

JORNAL DE BRASÍLIA Disque-consulta é mal utilizado pela população

* 2 SET 1992

Mais de 20 mil pessoas marcaram consultas médicas por telefone e não compareceram aos Centros de Saúde, nos meses de julho e agosto. O Disque-Consulta — instituído a partir de 16 de junho — já realizou a marcação de 56 mil consultas no período, mas, surpreendentemente, vem sendo verificado um índice de 45% de ausência, segundo informa o chefe de Planejamento da Fundação Hospitalar e coordenador do Disque-Consulta, Luiz Carlos da Fonseca e Silva. Apesar de as vagas dos ausentes terem sido preenchidas por pacientes que aguardavam na fila, o coordenador ressalta que tal situação põe em questão a finalidade do serviço, de oferecer conforto ao usuário e desafogar o sistema de saúde.

“As falhas vem se dando porque o doente ao marcar a consulta não tem o hábito ou se esquece de anotar e acaba chegando em hora, local ou data errados, ou então não comparece e deixa de desmarcar”, relata Fonseca. O médico ressalta ainda que ao não utilizar bem o Disque-Consulta, os faltosos além de ocupar uma vaga e não utilizá-la, privam um outro doente de ser atendido em seu lugar, pelo sistema de marcação telefônica automática. “As pessoas devem retornar a ligação caso tenham dúvidas quanto ao dia, local ou hora da consulta, ou li-

gar para desmarcar, até mesmo na véspera, caso não possam ir”, orienta Fonseca.

O serviço de marcação por telefone — que atende pelo número 160 — possui capacidade para marcar 1 mil 400 consultas por dia. As 25 telefonistas da central recebem em média cerca de 6 mil ligações diárias. Em julho, o total de chamadas foi 27 mil, sendo superado em agosto, quando chegou a 31 mil. Para setembro a programação é que 34 mil 500 consultas serão marcadas pelo Disque-Consultas. “Uma pena é que um percentual tão alto seja em vão”, lamenta o coordenador, explicando que cada consulta é marcada a partir do segundo dia após a ligação e até no máximo sete dias depois.

Fonseca pede maior conscientização da população ao usar o serviço. “Só deve ligar e marcar a consulta quem realmente está necessitando do atendimento”, reforça o médico. O coordenador destaca também que para o sistema de saúde do DF, o Disque-Consulta significa a consolidação dos Centros de Saúde como porta de entrada de um sistema de atendimento hierarquizado. “Com a hierarquização, o usuário vai saber que o pronto-socorro não é o melhor local para ser atendido e o sistema como um todo melhora”, avalia.