

7.2 Encontrando um médico agora mesmo



O ZocDoc (www.zocdoc.com) é um site que permite aos pacientes marcar consultas médicas, de um modo muito parecido com que o OpenTable (www.opentable.com) possibilita aos consumidores fazer uma reserva para o jantar. Mais especificamente, o ZocDoc permite aos

pacientes ler os comentários feitos por pacientes reais, encontrar médicos em sua vizinhança que aceitem seu seguro-saúde e, instantaneamente, fazer o agendamento on-line de consultas com profissionais médicos locais, seja on-line, seja via aplicativo gratuito para iPhone ou Android, que os pacientes podem baixar.

O ZocDoc é gratuito para pacientes, mas custa uma taxa mensal de US\$250 para o médico ser incluído no banco de dados. O software do ZocDoc cataloga cada médico credenciado nos seguros-saúde e os calendários de consultas. Ele também envia lembretes de exames aos pacientes. Em seu aniversário de 50 anos, os membros de ZocDoc receberam um e-mail em que se lia: "Houve recentemente uma queda de 13% em novos casos [de câncer de cólon]... porque mais pessoas estão fazendo exame de colonoscopia."

Além de encorajar os pacientes a visitar o médico com mais frequência, o ZocDoc auxilia os pacientes a selecionar o médico certo para eles. Após a consulta, o software solicita aos pacientes que estes avaliem suas experiências e a maioria o faz por meio de comentários e de uma nota – que pode variar de uma a cinco estrelas – em três categorias: recomendação em geral, acompanhamento na internação e tempo de espera.

No começo, foi difícil fazer o ZocDoc decolar. Dias antes de estreitar o ZocDoc em uma conferência de tecnologia em São Francisco, o fundador do site tinha conseguido reunir o nome de apenas três médicos em seu banco de

dados. Em desespero, ele se plantou na sala de espera de uma clínica com cinco médicos.

Os médicos finalmente concordaram em se juntar à lista, dando a ele nomes o suficiente para preencher o menu retrátil da aplicação. Ele também usou todas suas economias para contratar vendedores, para recrutar médicos, e programadores de computador, para escrever o código para integrar o software ZocDoc.

Atualmente, cerca de 1% da população dos Estados Unidos usa o ZocDoc, todo mês. Além disso, o site, agora, inclui médicos especializados de mais de 1.600 cidades. Para esclarecer com apenas um exemplo, o New York Eye & Ear Infirmary estima que 120 médicos da clínica que se inscreveram no ZocDoc conquistaram 9 mil novos pacientes, em pouco mais de dois anos.

Em meados de 2013, o ZocDoc entregou seu primeiro produto novo desde o lançamento do site: o ZocDoc CheckIn. Esse aplicativo permite aos pacientes preencherem on-line a documentação médica ao agendar uma consulta. O ZocDoc transfere digitalmente as informações para os médicos, de modo que os pacientes podem chegar e sair de forma mais eficiente.

Fontes: S. Snow, "Inside ZocDoc's Quest to Reinvent Health Care", Mashable.com, 8 de janeiro de 2013; V. Barret, "What the Patient Ordered", Forbes, 27 de fevereiro de 2012; S. Lohr, "Lessons from ZocDoc, a Health Tech Start-up That Works", The New York Times, 30 de janeiro de 2012; Z. Moukheiber, "Is ZocDoc the Fastest Growing Health Information Technology Company?", Forbes, 8 de agosto de 2011; C. Meyers, "ZocDoc Sweeps the Nation, Revolutionizing Doctor-Patient Relationships", TheNextWeb, 2 de junho de 2011; www.zocdoc.com, acessado em 11 de fevereiro de 2013.

Questões

1. Descreva o modelo de negócios do ZocDoc.
2. Quais são as desvantagens do modelo de negócios do ZocDoc para a companhia? E para os pacientes?