

Tele Atendimento funcionamento e parametrização

Caminho: Portal do cidadão > Teleatendimento - UPA > acolhimento > teleatendimento - Ambulatório > Atendimento > Teleatendimento

Alteração: Implementação de nova funcionalidade do sistema para realizar teleatendimento para demanda espontânea e agendada.

A ferramenta permite o atendimento ao usuário de duas maneiras, por demanda espontânea ou por demanda agendada. Os atendimentos por demanda espontânea procedem usando a estrutura e módulo da UPA. Já os atendimentos oriundos de demanda agendada são registrados usando a estrutura e módulo ambulatório.

A seguir descrevo as parametrizações necessárias e os fluxos para cada um dos caráter de atendimento.

Demanda espontânea

Parametrização:

a) UPA > Administração > Tipo de entrada :

Neste cadastro iremos indicar quais tipos de entrada poderão ser utilizados para o tele atendimento, marcando a opção "teleatendimento" como SIM.

b) Administração > Unidade setor atendimento teleatendimento:

Esta parametrização se faz necessária para informar , qual unidade e setor o usuário será redirecionado conforme o tipo de entrada escolhido. É possível ainda parametrizar em quais dias e horários o tipo de atendimento desta unidade e setor poderá ser selecionado.

Um tipo de entrada poderá ser relacionado a apenas um setor da unidade.

c) Administração > Município > Parâmetro "Exibir teleatendimento no portal do cidadão"

Fluxo:

a) Usuário entra no portal do cidadão, e na aba tele atendimento, clica no botão solicitar atendimento, escolhendo qual o serviço desejado.

b) Este usuário será listado na fila de espera de acolhimento com classificação de risco, conforme parametrização de unidade setor teleatendimento ja supracitado, para o profissional iniciar o atendimento, e após iniciado, deverá selecionar a opção iniciar tele atendimento.

c) Quando o profissional iniciar o tele atendimento, automaticamente irá aparecer para o usuário no portal do cidadão, o botão "Entrar na sala".

d) Ao fim do acolhimento, o profissional ira encaminhar este usuário para o atendimento, e consequentemente o mesmo será listado na fila de atendimento também do módulo UPA, para que o profissional médico inicie o atendimento.

e) O profissional médico deverá após iniciar o atendimento pela fila, clicar no botão "Iniciar teleatendimento" para abrir a sala, e consequentemente aparecerá também para o cidadão, o botão "Entrar na sala".

Regionais: Barueri - SP | Montes Claros - MG
www.vivver.com.br | contato@vivver.com.br

TELE ATENDIMENTO



f) Ao fim do atendimento o cidadão poderá baixar pelo portal os documentos assinados digitalmente pelo profissional no atendimento.

Demanda agendada

Parametrização:

a) Regulação > Serviço > Tipo serviço saúde: Necessário marcar a opção "Teleatendimento" como sim, para criação das agendas que terão seus atendimentos realizados pelo tele atendimento.

b) Administração > Municipio > Parâmetro "Exibir teleatendimento no portal do cidadão"

Fluxo:

a) Após a recepção de serviço, do registro agendado, será listado para o usuário, no portal do cidadão, na aba tele atendimento, as informações deste atendimento, com o status aguardando atendimento.

b) Quando o profissional, através da fila de espera de atendimento do módulo ambulatorio, iniciar o atendimento e abrir a sala de tele atendimento, será liberado automaticamente para o usuário no portal do cidadão, também o botão "Entrar na sala".

c) Ao fim do atendimento o cidadão poderá baixar pelo portal os documentos assinados digitalmente pelo profissional no atendimento.

VIVVER SISTEMAS LTDA.

CNPJ: 03.381.389/0001-50

Sede: Avenida do Contorno . nº 7069 . 10º andar . sala 1001 . Bairro Santo Antônio . Belo Horizonte - MG | CEP 30110-043 . Telefone: (31) 3025.3550

Regionais: Barueri - SP | Montes Claros - MG
www.vivver.com.br | contato@vivver.com.br