



Comunicação Integrada para a Saúde

Instituto de Tecnologia e Inovação Evereste





Quem somos

O Everest é um Instituto de Pesquisa, Ciência e Tecnologia da iniciativa privada. Respiramos a **inovação tecnológica** e a **transformação digital** atrelados a pilares baseados em governança corporativa, conformidade e responsabilidade social, utilizando profissionais especialistas, mestres e doutores.

Onde estamos

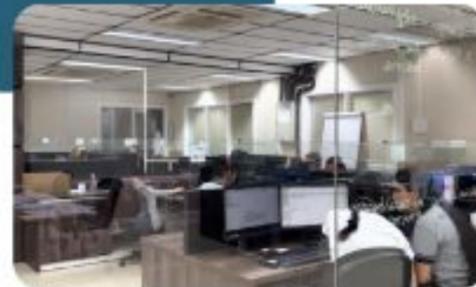


Com sede localizada estrategicamente no coração da floresta Amazônica, e mais especificamente na Zona Franca de Manaus, uma das mais importantes áreas empresariais e industriais do Brasil, o **Evereste é um importante centro de desenvolvimento tecnológico do Norte do País e um significativo Hub de negócios, estando presente fisicamente na Zona Franca, na Sede em Manaus, no PQTEC em São Paulo, Carajás no Pará e Brasília DF, oferecendo uma estrutura diferenciada capaz de conectar mais pessoas, outros centros de pesquisa, inovação e empreendedorismo.**

Localização estratégica

Infraestrutura

Nossas Instalações



Salas de reunião, laboratório de desenvolvimento, setor administrativo, auditório, recepção, refeitório e demais ambientes climatizados, com internet de alta velocidade. Além de ter um espaço físico sob medida, **nossos parceiros ganham a oportunidade de estar dentro do ecossistema inovador do Everest**, facilitando a troca de experiências com outros profissionais, empresas, instituições e universidades.

Ampla estrutura

Alguns Parceiros

Conectados ao Evereste



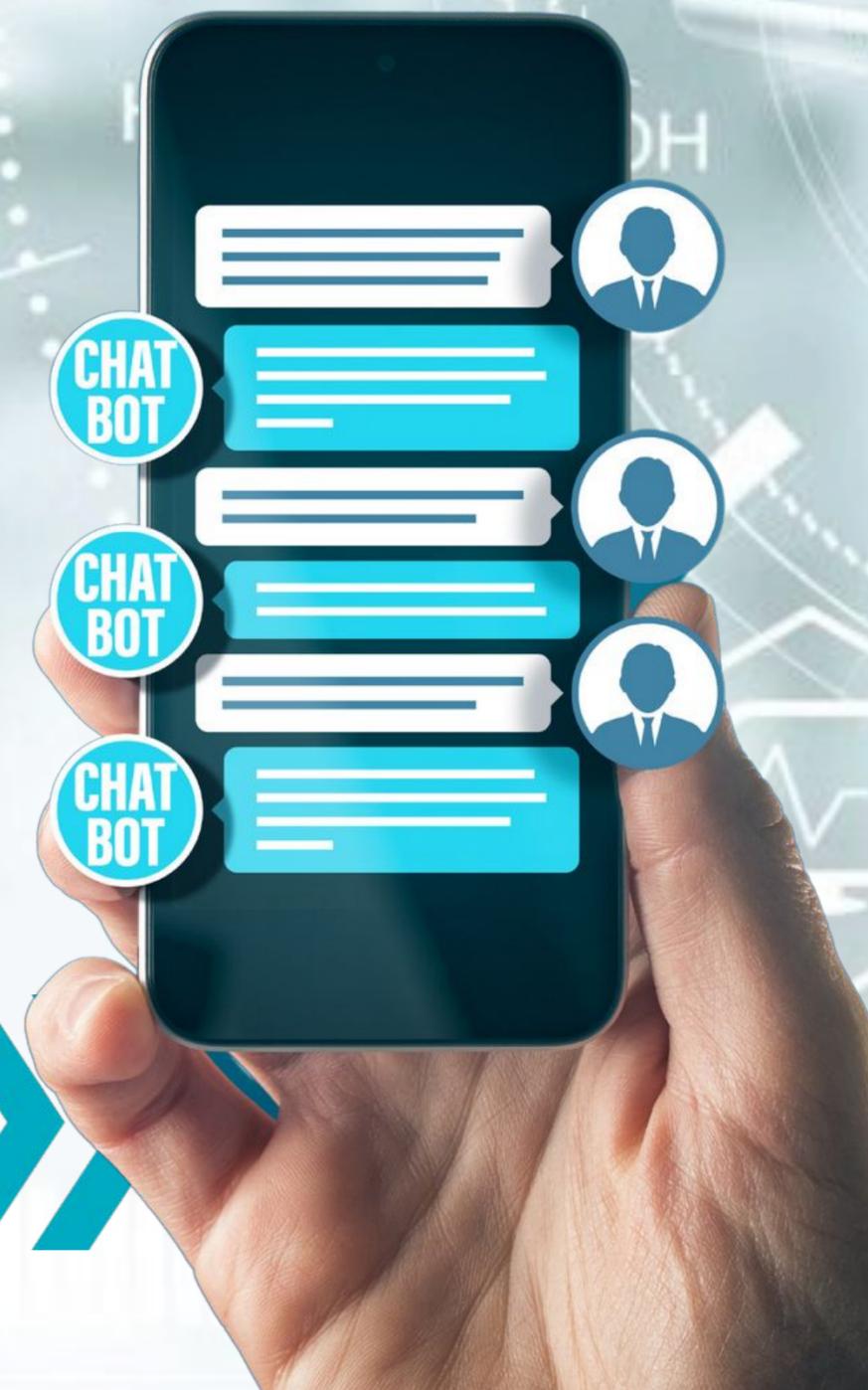
O atendimento na medicina evoluiu

Grandes filas

Agendamento

Call Center

Comunicação Integrada

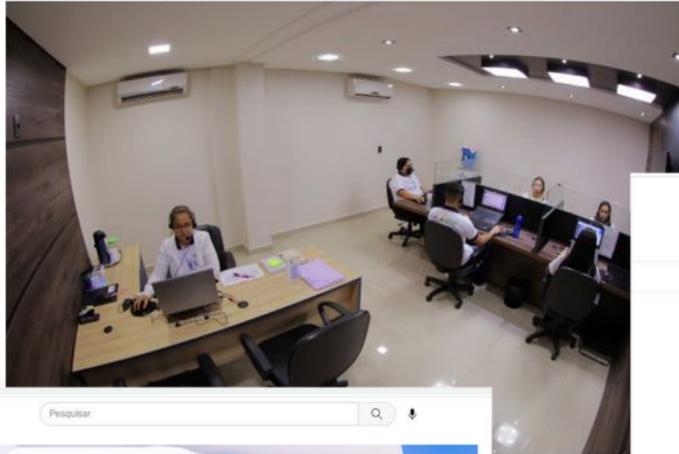


Na mídia: O atendimento que está fazendo a diferença

Notícias

Call center do aplicativo Saúde Amazonas contabiliza mais de 24,6 mil ligações no primeiro mês de operação

26/04/2022 10:06:31

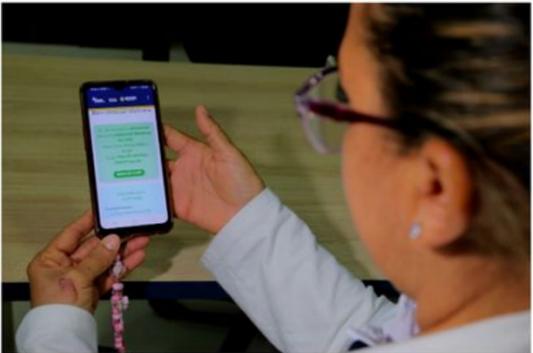


- NOTÍCIAS
- Destaques
- Igreja Católica
- Amazonas
- Brasil
- Mundo
- Esportes
- Rádio Rio Mar
- APP RIO MAR

9 DE ABRIL DE 2022

Aplicativo Saúde Amazonas permite à população acompanhar consultas e exames agendados

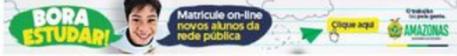
O Governo do Amazonas lançou, na última sexta-feira (08/04), o aplicativo Saúde Amazonas. O dispositivo permite à população acompanhar o agendamento de consultas e procedimentos por meio do Sistema Nacional de Regulação (Sisreg).



A nova ferramenta busca diminuir o absenteísmo, quando o paciente deixa de comparecer à consulta ou exame marcado no Sistema Único de Saúde (SUS), que desde o início da pandemia passou de 40%, segundo dados da SES-AM.

atual

Política Economia Dia a Dia Esporte Política Expediente TV Atual Letras Para Serviços Variedades Saúde Negócios Tecnologia Colunistas Quem Somos



Paciente no AM poderá acompanhar consulta e exame pelo celular

8 de abril de 2022 - Dia a Dia



Call center do Saúde Amazonas contabiliza mais de 24,6 mil ligações

Por Redação Portal Projeta - 26/04/2022

280

A screenshot of a YouTube video player showing the 'Saúde Amazonas' app interface on a smartphone. The video title is 'Call center do app 'Saúde Amazonas' contabiliza mais de 24,6 mil ligações' and it has 27 views as of April 2022.

O uso do serviço de atendimento virtual pelo Brasil

NOVO WHATSAPP DA SAÚDE

Informações sobre lista de espera, consultas de especialidades e cirurgias eletivas

WhatsApp: (11) 94926 1580
(11) 94926 5321

Adicione um dos números acima e envie um documento com foto (RG ou CNH) e CNS (Cartão Nacional de Saúde) do paciente. Não serão passadas informações de terceiros sem autorização prévia.

aracatuba.sp.gov.br



WHATSAPP SAÚDE

PARA FACILITAR O AGENDAMENTO E CANCELAMENTO DE TRANSPORTE PARA PACIENTES.

(15) 3263-5886

SECRETARIA DE SAÚDE
PREFEITURA DE BOITUVA
boituva.sp.gov.br



Para ficar mais próxima de vocês, a **Secretaria de Saúde de Itinga** está no **WHATSAPP!**

(33) 9 8885-8641

Para ligação: **(33) 3733-1722**

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
ITINGA-MG



Teleatendimento do Issec agora tem Whatsapp!

(85) 3101.4823

issec
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DO PLANEJAMENTO E GESTÃO



9:45

Paciente Online

Olá, Paciente!

Dra. [nome] enviou os documentos digitais referentes ao seu atendimento no dia 21/03/2022. Para acessar seus documentos, siga os passos abaixo:

1. Tenha em mãos o número do CPF, RNE ou passaporte informados na consulta;
2. Copie o código de acesso a seguir: 12345
3. Acesse o portal de documentos clicando neste link: <https://ptmed.co/99999>
4. Nos campos adequados, informe os dados pessoais, código de acesso informado acima e acesse o portal;
5. Baixe os documentos disponíveis.

Obrigada :) 09:27 ✓

TODAY

Type a message



Avanço do Omnichannel no Brasil

Apenas 3,5% das empresas oferecem suporte omnichannel

Canais de Atendimento:



E-mail 43%



API 21%



Site 19%



Chat 10%



Facebook 1,6%

Solução Everest

Uma plataforma de integração de **multicanais** e módulo de gestão de atendimento para implementação de ambientes **Omnichannel** com uso de **Inteligência Artificial** para uso de profissionais da saúde e pacientes.

Comunicação Integrada para a Saúde





A forma mais **Interativa e simples** de atendimento

O **Omnichannel** compreende a integração dos diversos canais de comunicação (telefone, chat, WhatsApp, SMS, etc.) oferecidos pelo serviço de saúde, de modo que a experiência do paciente seja sempre personalizada e consistente. **Nessa estrutura, o paciente é colocado no centro das operações.**

Quando o paciente agenda uma consulta pelo aplicativo, mas resolve entrar em contato por telefone para tirar dúvidas, o atendente recebe o telefonema, o sistema já mostra todos os dados inseridos pelo paciente e não há perda de histórico.



Principais funcionalidades

- Fila de atendimento
- Chats simultâneos
- Monitoramento da operação
- Classificação do atendimento por tags
- Transferência de atendimento entre agentes
- Envio de arquivos
- Atendimento de vários níveis
- Chatbot e inteligência artificial



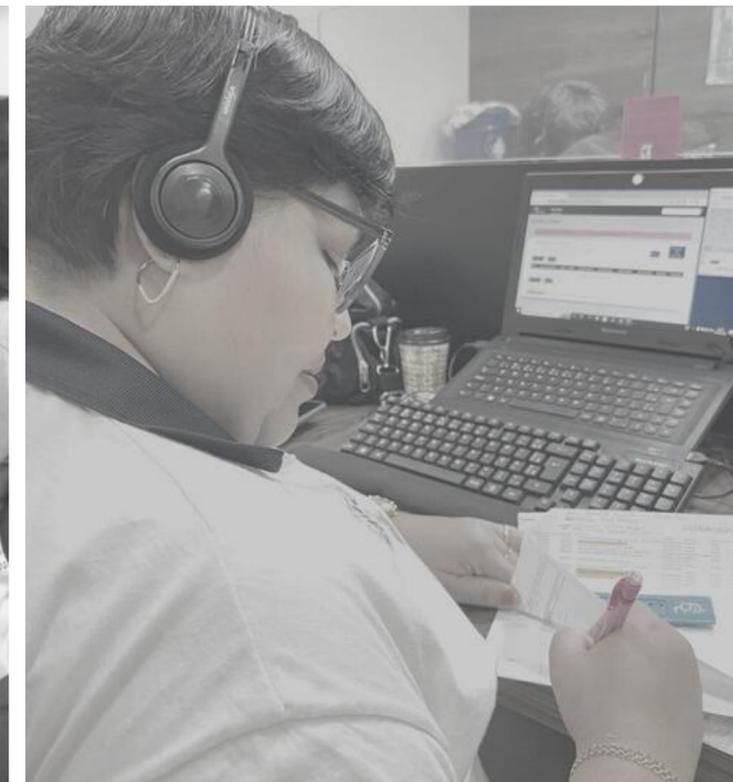
Principais funcionalidades

- Respostas inteligentes pré configuradas
- Envio de emojis
- Horário de atendimento
- Lista de contatos
- Gerenciamento de tarefas
- Geração de relatórios gerais



Canais de Atendimento

- Whatsapp
- Facebook Messenger
- Instagram
- Portais Institucionais (chatbot)
- VOIP (ligações)
- E-mail



MULTICANAIS

Serviços Virtuais Chatbot Saúde



Marcar Consulta

Agendar sua consulta
médica



Marcar Exames

Agendar um exame
especializado



Resultado de Exame

Resultados de exames
diversos

Serviços Virtuais Chatbot Saúde



Consultar **Solicitações**

Acompanhe o andamento
dos pedidos



Postos de **Atendimento**

Lista de postos de saúde



Ouvidoria

Denúncias, Reclamações,
elogios

Serviços Virtuais Chatbot Saúde

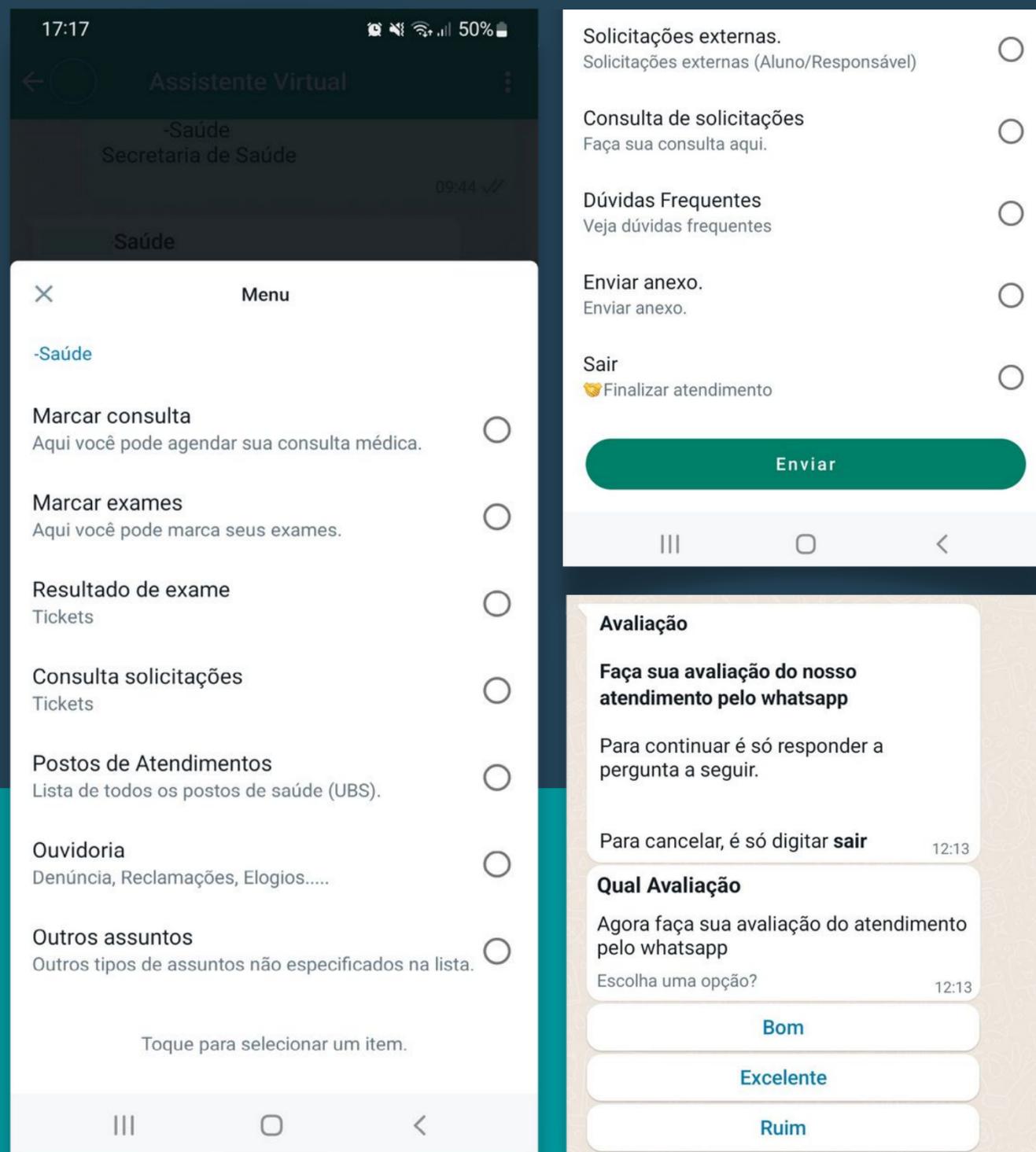


Whatsapp com Menu de Atendimento personalizado

Inovação com a transformação digital para oferecer uma experiência cada vez mais simples e rápida aos pacientes..

Funcionalidades:

- Envio de imagens
- Envio de arquivos
- Envio de PDF
- Envio de áudio
- Links
- Consulta e impressão de documentos diversos



Benefícios Omnichannel no serviço de Saúde do Estado

- Consultas ambulatoriais
- Exames laboratoriais
- Exames específicos (ressonância, tomografias, raio X)
- Cirurgias eletivas
- Contato direto com o paciente para informá-lo em tempo hábil sobre suas consultas e exames.
- A solicitação dos mesmos nas unidades básicas de saúde para a retirada do comprovante de autorização de consultas e exames



Benefícios Omnichannel no serviço de Saúde do Estado

- Contato direto com o paciente para a higienização das filas de espera do sistema de saúde do Estado
- Acompanhamento do paciente no pós-consulta
- Atendimento e suporte de qualidade ao cliente
- Redução do tempo de espera do cliente
- Redirecionamento de chamada

Comunicação Integrada para a Saúde

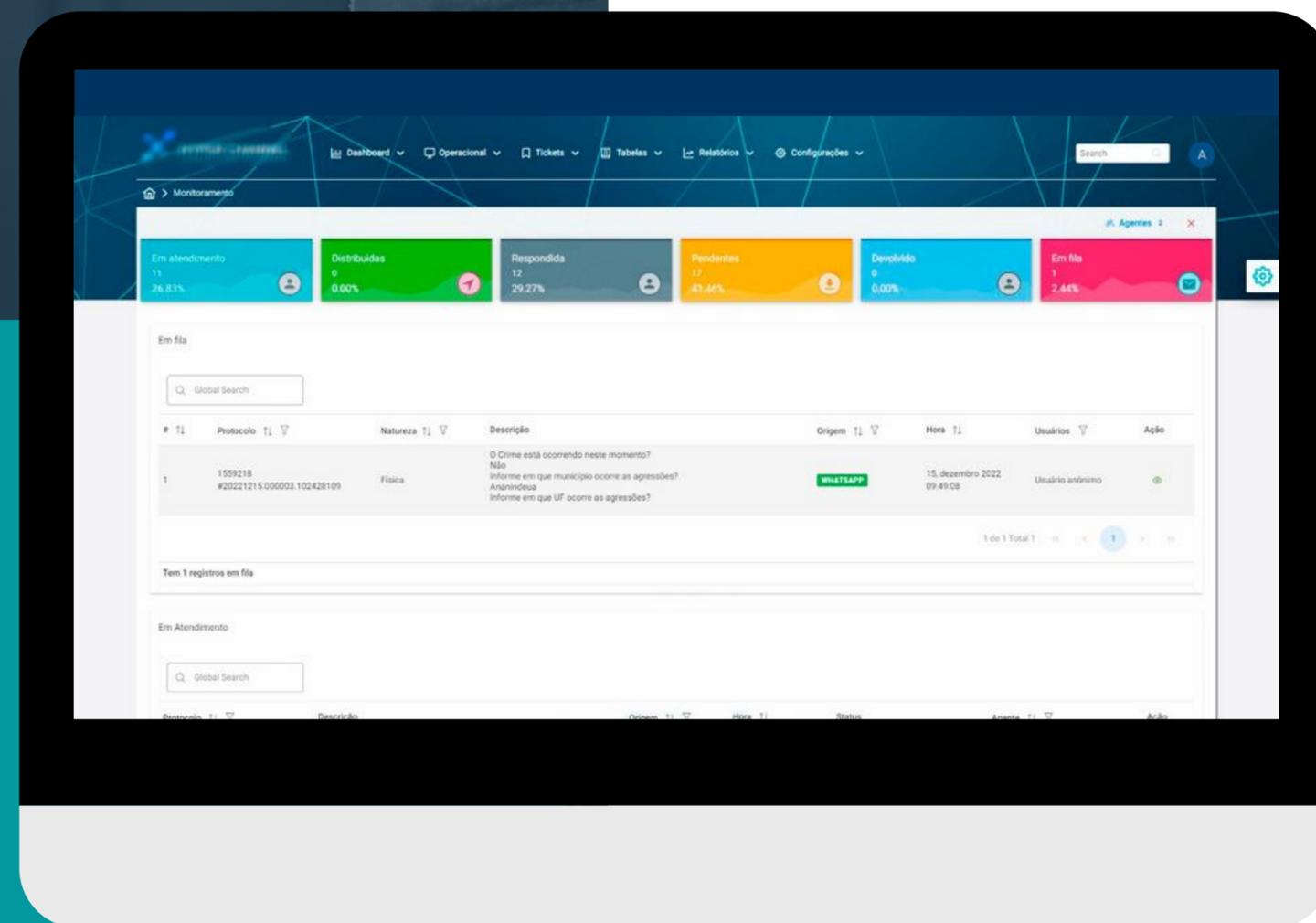


Histórico unificado de Atendimento

Armazene seus históricos de atendimento para consultá-lo a **qualquer momento dentro do período contratado.**

Com histórico de atendimentos multicanal, além de otimizar a gestão da equipe, seu representante pode atender o cidadão com mais contexto, **otimizar o tempo e melhorar a experiência.**

Comunicação Integrada para Saúde



Dashboard para gestores e tela de atendimento

Via Whatsapp

Código	Status	Criação	Origem	Título	Solicitante	Qtd/Última interação	Prazo de resposta	Prioridade	Lotação	Responsável	Agente
20221213.000874.130425097	NOVO	13/12/2022 - 12:05	WHATSAPP	internet	Reginaldo Pessoal	Sem interação	16/12/2022 - 10:32	BAIXA	HOMOLOGACAO 03		homologacao

Conversas em andamento 1

Em fila 37 | Pendentes 0 | Distribuída 0

Em fila

- PAULO - "Abertura de Chamado (Ticket)" - 31 mai, 15:47
- TICKET - BAIXA 20220503.000820.028524
- ESCOLA ESTADUAL PROF CHAVES - MANAUS - CDE 05
- DEVOU
- ANA - Boa tarde. - 6 Jul, 13:58
- DEVOLUÇÃO DE TICKET - 20220607.000773.152332352

Comunicação Integrada para a Saúde

Dashboard para gestores e tela de atendimento

Via Instagram Direct



The screenshot shows an Instagram Direct message thread. The sender, Sophia, asks for help. The recipient, Anaa Atende, responds with a protocol number (20230123.000025.040864) and contact information for SEDUC Atende. The recipient then replies with 'Abençoe' (Blessings).

ARQUITETURA DA SOLUÇÃO

- Infra em AWS Cloud
- Servidor backend em node.js
- Aplicação frontend em Angular 13
- APIs de integração em Node.js
- Cloud FireStore Database
- Integrações com todas a APIs Google
- Integração Nativa com Power BI





EVERESTE

INSTITUTO DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



Acesse e conheça-nos melhor

www.evereste.org.br