

## São Caetano inicia confirmação de agendamentos de consultas e exames por WhatsApp

---

Por Celso Lima

A Prefeitura de São Caetano do Sul está cada vez mais conectada com os moradores. Nesta quinta-feira (15), a Secretaria de Saúde iniciou a confirmação de consultas e exames via WhatsApp. Os pacientes receberão um lembrete pelo aplicativo e terão a opção de confirmar ou cancelar seus agendamentos. A iniciativa amplia em 320% a capacidade de confirmação de agendamentos diários.

Os moradores passarão a receber pelo celular o local, data e horário de seu atendimento. “Para que o sistema funcione plenamente, agilizando as confirmações, é fundamental que os dados cadastrais estejam atualizados. Basta procurar a UBS (Unidade Básica de Saúde) mais próxima de sua residência e atualizar os contatos telefônicos para que as mensagens sejam recebidas corretamente. Caso o morador não tenha celular, suas consultas continuarão sendo confirmadas pelos operadores da Central de Agendamento”, ressalta a secretária municipal de Saúde, Regina Maura Zetone.

Caso o agendamento seja cancelado, o operador do sistema já consegue preencher o horário vago com outra pessoa que esteja aguardando pela consulta ou exame. “Muitos pacientes faltam nas consultas porque esquecem, confundem as datas ou acabam não cancelando com antecedência. Com o novo sistema, vamos diminuir o absenteísmo e teremos agendas mais dinâmicas e eficientes, com visão em tempo real de horários livres, que poderão ser preenchidos rapidamente”, destaca Regina.

O sistema é monitorado por uma equipe da Central de Agendamentos que visualiza toda a operação. Um painel indica quem recebeu e leu as mensagens, quem recebeu e não visualizou, quem cancelou, e quem confirmou, entre outras ações.

O programa, desenvolvido pelo responsável pelos serviços de tecnologia da Saúde, Jorge Bastos, é totalmente integrado ao prontuário eletrônico e em poucos

minutos dispara centenas de agendamentos. “Hoje a Central de Agendamentos conta com 27 colaboradores. Em média, cada um realiza 50 ligações, totalizando 1.350 ligações diárias. Com o sistema serão 4.320 disparos para confirmações de consultas por dia, com a possibilidade de ampliar a quantidade, caso seja necessário”, explica.

Pela manhã, um teste foi realizado com o disparo de 59 agendamentos para consulta com dermatologista, no Centro Policlínico Gentil Rstom, no Bairro Nova Gerty. Sabrina Boaventura Carvalho Silva, 17 anos, moradora do Bairro Barcelona, foi a primeira pessoa a confirmar comparecimento na consulta.

O programa desenvolvido pelo serviço de tecnologia é totalmente integrado ao prontuário eletrônico do paciente. Foto Divulgação

“Como ela é menor, o contato que está no sistema é o meu. Recebi mensagem no meu celular e confirmei no mesmo instante. Adorei o novo sistema, vai facilitar para todos. Será mais rápido e, se não pudermos comparecer, já avisamos pelo Whats e liberamos a vaga para outra pessoa”, afirmou Ana Paula Boaventura de Carvalho, mãe de Sabrina.

Maria Aparecida Reis, mãe do Rafael Reis Pereira, 12 anos, respondeu à mensagem pedindo o cancelamento do agendamento. “Ele estava com alergia e o pediatra receitou um creme. Como o problema foi resolvido, cancelei o agendamento para que outra pessoa possa ter acesso à consulta. Achei o sistema excelente, ágil e rápido. As pessoas são localizadas mais rapidamente pelo WhatsApp”, finalizou a moradora do Bairro Fundação.

Secretária Municipal de Saúde, Regina Maura Zetone acompanhando os agendamentos junto ao operador do sistema- Foto Divulgação

<https://revistaunick.com.br/sao-caetano-inicia-confirmacao-de-agendamentos-de-consultas-e-exames-por-whatsapp/>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Revista Unick - São Bernardo do Campo/SP

**Seção:** ABC