# MANUAL ZAP PG + SAÚDE

Validação de Fila







### Informações Gerais

Validação de Fila







### Informações Gerais -

#### Objetivo

Sisreg.

Inédita no país, a iniciativa visa implementar a busca ativa de quem demanda serviços de especialidades médicas, otimizando os processos e agilizando os encaminhamentos por meio do WhatsApp reforçamos que as pessoas que estão nas filas e não puderem ser contatadas não serão prejudicadas, uma vez que esta etapa prevê a atualização da base de dados da lista de espera de especialidades. A exclusão dos pacientes das listas de espera será feita somente após confirmação da intenção deles através da plataforma.



**Origem da Informação** Todo o processo nasce no Sisreg, a comunicação ocorre somente para processos previamente cadastrados no

#### Comunicação

Comunicação é realizada via WhatsApp em horário comercial de segunda a sexta feira através de Bot.

### **Comunicação Inicial**

Validação de Fila









Notifica Pref - Ponta Grossa - Sa...

#### Fundação Municipal de Saúde de Ponta Grossa

#### Olá RUTEMBERG DE LIMA

CASSEMIRO, aqui é a sua assistente virtual da **Prefeitura de Ponta Grossa**, gostaria de confirmar seu pedido em fila de espera para consulta/exame solicitado em 12/07/2018 na unidade UNIDADE BASICA DE SAUDE DA FAMILIA DR CYRO DE LIMA GARCIA.

#### Você realizou esse pedido?



 $\bigcirc$ 

 $\bigcirc$ 

U

#### **Mensagem Inicial**

A comunicação inicial identificará a munícipe Pelo Nome Completo, e informará inicialmente Data e Unidade de Saúde Solicitante.

Após o recebimento da mensagem, é possível interagir com o Bot dentro de 24 horas.

O Bot contará com 4 opções de respostas:

- Sim
- Não
- Sou outra pessoa
- Sair



# Etapa: Sou Outra Pessoa Não Sair





#### 🚹 Em nenhuma dessas etapas o munícipe é retirado da fila.



### Etapa: Validação de Dada De Nascimento









Ao confirmar que fez o pedido é solicitada a **data de nascimento** para a validação do munícipe.

Após a confirmação que a data esta correta é feita a comparação com a data do Sisreg.

#### Data correta

Inicia a próxima etapa do fluxo.

#### **Data Incorreta**

Finaliza o fluxo a fim de evitar possíveis equívocos.



### Etapa: Permanece ou Saída da fila









#### Confirmação do procedimento

É informado ao munícipe o procedimento que originou a solicitação e é requisitada a confirmação se deseja **Permanecer** na Fila ou **Não**.

#### Permanecer

É confirmado ao munícipe sua permanência em fila de espera, nenhuma alteração é realizada no Sisreg nesta etapa.



# Etapa:Sair da Fila





#### Sair da Fila

Ao manifestar o desejo de sair da fila, é solicitada uma segunda confirmação, caso o munícipe tenha se enganado na etapa anterior, ele pode clicar em voltar e manifestar sua intenção de permanecer em fila.

#### Em nenhuma dessas etapas o munícipe é retirado da fila.



### Etapa: Confirmação de Saída Da Fila









.... 🗢 💷

Notifica Pref - Ponta Grossa - Sa... esultara no cancelamento da sua solicit...

Sem problemas, efetuaremos o cancelamento da sua permanência na fila.

Poderia informar o motivo do cancelamento?

1 - Não preciso mais da consulta, já realizei particular 2 - Não preciso mais da consulta,

já melhorei

3 - Não preciso mais da consulta, não moro mais em Pronta Grossa

Caso seja um motivo diferente, pode escrever ou mandar um áudio aqui para gente.



#### Confirmação de Saída da Fila

Ao confirmar a saída da fila, o munícipe é retirado automaticamente no Sisreg.

#### Motivo

Nesta etapa é solicitado ao munícipe o motivo por qual ele saiu da fila, caso ele não encontre o motivo nas opções préestabelecidas o munícipe poderá digitar o motivo ou enviar um áudio explicando a saída.

Importante: Após a confirmação de saída de fila, mesmo que munícipe não sinalize o motivo ele será retirado da mesma forma da fila.



NOS VEMOS UM BREVE

# OBRIGADO



