

# Health ARQ

Assinatura: R\$ 120,00 (Ano) / R\$ 45,00 (Trimestre)  
www.healtharq.com.br



Engenheiro, Arquiteto,  
Professor, Escritor

## 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](http://www.idein.com.br)

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