

***Com chatbot baseado em soluções de atendimento virtual da Microsoft, software faz perguntas aos usuários para monitorar manifestações do novo coronavírus***

Um dos maiores desafios da retomada ao trabalho é a segurança de seus funcionários. Para auxiliar nesse processo, foi lançado o aplicativo CoVida, que faz o monitoramento do estado de saúde dos funcionários da empresa, indica se a pessoa está apta a retornar às atividades profissionais e ainda oferece um mapeamento do contágio da Covid-19 nas companhias. Ao todo, o aplicativo, desenvolvido pela Avanade – empresa de tecnologia e das soluções da Microsoft – com o Einstein, já monitora os sintomas de 30 mil pessoas.

Para Raquel Conceição, gerente médica da área de Saúde Corporativa e Inteligência de Saúde Populacional do Einstein, o CoVida é um conjunto de soluções para o enfrentamento à pandemia pelas empresas e para o cuidado com as pessoas. “Fazemos um trabalho de consultoria com as empresas para auxiliá-las no gerenciamento de pessoas na volta ao trabalho. Com a solução, disponibilizamos um painel no qual os líderes podem acompanhar diariamente como os funcionários estão em termos de sintomas, identificar casos por setor e fazer a ponte com o corpo médico quando forem identificados sinais da doença”, comenta.

O aplicativo CoVida fica disponível para download pelos funcionários das empresas clientes do Einstein e monitora diariamente os sintomas por meio de um atendimento virtual via chatbot (assistente virtual), que funciona com base no Power Virtual Agent da Microsoft. Dependendo dos sintomas sinalizados, o aplicativo encaminha as pessoas para uma conversa com enfermeiros, consultas virtuais com médicos ou para o agendamento de exame médico, seja por meio de coletas residenciais em até 48 horas ou em um Pronto-Socorro do Einstein.

De acordo com Eduardo Cordioli, gerente Médico de Telemedicina do Einstein, o aplicativo visa ampliar o cuidado com a saúde dos colaboradores. “A ideia é acelerar a assistência por meio da tecnologia, de forma que as pessoas tenham um acompanhamento médico constante para que, em caso de infecção pelo novo coronavírus, possam realizar o tratamento com agilidade e assertividade”, comenta.

O projeto se concentra em dois tipos de população: pessoas contaminadas pela Covid-19 e pessoas não contaminadas. Para os não contaminados, o CoVida faz a verificação de sintomas por meio do chatbot que direciona perguntas objetivas com base nos protocolos da OMS (Organização Mundial da Saúde) e do Ministério da Saúde. A jornada é definida por fases, sendo a primeira com duas perguntas que indicam se a pessoa precisa ir para o Pronto-Socorro; a segunda, na qual três perguntas indicam se ela precisaria de atendimento via telemedicina; na terceira, ela responde mais duas questões que mostram a necessidade de conversa virtual com uma enfermeira via chat; e, por fim, caso a pessoa passe por todas as etapas, ela está apta a trabalhar normalmente. Todo o processo dura cerca de três minutos.

Por outro lado, caso o usuário passe a apresentar sintomas, ele é direcionado para a equipe assistencial, que solicita o teste e, já no dia seguinte, o aplicativo passa a funcionar como verificador de cuidados, a fim de monitorar se os sintomas apresentam melhoras ou se o paciente precisa de encaminhamento médico.

O aplicativo usa a telemedicina e integra o Microsoft Dynamics 365 para gerenciar a conversão do atendimento via chatbots para uma interação humana, bem como registrar as consultas virtuais com as equipes médicas e disponibiliza um painel online no qual a empresa contratante consegue visualizar o histórico dos funcionários. Além disso, o CoVida tem uma funcionalidade, chamada de “Passaporte da Saúde”, no qual ficam registrados se os usuários estão aptos a atuarem nas dependências da companhia sem risco de contágio. A ferramenta garante a privacidade do paciente.

**Fonte:** Saúde Business, em 04.09.2020

