

CENTRO DE APOIO E INFORMAÇÕES: CALL CENTER COVID-19 Ester Farias de Oliveira¹, Mariana Coelho Gomes, Rafaela Petrina Silva Bittencourt, Rafael Chitolina, Darley Maria Oliveira

O Centro de apoio e informações COVID-19 surgiu da necessidade de uma fonte de informação segura e acessível para a população, que devido ao novo coronavírus se encontrava em uma situação inédita, não só para o município, mas para todo o mundo, situação essa que gerou medo e dúvida acerca dos cuidados e perigos gerados pela pandemia. Construir uma central de chamadas telefônicas; levar informações atualizadas, oficiais e científicas para a população e profissionais de saúde; realizar teleorientação de pacientes em isolamento domiciliar; auxiliar o fluxo de atendimento das unidades de saúde; tornar-se um canal para a telemedicina. Trata-se de uma central de atendimento montada em salas individuais dentro da UFMT, com horário de funcionamento 7:00 às 17:00 horas, de segunda a domingo, para atender por chamadas telefônicas a população local e regional. Em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde e outras instituições, o projeto é capaz de realizar teleorientação, telemedicina e telemonitoramento de pacientes que procuram atendimento para sanar dúvidas gerais, com sintomas gripais/ou outros sintomas e nos casos em que há indicação clínica o paciente é encaminhado de forma coordenada para atendimento presencial em uma unidade de saúde. De 22 março a 30 de julho de 2020 foram realizados 325 atendimentos, abrangendo um total de 427 pessoas assistidas, dentre eles, 87% das ligações foram de municípios de Sinop-MT, 37,5% dos atendimentos eram para esclarecimento de dúvidas, 23% eram pacientes que apresentavam sintomas gripais e se encaixavam como suspeitos de COVID-19 e 5% possuíam diagnóstico de COVID-19. Esse serviço tem contribuído para evitar o aumento da procura pelas unidades de saúde e, conseqüentemente diminuindo a demanda deste e a exposição desnecessária dos profissionais de saúde e pacientes ao risco de contaminação pelo vírus, além de fornecer um campo de ensino teórico-prático para os cursos de enfermagem e medicina.

PALAVRAS-CHAVE

Call Center, COVID-19, Telemedicina.