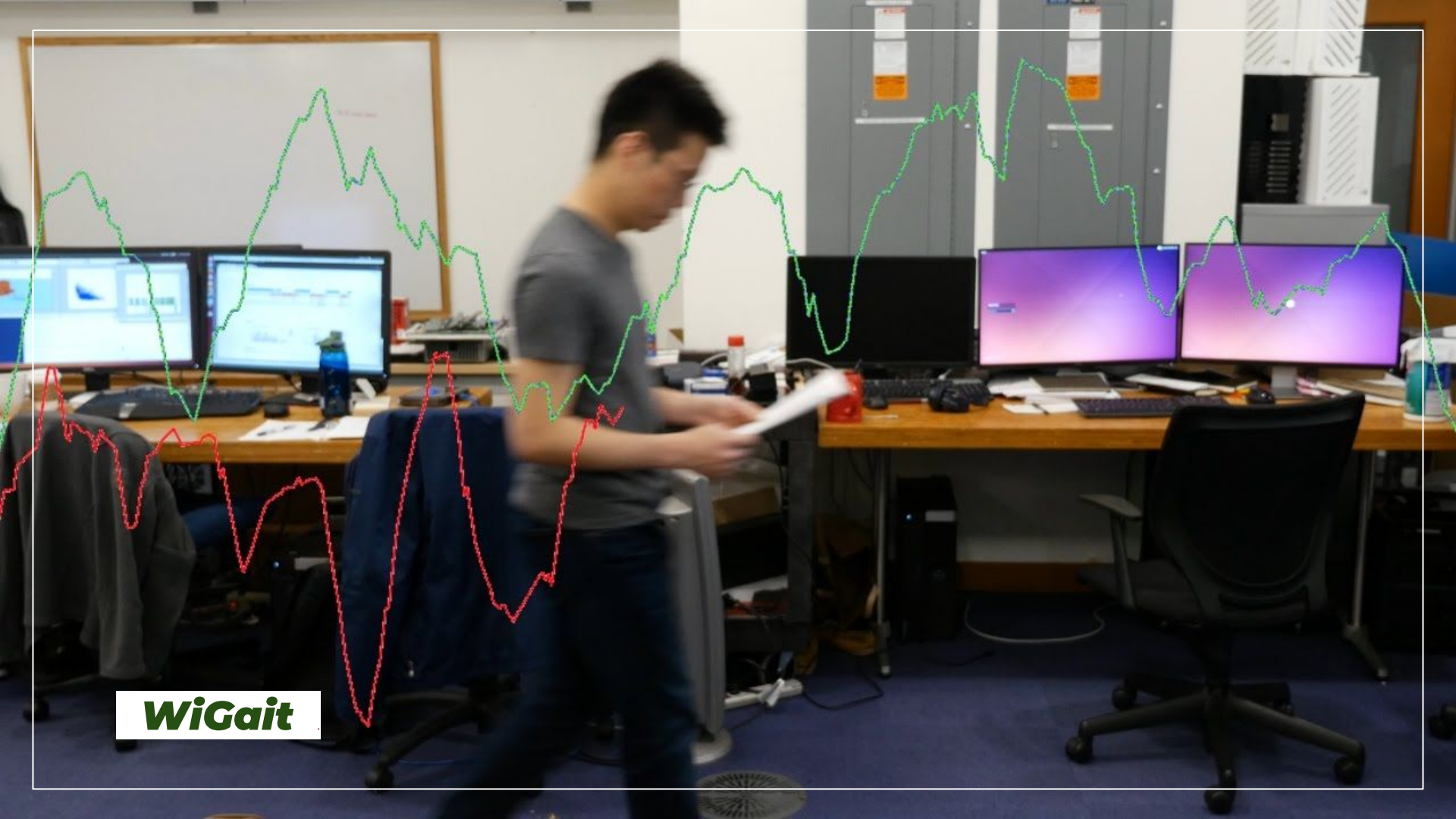
grande escala



média escala



pequena escala



WiGait



Guardian Connect





01 Objetivos: os alicerces e indicadores

02 Crenças: qual o futuro que queremos construir (e trazer para o agora)

03 Framework: para onde vamos olhar e como vamos trabalhar

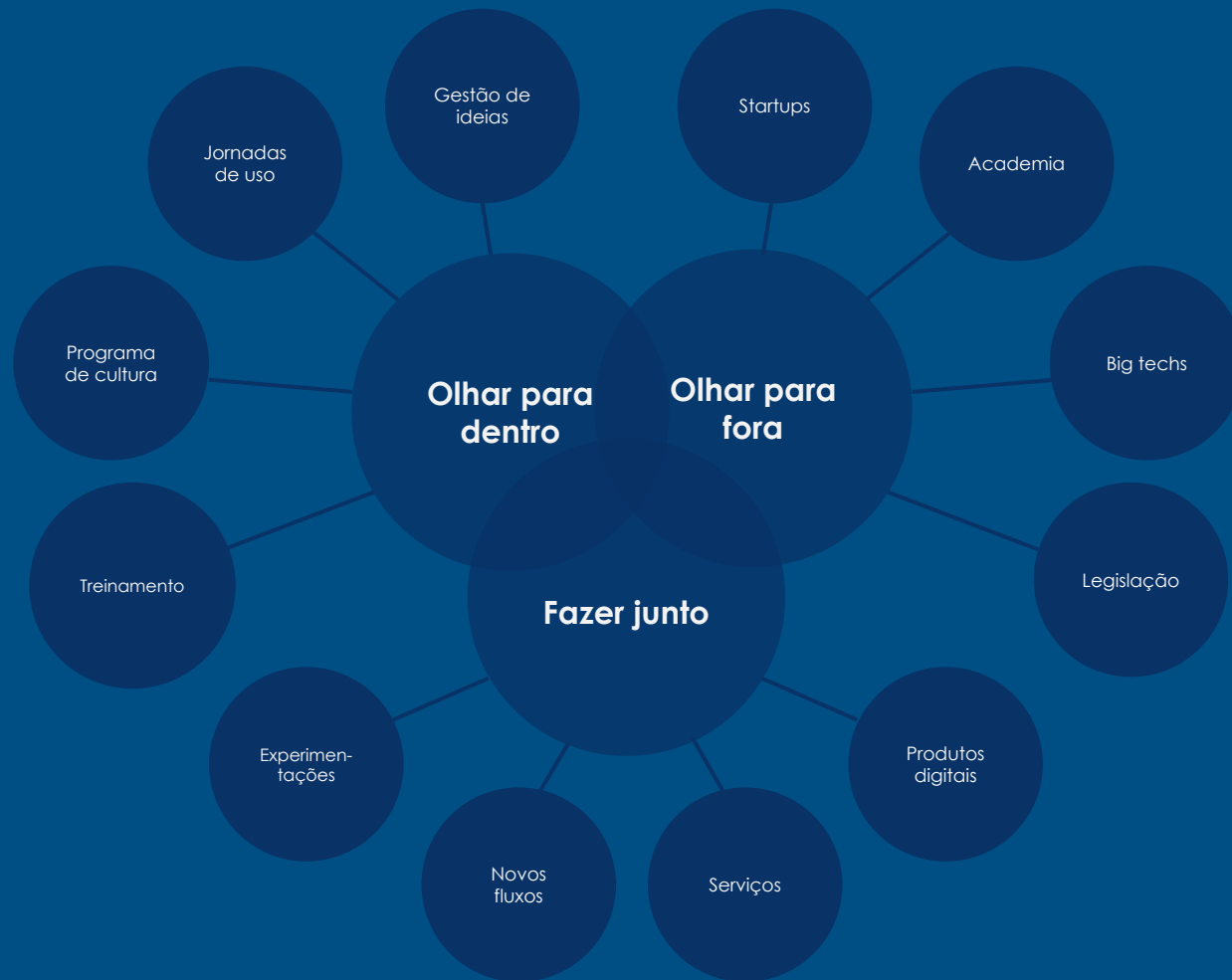
04 Atividades: projetos e entregas



Olhar para
dentro

Olhar para
fora

Fazer junto



Inovação interna e cultura

- Mapeamento das jornadas e diagnósticos
- Geração de oportunidades qualificadas
- Realização de programa de cultura e capacitações

Inovação aberta e startups

- Gestão e direcionamento de startups, universidades, big techs, clientes...
- Acompanhamento de programas de Inovação Aberta
- Gestão de oportun. qualificadas
- Suporte aos incentivos fiscais (Lei do Bem)

Laboratório de produtos digitais

- Criação de fluxos, protótipos e layouts para aplicações, novas interfaces e serviços digitais
- Transformação de oportunidades em produtos e serviços digitais



Indicadores, peso e metas

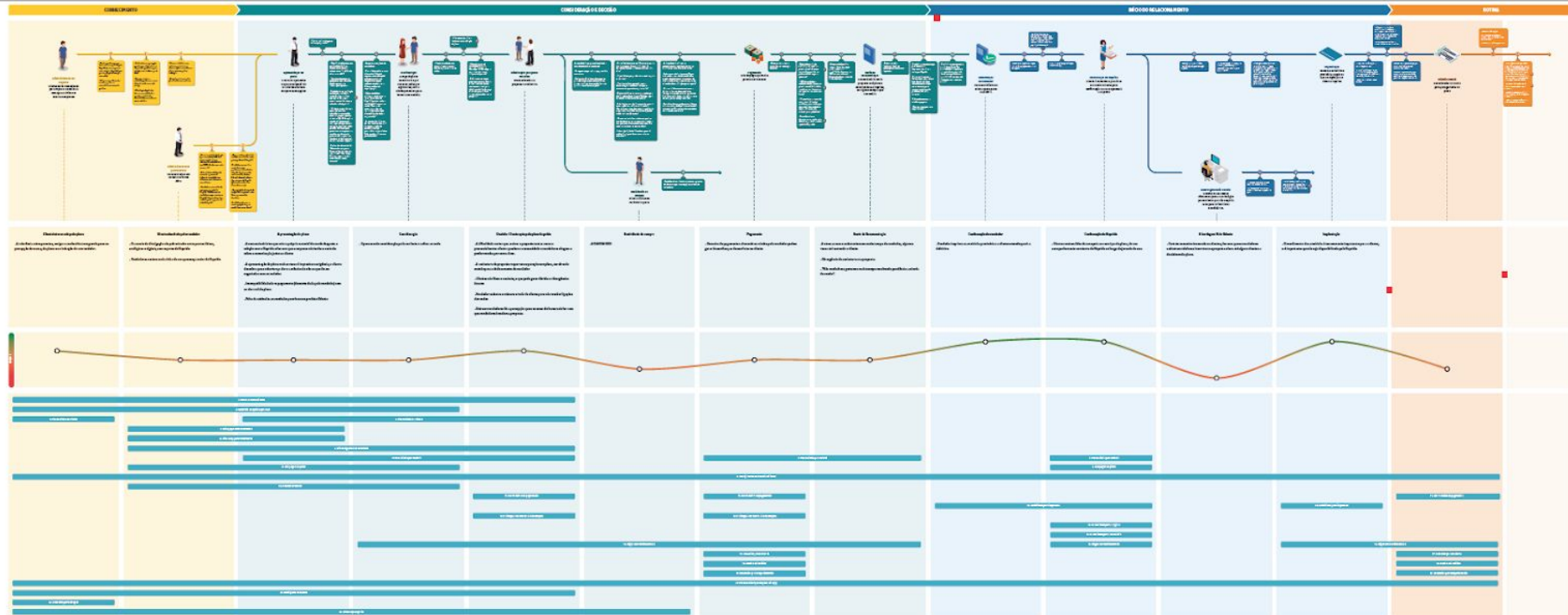


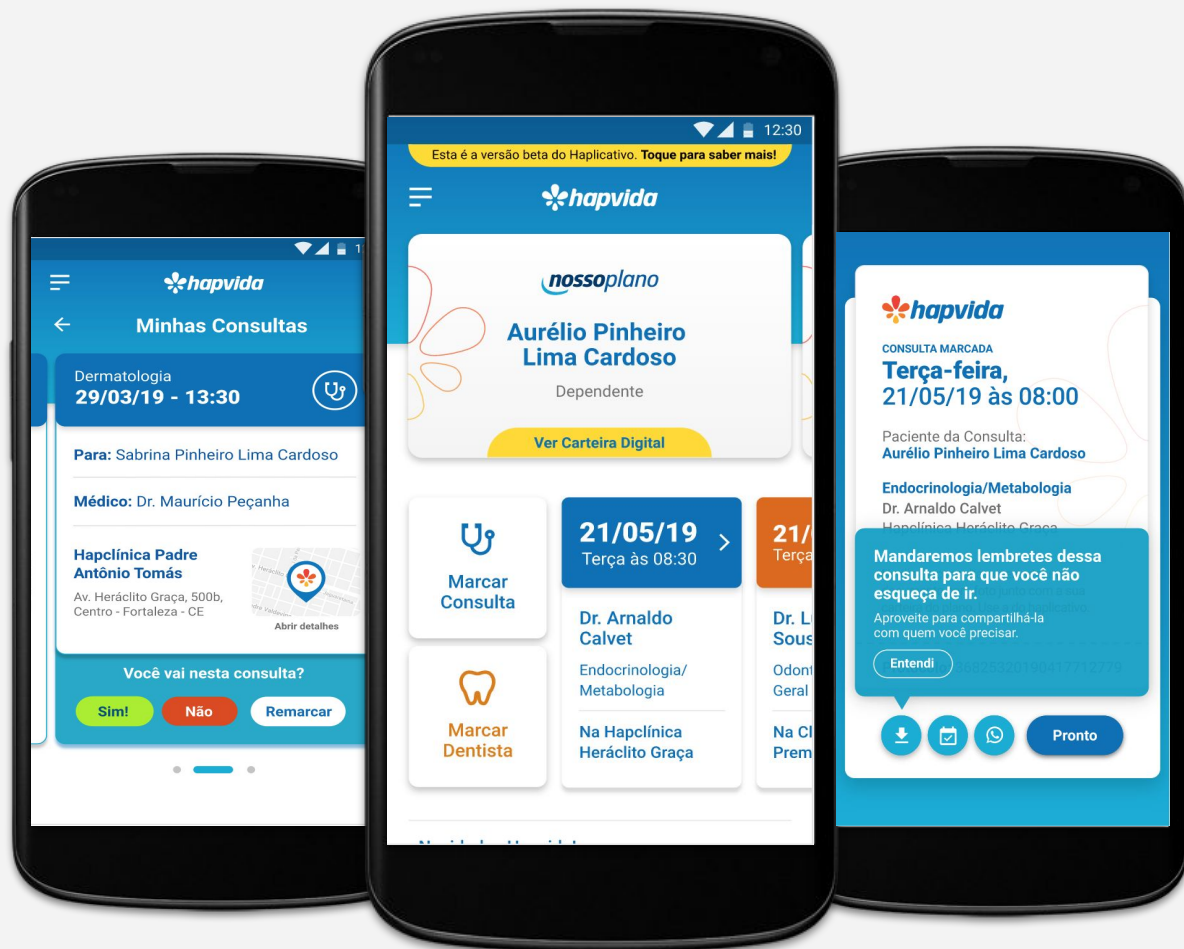
01 Objetivos: os alicerces e indicadores

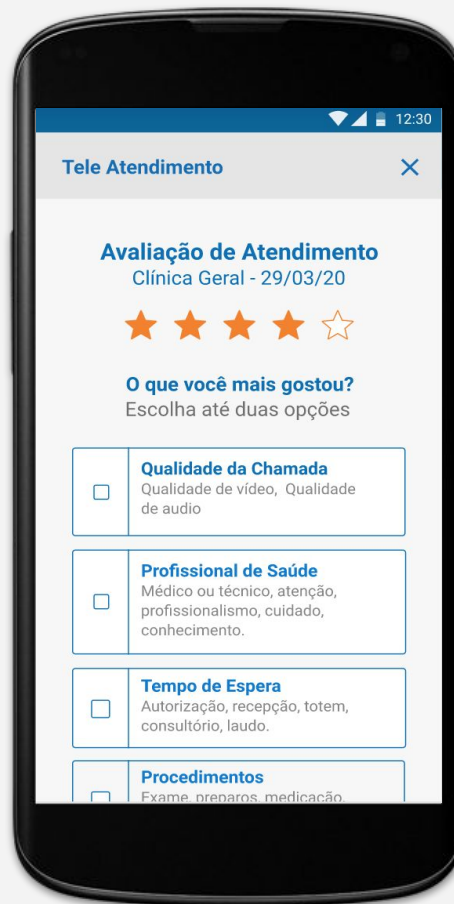
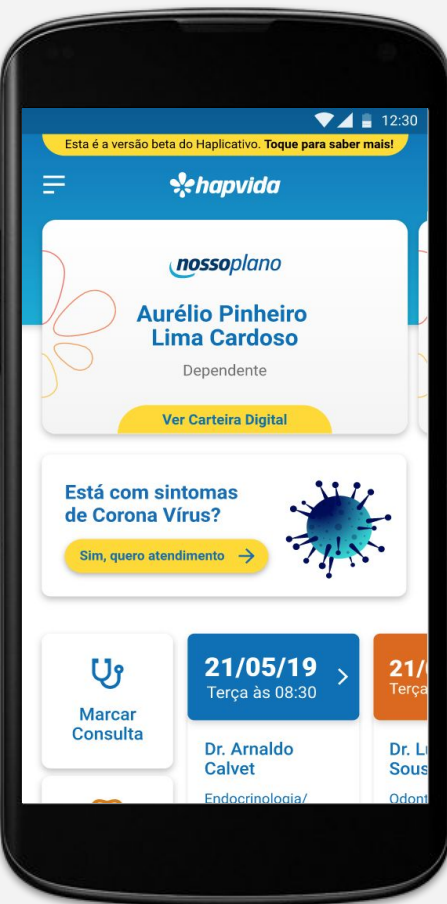
02 Crenças: qual o futuro que queremos construir (e trazer para o agora)

03 Framework: para onde vamos olhar e como vamos trabalhar

04 Atividades: projetos e entregas

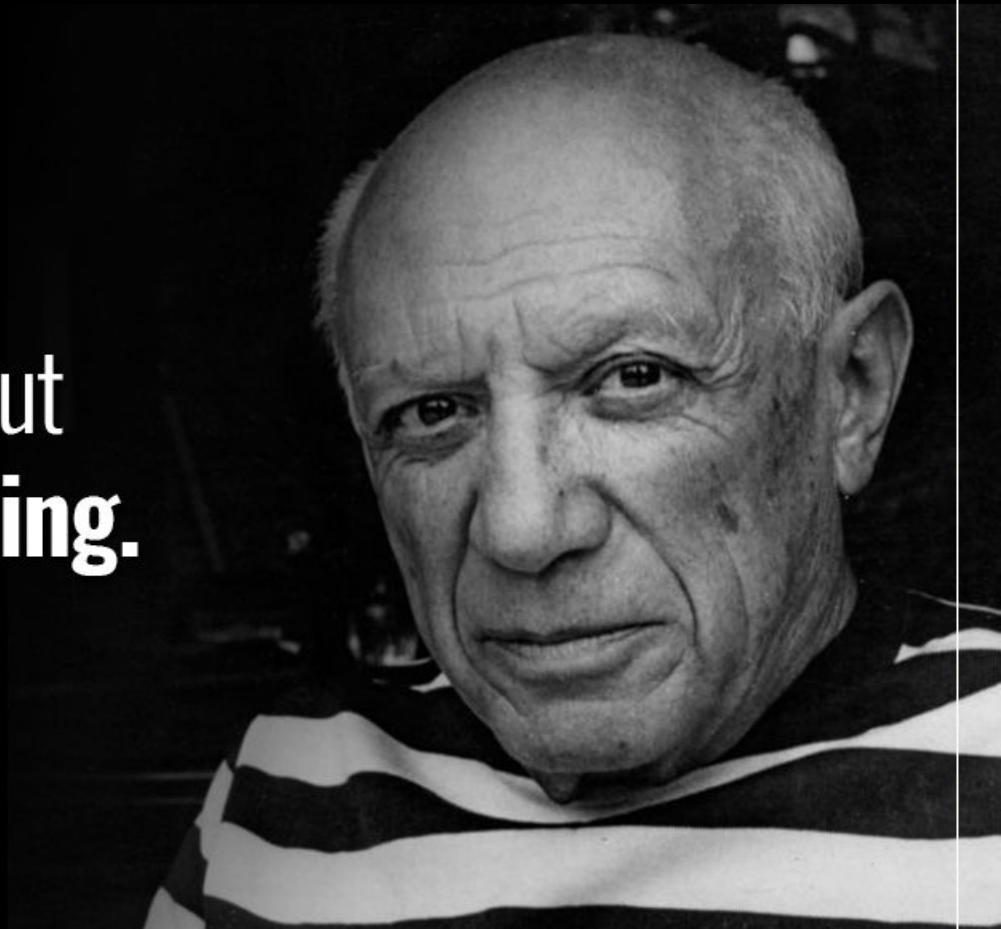






Inspiration exists, but
you have to find it **working.**

- *Pablo Picasso*



Obrigado!

Fabio Calzavara

in [linkedin.com/in/fabiocalzavara](https://www.linkedin.com/in/fabiocalzavara)

M fabio.calzavara@hapvida.com.br