

Integra Saúde Digital lança agendamento de consultas pelo WhatsApp para 20,4 milhões de usuários do SUS

Nova funcionalidade busca diminuir o tempo de espera, simplificar acesso, reduzir taxas de desistência e ampliar a ocupação das vagas disponíveis na rede pública

São Paulo, agosto de 2026 – Consultas disponíveis que não são ocupadas representam um desafio para o SUS (Sistema Único de Saúde). Para reduzir desistências e faltas, a [Integra Saúde Digital](https://integrasaudedigital.com.br), empresa de tecnologia para o setor público, lança uma nova ferramenta de agendamento pelo WhatsApp. A solução, que deve beneficiar 20,4 milhões de brasileiros pacientes da rede pública onde a empresa atua, automatiza etapas do processo de marcação, confirmação e reagendamento de atendimentos e deve entrar oficialmente em operação no próximo trimestre, após a conclusão da fase piloto.

“Estamos automatizando uma etapa importante da jornada do paciente sem alterar o papel dos municípios ou da regulação. A proposta é tornar o acesso mais simples para o cidadão e, ao mesmo tempo, contribuir para que as vagas disponíveis sejam aproveitadas da melhor maneira possível, ajudando a evitar que alguns horários fiquem ociosos”, afirma o gerente de Operações da Integra Saúde Digital, João Pedro da Veiga.

Atualmente, o agendamento de consultas com especialistas é realizado de forma integrada ao sistema do SUS, após o encaminhamento de um clínico, e o paciente pode acessar o serviço pelo aplicativo do sistema local, desenvolvido pela Integra Saúde Digital. Com a novidade, parte dessa jornada poderá ser realizada diretamente pelo WhatsApp.

O paciente será inserido no fluxo pelo aplicativo de mensagens com o recebimento de uma comunicação de confirmação ou lembrete de consulta. A partir dela, poderá confirmar o atendimento ou solicitar o reagendamento, sem depender da interação direta com um operador. A automação reduz etapas manuais, diminui a possibilidade de erros e torna a comunicação com o usuário mais ágil.

Além de facilitar a experiência do cidadão, o recurso foi desenvolvido para otimizar a utilização da capacidade instalada na saúde pública. Em situações de desistência ou impossibilidade de comparecimento, por exemplo, o sistema permite que a vaga seja disponibilizada novamente para outros pacientes com eficiência. Notificações e confirmações automáticas também contribuem para diminuir faltas e atrasos relacionados à comunicação com o paciente.

A iniciativa está em fase piloto em cidades parceiras, onde a Integra Saúde Digital avalia a adesão dos usuários e os impactos da automação sobre a operação. “Entre os indicadores que serão acompanhados estão a taxa de absenteísmo, o tempo médio de agendamento, a ocupação das vagas e o nível de satisfação dos pacientes”, destaca Veiga.

Segundo ele, a solução não altera as responsabilidades dos gestores públicos nem interfere nos processos de regulação. A definição e a gestão das vagas permanecem sob responsabilidade das secretarias de saúde, enquanto a tecnologia automatiza etapas operacionais de grande volume.

Sobre a Integra Saúde Digital

A Integra Saúde Digital é uma empresa brasileira especializada em soluções de saúde digital para o setor público, com atuação direcionada à ampliação do acesso assistencial, à eficiência operacional e ao fortalecimento do cuidado em saúde. Sua solução contempla serviços de telessaúde, como teleconsulta e teli diagnóstico, além de implantação local, suporte operacional e integração com fluxos públicos de governança. A empresa possui capacidade de realização de teleatendimentos em dezenas de especialidades médicas e emissão de laudos em 27 modalidades de exames diagnósticos. Além

disso, a plataforma permite integração com 90% dos aparelhos de diagnóstico e utiliza mais de 70 modelos de machine learning como apoio à decisão clínica.

Assessoria de Imprensa: imprensa@integrasaudedigital.com.br

