

Trabalho apresentado no 26º CBCENF

Título: A TECNOLOGIA CHATBOT COMO FACILITADOR NO ÂMBITO DA SAÚDE
Relatoria: Marcos Lopes Cabral
Autores: Renata Cavalcanti
Modalidade: Pôster
Área: Eixo 3: Inovação, tecnologia e empreendedorismo nos processos de trabalho da Enfermagem
Tipo: Pesquisa
Resumo:

INTRODUÇÃO: Em 1997, a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) como sendo um campo para atividades, serviços e sistemas relacionados à saúde, para fins de promoção da saúde, controle de doenças e cuidados de saúde. A TIC em apoio à saúde e as áreas relacionadas à saúde, incluindo serviços, vigilância, literatura, educação, conhecimento e pesquisa foi definido como sendo eSaúde (eHealth) pela Organização Mundial da Saúde em 2005. As tecnologias em saúde, sob esse contexto, estão em constante evolução. Uma das inovações é a utilização de chatbots no auxílio à assistência em saúde. São softwares que se comunicam com usuários humanos por meio de mensagens de textos automáticas e/ou voz com usuários sem a necessidade da presença de uma equipe. Desenvolvidos na década de 60 do século XX, existem três gerações de chatbots: a primeira geração baseava-se em palavras chaves; a segunda tinha como característica o uso de redes neurais; e a terceira permite que as pessoas adicionem conhecimentos ao caracterizando a Inteligência Artificial (IA). **OBJETIVO:** O presente estudo tem como finalidade analisar a utilização de chatbots na assistência à saúde. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão integrativa da literatura elaborada nas seguintes bases de dados: Pubmed e Scielo, mediante o cruzamento dos Descritores em Ciência da Saúde: enfermagem, saúde, chatbot, nos idiomas português e inglês com o recorte temporal de 2018 a 2023. **RESULTADOS:** O uso do chatbots pode desempenhar um papel estratégico na personalização do atendimento ao usuário e na melhoria da atenção por estarem disponíveis 24 horas. Esse suporte personalizado pode reduzir o tempo de espera, trazendo agilidade no atendimento, sendo resolutivo e capaz de diminuir a falta de acompanhamento dos pacientes. A incorporação do chatbot à assistência à saúde, conseqüentemente, traz a possibilidade de uma inovação tecnológica de baixo custo com grande impacto na colaboração da resolubilidade de problemas enfrentados na atenção primária à saúde (APS). **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** O desenvolvimento e adesão da tecnologia chatbot pode transformar o âmbito da saúde, diminuindo a desinformação, garantindo a longitudinalidade da assistência de forma complementar para os pacientes e incentivar os profissionais de saúde na busca por mais conhecimentos e aprimoramentos. A partir disso, o uso frequente e contínuo de um chatbot pode contribuir de forma significativa principalmente nas UBS.