Secretaria de Saúde implanta Call Center para esclarecer dúvidas da população sobre o Covid-19

Date : 20-03-2020

Agora, a Secretaria Municipal de Saúde conta com mais canais para contato direto com a população. O Call Center conta com uma equipe que vai estar disponível todos os dias, de 8h às 19h, para prestar esclarecimentos sobre o Covid-19 e atender às pessoas que estiveram em viagem para as áreas de transmissão ou em contato com pessoas desse perfil, apresentando febre ou, pelo menos, um sintoma respiratório.

“O objetivo do Call Center é deixar linhas disponíveis para que a população tire suas dúvidas ou informe à Secretaria de Saúde seus sintomas para, a partir disso, descobrirmos quem é a pessoa a ser investigada e quais os próximos passos que vamos desenvolver com ela dentro da nossa rede municipal de unidades de saúde e hospitalar”, explica Ramona Cerqueira, sub-secretária de Saúde.

A iniciativa do Call Center foi necessária por conta do grande fluxo de ligações que o setor de Vigilância Epidemiológica tem recebido da população diariamente, uma média de mais de 150 ligações por dia. Por isso, uma equipe maior de profissionais está disponível para prestar informações e orientações seguras sobre o Coronavírus (Covid-19).

Ainda de acordo com a sub-secretária, a população também pode encaminhar mensagens através dos números de Whatsapp do Call Center que também estarão disponíveis no turno da noite. De acordo com os sinais e sintomas apresentado pela pessoa, “a equipe do Call Center vai entrar em contato com a nossa Central de Monitoramento, que também está aqui na

Secretaria, para atender o paciente e seguir com as investigações”, esclarece Ramona.