

# EAP - Projeto de Atendimento ao CEM WhatsApp

---

Este documento descreve a Estrutura Analítica do Projeto (EAP) para a implantação do sistema de navegação de pacientes eletivos, agendamento e confirmação e disparo de mensagens avulsas.

---

## Sumário

<b>Funcionalidades do Projeto:</b> .....	<b>2</b>
<b>F001.1 Acompanhamento de Navegação de Pacientes Eletivos</b> .....	<b>2</b>
<b>F002.1 Agendamento de Consultas via WhatsApp</b> .....	<b>3</b>
<b>F002.2 Confirmação de Consulta</b> .....	<b>4</b>
<b>F003.1 Disparo de Mensagens Avulsas</b> .....	<b>4</b>



## Funcionalidades do Projeto:

### F001.1 Acompanhamento de Navegação de Pacientes Eletivos

A funcionalidade de **Acompanhamento de Navegação de Pacientes Eletivos** tem como objetivo primordial **zerar a fila de cirurgias** eletivas, otimizando o fluxo de pacientes desde a manifestação inicial de interesse até a conclusão do procedimento cirúrgico. Este módulo proporciona uma gestão proativa e **totalmente centralizada** do paciente, garantindo que todas as etapas necessárias sejam verificadas e que o agendamento da cirurgia seja efetivado e acompanhado de forma eficiente, reduzindo gargalos, desistências e, crucialmente, **eliminando a necessidade de formulários e planilhas externas** ao sistema principal.

O processo se inicia com a identificação de um paciente com intenção de realizar uma cirurgia eletiva, seguindo um fluxo automatizado e integrado **dentro do próprio ambiente do sistema**.

1. **Início do Processo e Coleta de Interesse (Centralizada no Sistema):**
  - **Gatilho:** O processo é iniciado quando um paciente manifesta interesse em realizar uma cirurgia eletiva através de uma interação direta com o AVA via WhatsApp, ou no formulário disponível ao paciente que será integrado ao banco de dados. O próprio sistema AVA direciona a coleta de dados de interesse do paciente.
2. **Validação de Interesse e Coleta de Dados Básicos Adicionais (Via Sistema e WhatsApp):**
  - **Comunicação Automatizada e Registro Direto:** Com base nas informações já coletadas e registradas no sistema, o AVA envia mensagens automatizadas ao paciente via WhatsApp para confirmar o interesse em agendar a cirurgia e coletar ou validar dados básicos adicionais (telefone de contato preferencial, e-mail, convênio médico).
3. **Verificação de Pendências e Pré-requisitos (Automatizada e Centralizada):**
  - **Pendências Administrativas:** O sistema realiza verificações automáticas, em tempo real, consultando o MV ou o SIGRAH para identificar quaisquer pendências administrativas ou de cadastro que possam impedir o agendamento ou a realização da cirurgia. Essas verificações são executadas **internamente pelo sistema**.
  - **Exames Pré-Cirúrgicos:** O sistema verifica o histórico do paciente diretamente no MV para confirmar se todos os exames pré-cirúrgicos obrigatórios foram realizados e se seus resultados estão válidos. Caso haja pendências, o sistema gera alertas para a equipe e orienta o paciente automaticamente (via WhatsApp) sobre as próximas etapas necessárias.
4. **Agendamento da Cirurgia e Monitoramento (Totalmente Integrado ao MV):**



- **Confirmação para Agendamento:** Após a validação de interesse, dados básicos, pendências e exames, o sistema marca o paciente como "Apto para Agendamento".
  - **Busca e Agendamento no MV:** O sistema busca no MV por datas e horários disponíveis para a cirurgia específica do paciente, considerando a especialidade e a disponibilidade médica. O agendamento é então registrado no MV, e **essa informação é automaticamente refletida no sistema centralizado.**
5. **Finalização do Processo (Conclusão da Cirurgia no MV):**
- **Monitoramento da Conclusão:** O sistema monitora o status da cirurgia no MV em tempo real. O processo de acompanhamento da navegação do paciente eletivo é finalizado **somente quando a cirurgia é registrada como "Finalizada" no Sistema MV.**

**Atualização Final Centralizada:** O status do paciente no dashboard de acompanhamento é marcado como "Cirurgia Finalizada", removendo-o da fila de cirurgias pendentes e contribuindo diretamente para o objetivo de "zerar a fila", com todas as informações e o histórico acessíveis no mesmo ambiente.

## F002.1 Agendamento de Consultas via WhatsApp

A funcionalidade de agendamento de consultas permite que o paciente realize todo o processo diretamente pelo WhatsApp, de forma simples, intuitiva e totalmente integrada ao sistema MV.

O atendimento se inicia com a coleta de informações essenciais, como nome completo, CPF e preferência de data. Com esses dados, o sistema verifica se o paciente já possui cadastro no MV.

- Caso **positivo**, o sistema retorna ao paciente uma lista com **cinco sugestões de datas disponíveis** para agendamento.
- Caso **negativo**, é realizado o **pré-cadastro do paciente no MV**, e em seguida são apresentadas as mesmas cinco sugestões de datas.

Após a exibição das opções, o paciente pode:

1. Selecionar uma das datas sugeridas e confirmar o agendamento;
2. Informar que nenhuma das opções é viável, momento em que o sistema fornecerá um novo conjunto com cinco datas diferentes — repetindo este processo até que o paciente confirme a consulta.

Uma vez confirmado o agendamento, o sistema registra automaticamente a data e o horário da consulta no MV, vinculando-os ao cadastro do paciente.



## F002.2 Confirmação de Consulta

A funcionalidade de confirmação de consulta ocorre por meio do envio automático de mensagens aos pacientes cadastrados no sistema MV. Para isso, o sistema verifica todos os agendamentos previstos para as próximas **48 horas** que ainda não possuem status de confirmação e realiza o disparo da mensagem.

Ao receber a mensagem, o paciente poderá escolher entre **duas opções**:

1. Confirmar a **presença** na consulta;
2. Informar a **desistência** da consulta;

Caso o paciente confirme a consulta, o sistema atualiza automaticamente o status do agendamento no MV para “**Confirmado**”.

Se ele optar pela desistência, o status do agendamento é atualizado para “**Cancelado**”.

Se o paciente não responder à mensagem **dentro de 12 horas**, o sistema envia um novo lembrete. Persistindo a ausência de resposta, é possível configurar o envio de uma desistência automática, alterando o status do agendamento no MV para “Cancelado”.

## F003.1 Disparo de Mensagens Avulsas

A funcionalidade de disparo de mensagens avulsas permite o envio de comunicações pontuais aos pacientes por meio do WhatsApp, sem vínculo direto com um agendamento específico.

As mensagens podem ser enviadas de forma **manual**, por um operador autorizado, ou de forma **automatizada**, com base em regras pré-configuradas no sistema. Essa funcionalidade é especialmente útil para envio de **avisos de recesso, comunicados de ausência de profissionais, campanhas de prevenção** ou qualquer outra informação de interesse coletivo.

O sistema permite a **segmentação do público-alvo** com base em critérios como **grupo de pacientes, especialidade médica**, ou **agenda previamente marcada**, garantindo que a mensagem seja enviada apenas para os destinatários corretos.

Além disso, o sistema realiza o **monitoramento da entregabilidade**, identificando mensagens enviadas com sucesso, falhas de envio e taxa de leitura, permitindo ações corretivas ou reenvios conforme necessário.

