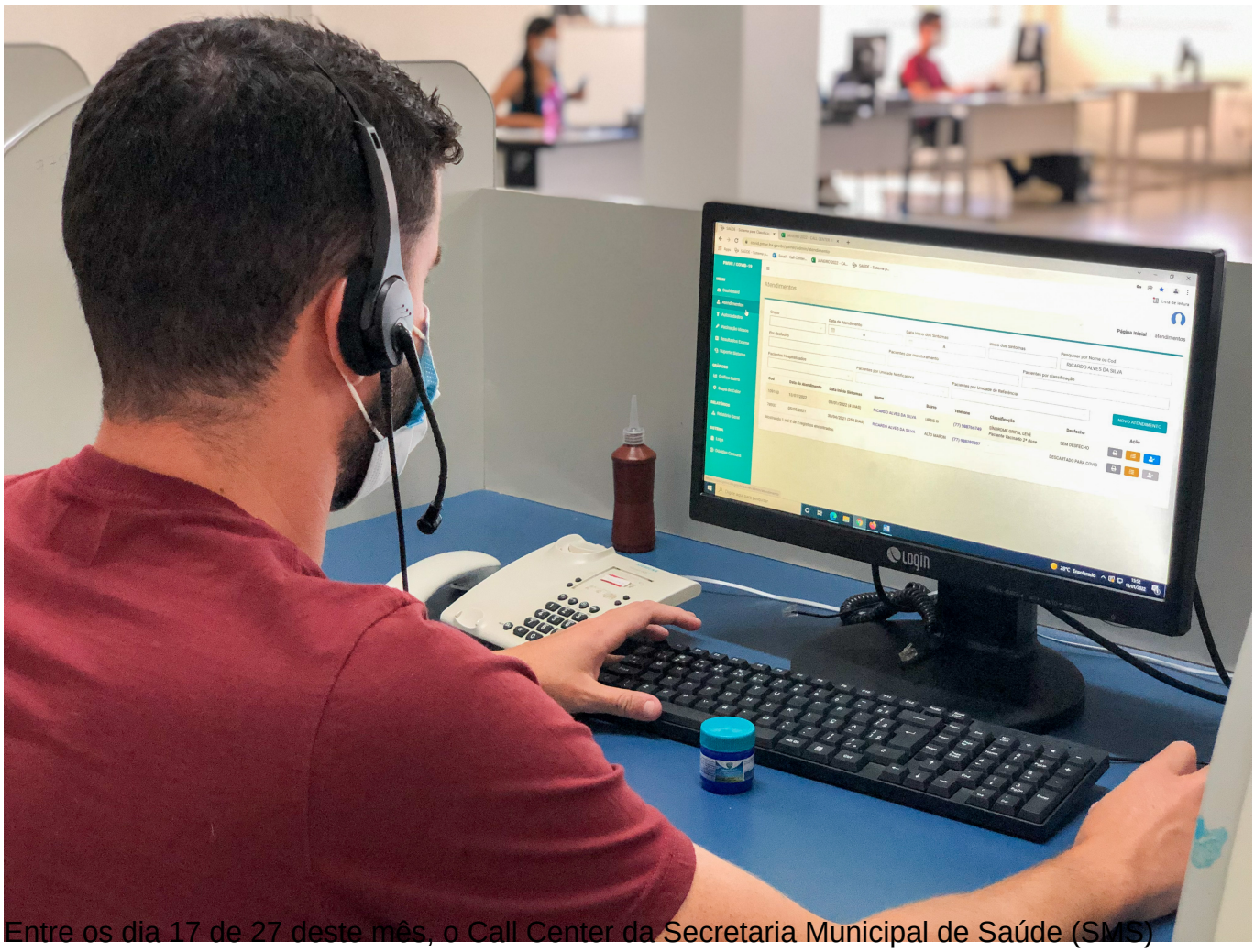
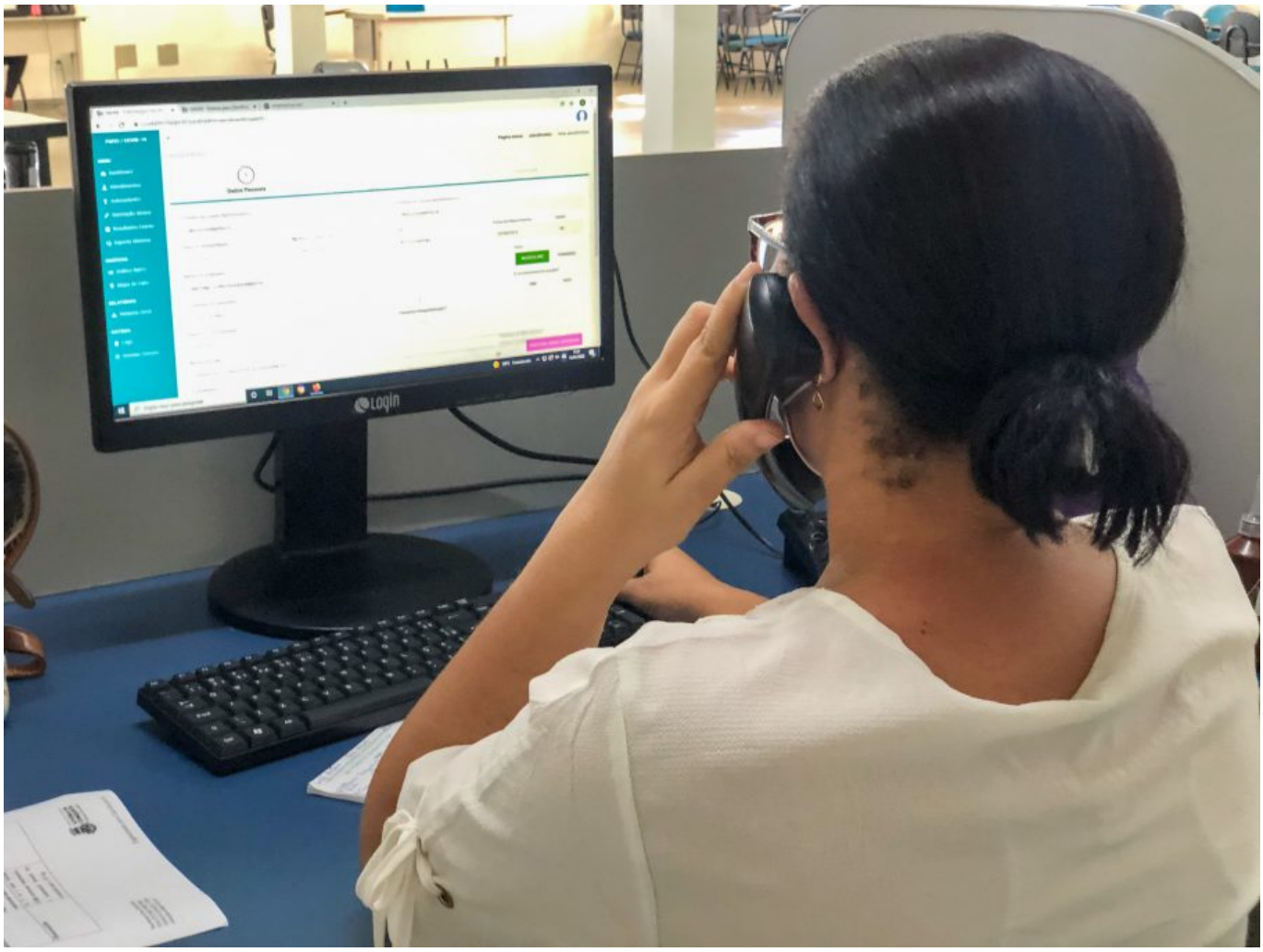
Em dez dias, Call Center da SMS fez quase 7 mil atendimentos de pacientes com suspeita de síndromes gripais

Date : 28-01-2022



Entre os dia 17 de 27 deste mês, o Call Center da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) realizou 6.935 atendimento de pessoas em busca de agendamento de teste para detecção de Covid-19 ou consulta médica no Gripário Municipal. Dos atendimentos realizados neste período, 1.466 foram ligações recebidas para novos cadastros, 3.283 realizadas para pacientes do autocadastro e 2.186 feitas pela equipe para monitoramento dos casos.

Todos os dias são, em média, de 700 a 900 atendimentos feitos, tanto de ligações recebidas pela central telefônica, quanto de ligações realizadas pelos atendentes que entram em contato com os pacientes que fazem o autocadastro pelo site.



Com a grande procura, em razão do aumento da contaminação pelo novo coronavírus e pelo vírus Influenza, algumas pessoas têm reclamado de que não são atendidas pelo Call Center da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). A SMS explica que a central telefônica tem 12 linhas telefônicas, que estão ficando constantemente ocupadas pelo grande fluxo de chamadas.

Cada atendimento demora cerca de 15 minutos para preenchimento completo do cadastro e, durante esse período, a linha fica ocupada até o operador finalizar e atender a próxima chamada, por isso tem gente que, mesmo insistindo em uma sequência de tentativas, não consegue atendimento no momento em que liga.

Para facilitar o atendimento, as pessoas podem optar pelo autocadastramento pelo site Notifica PMVC. “Chamamos a atenção para valorização da ferramenta de autocadastro para aqueles que têm acesso a internet, pois se trata de um atendimento mais prático e mais rápido, o que viabiliza o atendimento de um número maior de pessoas diariamente”, afirmou a diretora de Vigilância em Saúde, Ana Maria Ferraz.

Além disso, as pessoas com sintomas gripais também podem procurar a unidade saúde de sua referência para receber atendimento.