

ChatBot - Pré Triagem

Projeto B - Desafios de Negócios para a Inovação no Complexo Pequeno Príncipe

Beatriz Rosa Marques Zeferino, Gabriela Cristina Schmitt, Nicole Kratzuk Dobkowski, Prof. Carlos Augusto Vargas

INTRODUÇÃO

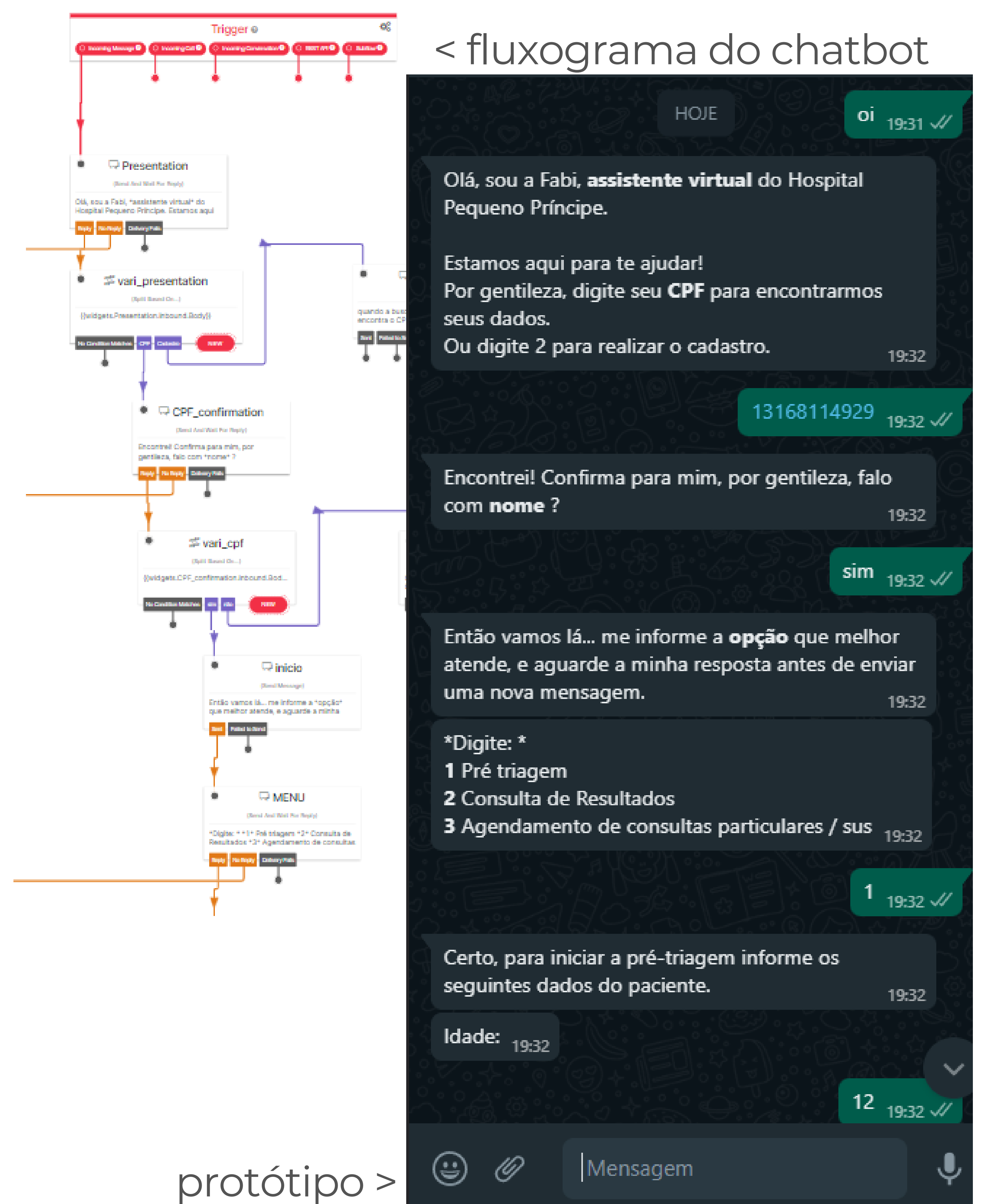
Com o objetivo de auxiliar o Hospital Pequeno Príncipe, identificamos reclamações online advindas dos pacientes e/ou de seus responsáveis em relação aos atendimentos realizados ou às filas de espera no local. Desta forma, a melhor opção encontrada foi a criação de um chatbot, que, por meio da troca de mensagens, extrai informações do paciente como forma de acelerar o atendimento da pré-triagem.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Depois de nos aprofundarmos a respeito, notamos que outros hospitais no país utilizam chatbots para facilitar o atendimento com os pacientes, mas não para pré-triagem. Discutindo com profissionais de saúde e do próprio Hospital Pequeno Príncipe, encontramos uma série de perguntas de triagem que poderiam ser respondidas. Quando se trata de chatbots, a melhor alternativa no Brasil é a aplicabilidade no WhatsApp, visto que é o aplicativo de trocas de mensagens mais usado.

CONCLUSÕES

Após apresentado o protótipo do chatbot com custos avaliados e mapeamento de informações faltantes (integração com sistemas atuais etc) não houve aderência por parte do hospital, apesar do feedback positivo.



AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Guilherme Rosso, Gabriela Sousa e demais profissionais do Hospital Pequeno Príncipe pelo auxílio e discussões promovidas, e especialmente ao professor Carlos, pelo empenho e zelo ao nos conduzir nesta experiência.