Call Center da Secretaria Municipal de Saúde agendou mais de 3.200 testes de Covid-19 em abril

Date : 02-05-2021

O Call Center da Secretaria Municipal de Saúde de Vitória da Conquista funciona desde o início da pandemia e opera com 12 linhas telefônicas de atendimento diurno e duas para atendimento noturno, todos os dias da semana, inclusive feriados, para que a população tenha acesso a orientações sobre sintomas suspeitos, agendamento de exames, orientações sobre isolamento e dúvidas diversas sobre a Covid-19.

O serviço é feito por 49 servidores, que se revezam em esquema de turnos de atendimento. São profissionais de saúde das mais diversas áreas e outros servidores administrativos, todos treinados especificamente para este atendimento, de acordo com as diretrizes da vigilância epidemiológica do Município.

Em alguns momentos do dia o Call Center recebe um número aumentado de ligações, são os horários de pico, que ocorrem entre 10h e 15h. Mesmo com o reforço da equipe de atendentes, pode ocorrer uma eventual dificuldade de contato.

Apenas em abril, o serviço atendeu mais 6.400 ligações. Com uma média, em dias úteis, de

250 ligações por dia e de 113 ligações por dia nos fins de semana. Como em uma mesma ligação podem ser atendidos mais de um tipo de serviço (por exemplo: agendamento de teste e encaminhamento para atendimento psicológico), o total de serviços atendidos no mês passado foi de 10.374, uma média de 346 solicitações resolvidas por dia. Só de testes foram agendados mais de 3.200, a partir de ligações de usuários.

Todo pessoa que liga passa por uma entrevista, em que o profissional qualifica os sintomas relatados e caso seja de fato uma suspeita de infecção, o paciente já tem o teste agendado na mesma ligação. O Call Center ressalta, no entanto, que nem toda ligação é para notificação de suspeita.