

# FHDF avalia telefone 160

**O** sucesso do sistema Disque-Consulta, implantado pela Secretaria de Saúde para propiciar mais comodidade aos pacientes através da marcação de consultas pelo telefone 160, está causando o congestionamento das linhas telefônicas, especialmente pela manhã, quando a procura é superior à do período da tarde. Segundo o chefe do Núcleo de Planejamento da Fundação Hospitalar, Luís Carlos da Fonseca e Silva, novos estudos estão sendo realizados para o redimensionamento do serviço.

Luís Carlos viajou no início da semana para Curitiba, onde avaliará um sistema semelhante ao de Brasília, que adotou um esquema de elaboração de lista de espera. Neste caso, o paciente que liga solicitando a marcação de consulta e não consegue fica automaticamente na lista, podendo ocupar a vaga tão logo haja disponibilidade sem precisar ligar diariamente para o número da marcação de consulta, reduzindo o congestionamento das linhas. O chefe do Núcleo de Planejamento informou que observará a possibilidade de adequar este método ao sistema em funcionamento na FHDF.

Ele lembrou que as dificuldades para completar as liga-

ções é causada pelo excesso de procura. Recentemente, o número de linhas foi ampliado de 25 para 32, recebendo diariamente um total de cinco mil chamadas para uma capacidade de marcação de mil 600 consultas ao mês. Um outro dado que contribui para congestionar os ramais do 160 é a procura de especialidades que não estão incorporadas ao sistema. Luís Carlos da Fonseca disse que o Disque-Consulta só faz a marcação nas clínicas médica, ginecológica, pediátrica e prevenção do câncer, sendo que as demais especialidades, como a cardiologia, devem ser procuradas diretamente nos centros de saúde ou hospitais da rede.

**Reavaliação** — Um estudo está em elaboração no Núcleo de Planejamento para redimensionar a oferta de vagas, com acréscimo em locais mais procurados, como Ceilândia e Guará, por exemplo, e consequentemente redução em outras áreas, onde a demanda é reduzida. Em dezembro, com a contratação de novos médicos pela Fundação Hospitalar, este estudo poderá ser viabilizado. Enquanto isso, o chefe do Núcleo de Planejamento pede paciência às pessoas que procuram o Disque-Consulta. Luís Carlos da Fonseca e Silva explica que este serviço da Fundação Hospitalar foi implantado, no primeiro semestre deste ano, como forma de diminuir as filas e possibilitar o atendimento mais ágil dos pacientes.