

Os assistentes virtuais ajudam a trazer eficiência para muitas áreas de negócio. Na saúde não é diferente, permitindo integrar a tecnologia ao cuidado humanizado. Pensando nisso e em trazer mais um canal inovador e diferenciado aos participantes de seus programas clínicos, a Sharecare decidiu desenvolver e apresentar ao mercado sua própria enfermeira virtual.

Batizado com o nome de Sara, o personagem foca no atendimento personalizado e de alta qualidade. A assistente virtual da Sharecare atua desde o primeiro contato com os pacientes, favorecendo o engajamento e auxiliando no alcance dos melhores resultados na saúde. Com isso, pode-se observar uma resolução mais rápida para os problemas e, ainda, a redução de custos para as empresas e operadoras de saúde.

Ainda existem outros benefícios. Afinal, a enfermeira virtual Sara surgiu da necessidade de criar um modelo híbrido coordenado, que unisse a expertise clínica da Sharecare com a inovação tecnológica.

Quer ver quais vantagens sua empresa pode alcançar com essa novidade? Acompanhe o conteúdo até o final e fique por dentro!

Coleta de dados com rapidez

A enfermeira virtual Sara conduz interações estratégicas via chatbot, o que contribui para que os participantes dos programas clínicos da Sharecare tenham uma experiência mais fluida e para que o engajamento com os cuidados de saúde seja aprimorado. No entanto, ainda existe outra funcionalidade importante nessa tecnologia: a coleta de dados.

O sistema facilita e torna mais conveniente a interação do usuário ao longo de toda sua jornada clínica Sharecare. Assim, as informações trocadas com a enfermeira virtual alimentam o prontuário eletrônico de forma automática. Em seguida, os dados de cada paciente são integrados e centralizados.

A consequência é a personalização dos protocolos clínicos. Eles são aplicados para garantir que a equipe de consultores de saúde trabalhe mudanças comportamentais e demais pontos de melhoria, de acordo com a realidade do indivíduo. Em outras palavras, o profissional especializado consegue focar em assuntos mais importantes e aprofundar no cuidado com o paciente.

Ele deixa, portanto, de gastar tempo com coletas simples de informação, uma vez que o chatbot executa esse trabalho de forma automatizada. Assim, quando o atendimento começa, todos os dados necessários já estão à disposição. Para o paciente, por outro lado, é a oportunidade de receber cuidado personalizado por meio do seu canal de preferência.

Além disso, a atendente virtual Sara é capaz de fazer uma triagem dos dados coletados durante a interação e até mesmo identificar o canal ao qual o usuário deve recorrer, como Centro de Valorização da Vida ou Ligue Saúde, central telefônica da Sharecare capaz de auxiliar na solução de possíveis questões de saúde, 24 horas por dia, 7 dias na semana, evitando o deslocamento desnecessário ao ponto-socorro.

Resolução de problemas mais simples

A enfermeira virtual Sara foi desenvolvida a partir de recursos de inteligência artificial. Por isso, garante agilidade e precisão na resolução de problemas simples trazidos pelos colaboradores. Isso acontece por meio da coleta de dados, já explicada, e pela aplicação de instrumentos para identificação de riscos ou necessidades de saúde, a partir de árvores decisórias mais simples.

Com a inteligência artificial, os chatbots também podem aprender ao longo de seu processo evolutivo, a partir de uma série de fontes de dados usadas para aprimorar seu comportamento.

Dentro desse escopo, estão incluídas informações sobre produtos, serviços e protocolos de atendimento, além do histórico de contatos com a Sharecare. Desse modo, é possível responder e/ou direcionar qualquer tipo de queixa.

Automação e centralização dos dados

A inteligência artificial tem como característica a simulação do comportamento humano em máquinas. Por isso, automatiza atividades e garante a integração entre saúde humanizada (*high touch*) e digital (*high tech*). É isso que a enfermeira virtual Sara faz.

Por meio dos algoritmos de inteligência artificial, é possível ter acesso a um grande número de informações, o que facilita a identificação de problemas em estágio inicial.

Essa característica é ainda mais eficiente para questões mais simples. Assim, fica claro que os canais digitais são um dos pilares para o engajamento do usuário e para o cuidado híbrido. Conforme a gerente de Marketing e UX da Sharecare, Fernanda Rodrigues:

O cliente busca a centralização das informações de saúde em um único lugar, da melhor forma possível. O comportamento e as preferências de cada paciente não seguem um padrão. Por isso, as jornadas devem ser personalizadas. Unindo a estrutura da plataforma Sharecare à enfermeira Sara e à equipe de consultores de saúde, conseguimos atender as necessidades clínicas do paciente e ainda proporcionar a melhor experiência.

Otimização de tempo

A tecnologia da enfermeira digital Sara economiza tempo na identificação do problema, resolvendo ou encaminhando a situação do colaborador o quanto antes. Isso acontece porque as informações são cruzadas e é feita uma notificação em tempo real para o consultor de saúde sobre potenciais doenças e mudanças no estado de saúde.

Com as informações fornecidas pelos participantes dos programas clínicos da Sharecare e as interações com os serviços no mundo real, a enfermeira virtual guia o paciente para o uso eficiente dos recursos.

Sendo assim, as pessoas se tornam o centro do cuidado, ao mesmo tempo que as empresas conseguem gerenciar o custo de maneira mais adequada e alcançar resultados melhores. Além disso, a indicação de encaminhamento para o Ligue Saúde, em alguns casos, permite agilizar o diagnóstico preciso e a otimização do tempo nesse processo.

Redução de impactos na produtividade

Por combinar iniciativas *high tech* e *high touch*, a enfermeira virtual Sara eleva o nível de satisfação, conscientização e engajamento dos usuários. Para as empresas e as organizações parceiras da Sharecare, essas conquistas começam com a melhoria dos hábitos da população e dos indicadores gerais de saúde.

Isso porque a rapidez e a precisão proporcionadas pela Sara ajudam o colaborador a mudar seus hábitos rotineiros e ter uma vida mais equilibrada, tanto nos aspectos mentais quanto nos profissionais e sociais. Assim, ele desempenhará sua função com muito mais produtividade e o retorno sobre o investimento (ROI) – que na Sharecare é calculado por uma metodologia desenvolvida em Harvard – será maior.

Armazenamento de dados

Todos os dados coletados pela enfermeira virtual Sara são armazenados de forma segura em um ambiente na nuvem. Com isso, podem ser acessados a qualquer momento, o que garante aos profissionais de saúde a possibilidade de atender melhor os pacientes. Afinal, quando a pessoa

chega perante o consultor, ele já tem todas as informações referentes ao diagnóstico, as etapas já completas em sua jornada clínica e os próximos passos a serem seguidos.

O armazenamento dos dados ainda oferece redução de custos, que podem chegar a 30% menos, conforme a Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP). Isso acontece porque você deixa de usar arquivos físicos e mantém todos os documentos e históricos do paciente disponíveis para serem acessados por meio de uma busca rápida.

Assim, ganha-se em eficiência e fica viável oferecer um atendimento personalizado aos pacientes, com possibilidade de identificar ocorrência de problemas hereditários e outras variáveis que interferem nos diagnósticos.

Em suma, o uso da inteligência artificial apoia as tomadas de decisão e favorece o alcance de bons resultados. Segundo a especialista em marketing digital na Sharecare, Carolina Agueda:

Para entregarmos as melhores soluções às empresas que contratam nossos serviços, trabalhamos para que a Sharecare esteja preparada para engajar o paciente no canal de comunicação de sua preferência, com uma linguagem amistosa e empática cuidadosamente pensada, para que o usuário se sinta seguro e acolhido, tendo a Sara como uma forte referência durante a sua jornada.

Assim, a gestão de pessoas é mais eficaz, sempre prezando a qualidade de vida e o bem-estar. Ao mesmo tempo, gerencia os custos e evita os gastos excessivos com saúde, especialmente no que se refere à sinistralidade do plano de saúde.

Agora, você já sabe que vale a pena contar com a enfermeira virtual Sara e implementar as soluções da Sharecare na sua empresa. Depois é só ver os impactos positivos surgirem, tanto no que se refere à otimização de processos e resultados quanto à redução de custos com saúde.

Fonte: [Saúde Business](#), em 13.01.2020