

2022-05-23 11:24:56

<http://justnews.pt/noticias/atendimento-telefonico-na-usf-villa-longa-passamos-de-reclamacoes-para-elogios>

## Atendimento telefónico na USF Villa Longa: «passámos de reclamações para elogios»

No início deste ano, a USF Villa Longa arrancou com um projeto de "atendimento telefónico desmaterializado", onde os secretários clínicos têm um papel fundamental. "São profissionais qualificados e têm que ser mais valorizados e potencializados", afirma Medina do Rosário, coordenador desta unidade.

Em declarações à Just News, o médico de família lembra que, muito frequentemente, o atendimento telefónico representa "um grande descontentamento para utentes e profissionais" e que "é a causa da maior percentagem de reclamação nos cuidados de saúde primários". Essa era também a realidade nesta USF, em Vialonga:

"Nós tínhamos uma única linha telefónica para onde o utente ligava e, a partir do momento em que a secretária clínica atendia essa pessoa e fazia todas as ligações dentro da unidade até desligar, mais ninguém conseguia ligar para a unidade."



Medina do Rosário

O médico diz que havia ainda uma agravante: "Ao invés de ouvir o sinal de impedido, o utente ouvia um sinal de chamada que, passado algum tempo, desligava sozinho. Naturalmente, concluía que não só não atendem a sua chamada, como ainda lhe desligam o telefone".

Ou seja, era uma situação "muito complicada e que criava sempre grandes conflitos entre os profissionais e os utentes".

E se é certo que, habitualmente, o maior volume de reclamações nas unidades já se deve a uma ineficiência no atendimento telefónico, "com a pandemia, acabou por agravar-se, e muito, esta situação".

### **"O que qualquer utente não gosta é não ter uma resposta"**

Atualmente, a realidade na USF Villa Longa é muito distinta. "Independentemente da hora ou de estarem 100 pessoas a ligarem em simultâneo, todas as chamadas ficam registadas. No sistema informático, as nossas assistentes técnicas têm acesso ao que cada utente selecionou e priorizamos, obviamente, a necessidade de consultas de doença aguda."



Ana Faneca e Ana Sofia Antunes, secretárias clínicas da USF Villa Longa

Em fevereiro deste ano, e com apenas um mês de atividade, foi de imediato possível tirar algumas conclusões sobre este novo atendimento telefónico:

"Passámos de reclamações para elogios", sublinha Medina do Rosário, acrescentando: "O que qualquer utente não gosta é não ter uma resposta. É fazer um pedido de ajuda e não obter reação, mesmo que a resposta seja 'Não. Não temos capacidade'. Este sistema permite precisamente isso e evita que os utentes passem horas ao telefone."

E como funciona exatamente? "Primeiro, as unidades têm que passar para um sistema telefónico digital. Quando algum utente liga, vai ouvir uma mensagem gravada e pode escolher entre 4 opções: marcação para consulta de doença aguda, pedido de marcação para consulta programada, outros assuntos e receituário. E todas as chamadas ficam gravadas."

De seguida, são devolvidas as chamadas. Na opinião do coordenador da USF Villa Longa, "faz sentido num espaço de 24h ligarmos a todas as pessoas com doença aguda e, em 72h, conseguirmos tratar, quer seja receituário, quer sejam pedidos de consulta programada".

Contudo, o que acontece é que os contactos são realizados de forma muito mais rápida: "A motivação que surgiu com este projeto e o feedback positivo são tão bons que os nossos profissionais e, em particular, os nossos secretários clínicos trabalham com um espírito de missão neste novo projeto. Estão muito motivados, veem vantagens e percebem a grande receptividade do utente".



Medina do Rosário com alguns dos elementos do Secretariado Clínico da USF Villa Longa: Ana Faneca, Ana Sofia Antunes, Teresa Fonseca, Paula Lobato e Elisabete Lopes

Medina do Rosário adianta que, rapidamente, se percebeu que este seria um projeto de sucesso. "Ao longo do primeiro mês, tivemos uma média de 1187 telefonemas por semana, contactos que foram depois geridos pelas nossas assistentes técnicas e que deram origem a marcações, nas agendas dos médicos, ou àquilo a que chamamos de tarefas: de receituário, de pedidos de consulta ou de algum esclarecimento."

O médico faz questão de sublinhar que o projeto contempla também as pessoas mais idosas e com alguma dificuldade em se adaptarem a este novo formato de atendimento: "Se algum utente ficar atrapalhado e não selecionar nenhuma opção, vai diretamente para uma chamada de voz, onde pode expor a situação."

### **"O secretário clínico tem um papel fundamental"**

Se é certo que este novo sistema telefónico envolve todos os profissionais de saúde da USF Villa Longa, é certo que os secretários estão em grande destaque, conforme explica Medina do Rosário: "O secretário de família é um profissional qualificado e tem que ser mais valorizado e potencializado, sem dúvida."

Em termos de organização do trabalho, "há uma escala que envolve todos os secretários clínicos que estão na unidade". Desta forma, quem está encarregue de devolver as chamadas, "não está no atendimento ao público, estando dedicado ao atendimento telefónico, sendo um processo rotativo ao longo do dia".

Este envolvimento e participação do secretário clínico nos processos de trabalho não é algo de novo na USF Villa Longa. De uma forma geral, "nas USF os profissionais já estão formatados para trabalhar em equipa", refere Medina do Rosário. Uma realidade ainda mais vincada nesta unidade e que faz parte da cultura organizacional. E exemplifica:

"Na saúde infantil, a secretária de família organiza o ficheiro onde estão todas as crianças. Sabemos quais e quando devem vir à unidade e, junto com a enfermeira, a secretária clínica programa toda a situação. É uma grande ajuda e dá uma importante tranquilidade à restante equipa, porque sabemos que está tudo muito bem gerido nesse campo."

### **O telefone não toca... "e é uma excelente notícia"**

Ana Sofia Antunes, secretária clínica, reforça a ideia de que "os utentes estão agora muito mais satisfeitos, porque têm uma resposta no próprio dia ao seu telefonema. Estão muito mais serenos".

Anteriormente, era bem diferente: "Iam ligando, ligando, um bocado à sorte que alguém conseguisse atender a

chamada, até porque não havendo central telefónica, podem estar por exemplo 10 utentes a ligar-nos ao mesmo tempo e nunca há um sinal de interrompido. Há um sinal de chamada, o que cria frustração, cria uma revolta, porque é aquela sensação de `Eu ligo, ligo e ninguém atende`, o que não é verdade."



Ana Sofia Antunes

Atualmente, assim que liga, o utente tem um atendimento automático. "Ao longo do dia, vamos retribuindo as chamadas e, por isso, têm uma resposta no próprio dia ou, havendo um volume de trabalho presencial muito grande, no dia seguinte há a retribuição da chamada"

Ana Sofia Antunes não hesita em considerar que o projeto "está muito funcional" e dá um exemplo: "Nós temos uma população com alguma dificuldade a nível digital. Contudo, facilmente se adaptaram e até como há opção de deixarem mensagem de voz, fica sempre o número registado e têm sempre resposta."

A secretária clínica reconhece que, no início, havia algumas reservas quanto ao projeto: "Pensávamos quer ia ser um desafio mais difícil de abraçar do que aquilo que foi."

Contudo, salienta que, rapidamente se tornou muito motivante para os secretários clínicos. "Ao invés de estarmos o dia inteiro sujeitos a uma certa agressividade verbal, acabamos por ter um feedback positivo e isso é muito importante."

"Deixou-se de ouvir o telefone o dia inteiro", desabafa, explicando que "as chamadas ficam registadas e nós é que vamos retribuindo, por isso, o telefone não toca e isso é uma excelente notícia".



Instalações da USF Villa Longa

### **Projeto pioneiro: Uniformização do atendimento telefónico**

O sistema de atendimento telefónico que existe agora na USF Villa Longa tem vindo a ser gradualmente implementado pelo país, sob a forma de projetos-piloto. Esta unidade em Vialonga foi a primeira do Agrupamento de Centros de Saúde do Estuário do Tejo e uma das duas dezenas, a nível nacional, a acolher o projeto.



Medina do Rosário explica que, "o que se pretende, a nível nacional, é que haja uma uniformização do atendimento telefónico, de forma a que o utente, quando liga para os cuidados de saúde primários, já saiba como é que será o seu atendimento".

Ou seja, o objetivo é "todas as pessoas estarem ao mesmo nível, os utentes saberem que seja do Algarve, do Norte, Centro ou Alentejo, o atendimento telefónico é o mesmo e toda a gente terá direito ao seu call back. Todos

os utentes terão direito ao seu atendimento".

Quanto à USF Villa Longa, não restam dúvidas: "O projeto veio para ficar, porque é realmente uma mais-valia."

O que faz o MF quando morre um utente? P. 15

PEDRO MORAIS SILVA A importância da suspeição clínica no diagnóstico da asma P. 26

Hospitalização Domiciliária de Gaia/Espinho vira-se para o cuidador P. 4

Siga-nos **jornal médico** dos cuidados de saúde primários

ellura

Publicações **justNews** **Jornal Médico** DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

www.justnews.pt

Nesta edição **Alergologia e Imunologia Clínica** Especial Cirurgia Plástica

Director: José Alberto Soares Mensal - Maio 2022 Ano X - Número 102 - 3 euros

Patrocinador: **ProsaMédica**

**CENTRO MULTIDISCIPLINAR DE DOR BEATRIZ CRAVEIRO LOPES**  
**Há quase 30 anos a tratar a dor total dos utentes do HGO**  
P. 8/10

**20.ª JORNADAS NACIONAIS DE UROLOGIA EM MEDICINA FAMILIAR**  
**A homenagem a dois urologistas que têm promovido a ligação à MGF**  
P. 6/7

**USF SAÚDE LABANJEIRO, ACES ALMADA-SEIXAL**  
**"Bolsa de consultas" serve utentes sem médico de família**  
P. 16/18

Disponibilizar uma espécie de "bolsa de consultas" para quem não tem tít atribuído foi algo considerado essencial pela equipa para arrancar com o projeto desta novíssima USF, que abriu portas nos primeiros dias de janeiro deste ano, importa acrescentar que a Unidade serve uma população que inclui muitos imigrantes com algum grau de vulnerabilidade.

**13.º Encontro Nacional das USF**  
15-16 outubro 2022 Beira-Mar  
**Pedro Coelho**  
Desafios antigos num mundo novo?  
P. 4

**Nelson Magalhães**  
Ser secretário clínico na USF do Futuro  
P. 4

**Pedro Melo apresenta o 1.º estudo de caracterização das Unidades de Cuidados na Comunidade (UCC)**  
P. 20/22

**USF VILLA LONGA**  
**Atendimento telefónico desmaterializado deixa profissionais e utentes satisfeitos**  
P. 10/11

**Especial Cirurgia Plástica**  
• Reconstrução palpebral  
• Malformações congénitas do membro superior  
• Craniosinostoses congénitas  
• Mão reumatóide  
• Paralisia facial congénita ou adquirida  
• Mama tuberosa  
• Mamilos invertidos  
• Doença de Dupuytren  
P. 12/14

**UMA INICIATIVA DO SERVIÇO DE ORL DO CHULH**  
**Rastrear a voz para evitar um pior prognóstico**  
P. 23

A reportagem pode ser lida na edição de maio do Jornal Médico dos cuidados de saúde primários.