

## Apoio à Criança com mais de 550 chamadas

Para muitos utentes do Serviço Regional de Saúde (SESARAM), o telefone tem sido a alternativa às consultas presenciais e às deslocações aos centros de saúde ou às urgências. Desde a entrada em vigor do plano de contingência e de combate à Covid-19, o SESARAM tem vindo a disponibilizar à população alguns números de telefone, não só no sentido de esclarecer dúvidas e orientar os utentes, mas, acima de tudo, de procurar evitar que as pessoas se desloquem aos diferentes serviços.

Das várias linhas criadas, a SRS 24 (800 24 24 20) é que tem registado um maior número de chamadas. Até às 15 horas de ontem os técnicos de saúde que esclarecem e orientam os madeirenses com dúvidas referentes ao contágio pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) tinham recebido 5.363 chamadas. Particularmente no dia de ontem foram recebidos 56 telefonemas, número que tem vindo a decrescer.

Desde o final de Janeiro, todos os contactos recebidos através deste número gratuito são alvo de investigação pelas autoridades de saúde locais e regionais, sendo realizado o necessário esclarecimento de dúvidas e aconselhamento, bem como é dada a melhor orientação ou procedimentos a adoptar em cada situação.

### **Linha de Apoio à criança regista 30 chamadas por dia**

Outra linha que tem registado uma grande utilização é a de Apoio à

Criança (969 319 737), cujo funcionamento é assegurado 24 horas por dia. Criado no dia 20 de Março, este número de telefone tem registado uma média de 30 chamadas por dia, num total de mais de 550 atendimentos assegurados por um médico. A disponibilização desta linha assentou numa estratégia de evitar o contágio podendo, através dela, os pais seguirem os conselhos prestados pelos profissionais de saúde, em caso da detecção de sintomatologia.

Refira-se que ainda no âmbito da criança, foi criada uma outra linha telefónica dedicada aos utentes que são acompanhados pelo Centro de Desenvolvimento da Criança (969 319 528), cujo atendimento está disponível entre as 9 e as 17 horas, nos dias úteis. Desde o dia 20 de Março este número tem vindo a registar uma média diária de 4 atendimentos, sendo que mesmos nos contactos presenciais tem sido dada a informação de que os contactos futuros deverão ser feitos exclusivamente pelo número de telemóvel criado para o efeito.

### **Utente com várias formas de contactar os serviços**

Mas o contacto dos utentes com os serviços não se limita ao telefone. O Balcão de Apoio ao Cidadão disponibiliza, além de uma linha de apoio directa (291 705 763), que funciona entre as 10 e as 16 horas, e de um contacto disponível 24 horas por dia (961 186 549), um endereço de email (balcaocid\_adao@sesaram.pt), possibilitando, desta forma, várias alternativas ao contacto pre-

sencial, que ainda assim continua a ser assegurado para casos que assim o exijam, nas principais unidades de saúde do SESARAM, nomeadamente no Hospital Dr. Nélio Mendonça e no Hospital dos Marmeleiros. Entre os dias 12 e 31 de Março, o serviço do desta balcão registou 732 chamadas telefónicas, 573 para a linha directa e outras 159 pela linha de apoio 24 horas. No caso dos emails, foram recebidos 406 mensagens, enquanto o número de atendimentos presenciais foi muito residual, fixando-se nas 76 pessoas que se dirigiram a este serviço.

### **Apoio Psicológico também disponível por telefone**

A todas as linhas já existentes no âmbito do apoio à Covid-19, no início deste mês de Abril o IASAÚDE sentiu necessidade de disponibilizar uma linha de apoio psicológico (219 212 399) para dar resposta às questões que possam surgir devido ao isolamento imposto pelas medidas de restrição ao surto desta nova doença. O atendimento nesta linha está disponível todos os dias entre 9 às 21 horas.

*Marco Livramento*

## ACONSELHAMENTO E ORIENTAÇÃO MÉDICA NOS CENTROS DE SAÚDE

■ Como temos vindo a noticiar, são apenas 4 os Centros de Saúde que têm em funcionamento o serviço de urgências com atendimento presencial. As unidades da Ribeira Brava, de Machico e do Porto Santo estão abertas 24 horas por dia. Já o Centro de Saúde do Bom Jesus, face à baixa procura no período nocturno, funciona apenas entre as 8 e as 20 horas. Em todo o caso, antes de se deslocar a um destes espaços, o utente deverá fazer um contacto prévio através

das linhas disponibilizadas para o efeito. Deixamos-lhe aqui os contactos: Ribeira Brava 291 950 200 | 969 377 112; Machico 291 969 132 | 969 380 433; Bom Jesus 291 208 745 | 969 377 014; Porto Santo: 291 980 060. De um modo geral, as linhas móveis dos Centros de Saúde da Ribeira Brava e do Bom Jesus são atendidas por médicos, sendo que já foram registados, respectivamente, 135 e 160 atendimentos telefónicos para aconselhamento e orientação médi-

ca das situações clínicas agudas. No que diz respeito às linhas telefónicas habituais (fixas) dos Centros de Saúde do Funchal com atendimento não presencial funcionam no horário de expediente. Para essas linhas devem ser formalizados todos os pedidos que não sejam de carácter médico ou de enfermagem, nomeadamente pedidos de receitas, declarações, agendamento de consultas/vacinas/exames, entre outros.

**CHAMADAS RECEBIDAS**

**SRS 24**  
**800 24 24 20**  
5.363 chamadas

**Linha de apoio à criança**  
**969 319 737**  
550 chamadas  
(média de 30 chamadas /dia)

**Linha Centro de Desenvolvimento da Criança**  
**969 319 528**  
76 chamadas  
(média de 4 chamadas /dia)

**Centro de Saúde do Bom Jesus**  
**291 208 745 | 969 377 014**  
**(08h-20h)**  
160 Chamadas

**Centro de Saúde da Ribeira Brava**  
**291 950 200 | 969 377 112**  
**(24h)**  
135 chamadas

**Balcão do Cidadão**  
**Linha de apoio directa**  
**291705763**  
573 chamadas

**Linha de apoio 24h**  
**961186549**  
159 chamadas



In "Diário de Notícias"