

Transcrição da Conversa

Cliente: Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva

Forma de contato: +5541999076273

Início do Atendimento: 05/12/2024 16:36:45

Fim do Atendimento: 05/12/2024 18:03:00

Protocolo: 15821

Canal: Whatsapp

(05/12/2024 16:36:45) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Boa tarde

(05/12/2024 16:36:49) **Operador Atendimento - CLAC:** — Olá, boa tarde *! Bem vindo(a) ao canal de atendimento da *Clínica Adventista de Curitiba*! Sou o assistente virtual e vou te ajudar neste atendimento! ☐

(05/12/2024 16:36:51) **Operador Atendimento - CLAC:** — Antes de continuarmos, me informe o seu *nome completo*. ☐

(05/12/2024 16:37:02) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Gostaria de saber se vcs realizam esses exames

(05/12/2024 16:37:10) **Operador Atendimento - CLAC:** — Podemos prosseguir?

Sim

Não

(05/12/2024 16:37:10) **Operador Atendimento - CLAC:** — *Gostaria de saber se vcs realizam esses exames*, é um prazer recebê-lo(a). Sua privacidade é importante para nós! ☐ Para continuarmos, é importante te informar que poderão ser solicitados alguns dados pessoais e que estes serão tratados conforme nossa política de privacidade disponível no link: <https://curitiba.clinicaadventista.org.br/18297-2/>

(05/12/2024 16:37:21) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Arquivo

(05/12/2024 16:37:25) **Operador Atendimento - CLAC:** — Estou com dificuldade de compreender o que você precisa. Por favor, escolha uma das opções.

(05/12/2024 16:37:28) **Operador Atendimento - CLAC:** — Podemos prosseguir?

Sim

Não

(05/12/2024 16:37:28) **Operador Atendimento - CLAC:** — *Gostaria de saber se vcs realizam esses exames*, é um prazer recebê-lo(a). Sua privacidade é importante para nós! ☐ Para continuarmos, é importante te informar que poderão ser solicitados alguns dados pessoais e que estes serão tratados conforme nossa política de privacidade disponível no link: <https://curitiba.clinicaadventista.org.br/18297-2/>

(05/12/2024 16:37:29) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva

(05/12/2024 16:37:33) **Operador Atendimento - CLAC:** — Estou com dificuldade de compreender o que você precisa. Por favor, escolha uma das opções.

(05/12/2024 16:37:35) **Operador Atendimento - CLAC:** —

Podemos prosseguir?

Sim

Não

(05/12/2024 16:37:35) **Operador Atendimento - CLAC:** — *Gostaria de saber se vcs realizam esses exames*, é um prazer recebê-lo(a). Sua privacidade é importante para nós! ☐ Para continuarmos, é importante te informar que poderão ser solicitados alguns dados pessoais e que estes serão tratados conforme nossa política de privacidade disponível no link: <https://curitiba.clinicaadventista.org.br/18297-2/>

(05/12/2024 16:37:42) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Sim

(05/12/2024 16:37:51) **Operador Atendimento - CLAC:** —
Vamos lá! Seleccione o *assunto* que você gostaria de tratar ☐

Opções
Agendar Consulta
Agendar Terapias
Agendar Exame/proc
Informações
Ouvidoria
Outros Assuntos
Check up

(05/12/2024 16:37:51) **Operador Atendimento - CLAC:** — ☐ Dica: Quando quiser retornar ao menu principal, digite *MENU* ou digite *SAIR* para encerrar o atendimento.

(05/12/2024 16:38:08) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Agendar Exame/proc

(05/12/2024 16:38:14) **Operador Atendimento - CLAC:** —
Certo, Gostaria de saber se vcs realizam esses exames. Agora informe *para quem será o agendamento*:

Para mim

Para outra pessoa

(05/12/2024 16:38:25) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Para mim

(05/12/2024 16:38:32) **Operador Atendimento - CLAC:** — Ok, agora informe sua *data de nascimento*. Use o formato *dd/mm/aaaa*.

(05/12/2024 16:38:45) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — 27/01/1989

(05/12/2024 16:38:49) **Operador Atendimento - CLAC:** — Informe seu *convênio médico*. Se não possuir, escreva "particular" no lugar do convênio.

(05/12/2024 16:39:01) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Ics

(05/12/2024 16:39:08) **Operador Rhiane Rocha:** — Por gentileza, aguarde um momento. Estamos transferindo para um atendente disponível.

(05/12/2024 16:44:05) **Operador Rhiane Rocha:** — Boa tarde, Vou te atender a partir de agora. Vou esta verificando certinho

(05/12/2024 16:45:00) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Arquivo

(05/12/2024 16:45:06) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Seria pa realizar eses exames

(05/12/2024 16:45:20) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Preciso de uma confirmação ainda hoje

(05/12/2024 16:46:08) **Operador Rhiane Rocha:** — Certo, so um momento

(05/12/2024 16:46:35) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Ok

(05/12/2024 16:46:40) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Estou no aguardo

(05/12/2024 16:56:50) **Operador Rhiane Rocha:** — Realizamos pelo convenio e teria horarios para janeiro.

(05/12/2024 16:57:06) **Operador Rhiane Rocha:** — O teste de contato é realizado na região das costas e, embora seja indolor, pode causar algum desconforto caso haja reação alérgica. Evite o uso de corticoides tópicos na área de aplicação do teste e de corticoides orais por 14 dias antes do exame. O uso de anti-histamínicos não interfere no resultado. O teste requer o comparecimento à clínica três vezes durante a semana (Segunda, Quarta e Sexta). Dia 1 - (Segunda): Aplicação dos adesivos com as substâncias nas costas. Os adesivos devem permanecer em contato com a pele até quarta-feira. Durante esse período, evite molhar a área e realizar atividades físicas que provoquem suor. Recomendamos que tome banho e lave o cabelo antes da aplicação dos adesivos. Dia 2 - (Quarta): Retorno à clínica para a retirada dos adesivos e realização da primeira leitura dos resultados. Dia 3 - (Sexta-feira): Realização da última leitura pelo médico, com entrega do laudo. O teste exige acompanhamento, por isso é fundamental que você esteja disponível para os retornos nos dias e horários agendados. Caso contrário, o exame não poderá ser concluído.

(05/12/2024 16:57:20) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Não teria para dia 09/12

(05/12/2024 16:57:22) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — ?

(05/12/2024 16:58:35) **Operador Rhiane Rocha:** — No momento não, somente para janeiro mesmo.

(05/12/2024 16:59:31) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Pode ser

(05/12/2024 17:00:07) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Para janeiro então, se possível no começo

(05/12/2024 17:01:35) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Só uma dúvida eu tomo o depakene e o carbamazepina para epilepsia,tem algum problema?

(05/12/2024 17:01:55) **Operador Rhiane Rocha:** — Fase 1- 06/01 as 13:30 até 15:30 Fase 2- 08/01 as 8h Fase 3- 10/01 as 8h

(05/12/2024 17:01:59) **Operador Rhiane Rocha:** — Teria interesse?

(05/12/2024 17:02:36) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Perfeito

(05/12/2024 17:02:55) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Mas vcs fazem todos os exames que estão na guia?

(05/12/2024 17:03:14) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Arquivo

(05/12/2024 17:03:33) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Quero saber se vcs realizam todos os exames que estão na guia?

(05/12/2024 17:04:23) **Operador Rhiane Rocha:** — Realizamos sim, mas verifiquei que seria prick- teste

(05/12/2024 17:04:28) **Operador Rhiane Rocha:** — O Prick Test é realizado no antebraço e, embora seja indolor, pode causar algum desconforto caso haja reação alérgica. Para facilitar o procedimento, recomenda-se o uso de camiseta de manga curta; Evite o uso de corticoides tópicos na área do teste (antebraço) por pelo menos 7 dias antes do exame; O uso de antialérgico deve ser suspenso por pelo menos 7 dias antes do teste; Mantenha a pele limpa e livre de produtos como loções ou cremes na área do teste; O teste será realizado em um único dia.

(05/12/2024 17:05:11) **Operador Rhiane Rocha:** — Teria dia 11/12 as 9:50 teria interesse?

(05/12/2024 17:05:15) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Ok

(05/12/2024 17:05:32) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Pode ser

(05/12/2024 17:06:19) **Operador Rhiane Rocha:** — Arquivo

(05/12/2024 17:08:06) **Operador Rhiane Rocha:** — Para autorização desse exame precisa ser autorizado com o convenio nesses códigos e quantidade. A Sra. pode esta entrando em contato com convênio por ligação e passar esses códigos para autorizar e informar os dados da médica que solicitou o exame para Sra.

(05/12/2024 17:08:31) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Ok ja mando

(05/12/2024 17:09:20) **Operador Rhiane Rocha:** — Poderia por gentileza me enviar a foto do seu convênio?

(05/12/2024 17:13:42) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Arquivo

(05/12/2024 17:15:10) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Arquivo

(05/12/2024 17:15:12) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Pode ser online?

(05/12/2024 17:18:50) **Operador Rhiane Rocha:** — Seria um exame, então não seria possível☐

(05/12/2024 17:19:06) **Operador Rhiane Rocha:** — Obrigada pelo envio!

(05/12/2024 17:19:49) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Eu quis dizer a carteirinha se poderia ser online☐

(05/12/2024 17:19:58) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Não os exames

(05/12/2024 17:20:19) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Então da próxima vez presta mas atenção

(05/12/2024 17:21:16) **Operador Rhiane Rocha:** — Poder ser online sim, precisava apenas da numeração

(05/12/2024 17:21:42) **Operador Rhiane Rocha:** — Paciente: HEVELYN DIAS PINHEIRO DE AQUINO SARUVA Convênio: ICS - INSTITUTO CURITIBA DE SAÚDE Item: PRICK-TEST Data: 11/12/2024 Horário: 09:50 Serviço: ALERGIA E IMUNOLOGIA Tp. Atend.: PRICK TEST Unid. Atend.: CLINICA UNIDADE 1

(05/12/2024 17:21:49) **Operador Rhiane Rocha:** — Uni. 1: Alameda Júlia da Costa, 1447 - Bigorrilho.

(05/12/2024 17:21:55) **Operador Rhiane Rocha:** — Posso ajudar em algo mais?

(05/12/2024 17:22:58) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Esses código que vc me passou são de qual exames?

(05/12/2024 17:24:23) **Operador Rhiane Rocha:** — É o pacote para autorizar, seria de todos os exames.

(05/12/2024 17:24:51) **Operador Rhiane Rocha:** — Os exames que a senhora solicitou

(05/12/2024 17:25:13) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Mas não são os códigos dos exames que foi agendado né?

(05/12/2024 17:25:36) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Os que fora agendados os códigos estão certos?

(05/12/2024 17:27:27) **Operador Rhiane Rocha:** — É que são os mesmo exames, porem o convenio do ICS solicita autorização nesse pacote , entendi?

(05/12/2024 17:28:00) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Ok muito obrigada

(05/12/2024 17:31:14) **Operador Rhiane Rocha:** — A senhora entra em contato com o convênio para autorizar os códigos que enviei, logo em seguida a senhora nos envia para colocar para autorizar

(05/12/2024 17:33:37) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Ok

(05/12/2024 17:39:23) **Operador Rhiane Rocha:** — Algo mais que eu posso ajudar?

(05/12/2024 17:51:23) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Só isso mesmo

(05/12/2024 17:52:04) **Operador Pesquisa de satisfação:** — Agradeço seu contato, continuo à disposição para o que for necessário! ☐

(05/12/2024 17:52:06) **Operador Pesquisa de satisfação:** — Espero que nossa equipe tenha conseguido te ajudar. ☐

(05/12/2024 17:52:09) **Operador Pesquisa de satisfação:** — Participe da nossa pesquisa de satisfação e contribua para melhorarmos cada vez mais o nosso serviço! ☐ Escolha uma nota para o meu atendimento, conforme sua satisfação:

Pesquisa de Satisfação
Ótimo
Bom
Regular
Ruim

Péssimo

(05/12/2024 17:52:54) **Cliente Hevelyn dias pinheiro de aquino saruva:** — Regular

(05/12/2024 17:52:58) **Operador Pesquisa de satisfação:** —

Gostaria de nos dizer o motivo da sua nota e/ou deixar uma sugestão?

Sim

Não

(05/12/2024 18:02:59) **Operador Pesquisa de satisfação:** — A *Clínica Adventista de Curitiba* agradece seu contato! ☐