

Da Redação

A Prefeitura de Campinas anunciou a ampliação da inteligência artificial (IA) na rede pública de saúde. Desde a segunda-feira (20), 12 centros de saúde (CSs) começaram a utilizar a assistente virtual "Ana" para comunicar pacientes, pelo WhatsApp, sobre consultas e exames agendados. A ideia é que a iniciativa ajude a otimizar os serviços nas unidades. Até o final desta semana, todos os 68 CSs devem contar com a tecnologia, de acordo com expectativa da própria Secretaria de Saúde do município.

### 12 CSs já estão com o serviço desde segunda-feira

Os 12 centros de saúde que começaram a usar o recurso são o do Guanabara, Conceição, Bassoli, Floresta, Aurélio, Village, DIC VI, Santo Antônio, Campo Belo, San Diego, Vila Ipê e Santa Odila. O contato do WhatsApp é identificado como "Acesso Fácil Saúde Campinas", e o número que aparece para o paciente é o (19) 99604-3012. Vale destacar que não é possível enviar mensagens para este contato, somente interagir para realizar confirmações sobre perguntas feitas via chatbot.

Desde o dia 20, são enviadas mensagens avisando sete dias antes da consulta ou exame que o paciente precisa confirmar a agenda. Outro lembrete é encaminhado na véspera do agendamento.

A expectativa da Saúde é disparar 70 mil mensagens mensais e, com isso, recuperar, no período de um ano, 84 mil vagas em consultas e exames nas unidades básicas. A projeção já havia sido divulgada pela Pasta na primeira quinzena de abril, quando foram apresentados resultados de testes sobre a ampliação do uso de IA.

"Precisamos cada vez mais otimizar os recursos da Saúde para qualificar o atendimento e responder ao aumento da demanda por servi-

# Saúde amplia uso de IA para reduzir faltas em consultas e exames nos centros de saúde

Assistente virtual "Ana" estará à disposição de todas as 68 unidades ainda nesta semana; testes feitos mostraram diminuição no índice de ausências



Carlos Bassani

Expectativa da Secretaria de Saúde é disparar 70 mil mensagens por mês e, com isso, recuperar 84 mil vagas em consultas e exames nas unidades básicas dentro do período de um ano

ços, principalmente após o período mais crítico da pandemia de covid-19", disse Lair Zambon, secretário municipal de Saúde. Zambon disse ainda se tratar de um " méto-

do seguro e que traz benefícios tanto para o paciente, que será lembrado sobre o agendamento e pode eventualmente alterar a marcação, como para os centros de

saúde, na medida em que podem agilizar atendimentos com recuperação de vagas." Atualmente, a média de faltas no SUS Municipal para consultas e exames está esti-

mada em 30% da agenda. Testes realizados pela Pasta em fevereiro mostraram que o WhatsApp permite um alcance mais efetivo de pacientes quando comparado ao sistema URA (ligações por robôs), e a diminuição das faltas foi de até dez pontos percentuais. Além disso, a "Ana" começou a funcionar em fevereiro e a Saúde aposta na popularização do recurso, ou seja, que as pessoas conheçam cada vez mais este recurso on-line.

O prefeito Dário Saadi (Republicanos) destacou à época que a aplicação da IA permite a otimização da estrutura. "Aqueles pacientes que tiveram contato com a plataforma através do WhatsApp tiveram uma aprovação fantástica, aprovaram em mais de 90% o uso da ferramenta. E no lugar daquelas pessoas que confirmaram a não presença, que não vão participar da consulta, nós tentaremos colocar outras. Também é importante que o cidadão entenda a importância dessa ferramenta mantendo o cadastro atualizado e também respondendo", enfatizou o prefeito.

Na prática, a nova ação do programa "Acesso Fácil Saúde Campinas" tem como principais objetivos ampliar o acesso dos pacientes ao SUS Municipal, reduzir as faltas para potencializar os serviços ofertados e otimizar as vagas disponíveis para outros usuá-

rios do sistema a partir da disponibilidade com a informação prévia de ausência em agendamentos.

### TESTES

A base usada pela Saúde nas análises dos testes foram as agendas com maiores índices de absenteísmo, ambas na Policlínica 3: gastroclínica (25%) e ultrassonografia (48%).

Os testes mostraram que a mensagem via WhatsApp chegou aos pacientes e houve retorno para 51,5% dos casos. O índice é quase um terço superior aos 38,6% verificados quando aplicado o sistema URA. Isso se reflete na maior chance de reduzir faltas.

Para a gastroclínica, o WhatsApp permitiu a redução de seis pontos percentuais e, com isso, o absenteísmo passou para 19%. Já para a ultrassonografia, a diminuição registrada foi de dez pontos percentuais, o que fez com que o indicador chegasse a 38%. A ultrassonografia passou de 48% para 38%. Isso significa que, para cada 100 exames, o número de agendamentos perdidos foi de 48 para 38. Já na gastroclínica esse índice passou de 25% para 19%.

Caso a meta de redução de faltas seja mantida com o envio de mensagens, a expectativa é de que sete mil exames e consultas deixem de ser perdidos por mês no SUS Municipal.

Veículo: Impresso -> Jornal -> Jornal Correio Popular - Campinas/SP

Seção: Cidades Caderno: A Pagina: 7