

13/07/2020 17:05 - Mais de 40 pacientes não atendem retorno do Call Center diariamente



Criado durante a pandemia, o serviço de teleconsultas da prefeitura de Porto Velho tem registrado alto índice de chamadas não atendidas no retorno da ligação do médico para o paciente. O contato com o cidadão é realizado pela equipe do Call Center para informar o agendamento de consultas, monitoramento da situação de saúde do paciente ou para a teleconsulta pré-agendada.

De acordo com o Departamento de Regulação Avaliação e Controle (Drac) da Secretaria Municipal de Saúde (Semusa), mais de 40 ligações diárias são perdidas porque pacientes não atendem as chamadas das equipes médicas. Somente em junho, 1.241 pessoas da relação de retorno do Call Center deixaram de atender as ligações. Em julho, até dia 12, foram 435 ligações não atendidas.

A diretora do Drac, Caris Regina, informa que os números de retorno são de celulares disponibilizados pela prefeitura para os profissionais que estão à disposição do Call Center. Pode ser que essas chamadas sejam realizadas de números diferentes e os pacientes precisam ficar atentos.

“As equipes chegam a fazer até cinco tentativas em dias diferentes. Se não houver contato, a ficha do paciente é separada para retomada do atendimento caso ele entre em contato com o Call Center”, explica.

Quando liga no Call Center, através do 0800 647 5225, o usuário se identifica pelo cartão SUS e CPF, para a teleconsulta com o médico regulador do serviço. Baseado nos sintomas relatados pelo usuário, o médico distinguirá o quadro sintomatológico de leve, moderado ou grave. Neste momento é aberto prontuário eletrônico para registro dos dados da chamada e ficará disponível para possíveis monitoramentos e evolução.

A partir deste primeiro contato, conforme o caso do paciente, é estabelecida uma linha de comunicação permanente para monitoramento, agendamentos e informações gerais. É aí que, em geral, o contato é quebrado. “Consideramos alto o índice de chamadas não atendidas pelos pacientes. E esse tempo empregado em ligações perdidas faz falta para outros pacientes que estão na lista e realmente aguardam o retorno médico”, alerta Caris Regina.

Fonte: PMPV