

30/09/2021 10:59 - Call Center é importante aliado no enfrentamento da variante delta



O serviço de Call Center da Prefeitura de Porto Velho continua sendo um importante aliado no enfrentamento da pandemia de covid-19. O serviço tornou-se ainda mais relevante diante do surgimento da variante delta na capital.

O atendimento por telefone orienta e direciona pessoas que reportam sintomatologia que pode indicar infecção pelo coronavírus.

Os sintomas gripais não devem ser subestimados, segundo a secretária municipal de Saúde, Eliana Pasini. Ela explica que a variante delta pode apresentar sintomas que podem ser confundidos com uma gripe leve em quem já foi vacinado. Pelo alto poder de transmissão, entretanto, pode causar danos à saúde de quem não foi vacinado, por exemplo.

DEMANDA

Em funcionamento desde o início da pandemia, o serviço recebeu grande demanda de pacientes no início deste ano. Mas a procura está em queda. “Chegamos a atender 3 mil pessoas em um único dia, no mês de janeiro”, diz Kaio Henrique, gerente do Call Center.

O Call Center funciona com teleconsulta, através do número 0800 647 5225. O paciente é atendido por uma equipe médica, e, conforme os sintomas apresentados, pode fazer o encaminhamento para uma consulta presencial. “É importante aguardar na linha até que o profissional atenda. A partir daí inicia a triagem”, explica Kaio Henrique.

ATENDIMENTO

Ainda na triagem, os pacientes serão orientados pelos profissionais. “Quem apresentar qualquer sintoma gripal já pode buscar o atendimento”, recomenda.

Segundo ele, nos casos de sintomas leves, a orientação é principalmente para que a pessoa mantenha distanciamento social e use máscara. Já os pacientes com sintomas moderados precisam ser encaminhados para uma unidade de saúde. “Se for um caso grave, recomendamos ligar para o 192 (Samu), ou procurar a Unidade de Pronto Atendimento (UPA) mais próxima de casa”, reforça Kaio Henrique.

Além disso, a Prefeitura oferece os canais alternativos (69) 98471-6098, (69) 98473-6092, disponíveis a toda população, via WhatsApp ou ligação.

Fonte: PMPV