

# SISTEMA OMNICHANNEL PARA CLÍNICA MÉDICA

MATHEUS HENRIQUE DE SOUZA BARROS

UNIC

**Palavras-chave:** ( Omnichannel, Clínica Médica, Comunicação, Microsserviços, Atendimento ao Paciente)

## Introdução

A comunicação eficiente entre clinicas medicas e seus pacientes é um fator determinante para a qualidade do atendimento e fidelização. Com o aumento da digitalização, os canais de contato se multiplicaram, tornando a gestão dessas interações um desafio. Esse artigo propõe um sistema omnichannel que centraliza e integra os canais de comunicação, oferecendo uma plataforma única para pacientes, atendentes e gestores.

## Objetivo

O objetivo principal do sistema omnichannel é centralizar e integrar todos os canais de comunicação utilizados no atendimento ao paciente, proporcionando uma experiência mais eficiente, personalizada e satisfatória. Os objetivos específicos incluem: reduzir o tempo de respostas, melhorar a agilidade no atendimento, oferecer liberdade de escolha ao paciente quanto ao canal de comunicação, unificar o histórico de interação e fornecer métricas gerenciais para tomada de decisões.

## Metodologia

A metodologia de desenvolvimento do sistema omnichannel para clinicas medicas visa criar uma plataforma integrada que centraliza os canais de comunicação com os pacientes, como WhatsApp, e-mail e redes sociais. Utilizando microsserviços escaláveis, com backend em Python e frontend em React, o sistema oferece interfaces específicas para pacientes, atendentes e gerentes, melhorando a agilidade e a experiência do paciente. O painel do atendente organiza as mensagens e o dashboard gerencial permite o monitoramento em tempo real.

## Resultado

O resultado do desenvolvimento do sistema omnichannel para clinicas medicas é a melhoria significativa na eficiência e na experiência do paciente, alcançando a redução do tempo de respostas, o aumento na taxa de agendamentos, melhoria na satisfação dos pacientes, otimização da equipe de atendimentos e dados gerenciais para tomada de decisões.

## **Conclusão**

A implementação de um sistema omnichannel em clinicas medicas apresenta um avanço significativo na gestão da comunicação com pacientes. A centralização dos canais, aliada a uma arquitetura moderna e interfaces específicas, proporciona ganhos operacionais e estratégicos. O uso de métricas e dashboards permite uma gestão baseada em dados, promovendo eficiência e qualidade no atendimento.

**REFERÊNCIAS:** CARMONA, J. V. (2011). **Análise e Desempenho de Tráfego Triple Play em Redes PLC de Baixa Tensão.**