

Health ARQ

Revista de Arquitetura nº 071 R\$ 45,00
BOMBA / ARMA / MAIO 2013
www.healtharq.com.br



Augusto Zanettini,
Arquiteto, Odebrecht

Paixão pela arquitetura

Zanettini, precursor do uso do aço em edificações, assina projeto para a construção de novo complexo fabril e analisa o futuro da arquitetura da saúde para os próximos 20 anos

FUNCIONALIDADE



Centro de Diagnóstico Unimed

Unimed Grande Florianópolis implanta Centro de Diagnósticos e Análises Clínicas para melhor atender aos seus usuários

Estima-se que cerca de 80% do volume de exames realizados no Brasil ocorrem em ambiente ambulatorial, o que chamamos de Outpatient system. Neste modelo de mercado, a competição dos prestadores de serviços diagnósticos passou a ter, cada vez mais, como foco a absorção e a retenção do paciente. Seja por meio da geração de uma experiência positiva na prestação do serviço, ou mesmo na confiança do médico

prescritor, baseada no valor da informação gerada e em estar disponível para o cliente. Estes atributos somados são responsáveis pela criação da percepção de qualidade, formada pelos clientes pacientes e por seus médicos.

A busca pela “experiência do paciente” pressionou as prestadoras de serviços a envidar esforços no sentido de promover cada vez mais o atendimento de excelência. O foco na hospitalidade e na experiência.

Além de gerar a necessidade de ofertas integradas de serviços diagnósticos, os chamados Centros de Diagnósticos, uma modalidade de assistência pautada no conceito one-stop-shop, bem como a criação de setores de atendimento especializados.

Soma-se a estes atributos competitivos o fator acessibilidade, pautado na estratégia de capilarização de unidades de atendimento, onde o aumento da oferta promove o cres-



FUNCIONALIDADE

cimento da demanda, e consequentemente, a sustentação do negócio.

Para melhor atender seus beneficiários, a Unimed Grande Florianópolis, em um projeto único de expansão, idealizou seu Laboratório Clínico para compor o Centro de Diagnóstico Unimed, onde o cliente tem a possibilidade de fazer todos os exames em um único local.

O projeto teve início em 2011 com a implantação da Unidade Trindade, onde está instalada a Unidade de Processamento de Amostras Biológicas, e, foi consolidado em 2012, com a expansão da rede de coleta e abertura das unida-

des Estreito, Ingleses e Rio Branco.

“A IDEIN - ideia + desenvolvimento, escritório de arquitetura responsável pelo projeto de implantação do Laboratório Clínico Unimed, é também a responsável pelos projetos de toda a rede de Recursos Próprios da Unimed Grande Florianópolis, e esteve com a operadora desde o início do processo de “verticalização” dos serviços. Este fato contribui, e muito, para a dinâmica do processo”, destaca o arquiteto Emerson da Silva, Diretor da IDEIN.

Ele acredita que o histórico de atuação com o cliente e a convivência com os

diferentes players envolvidos sejam fundamentais neste momento de expansão dos negócios, especialmente em um cenário de cooperativa, onde as diferentes opiniões precisam ser respeitadas e atendidas dentro das possibilidades.

Critérios de Projeto

A implantação de uma rede de atendimento, em especial quando se trata da área de diagnósticos, requer alguns critérios projetuais que garantam o êxito da operação, seja pela funcionalidade dos espaços, pelo controle dos critérios de segurança nos processos, ou mesmo pela necessidade de reconhecimento



ALGUNS NÚMERO DA REDE

Capacidade instalada de atendimento para pacientes eletivos:

- Unidade Trindade: 504 pacientes/dia.
- Unidade Estreito: 360 pacientes/dia.
- Unidade Ingleses: 288 pacientes/dia.
- Unidade Rio Branco: 432 pacientes/dia.

e caracterização da marca, e da rede de serviços.

Na Unidade de Processamento de Amostras Biológicas o arranjo funcional deve tornar as operações seguras e confiáveis, para garantir a precisão dos resultados e a manutenção das rotinas. Por outro lado, uma situação desejável para este cenário é que a capacidade de processamento seja flexível e crescente, uma vez que, ao longo do processo de implantação das unidades de coleta, a quantidade de amostras e exames tende a aumentar, e, as rotinas de análises devem comportar

esta condição de produtividade contínua.

Nos Postos de Coleta, o padrão e o modelo funcional devem atender os diferentes perfis de usuários da unidade, uma vez que, a criação de setores de atendimento dedicados podem gerar necessidades específicas, como o caso das áreas de saúde da mulher, setores pediátricos ou as diferentes especialidades diagnósticas exigidas pelo médico prescritor, principal responsável pela demanda dos serviços da rede. Outro fator relevante é a "linguagem visual" característica da rede, uma vez que, com

o advento da capilarização de unidades de atendimento a marca UNIMED, maior patrimônio da cooperativa, deve ser fortemente assimilada pelo usuário da região onde o serviço será implantado.

Todos estes aspectos somados contribuem para a formação da "qualidade percebida" de uma unidade de medicina diagnóstica, uma vez que, a decisão do prestador de serviços a ser utilizado pelo paciente, passa pela confiança de seu médico, pela presença da empresa no mercado e pela experiência prévia do serviço.



idein
ideia + desenvolvimento

...concepção e desenvolvimento de espaços modelados para cada perfil de cliente!

PROJETOS DE ARQUITETURA

- Espaços de Saúde
- Espaços Corporativos
- Espaços Comerciais
- Espaços Residenciais
- Espaços Industriais

www.idein.com.br

Av. Desembargador Vitor Lima, 260
sl 613 : Trindade : Florianópolis
(48)32336273