



SAÚDE

Resultados com binds.co

~100

modelos de pesquisa

6.200

profissionais no
complexo

SMS

disparo automático
diário

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

Um dos maiores complexos hospitalares de SP automatizou mais de 100 pesquisas por especialidade via SMS integrado ao sistema de gestão.

Desafio

- O Hospital de Base de Rio Preto buscava planos de ação focados na humanização da saúde, mas o método anterior exigia tabulações manuais desgastantes.
- O desafio era obter informações mais expressivas para líderes e gestores, facilitando estratégias de humanização.

Solução

- co trouxe tabulação automática com integração ao sistema de gestão do hospital.
- Pesquisas são disparadas via SMS diariamente após atendimentos ambulatoriais, de emergência, exames ou internações.
- Cada especialidade e exame possui seu próprio modelo — pediatria, cardiologia, hemodiálise, endoscopia, entre outros.

Resultados

- Maior envolvimento dos líderes, relações de confiança fortalecidas e busca ativa pela satisfação dos pacientes.
- Pacientes passaram a ser escutados com mais atenção e acolhimento, resultando em experiências positivas e aumento da satisfação.

Contexto

Hoje em dia muito se fala de atendimento humanizado, porém na prática, nem sempre essa técnica é perceptível.

Nosso case de sucesso do Hospital de Base torna evidente a importância da humanização de atendimentos, principalmente para o segmento da saúde.

Quer saber mais sobre o monitoramento da opinião de pacientes do Hospital? Confira o que conversamos com Fernando Andrade, que atua no setor de atendimento ao cliente!

- Um pouco sobre o Hospital de Base do Rio Preto
- Qual Era o Desafio do Hospital de Base Quando Chegou a binds.co?
- A Parceria com a Plataforma binds.co

Contexto (continuação)

- Projeto Multipesquisa Proporcionando Percepções Abrangentes
- Como a binds.co ajudou o Hospital de Base a Impulsionar a Cultura de Humanização

Contexto

Ele é reconhecido por atendimentos e exames de alta complexidade e está associado a Faculdade de Medicina Famerp, funcionando como um hospital-escola.

A instituição oferece atendimentos a pacientes, sendo 85% do Sistema Único de Saúde (SUS), para tratamento de doenças, contando com área de emergência, leitos de internação e UTIs.

Pontos-chave

co chegou como um sistema com tabulação automática de dados de pesquisa, apoiando a área de relacionamento com o paciente do hospital.

A comunicação então passou a ser orientada em cima dos feedbacks de pacientes e o hospital ganhou dados analíticos bastante práticos.

RESUMO

- Disparo automático via SMS integrado ao sistema hospitalar.
- Cerca de 100 modelos de pesquisa por especialidade e exame.
- NPS® segmentado por área para comparações e priorização.
- Humanização orientada por feedbacks reais dos pacientes.

co com o sistema de gestão do hospital. Isso significa que quando esse sistema registra os atendimentos médicos, a plataforma identifica-os e dispara questionários. Os gatilhos para envio são:

- atendimentos ambulatoriais ou de emergência;
- realização de exames;
- processos de internação.



Quarto para Pacientes fonte Banco de Imagens HB

- co oferecem mensalmente a criação ilimitada de pesquisas, o que é um dos nossos grandes diferenciais.
- O Hospital de Base faz grande uso dessa característica, já que cada especialidade médica ou exame oferecido possui seu próprio modelo de pesquisa de satisfação .
- Atendimentos de rede particular e do SUS também são avaliados em diferentes questionários.

Dessa forma, os pacientes deixam avaliações conforme seus casos em específico e recebem um atendimento personalizado.

Afinal, não adianta ele ser questionado sobre a oftalmologia se ele apenas passou pela ala de psicologia.

Enquanto isso, o hospital ganha dados extremamente segmentados para análises mais claras, profundas e descomplicadas.

Contexto

Para você ter uma ideia, o Hospital de Base possui em sua conta aproximadamente 100 modelos de pesquisas de satisfação.

Algumas direcionados por especialidade: avaliação da pediatria, neurologia, cardiologia, psicologia, geriatria, oftalmologia e muitas outras!

Outras voltadas para exames como hemodiálise, endoscopia, raio-x e ultrassonografia.

Impacto

Além disso, em todos esses questionários a métrica Net Promoter ScoreSM® é aplicada.

Como resultado, gestores conseguem acompanhar índices NPS[®] segmentados, de acordo com especialidades e exames, fazer comparações e entender quais campos apresentam melhor desempenho ou quais precisam de atenção.

**"A binds.co nos possibilitou implantar várias formas de apresentação dos dados,
com fácil manuseio e rápido acesso a plataforma."**

Fernando Andrade

Atendimento ao Cliente, Hospital de Base de Rio Preto



~100

PRÓXIMO CAPÍTULO

Ligue dados. Junte jornadas. Conecte experiências.

O case da **Hospital de Base** mostra o que acontece quando feedback vira gestão. Sua empresa pode escrever o próximo capítulo com a binds.co.

~100 MODELOS DE PESQUISA
com Hospital de Base

NPS®

CSAT

CES

CONSULTORIA CX

IA

TEMPO REAL

LGPD

**Consultoria gratuita para o seu
negócio**

Teste grátis da plataforma binds.co.



500+

marcas confiam na
binds.co

150k+

profissionais na
plataforma

2015

pioneiros em CX no
Brasil

binds.co · hello@binds.co · +55 11 96380-1960 · **quem-somos**

Net Promoter®, NPS®, NPS Prism®, and the NPS-related emoticons are registered trademarks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld. Net Promoter ScoreSM and Net Promoter SystemSM are service marks of Bain & Company, Inc., NICE Systems, Inc., and Fred Reichheld.

Copyright © 2026 binds.co. Todos os direitos reservados.

binds.co

SUCCESS CASE

binds.co/clientes/