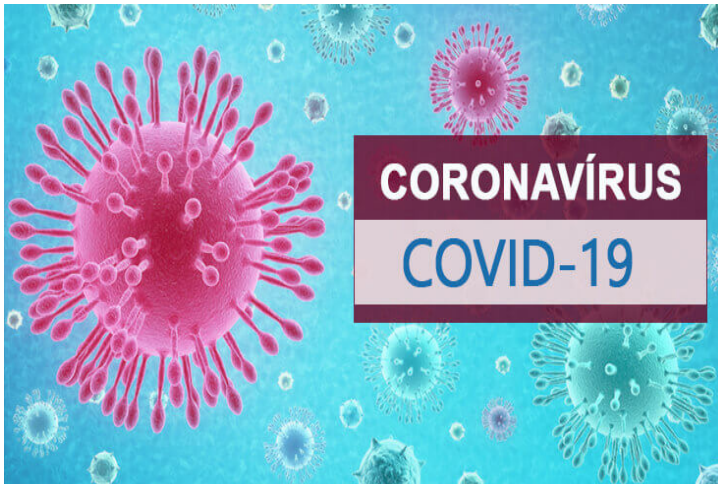


21/07/2020 15:48 - Call Center da prefeitura superou 75 mil teleatendimentos a pacientes suspeitos



O Call Center da prefeitura de Porto Velho ultrapassou a marca dos 75 mil atendimentos nesta segunda-feira (20), após três meses de implantação. O serviço de teleconsulta que atende através do número 0800 647 5225, se tornou o principal canal para atendimento da população com sintomas do novo coronavírus (Covid-19).

Desde a implantação em abril, o Call Center realiza serviços de orientação sobre a doença, agendamentos de consultas e, dependendo do caso relatado, encaminha para atendimento nas unidades de referência no atendimento ao coronavírus.

A procura por atendimento aumentou de forma gradativa. Em abril, primeiro mês das atividades, o sistema registrou 7.278 mil atendimentos, em maio 23.148, junho 30.219 e até o dia 20 de julho foram 14.643 atendimentos. Mais de 16 mil

pacientes foram encaminhados para atendimentos nos centros de referência ao coronavírus (CEM e Manoel Amorim de Matos) e Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Outros 412 direcionados para acolhida nas Unidades Básicas de Saúde.

A central de atendimento funciona 24 horas por dia e conta com equipes compostas de médicos, enfermeiros e profissionais capacitados que atendem a população, tirando dúvidas e esclarecendo procedimentos de acordo com cada sintoma. Um dos trabalhos realizados pelas equipes é o acompanhamento dos pacientes já atendidos, além do retorno das ligações que entram na lista de espera.

Segundo Kaio Henrique, gerente de Regulação da Semusa, é neste momento que os profissionais encontram algumas dificuldades. “Muitos pacientes não atendem as ligações de retorno do Call Center. Fazemos várias tentativas e se não tivermos sucesso arquivamos a ficha, que pode ser reaberta caso a pessoa entre em contato conosco”, explica. Desde o início de junho até o momento, 1.786 pessoas deixaram de atender o telefone no retorno do serviço.

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

Fonte: PMPV