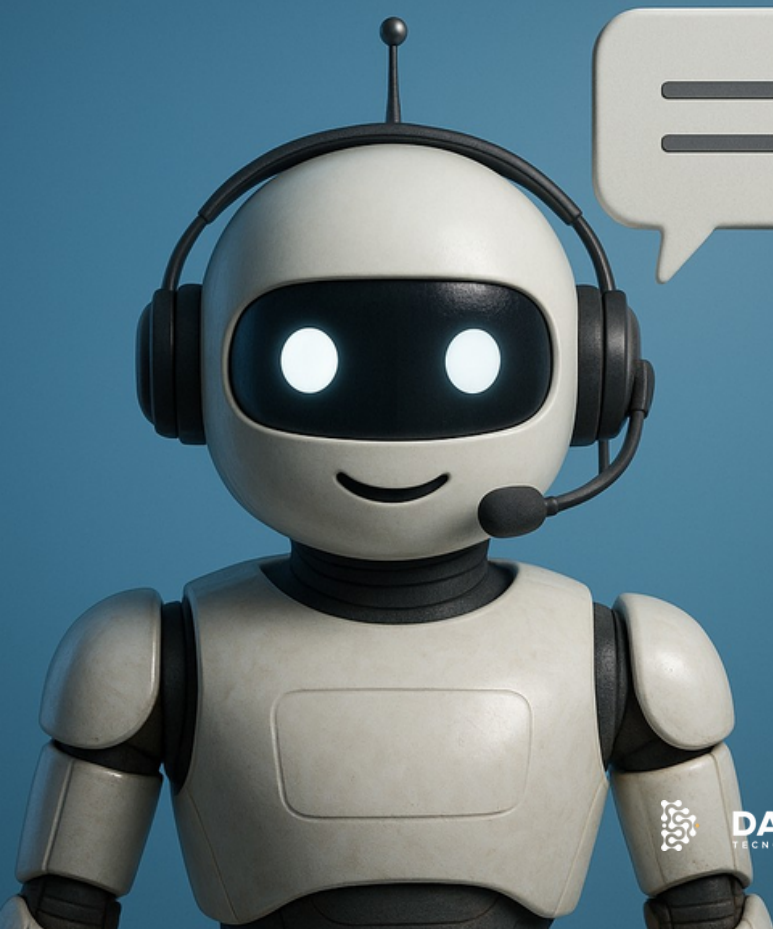


TRANSFORME O ATENDIMENTO COM IA E EFICIÊNCIA PARA CLÍNICAS E HOSPITAIS



DATASIGH.
TECNOLOGIA EM SAÚDE

Sumário

- 1.** Introdução
- 2.** Os Grandes Desafios do Atendimento em Clínicas e Hospitais
 - 2.1** Linhas ocupadas e perda de agendamentos
 - 2.2** Ausência de agendamento 24h
 - 2.3** Pacientes que não comparecem
 - 2.4** Confirmações manuais e sobrecarga da equipe
 - 2.5** Retornos esquecidos e queda no tratamento
 - 2.6** Falta de pesquisa de satisfação
 - 2.7** Falta de engajamento e fidelização
 - 2.8** Comunicação sem padrão e ruído na marca
 - 2.9** Equipe sobrecarregada com tarefas repetitivas
 - 2.10** Falta de dados para decisões estratégicas
 - 2.11** Crescimento travado apesar do esforço
 - 2.12** Impacto na reputação online
- 3.** Como a Automação com IA e WhatsApp Business Oficial resolve esses desafios
- 4.** Conclusão: Automação integrada como estratégia de crescimento
- 5.** Contact Center Datasigh: solução nativa completa para clínicas e hospitais
- 6.** Conclusão
- 7.** Sobre a Datasigh e Contato



1. Introdução

O atendimento é muito mais do que um processo operacional. Ele é o **primeiro cuidado oferecido ao paciente**, o ponto de contato que determina confiança, acolhimento e percepção de valor.

Quando falha ou demora:

- Pacientes desistem antes mesmo de iniciar o tratamento
- Profissionais perdem credibilidade e autoridade
- Clínicas e hospitais veem sua receita ser corroída silenciosamente
- O Custo de Aquisição de Cliente (CAC) aumenta, pois leads não se convertem
- O Lifetime Value (LTV) diminui, pela falta de retornos, fidelização e continuidade do cuidado

Neste e-book, você vai entender:

- Os problemas que travam o crescimento de clínicas e hospitais
- Como a automação de atendimento com IA resolve cada um desses desafios
- Como construir uma jornada integrada, humanizada e tecnológica, que **reduza o CAC, aumente o LTV e gere crescimento sustentável**

2. Os Grandes Desafios do Atendimento em Clínicas e Hospitais

2.1 Linhas ocupadas e perda de agendamentos

Problema:

Pacientes tentam ligar para agendar consultas ou exames e encontram linhas ocupadas ou esperam tanto que desistem.



Impacto:

Cada ligação perdida representa um paciente a menos, receita não realizada, piora na taxa de ocupação e percepção de desorganização.



A experiência negativa afasta o paciente e prejudica sua confiança na instituição.

2.2 Ausência de agendamento 24h



Problema:

Clínicas e hospitais restringem agendamentos ao horário comercial, mas muitos pacientes lembram de marcar fora desse período.

Impacto:

Sem um canal digital disponível 24h, perdem-se pacientes para concorrentes mais ágeis.

Além disso, a agenda fica ociosa em horários que poderiam estar preenchidos, limitando o faturamento e a eficiência operacional.

2.3 Pacientes que não comparecem

Problema:

Sem confirmações automáticas programadas, pacientes esquecem ou não avisam que faltarão.



Impacto:

Cada falta gera prejuízo imediato, ociosidade de equipe, desorganização do dia, desperdício de recursos e queda do faturamento previsto.

2.4 Confirmações manuais e sobrecarga da equipe

Problema:

Recepcionistas gastam horas ligando para confirmar cada consulta ou exame.



Impacto:

Esse processo é caro, ineficiente, ocupa linhas, sobrecarrega a equipe e reduz a capacidade de atendimento. Além disso, limita o crescimento, pois é impossível escalar confirmações manuais com aumento de volume.

Olá, Roberto! 📞

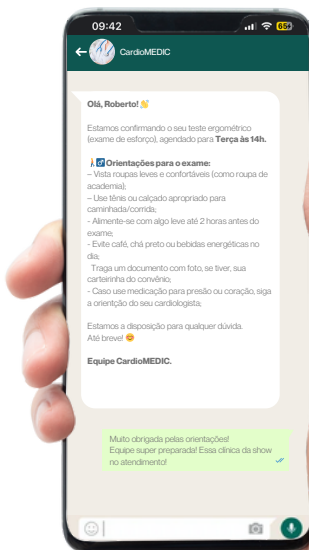
Estamos confirmando o seu teste ergométrico (exame de esforço), agendado para **Terça às 14h**.

👤📋 Orientações para o exame:

- Vista roupas leves e confortáveis (como roupa de academia);
- Use tênis ou calçado apropriado para caminhada/corrida;
- Alimente-se com algo leve até 2 horas antes do exame;
- Evite café, chá preto ou bebidas energéticas no dia;
- Traga um documento com foto, se tiver, sua carteirinha do convênio;
- Caso use medicação para pressão ou coração, siga a orientação do seu cardiologista;

Estamos a disposição para qualquer dúvida. Até breve! 😊

Equipe CardioMEDIC.



2.5 Retornos esquecidos e queda no tratamento

Problema:

Em especialidades como cardiologia, oftalmologia, gastroenterologia e oncologia, retornos são fundamentais para continuidade de tratamento. Sem lembretes automatizados, muitos pacientes esquecem de agendar o acompanhamento necessário.

Por exemplo:

- **Oftalmologia:** um paciente que fez consulta há um ano e precisa reavaliar seu grau para evitar esforço visual excessivo e dores de cabeça, mas não recebe nenhum lembrete e continua usando óculos desatualizados.
- **Cardiologia:** um paciente hipertenso ou com colesterol elevado que fez check-up há 6 meses e deveria reavaliar exames e medicação, mas sem aviso esquece, aumentando riscos à saúde.

Impacto:

Esses esquecimentos geram prejuízo clínico ao paciente, menor adesão a tratamentos, redução do ticket médio e do LTV (Lifetime Value), além de fortalecer a percepção de que a clínica não se importa com a evolução e segurança contínua do cuidado.

2.6 Falta de pesquisa de satisfação

Problema:

A maioria das instituições não realiza pesquisas de satisfação de forma estruturada e contínua.

Impacto:

Sem feedback real, não há clareza sobre falhas e acertos.

Problemas pequenos não identificados tornam-se reclamações públicas, afetando a reputação.

Além disso, o paciente não se sente ouvido, reduzindo fidelização.

2.7 Falta de engajamento e fidelização

Problema:

Após a consulta, pacientes não recebem contatos, orientações ou conteúdos que reforcem o vínculo.

Impacto:

Quebra o relacionamento, reduz a fidelização, diminui as indicações e enfraquece a imagem de cuidado integral.



2.8 Comunicação sem padrão e ruído na marca

Problema:

Cada atendente transmite informações de um jeito, seja sobre horário, preparo ou valores.

Impacto:

Gera insegurança, dúvidas, aumenta o volume de retrabalho e prejudica a percepção de profissionalismo e organização da clínica.

2.9 Equipe sobrecarregada com tarefas repetitivas

Problema:

Confirmar consultas, enviar orientações, preencher informações manualmente.

Impacto:

Tarefas operacionais consomem tempo que poderia ser usado para atendimento estratégico, gerando estresse, reduzindo produtividade e dificultando crescimento.



2.10 Falta de dados para decisões estratégicas

Problema:

Sem integração entre atendimento e ERP, gestores não têm indicadores confiáveis.

Impacto:

Decisões são tomadas sem base real, dificultando planejamento de agendas, equipe, marketing e finanças, gerando desperdícios e ineficiência.



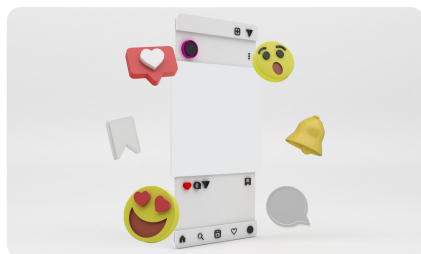
2.12 Impacto na reputação online

Problema:

Demora no atendimento, falhas em confirmações ou orientações geram reclamações no Google e redes sociais.

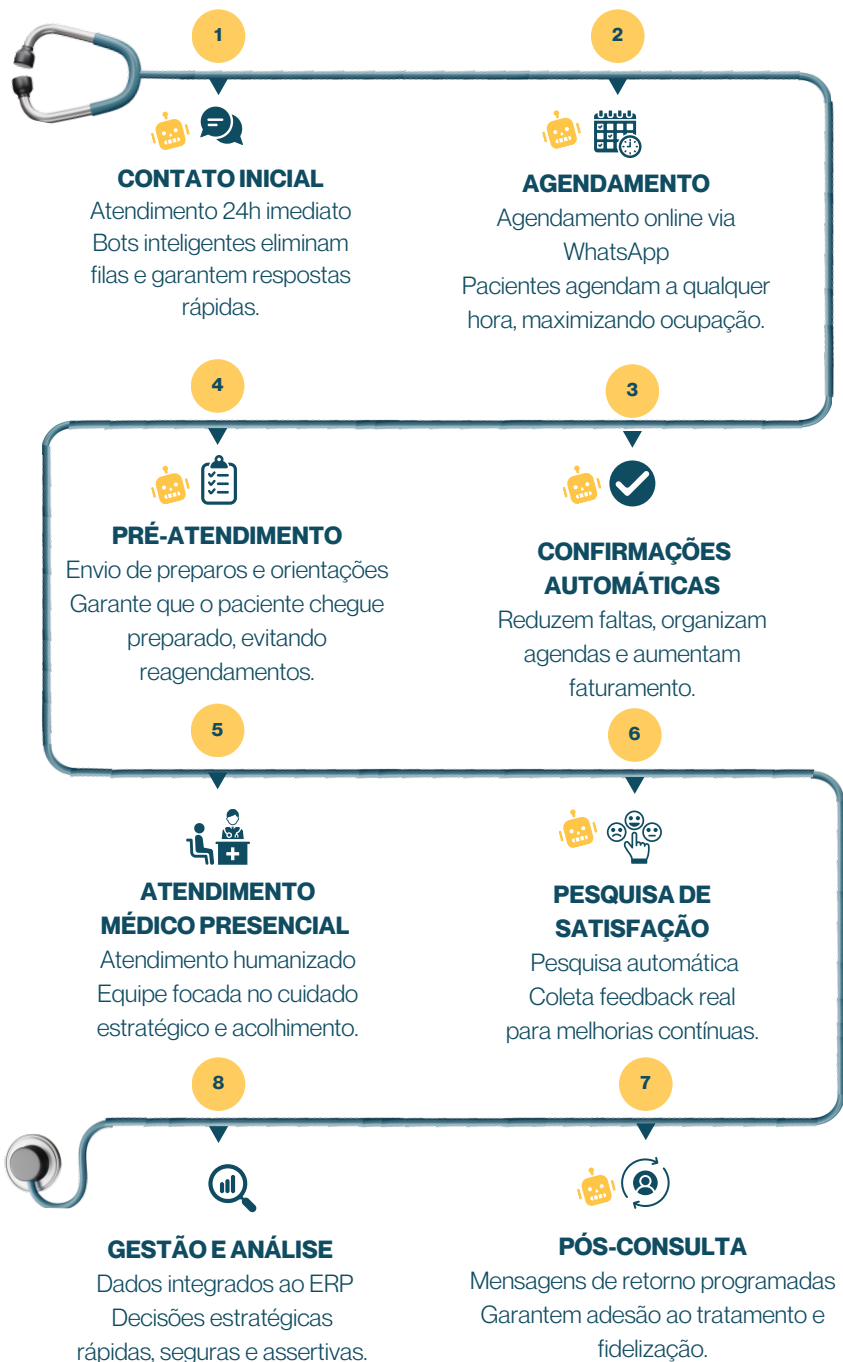
Impacto:

Manchas na reputação digital afastam novos pacientes e reduzem o fluxo orgânico de agendamentos.





JORNADA DO PACIENTE COM AUTOMAÇÃO E WHATSAPP BUSINESS OFICIAL



3. Como a Automação com IA e WhatsApp Business Oficial resolve esses desafios



Atendimento 24h imediato

Bots inteligentes eliminam filas e garantem respostas em segundos, com autonomia para o paciente.



Confirmações automáticas programadas

Reduzem faltas, organizam o fluxo e aumentam faturamento.



Agendamento online autônomo pelo Whatsapp

Permite agendar consultas ou exames a qualquer hora, maximizando ocupação.



Retornos programados integrados ao prontuário

Garantem adesão ao tratamento e receita recorrente, reforçando cuidado integral.



Pesquisas de satisfação automáticas

Coletam feedback real e estratégico, melhorando processos antes que se tornem reclamações.



Comunicação padronizada e profissional

Elimina ruídos, reforça confiança e fortalece a marca.



Equipe liberada para cuidado estratégico

Menos tarefas operacionais, mais acolhimento humanizado e apoio clínico.



Dados centralizados no ERP

Viabiliza decisões estratégicas rápidas, seguras e assertivas.



4. Conclusão: Automação integrada como estratégia de crescimento

Automatizar vai além de implantar bots isolados.

Muitos gestores tentam:

- Integrar o ERP com softwares de atendimento via Make ou N8N (ferramentas no-code de automação e integração)
- Contratar plataformas diferentes para chatbot, confirmação, agendamento e marketing

Limitações e riscos:



Implementação complexa e cara



Fluxos fragmentados, prejudicando a experiência do paciente



Dependência de APIs externas sujeitas a falhas



Dados descentralizados, dificultando BI estratégico



Múltiplos fornecedores e suportes, elevando custos operacionais



Falta de rastreabilidade clínica e segurança unificada

O paradoxo

Em vez de agilizar, a soma de ferramentas isoladas cria novos gargalos. O crescimento sustentável exige soluções nativas, integradas ao ERP e à jornada assistencial.



5. Contact Center Datasigh: Chat + IA + Api oficial Whatsapp para clínicas e hospitais

5.1 Como o Contact Center Datasigh resolve cada problema



Atendimento automatizado

Responde pacientes 24h por dia, com fluxos inteligentes de triagem, agendamento e orientações personalizadas.

Olá! Agora, por favor, escolha o tipo de atendimento desejado.

Exame ✓

Qual o tipo de exame?

Eletrocardiograma ✓

Escolha uma opção
Por favor, selecione o horário desejado.

08/05/2025 às 09:00	☐
08/05/2025 às 10:00	☒
08/05/2025 às 11:00	☐
09/05/2025 às 10:00	☐
10/05/2025 às 08:00	☐
10/05/2025 às 10:00	☐
11/05/2025 às 08:30	☐
13/05/2025 às 09:00	☐
15/05/2025 às 17:00	☐

Escolha uma opção
Por favor, selecione o horário desejado.

08/05/2025 às 10:00 ✓



Confirmações automáticas

Reduz faltas, organiza agendas e aumenta faturamento.

Bom dia Mariana!

Passando para confirmar sua consulta no dia 25/06/2026 às 08:00.

Para confirmar responda essa mensagem com "CONFIRMO"

Confirmo ✓

Consulta confirmada!

Aguardamos você no dia 25/06/2025 às 08:00!

Até breve!

Equipe cardiMEDIC



Avisos automáticos de retornos

Integrados ao prontuário do Datasigh Web, garantem continuidade do cuidado e receita recorrente.

Olá, Mariana!

Já faz um tempo desde a sua última consulta aqui na CardiMEDIC e queremos lembrar você da importância de manter o acompanhamento cardiológico em dia.

Cuidar do coração é essencial para uma vida longa e saudável e nosso compromisso é estar ao seu lado nessa jornada.

Que tal agendar seu retorno e garantir que está tudo certo com a sua saúde?

Agendar

Agendamento ✓



DATASIGH.
TECNOLOGIA EM SAÚDE



Envio de preparos e orientações pré-consulta

Personalizados e integrados ao cadastro do paciente, eliminam erros e reduzem dúvidas.

Olá, Roberto! 🙋

Estamos confirmando o seu teste ergométrico (exame de esforço), agendado para **Terça às 14h**.

📌 Orientações para o exame:

- Vista roupas leves e confortáveis (como roupa de academia);
- Use tênis ou calçado apropriado para caminhada/corrida;
- Alimente-se com algo leve até 2 horas antes do exame;
- Evite café, chá preto ou bebidas energéticas no dia;
- Traga um documento com foto, se tiver, sua carteirinha do convênio;
- Caso use medicação para pressão ou coração, siga a orientação do seu cardiologista;

Estamos a disposição para qualquer dúvida.
Até breve! 😊

Equipe CardioMEDIC.



Pesquisas de satisfação automáticas

Coletam feedback real de cada atendimento, permitem melhorias contínuas e fortalecem a reputação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO CLÍNICA DATASIGH

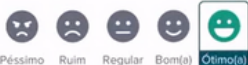
Olá PREZADO CLIENTE,

Para melhoria contínua do nosso atendimento, contamos com sua colaboração para o preenchimento da pesquisa abaixo.

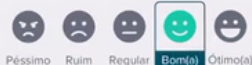
 **Profissional Responsável:**

 **Data:**
23/11/2023

Nossas instalações



O tempo de espera após o horário marcado



Histórico completo de atendimento centralizado

Integrado ao prontuário eletrônico, garante rastreabilidade, segurança e visão integral do paciente.



Comunicação padronizada

Fortalece a imagem de profissionalismo e confiança da marca.



DATASIGH.
TECNOLOGIA EM SAÚDE



Chat poderoso e inteligente

O Contact Center Datasigh possui um chat avançado, que permite:

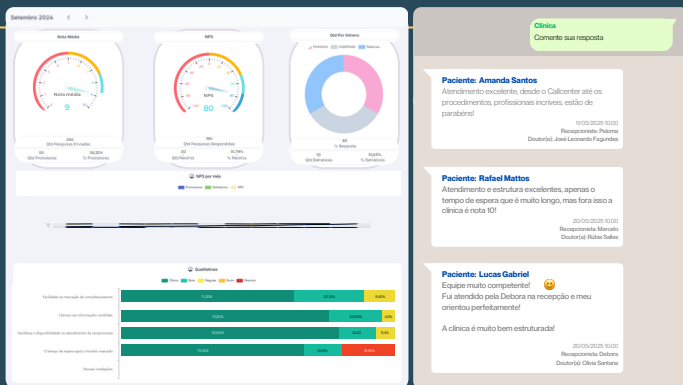
- Etiquetar conversas com status, motivos ou fluxos personalizados
- Filtrar conversas por departamentos, equipes ou usuários específicos
- Criar mensagens rápidas para respostas padronizadas, aumentando produtividade
- Responder usando IA integrada, agilizando atendimentos com qualidade e segurança

The screenshot displays the Datasigh Chat interface. On the left, there are two panels: 'Etiquetas' (Labels) with options like 'Urgente', 'Novo', 'Baixa', 'Média', and 'Aguardando Retorno'; and 'Filtros' (Filters) with options like 'Entrada', 'Meus', 'Em atendimento', 'Encerrados', 'Automação', and 'Todos'. Below these is a 'Atendimento' (Service) dropdown menu with options like 'Faturamento', 'Financeiro', and 'Atendimento'. On the right, the 'Modelos de Mensagens' (Message Templates) section shows two templates: 'mensagem_retorno_1' and 'mensagem_retorno_2'. Each template includes a placeholder for patient information and a button to 'Usar esse Template' (Use this Template).



Dados em tempo real integrados ao Datasigh Web

Viabilizam decisões estratégicas rápidas, seguras e baseadas em indicadores completos.



6 Conclusão: Por que automatizar o atendimento e usar o

Em um mercado de saúde cada vez mais competitivo e digital, **automatizar o atendimento não é mais opcional, é essencial para crescer de forma sustentável.** As clínicas e hospitais que automatizam conquistam:



Mais agilidade e disponibilidade

O paciente de hoje busca respostas rápidas e autonomia para resolver suas demandas no momento em que precisar, inclusive fora do horário comercial.



Redução de custos operacionais

Processos automatizados substituem tarefas manuais repetitivas, liberando a equipe para o cuidado estratégico e acolhimento humanizado.



Maior satisfação e fidelização

Um atendimento ágil, claro e padronizado aumenta a confiança, gera boas experiências e fortalece a percepção de profissionalismo.



Aumento do LTV (Lifetime Value)

Com retornos programados, confirmação de consultas e comunicação contínua, o paciente permanece mais tempo em tratamento, gerando receita recorrente.



Redução do CAC (Custo de Aquisição de Cliente)

Leads e contatos recebidos são convertidos em agendamentos com mais eficiência, reduzindo o custo de aquisição de cada paciente.

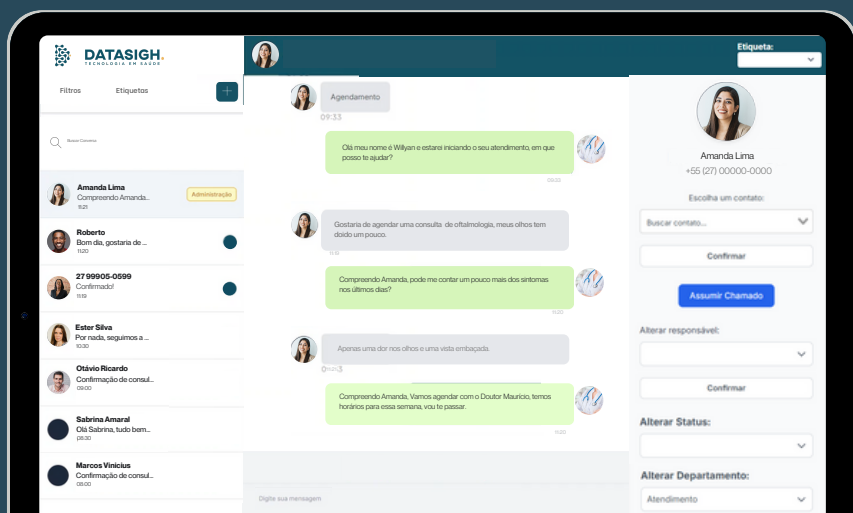
Por que o WhatsApp é o melhor canal de comunicação?

O WhatsApp se consolidou como o principal canal de comunicação no Brasil. Usá-lo de forma oficial (API) e automatizada permite:

- Atendimento humanizado, seguro e profissional
- Comunicação em tempo real no canal que o paciente já utiliza diariamente
- Redução de ligações telefônicas e filas de atendimento
- Maior taxa de abertura e resposta, comparada a outros canais digitais

Automatizar o atendimento com um Contact Center completo, integrado ao sistema de gestão e utilizando o WhatsApp como canal oficial, transforma o relacionamento com o paciente em uma experiência eficiente, segura e humanizada, garantindo:

- ✨ Crescimento sustentável
- ✨ Qualidade assistencial contínua
- ✨ Resultados financeiros sólidos para a instituição



7. Datasigh Web – muito mais que atendimento, um ecossistema completo para saúde

A Datasigh Web não é apenas um sistema de atendimento e automação. É uma plataforma completa, desenvolvida para clínicas e hospitais que buscam:

- ✓ Padronização de processos clínicos, administrativos e financeiros
- ✓ Eficiência operacional e redução de custos ocultos
- ✓ Segurança e rastreabilidade total de dados
- ✓ Resultados financeiros consistentes e crescimento sustentável

Principais módulos

 Contact Center (WhatsApp Business Oficial)	 Agendamento Online Integrado	 Prontuário Eletrônico Completo	 Centro Cirúrgico
 Internação e Gestão Hospitalar	 GED - Gestão Eletrônica de documentos	 Compras, Estoque e Farmácia	 Faturamento TISS e Particular
 Financeiro	 Portal do paciente (Resultados de exames)	 Integração com aparelhos de imagem (Dicom e não Dicom)	 Relatórios e Dashboards

Integrações nativas estratégicas

The logo for mevo, featuring the word "mevo" in a bold, lowercase, purple sans-serif font.

Prescrição eletrônica certificada integrada ao prontuário, com validade jurídica e segurança de dados.

The logo for make, featuring a stylized purple icon of three vertical bars of increasing height to the left of the word "make" in a bold, lowercase, black sans-serif font.

Automação avançada de fluxos sem programação, integrando com sistemas externos de forma rápida.

The logo for Clicksign, featuring the word "Clicksign" in a bold, lowercase, orange sans-serif font.

Assinatura eletrônica de contratos, autorizações e documentos, reduzindo papel, tempo e custos.

The logo for ChatGPT, featuring the OpenAI logo (a stylized interlocking knot) to the left of the word "ChatGPT" in a bold, lowercase, black sans-serif font.

IA generativa integrada ao atendimento, potencializando qualidade de respostas e apoio à equipe.

The logo for ASXAS, featuring the word "ASXAS" in a bold, uppercase, blue sans-serif font, with a stylized blue bird icon integrated into the letter 'X'.

Gestão completa de cobranças, boletos, cartão de crédito, PIX e emissão de notas fiscais.

The logo for voo, featuring a stylized purple and blue bird icon to the left of the word "voo" in a bold, lowercase, black sans-serif font.

IA generativa integrada à consulta: a Voo escuta, transcreve e estrutura o atendimento em tempo real, fortalecendo a relação médico-paciente.



Certificado digital em nuvem, garantindo autenticação segura, validade jurídica e praticidade para assinaturas, prescrições e processos que exigem certificação digital integrada.

O diferencial Datasigh



API aberta, flexibilidade para integrações personalizadas conforme a estratégia da clínica ou hospital



Visão única do paciente, do primeiro contato ao retorno, garantindo cuidado integral



Suporte único especializado, reduzindo tempo de resolução de problemas e garantindo segurança

O resultado?

Um ecossistema digital de saúde integrado, eficiente, humanizado e seguro, que transforma o atendimento em um canal estratégico de cuidado, gestão e crescimento sustentável.

Transforme desafios em resultados com o Datasigh!

O Datasigh é a solução completa para transformar a gestão de clínicas e hospitais.

Com tecnologia de ponta, nossos módulos integrados simplificam processos, otimizam recursos e elevam a experiência dos pacientes.

Seja no controle financeiro, na organização de prontuários ou na análise estratégica de dados, estamos prontos para impulsionar sua instituição rumo à excelência na saúde.

Saiba mais sobre como podemos ajudar sua clínica ou hospital a crescer com eficiência e inovação **[clicando aqui!](#)**

Acompanhe-nos nas redes sociais:



www.datasigh.com.br