



TECNOLOGIA COMO ESTRATÉGIA PARA AMPLIAR A EFETIVIDADE DA CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE

Mariana de Oliveira; Lais Lima de Souza; Bruna Silva de Melo

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), AMA Especialidades Jardim São Luiz, São Paulo, Brasil

Eixo Temático: Economia e Avaliação de Tecnologias em Saúde

Introdução

A confirmação de consultas constitui uma etapa estratégica para a gestão do acesso, uma vez que a comunicação efetiva com o usuário pode favorecer o comparecimento, a continuidade do acompanhamento e o melhor aproveitamento das vagas ofertadas. Além do impacto assistencial, a eficiência desse processo relaciona-se à otimização dos recursos disponíveis e ao cumprimento das metas de produção pactuadas com a Secretaria Municipal da Saúde.

Em julho de 2025, após uma mudança no processo de trabalho, a confirmação de consultas na AMA Especialidades Jardim São Luiz voltou a ser realizada predominantemente por ligações telefônicas. Essa estratégia apresentou baixa efetividade na comunicação com os usuários, diante da menor adesão às chamadas telefônicas e da crescente utilização de meios de comunicação digitais mais ágeis e acessíveis, como o WhatsApp. Diante desse cenário, e considerando os resultados obtidos anteriormente à mudança do fluxo, o Grupo Asas desenvolveu uma plataforma para envio de mensagens via WhatsApp, com o propósito de aprimorar o processo de confirmação de consultas, ampliar sua efetividade e otimizar a comunicação com os usuários.

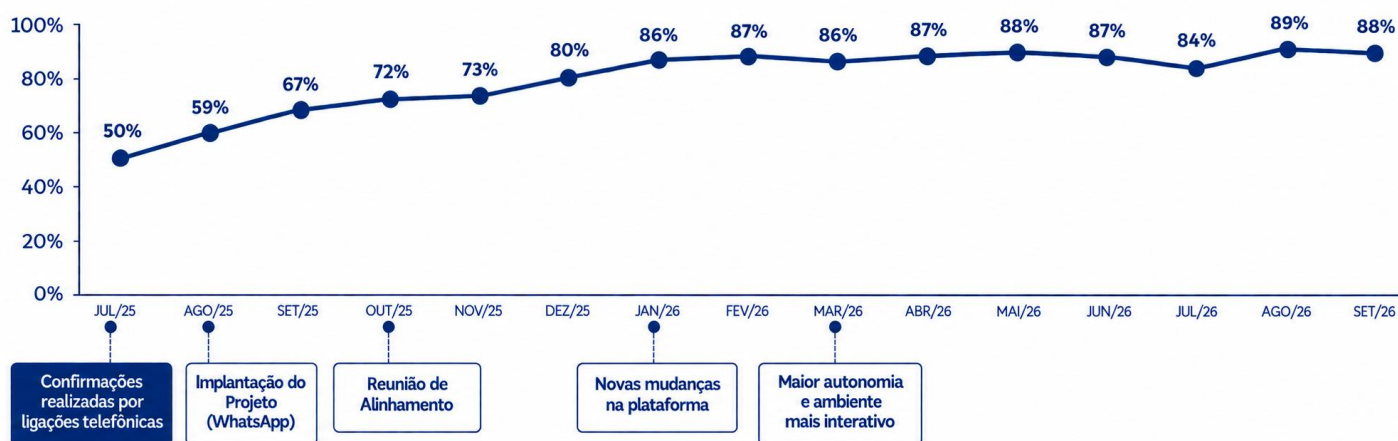
Objetivo

Avaliar a efetividade da implantação de uma plataforma de mensagens via WhatsApp para confirmação de consultas e refletir sobre seu potencial impacto na continuidade do cuidado, na otimização dos recursos e no cumprimento das metas assistenciais pactuadas.

Métodos

Trata-se de um relato de experiência, de caráter descritivo, desenvolvido na AMA Especialidades Jardim São Luiz, no município de São Paulo, no período de julho de 2025 a setembro de 2026. Foi analisada a evolução mensal da efetividade do processo de confirmação de consultas. Em julho de 2025, as confirmações eram realizadas predominantemente por ligações telefônicas. Em agosto de 2025, foi implantada uma plataforma para envio de mensagens via WhatsApp. A partir do monitoramento sistemático do indicador, foram implementadas intervenções sucessivas para aprimoramento do fluxo e da ferramenta. A efetividade foi mensurada mensalmente pelo percentual de confirmações obtidas em relação às ações de confirmação realizadas, permitindo acompanhar a evolução dos resultados ao longo do período.

EVOLUÇÃO DA EFETIVIDADE DAS AÇÕES DE CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS



Conclusão

A implantação da plataforma mostrou-se efetiva na qualificação da confirmação de consultas, ampliando a comunicação com os usuários e reduzindo a dependência de ligações telefônicas. Para além do ganho operacional, a experiência evidencia a importância de avaliar tecnologias considerando sua contribuição para a continuidade do acompanhamento, o aproveitamento das vagas e o cumprimento das metas assistenciais pactuadas. A sustentabilidade da estratégia requer monitoramento contínuo dos resultados e análise de custo-benefício, de modo a subsidiar decisões de gestão que conciliem eficiência, uso racional de recursos e continuidade do cuidado.

Acesse o trabalho na íntegra!

