

Tele Coronavírus atende mais de seis mil pessoas gratuitamente pelo 155 **GOVERNO**

Postado em: 06/04/2020 16:04

A ferramenta permite auxílio rápido ao cidadão com informações sobre o Covid-19

Desde que foi lançado no último dia 24, o Tele Coronavírus, serviço gratuito que coloca a população em contato direto com profissionais voluntários da área de saúde, por meio do número 155, já atendeu mais de seis mil pessoas, orientando o cidadão em caso de dúvida sobre a Covid-19. Uma iniciativa do Governo do Estado, juntamente com Universidade Federal da Bahia (Ufba) e Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz/Bahia), a ferramenta de tele assistência permite auxílio rápido ao cidadão, evitando a circulação de pessoas que não precisam de atendimento em unidades de saúde, neste primeiro momento.

O secretário da Saúde do Estado, Fábio Vilas-Boas, explica a dinâmica adotada pela plataforma. "O cidadão liga para o número 155 gratuitamente e é atendido por um estudante de medicina do quinto ou sexto ano, devidamente capacitado, que escuta a demanda e faz a orientação, de acordo com o protocolo oficial adotado pela Sesab e Ministério da Saúde. Ao receber essa ligação, o estudante alimenta uma plataforma e esse dado é utilizado para os registros na área de saúde para auxiliar na gestão e na assistência à saúde".

Um novo serviço focado na triagem foi adicionado ao Tele Coronavírus nesta segunda semana de atendimento. Médica por formação, a secretária de Ciência, Tecnologia e Inovação, Adélia Pinheiro, informa sobre a mudança. "Incluimos uma sala de espera com atendentes que recebem e distribuem as chamadas para os estudantes de medicina. Essa estrutura está instalada no COI da Secretaria da Segurança Pública [SSP] com profissionais ligados à Saeb", destaca.

O secretário da Administração, Edelvino Góes, afirma que o Tele Coronavírus passa a utilizar toda expertise de atendimento ao público da Rede SAC. O call center 155 tem a participação de 45 funcionários do SAC na linha de frente, recepcionando as ligações dos cidadãos. Os atendentes fazem uma triagem, aplicando um questionário da Sesab/Fiocruz. Na sequência, a ligação é transferida para um dos 1,2 mil estudantes de medicina que participam voluntariamente do projeto.

O know-how da Rede SAC também será utilizado para fazer levantamento estatístico sobre o atendimento com dados como quantidade de ligações, tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, demanda de ligações por região, dentre outros. Os dados serão utilizados para elaborar um infográfico que ajudará a pautar as ações, como já é feito no atendimento cotidiano da Rede SAC.

"Este é um serviço que tem contribuído muito para que a população possa ter um nível maior de informações sobre sintomas, recebendo em tempo real e de forma dedicada orientações de como proceder. O número de três dígitos facilita a memorização e torna o Tele Coronavírus fácil de ser acessado", ressalta o secretário do Planejamento, Walter Pinheiro.

A pesquisadora da Fiocruz Bahia e integrante da equipe de formulação da proposta, Dra. Viviane Boaventura, lembra que o serviço atingiu um alto número de ligações na semana de lançamento, o que deve se repetir nos próximos dias. "Inicialmente, houve um grande número de ligações que acreditamos estar relacionada à demanda reprimida. O número reduziu nos dias subsequentes e estamos nos preparando para um novo aumento na demanda com a progressão da epidemia", conclui.

Idealizado pela Ufba e Fiocruz Bahia, o Tele Coronavírus recebeu apoio do Governo do Estado, por meio das secretarias da Saúde (Sesab), de Ciência, Tecnologia e Inovação (Secti), do Planejamento (Seplan), da Segurança Pública (SSP), da Administração (Saeb) e de Infraestrutura (Seinfra). Também aderiram à ação as quatro universidades estaduais (Uneb, Uesc, Uefs e Uesb), a Escola Bahiana de Medicina, a FTC Salvador, a Unifacs, a Unime, a UFRB e a Fesftch, esta última responsável pelo desenvolvimento de uma plataforma que é alimentada pelos voluntários.