

Influenza A aumenta em 61% ligações para o Disque Saúde

15/05/2009
Agência Saúde

Entre 27 de abril e 6 de maio, o sistema recebeu cerca de 280 mil ligações. A média diária de acesso ao serviço, que antes do alerta de epidemia era de 19.400, passou para 34.500 telefonemas

A epidemia de Influenza A (H1N1) elevou em 61% as ligações para os teleatendentes do Disque Saúde (0800 61 1997), entre 27 de abril e 6 de maio. O sistema, um dos principais canais do Ministério da Saúde para esclarecer as dúvidas da população, oferece dois tipos de atendimento: um eletrônico com mensagens previamente gravadas e unidade de resposta automática (URA) e outro de interação com os teleatendentes, que receberam treinamento específico sobre o tema. Entre a última semana de abril e a primeira de maio, foram 277.917 ligações. Deste total, 15% (41.433 ligações) foram transferidos para o teleatendimento. O restante optou pela resposta automática. Quando comparado o número de ligações entre abril de 2008 (613.305) e de 2009 (656.915), houve um aumento de 7,1%. Em relação aos teleatendentes, o aumento foi de 5,7%.

Entre 1º e 26 de abril, antes do alerta de epidemia por Influenza A, o Disque Saúde – por meio dos atendentes ou mensagem eletrônica – recebia, em média 19.400 ligações por dia. A partir do alerta, entre 27 de abril e 2 de maio, essa média subiu para 34.500 ligações gerais, o que representou um aumento de 56% no total de ligações. A demanda direta aos teleatendentes, antes com uma média diária de 3.900 ligações, passou para 6.400, uma elevação de 61%.

A maioria das pessoas que recorreu ao Disque Saúde queria informações sobre a definição da Influenza A, seus sintomas, a situação da gripe no país e as medidas de prevenção que deveriam adotar. Também buscaram recomendações aos que viajarão rumo aos países afetados e, neste caso, qual a orientação para se prevenir ou combater o H1N1. Tanto o acesso ao banco de informações (utilizado para informações prestadas pelos teleatendentes), quanto às mensagens eletrônicas na URA demonstrou que esses foram os assuntos mais demandados – definição; sintomas; e situação epidemiológica no Brasil. [ver quadro abaixo]

DÚVIDAS - No período de 28 a 30 de abril, a opção 2 do Disque Saúde [Doenças] ultrapassou, em média, a marca das 10 mil ligações diárias. A equipe da Ouvidoria do Ministério da Saúde suspeita que o crescimento foi provocado pela busca de informações sobre a gripe suína, estimulado pela presença ostensiva do tema no noticiário nacional e internacional e por ainda não ter sido feita, nesse período, a inclusão da opção específica sobre a Influenza no menu eletrônico. Totalizaram 5.715 os acessos ao Banco de Informações Técnicas em Saúde (BITS) sobre gripe e resfriado, dos quais 5.012 foram específicos a respeito do alerta referente à Influenza A.

Essa constatação reforçou a suspeita de que a maioria dos brasileiros estava mesmo interessada em obter informações e detalhes sobre a epidemia da gripe, cujos primeiros casos foram registrados no México e rapidamente se espalhou por 33 países, atingiu 5.728 pessoas e matou 61 (México, Estados Unidos, Canadá e Costa Rica), de acordo com o último informe da Organização Mundial de Saúde (OMS).

A partir de 1º de maio, quando a Influenza A passou a ser a opção 8 do Disque Saúde, houve um recuo de 53% na demanda direta aos teleatendentes. O relatório da Ouvidoria revela que a inclusão da opção 8 – Influenza A – permitiu ao sistema atender a mais de 500 pessoas ao mesmo tempo, mostrando um aumento expressivo da capacidade do Ministério da Saúde de disseminar a informação aos brasileiros e reduzir a sobrecarga dos teleatendentes.

Os brasileiros das regiões Sudeste e Nordeste foram os que revelaram maior interesse para obter detalhes sobre a epidemia de Influenza A. Apenas no dia 1º de maio, do Sudeste partiram 6.555 ligações para o Disque Saúde e do Nordeste 5.112. A terceira posição ficou para o Sul, com 2.267 telefonemas para o serviço oferecido pelo Ministério da Saúde.

Outras informações

Atendimento à Imprensa

(61) 3315 3580 e 3315 2351
jornalismo@saude.gov.br