

## 08/07/2020 17:14 - Call Center zera fila de espera para consulta nas unidades de referência



O tempo de espera para o atendimento presencial nas unidades de referência, para quem apresenta sintomas leves do novo coronavírus, foi reduzido. Com a implantação de mais um centro especializado, o Call Center vem conseguindo realizar agendamentos para o mesmo dia ou para o dia seguinte, dependendo do horário do contato do paciente.

Para reduzir o tempo de espera do cidadão, além do CEM, que iniciou em abril os atendimentos dos pacientes encaminhados pelo Call Center, a Secretaria Municipal de Saúde (Semusa) implantou o segundo centro de referência ao coronavírus na unidade Manoel Amorim de Matos, na zona Sul. Desde 16 de junho, quando as atividades iniciaram, até 30 de junho, foram acolhidos 1.998 pacientes, numa média de 180 pessoas atendidas diariamente.

O Call Center registrou alto volume de chamadas nos dois últimos meses, sendo 23.148 em maio e 30.219 em junho. Desse total, mais de 11 mil foram encaminhados para atendimento presencial no CEM e Amorim de Matos. Segundo Kaio Henrique, gerente de Regulação da Semusa, a implantação do segundo centro de referência no atendimento ao coronavírus favoreceu na rápida resposta ao cidadão.

“O tempo de espera para a consulta presencial dos casos leves já chegou a ser de três dias, pois somente o CEM atendia esses pacientes. Com a nova unidade, conseguimos agilizar os agendamentos e todos que aguardavam foram atendidos. Sem fila de espera, a pessoa é prontamente encaminhada para uma das duas unidades e, conforme disponibilidade de vagas, pode ser atendido no mesmo dia do contato”, explica Kaio Henrique.

É importante destacar que para ser atendido em alguma das duas unidades de referência é necessário ligar no Call Center, que funciona 24 horas, para fazer o agendamento. As duas unidades de referência atendem todos os dias das 7h às 18h, por isso, caso o paciente faça contato no sistema de teleconsultas fora do horário estabelecido das unidades, as consultas serão agendadas para o dia seguinte.

### **BEM AVALIADO**

Na última segunda-feira (6), o Ministério Público do Estado, por meio da Promotoria de Justiça da Saúde, e do Tribunal de Contas (TCE) divulgou resultado positivo da avaliação realizada no Call Center da Prefeitura de Porto Velho, que atende pacientes com suspeita do novo coronavírus. Segundo as instituições, o Call Center atende as demandas referentes a Covid-19, cumpre o fluxograma proposto e vem realizando suas atividades com efetividade.

### **AMPLIAÇÃO**

Recém implantado, o segundo centro de referência no atendimento ao coronavírus foi ampliado para atender ainda melhor a população portovelhense. Agora a unidade funciona todos os dias, das 7h às 18h, com três médicos por turno durante a semana e dois nos finais de semana. Além das consultas médicas, o paciente realiza o teste rápido e recebe medicamentos.

**Fonte:** PMPV