

Disque-Consulta é ampliado

Serviço oferecido aos pacientes ganha oito linhas

O Disque-Consulta, serviço de marcação de consultas na rede pública hospitalar, que funciona através do telefone 160, será ampliado nos próximos dias com a implantação de mais oito linhas de atendimento. O Disque-Consulta é uma experiência pioneira no Brasil, já copiada pela Secretaria de Saúde de Recife e em fase de instalação em São Paulo.

O atendimento pelo 160 é feito por 34 profissionais, que se revezam em dois turnos — pela manhã e à tarde — de segunda a sexta-feira. Com as novas linhas, explica o coordenador do serviço, Luiz Carlos Fonseca, o paciente ficará ainda menos tempo aguardando o atendimento.

Através do Disque-Consulta são marcadas aproximadamente 19 mil consultas por mês, registrando-se uma média de cinco mil ligações por dia. O paciente é agendado para o centro de saúde mais próximo à sua residência, no primeiro dia em que haja vaga. "A procura é grande e por este motivo alguns pacientes têm que esperar um tempo maior para serem atendidos, já que o agendamento depende do número de médicos disponíveis", diz Luiz Carlos Fonseca.

Um dos problemas mais sérios enfrentados pelo Disque-Consulta continua sendo o não-comparecimento do paciente à consulta marcada. Só para se ter uma idéia, das 19 mil consultas agendadas para o mês de setembro, 3.500 pacientes faltaram. "Já conseguimos uma redução de 50% nestas faltas, mas ainda é preciso uma conscientização maior da comunidade para chegarmos ao índice zero, que é a nossa meta", afirma o coordenador.

Na Regional de Saúde da Asa Norte, o Disque-Consulta oferece uma comodidade ainda maior para o paciente. Depois de ser atendido no Centro de Saúde, se o paciente for encaminhado pelo médico para um especialista no hospital Regional, a nova consulta será marcada pelo próprio sistema, sem que seja necessário o usuário telefonar novamente ou ir ao Hospital. A maior procura tem sido registrada para as especialidades de oftalmologia e cirurgia plástica. Futuramente o atendimento será estendido também para outras regionais.

O Disque-Consulta começou a funcionar em junho do ano passado e já registra a marca de 400 mil consultas marcadas.