Call Center da Secretaria de Saúde amplia o atendimento à população com novas linhas

Date : 06-08-2020

O Call Center da Secretaria Municipal de Saúde ampliou as linhas telefônicas disponíveis para atender a população. Foram instaladas cinco novas linhas de números de celulares e três números de telefones fixos precisaram ser substituídos*. O serviço passa a funcionar a partir de agora com 12 canais de comunicação e o apoio de uma equipe de profissionais a postos todos os dias de 8 às 18h, atendendo ligações daqueles que necessitarem tirar dúvidas ou relatar algum sintoma da Covid-19.

Por conta do aumento do fluxo de ligações recebidas diariamente, as sete linhas disponibilizadas anteriormente acabavam ficando congestionadas em alguns momentos, como explica a secretária municipal de saúde, Ramona Cerqueira: “No início da pandemia, recebíamos em torno de 30 ligações por dia, e ao longo do tempo, chegamos a mais de 300. Por isso, vimos a necessidade de avançar com a ampliação dos números para melhor encaminhar os pacientes e tirar as suas dúvidas em relação à Síndrome Gripal”.

O Call Center foi implantado no dia 20 de março deste ano e tem sido uma das medidas de enfrentamento desta pandemia em Vitória da Conquista. Ele auxilia no esclarecimento de dúvidas dos pacientes, bem como no encaminhamento para as unidades de saúde ou para o Centro de Atenção Municipal – Covid-19, para que recebam assistência médica.

A Secretaria de Saúde tem trabalhado dia e noite para controlar o avanço da doença, com

inúmeras medidas de combate no município e orienta que a população entre em contato com o Call Center para tirar dúvidas sobre a Covid-19 ou relatar algum sinal ou sintoma da doença. Em caso de notificação, os pacientes serão orientados pelos profissionais de saúde que estarão recebendo as ligações.

**Os antigos números de telefones fixos do Call Center foram desativados.*

• Novos telefones fixos: (77) 3429-3468/3429-3469/3429-3470
• Celulares: (77) 98834-9988/98834-9900/98834-9977/98834-9911
Novos números de celulares: 98856-4242/98856-4452/98856-3722/98825-5683/98834-8484