Mudança no fluxo de atendimento da Central de Marcação tem resultado positivo com o fim das filas

Date : 20-02-2025

Facilita Saúde nesta quinta-feira, 20

Esta quinta-feira (20) foi um dia normal de marcação de consultas na Central de Regulação, Procedimentos e Exames Especializados (CRPEE), que funciona no Facilita Saúde, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. A partir deste mês, a Prefeitura, por meio da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), estabeleceu um fluxo continuo de agendamento, sem concentração de marcação no dia 20 de cada mês, para evitar filas.

Com movimentação normal, sem concentração de filas na área externa do Facilita, os usuários foram acolhidos e atendidos pelo sistema de senhas. Segundo a coordenadora da Central de Marcação, Camila Ribas, é perceptível que a população entendeu a proposta da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). “Estamos com casa cheia, porém com todas as pessoas acomodadas e o atendimento fluindo. Agora não existe mais concentração no dia 20, pois todos os dias estaremos acolhendo as demandas de quem precisa marcar consultas no Facilita”.

Além da colaboração da população, Camila destaca a participação dos servidores das unidades de saúde, que foram atualizados sobre o novo fluxo. “Nós já fizemos capacitação com os marcadores e responsáveis pelas unidades de saúde e com os médicos. Nosso objetivo é continuar com as capacitações para melhorar a informação e o diálogo com os nossos usuários”, explicou.

Os usuários que buscam o Facilita também tem atendimento com assistente social que orienta e acolhe pessoas com dúvidas em seus agendamentos, buscando sempre fazer uma ponte entre o usuário e a unidade solicitante, como unidade de saúde e rede hospitalar. “Aqui chegam muitos casos de pacientes com o pedido que está com a descrição de solicitação insuficiente para o perfil de pessoas atendidas aqui no Facilita, então a gente acolhe essa pessoa para entender o motivo da solicitação e fazer o melhor encaminhamento, como a solicitação de um relatório mais detalhado. O paciente tem que chegar aqui e ser direcionado, tem que sair daqui com uma resposta”, explicou a assistente social, Rita de Cássia Santos.

Noeme Silva, de 57 anos, paciente de perfil prioritário para atendimento no Facilita, relata que busca a unidade há cada três meses e é sempre bem atendida pela equipe. “Eu não tenho do que reclamar em nada do atendimento aqui, toda vez que eu venho, qualquer dia da semana, eles agendam, marcam meu retorno para o Cemae”.

Camila

Rita de Cássia

Noeme