



Como a Hospital Care aumentou seu índice NPS em 30% e a taxa de adesão às pesquisas em 50%.

SOBRE A HOSPITAL CARE

- O primeiro sistema integrado de saúde privado do Brasil e uma das maiores holdings de hospitais do país.
- Desde 2017 vem expandindo sua atuação e hoje conta com mais de 20 unidades.
- Administradora de serviços de saúde através do índice NPS

hospitalcare.com.br

DESAFIOS

A Hospital Care trabalha para fomentar as pesquisas usadas como estratégia de crescimento de negócios nas unidades de saúde que gerencia. Através das pesquisas, é medido a experiência do paciente e os dados coletados permitem compreender a razão da satisfação dos usuários fiéis e os motivos de insatisfação que levam à rotatividade de outros pacientes.

Para isso, é necessário uma plataforma robusta que suporta uma alta demanda de criação e envio de pesquisas, bem como integrações e automações avançadas, segurança dos dados, a presença da pergunta NPS e análise avançada da mesma.

PRINCIPAIS PONTOS

- Uso de uma ferramenta de alto desempenho para envio massivo de pesquisas, que garante a confidencialidade e a confiabilidade.
- Implementar um alto volume de pesquisas de mercado.
- Medir e otimizar o índice NPS de todas as unidades gerenciadas.
- Melhorar o retorno financeiro para compartilhar com os stakeholders.
- Prover um serviço de saúde melhor e de tecnologia avançada para a sociedade.

"A equipe é dedicada, de atendimento rápido e empático, e oferecem todo o suporte para o uso dessa ferramenta robusta, segura, estável."

[Leonardo Castro](#)

Gerente de inteligência e pesquisas de mercado

SOLUÇÃO

A QuestionPro proporcionou a ferramenta de fácil uso, confiabilidade e suporte para integrações de dados e obtenção de resultados via API que a Hospital Care necessitava para gerar valor financeiro aos seus ativos e melhorar a qualidade do serviço de saúde prestado.

A coleta de feedback do cliente Hospital Care é feita com confiança em uma plataforma que os permite criar modelos de e-mail para o envio massivo de pesquisas, e suporta um alto volume de dados e variedade de pesquisas segmentadas - que se apresentam em mais de 90 tipos diferentes.

A Hospital Care transforma os dados coletados nas pesquisas em conhecimento e corrige as avaliações de insatisfação que são automaticamente direcionadas para a equipe responsável através do recurso de notificações *red flag*. Além disso, otimiza o índice NPS afim de utilizá-lo como referência de padrão de qualidade para 90% da empresa.

RESULTADOS

A QuestionPro colaborou com o crescimento de 30% do índice NPS da Hospital Care, valor de referência para excelência de serviço prestado.

Com o [software de pesquisa online da QuestionPro](#), foi possível alcançar a redução de 20% no tempo de conclusão das pesquisas que, como consequência, gerou um aumento de 50% na adesão às mesmas.

CARACTERÍSTICAS

Software de pesquisa online

- Consultoria especializada em português
- Prêmios e incentivo para respondentes
- Customização da pesquisa e do painel de controle
- [Aplicativo para dispositivos móveis](#) e coleta de dados offline
- Análises avançadas, como [tabulação cruzada](#), agrupamento e análise de textos semânticos, etc.
- Perguntas Conjoint, [MaxDiff](#), [escala Likert](#), etc.

SOBRE A QUESTIONPRO

A QuestionPro é construída para empresas e individuais e sua plataforma tem sido desenvolvida continuamente, de acordo com as necessidades e desejos de nossos clientes nas áreas de gerenciamento da [experiência do cliente](#) e [satisfação do funcionário](#), [pesquisa de mercado e pesquisa científica](#), [comunidade online](#) e serviços como [amostra de respondentes para pesquisas](#) e [aplicativo para pesquisa offline](#) há duas décadas. Com mais de 4 milhões de clientes em mais de 100 países, QuestionPro é uma das mais utilizadas e populares soluções de pesquisa e análise de dados em todo o mundo.

SAIBA MAIS

[Converse com um agente](#), compreenda a plataforma e faça a cotação de nossos serviços.