



ESTUDO DE CASO

Roche Diagnostics e o Programa ACCU-CHEK® para Gestão do Diabetes

2024



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA



INTRODUÇÃO

Durante mais de 125 anos, a Roche tem enfrentado alguns dos maiores desafios da saúde, ouvindo e respondendo às necessidades em constante mudança das pessoas em todo o mundo. Uma das ameaças mais urgentes e crescentes da atualidade é a epidemia global de diabetes. São necessárias soluções inteligentes para gerir eficazmente esta adversidade sanitária.



Roche Diagnostics é uma divisão do Grupo Roche, uma empresa global de saúde com sede na Suíça.

Reconhecida mundialmente por suas inovações em diagnósticos e farmacêuticos, a Roche Diagnostics foca em oferecer soluções avançadas para o manejo de doenças crônicas, incluindo diabetes. O programa ACCU-CHEK® é uma das principais iniciativas da Roche para apoiar pacientes com diabetes, oferecendo produtos de medição de glicose, aplicativos móveis, educação em diabetes e ferramentas de gestão para profissionais de saúde.



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivos do Programa ACCU-CHEK®. O programa ACCU-CHEK® foi estabelecido com os seguintes objetivos principais:



- Apoiar pacientes com diabetes no monitoramento e gerenciamento de sua condição.
- Facilitar o monitoramento remoto e a comunicação entre pacientes e profissionais de saúde.
- Oferecer educação contínua sobre o manejo do diabetes.
- Integrar soluções tecnológicas com sistemas de saúde locais para melhorar a eficiência do tratamento.



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA



PROGRAMAS DE SUPORTE E EDUCAÇÃO AO PACIENTE

O ACCU-CHEK® oferece uma variedade de recursos educativos, incluindo aplicativos móveis, tutoriais online e workshops presenciais, ajudando os pacientes a compreenderem e gerenciar melhor sua condição.

Em 2019, a Roche lançou o aplicativo mySugr, integrado com o ACCU-CHEK®, que ajuda os pacientes a rastrear seus níveis de glicose, calcular doses de insulina e fornecer relatórios detalhados para os médicos. Este aplicativo foi baixado mais de 2 milhões de vezes e tem uma taxa de adesão de 75% entre os usuários ativos, mostrando uma alta aceitação e utilidade na gestão diária do diabetes.

Aplicação Prática:

Pequenos negócios podem criar programas de educação para clientes que expliquem como utilizar melhor os produtos ou serviços adquiridos. Isso pode incluir tutoriais em vídeo, manuais de instrução detalhados e sessões de treinamento presencial ou online.



FERRAMENTAS DE ENGAJAMENTO E MONITORAMENTO REMOTO

O ACCU-CHEK® oferece uma variedade de recursos educativos, incluindo aplicativos móveis, tutoriais online e workshops. Utilizando a tecnologia ACCU-CHEK® Smart Pix, os dados dos pacientes são automaticamente enviados aos provedores de saúde, facilitando o monitoramento remoto e ajuste de tratamentos.

Um estudo publicado em 2020 mostrou que o uso do ACCU-CHEK® Smart Pix resultou em uma redução de 15% nas visitas de emergência relacionadas ao diabetes e uma diminuição de 20% nos níveis de hemoglobina A1c entre os pacientes monitorados remotamente, evidenciando a eficácia do monitoramento remoto na gestão do diabetes.

Aplicação Prática: Laboratórios e clínicas podem colaborar com médicos para implementar tecnologias de monitoramento, oferecendo aos pacientes dispositivos que enviam dados de saúde diretamente aos profissionais. Isso permite um acompanhamento mais próximo e intervenções rápidas, melhorando a continuidade do cuidado.



INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DE SAÚDE LOCAIS

O programa ACCU-CHEK® está integrado com diversos sistemas de saúde ao redor do mundo, o que permite uma comunicação eficiente entre pacientes e provedores de saúde.

Em parceria com o NHS (National Health Service) do Reino Unido, a Roche implementou um sistema de integração de dados que permite que os resultados dos testes de glicose dos pacientes sejam automaticamente inseridos nos registros eletrônicos de saúde (EHR). Isso melhorou a precisão e a disponibilidade das informações médicas, facilitando a tomada de decisões pelos profissionais de saúde.

Aplicação Prática: Parcerias com hospitais locais e clínicas podem ser uma estratégia valiosa para pequenos negócios, facilitando referências cruzadas e aumentando a confiança no serviço oferecido.

Exemplo: Uma clínica pode formalizar parcerias com hospitais locais para facilitar a referência de pacientes para serviços especializados, como endocrinologia ou nutrição, criando um fluxo de atendimento integrado.



FEEDBACK E MELHORIA CONTÍNUA

A Roche realiza pesquisas de satisfação e grupos focais com usuários do ACCU-CHEK® para entender melhor suas necessidades e ajustar produtos e serviços.

Uma pesquisa realizada em 2021 com usuários do ACCU-CHEK® indicou que 85% dos pacientes se sentiram mais confiantes em gerenciar seu diabetes após usar os recursos educativos do programa. Além disso, a Roche implementou um programa de melhoria contínua baseado no feedback dos pacientes, resultando em atualizações trimestrais dos aplicativos e dispositivos para melhor atender às suas necessidades.

Aplicação Prática: Implementar processos regulares de feedback com clientes para identificar pontos de melhoria e adaptar serviços e produtos às expectativas dos clientes. Exemplo: Uma clínica pode realizar pesquisas de satisfação trimestrais e organizar grupos focais anuais para discutir novas ideias e melhorias de serviço com seus pacientes.



25%

DE MELHORA NA ADESÃO AO TRATAMENTO

- O programa ACCU-CHEK® aumentou significativamente o engajamento dos pacientes no manejo de sua condição, resultando em melhores resultados de saúde.
- A implementação do aplicativo mySugr levou a uma melhora de 25% na adesão ao tratamento, com pacientes relatando maior facilidade em gerenciar suas doses de insulina e monitorar seus níveis de glicose.

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

- A integração com os registros eletrônicos de saúde no NHS resultou em uma redução de 30% nos erros de medicação e em um aumento de 20% na eficiência do tempo de consulta dos profissionais de saúde.

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

- Pesquisas de satisfação mostraram um aumento na satisfação geral dos pacientes com os serviços oferecidos pelo programa ACCU-CHEK®.



LIÇÕES PARA PEQUENOS E MÉDIOS NEGÓCIOS

- **Educação Contínua:**

Ofereça recursos educativos como tutoriais online e workshops presenciais para ajudar os clientes a entenderem melhor seus produtos ou serviços. Isso não apenas capacita os clientes, mas também aumenta a confiança e o engajamento deles com o seu negócio.

- **Implementação de Tecnologia:**

Adote tecnologias que facilitem o acompanhamento contínuo e o suporte aos clientes. Sistemas de gestão integrados e aplicativos móveis podem melhorar a comunicação e a eficiência no atendimento, além de proporcionar dados valiosos para ajustes nos serviços oferecidos.

- **Parcerias Locais:**

Estabeleça parcerias com hospitais, clínicas e outros provedores de saúde locais para criar uma rede de referências e atendimento integrado. Essas parcerias podem aumentar a confiança no seu serviço e facilitar o acesso dos pacientes a cuidados especializados.



- **Processos de Feedback:**

Implemente processos regulares de feedback com clientes para identificar pontos de melhoria e adaptar seus serviços e produtos às expectativas dos clientes. Pesquisas de satisfação e grupos focais são ferramentas eficazes para coletar essas informações.

- **Eficiência Operacional:**

Invista em sistemas de gestão que integrem dados dos pacientes com registros eletrônicos de saúde (EHR) ou outros sistemas relevantes. A melhoria na precisão e disponibilidade das informações pode aumentar a eficiência do atendimento e reduzir erros, além de proporcionar um atendimento mais personalizado e eficaz..



O programa ACCU-CHEK® da Roche Diagnostics exemplifica como a inovação tecnológica e as estratégias de relacionamento podem transformar o manejo de condições crônicas como o diabetes.

Pequenos e médios negócios podem aprender com esse exemplo e adaptar essas práticas para melhorar seus próprios serviços, aumentar a satisfação do seu cliente e otimizar operações.



MATERIAL EXCLUSIVO DA MASTERCLASS
O NOVO GESTOR COMERCIAL NA ÁREA DE SAÚDE
PROIBIDA REPRODUÇÃO OU CÓPIA

