

## Documento de detalhamento novo processo de envio de SMS/ligação Call Center

Segue abaixo o novo procedimento de envio de SMS de consultas com confirmação de comparecimento, sem confirmação de comparecimento(tratamento/grupo) ou de cancelamento de consultas (bloqueio de agenda):

1) O Sistema de CALL Center copia a lista de consultas com mensagens pendentes de envio;



Imagem 1 - representação sistema do Call center consultando dados no sistema de saúde

2) O Sistema de SMS classifica as mensagens com o tipo de resposta requerido além do tipo de mensagem. As mensagens são lidas em 2 tipos de processo: **mensagens massivas**(realizado a noite entre 22h e 23h, para o envio **no** próximo dia) e **mensagens complementares** (realizado durante o dia entre 07h e 22h para envio **no** mesmo dia);

```
**Mensagem com Resposta:
Prefeitura:PESSOA 1, AGENDADO, USA PARQUE SANTANA, CLÍNICA MÉDICA para 10/02 AS 13:00 HS, Responda sem custo 1 para Sim, 2 para Nao. Cod:6397447

**Mensagem sem Resposta:
Prefeitura:PESSOA 2, LEMBRETE, UBS COLINAS, GINECOLOGIA início 07/02 AS 10:00 HS. Cod:6397373

**Mensagem cancelamento:
Prefeitura S. Parnaíba:PESSOA 3 FONDAUDILOGIA AVALIACAO CANCELADA, em breve entraremos em contato informando nova data de atendimento.
```

Imagem 2 – modelo atual classificado por tipo de mensagem (Com resposta, sem resposta ou cancelamento)

3) **Confirmação por envio de SMS:** o sistema realiza o envio das mensagens SMS **massivas e complementares** aos pacientes entre 06h e 22h, que por sua vez interagem com o sistema, confirmando comparecimento na consulta através do link enviado na mensagem (*imagens 3 e 4*) assim marcando a consulta como "confirmada" ou "desmarcada";

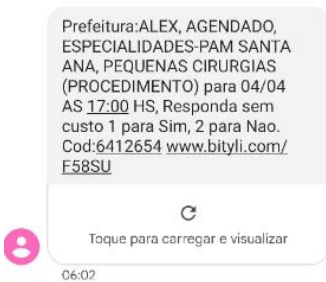


Imagem 3 - mensagem recebida pelo paciente contendo opção de confirmação por acesso ao link do sistema do Call center .



Imagem 4 – Tela sistema do CallCenter contendo os dados da consulta: Especialidade, data, hora, profissional, localização, dados de contato da unidade no link enviado na mensagem SMS, com a possibilidade de confirmar ou desmarcar a consulta;



Imagem 5 - SMS recebido pelo paciente contendo com link para visualização de detalhes da consulta (sem confirmação de presença).



Imagem 6 – Tela sistema do CallCenter contendo os dados da consulta: Especialidade, data, hora, profissional, localização e dados de contato da unidade no link enviado na mensagem SMS(sem confirmação da consulta);

Informativo em casos de bloqueio

3.1) **Comunicação de cancelamento por bloqueio:** existe a possibilidade de envio de mensagem ao paciente comunicando do cancelamento da consulta agendada no caso de bloqueio de agenda do profissional.

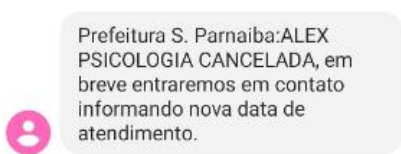


Imagem 7 - SMS recebido pelo paciente com comunicado de cancelamento da consulta por bloqueio de agenda

3.1) **Confirmação ativa:** se **no** registro de agendamento do envio da mensagem SMS, houver a informação como requerido **“com resposta”** estiver sido lida pelo sistema mas o paciente não responder ao SMS/link, o **CALL** Center realiza contato telefônico para confirmação de presença na consulta. Podendo ser como resposta: consulta confirmada ou consulta cancelada pelo operador.



Imagem 6 - representação do Call center entrando em contato com o paciente para confirmar consulta

4) **Confirmação receptiva:** Recebe ligação do paciente para agendar, desmarcar e consultar agendamentos/filas através dos sistemas municipais SisSaude, SisPAB (contato através de número a ser disponibilizado pelo Call Center 0800 e 4004);



Imagem 8 - representação do Call center/unidade de saúde recebendo a informação sobre atualização de status da consulta e gravando no sistema;

5) **Integração com sistema de saúde:** Após as confirmações e comunicações realizadas junto ao paciente, o sistema de CALL Center SMS, comunica-se por integração com os sistemas de Saúde atualizando com todas as respostas tanto por link(munícipe responde confirma ou desmarca consulta) ou atendimento ativo(operador confirma ou desmarca consulta).

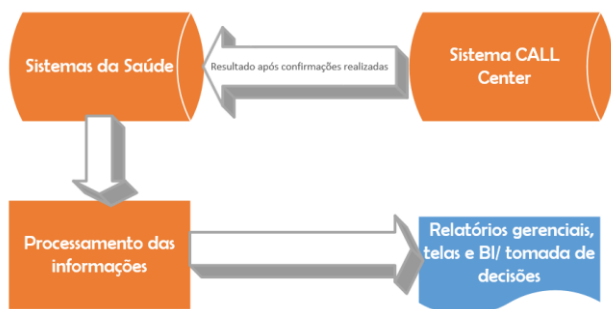


Imagem 9 - representação do Call center retornando resultado dos dados para os sistemas de saúde e processamento dos dados

**Descrever novo fluxo de leitura/status enviado/recebido – etc**

*Que ficarão no controle da SMTI agora (BELO)*

## Melhorias do fluxo e controle de leitura, envio, recebimento e confirmação:

- 1) Neste novo modelo vamos controlar as mensagens a serem lidas, a confirmação de leitura (com data e horário), depois as mensagens enviadas (com data e horário) e as mensagens recebidas pelo munícipe (com data e horário);
- 2) Vamos indicar quais mensagens precisam de resposta, e quais devem receber uma ligação;
- 3) Após serem enviadas, receber as respostas ou receberam a ligação do Call Center, serão enviadas para a SMTI as respectivas respostas via integração (direto no banco de dados).
- 4) A Expectativa com esta nova abordagem é manter mais controle/auditoria da SMTI referente a efetividade da comunicação dos agendamentos ou avisos com os munícipes através das mensagens de texto programadas.

### Lista 1 - Tipos de respostas de SMS/Ligação:

- 1 Confirmou Consulta via Mensagem Texto
- 2 Confirmou Consulta via Operador
- 3 Pediu para Desmarcar via Mensagem Texto
- 4 Pediu para Desmarcar via Operador
- 5 Telefone Celular Inválido - Antigo
- 6 Não conseguiu contato Ligação Telefone
- 7 Telefone Fixo Inválido
- 8 Não Respondeu Mensagem Texto
- 9 Envio de SMS desativado pela SMTI
- 10 Capacidade de Ligação Excedida
- 11 Telefone Celular Inválido
- 12 Erro SMS
- 13 Erro na ligação