

031 9472

**Call center lansat, în premieră, pentru aparținătorii pacienților
din ATI COVID de la Institutul „Marius Nasta”**

Rudele și aparținătorii pacienților internați în secția ATI COVID-19 de la Institutul de Pneumoftiziologie „Marius Nasta” pot afla zilnic informații despre starea de sănătate a celor dragi. Acest lucru este posibil prin serviciul de call center implementat la inițiativa unității medicale pe o platformă complexă și cu suportul tehnic al Serviciului de Telecomunicații Speciale (STS). Apelurile cetățenilor sunt preluate de studenții voluntari din cadrul Universității de Medicină și Farmacie „Carol Davila” din București.

Inițiativa unității medicale are o importantă utilitate întrucât accesul aparținătorilor nu este permis în spital tocmai din cauza situației pandemice, în vederea limitării răspândirii noului coronavirus.

„Consider extrem de importantă comunicarea pe care trebuie să o avem atât cu pacienții, cât și cu aparținătorii acestora, mai ales atunci când starea de sănătate a celor internați în spital este extrem de gravă. Este absolut firesc să putem să oferim toate informațiile în privința stării de sănătate a pacientului către persoana desemnată să țină legătura cu spitalul. Din păcate, în anumite situații, în special în contextul actual, pandemic, în care volumul de muncă este foarte mare și mulți dintre noi, am observat o imposibilitate de a răspunde de fiecare dată prompt aparținătorilor acestor pacienți. Astfel, am decis să înființăm această linie telefonică de tip call center, pentru a veni cât mai aproape de rudele celor internați la Institutul „Marius Nasta” în stare gravă, în ATI COVID-19, și să le oferim toate detaliile despre pacienți. Înțelegem cât de greu este să ai pe cineva în stare gravă în spital, înțelegem suferința și înțelegem că pandemia a îngrădit accesul aparținătorului la ruda suferindă. Astfel am vrut să fim mai aproape de aparținători, să îi ajutăm și să îi asigurăm că facem tot ce ne stă în putință pentru ca totul să fie bine. Luptăm cu toate forțele pentru fiecare minut din viața pacienților noștri și vă asigur că acestea nu sunt doar vorbe.” a declarat **managerul Institutului de Pneumoftiziologie „Marius Nasta” din Capitală, șef lucr. dr. Beatrice Mahler.**

Rudele și aparținătorii pot apela numerele **031.9472** și **031.433.5231** ori de câte ori au nevoie să afle informații despre starea de sănătate a celor dragi internați în secția ATI COVID-19, numărul scurt fiind pus la dispoziție de către DIGI. Conform reglementărilor GDPR, dar și pentru a respecta dorințele pacienților, informațiile vor fi transmise exclusiv persoanei desemnate în acest sens de către pacient la momentul internării și aflată în documentele aferente pacientului.

Call center-ul va funcționa 7 zile din 7, în intervalul orar 08:00–13:00 și 14:00-20:00 și va fi deservit de o echipă de voluntari, studenți ai Facultății de Medicină din cadrul Universității de Medicină și Farmacie „Carol Davila” din București.

Studenții care deservește call center-ul vor beneficia și de suportul unui grup de psihologi pentru relaționarea cu aparținătorii, sprijinul acestora având scopul de a îmbunătăți înțelegerea nevoilor celor care apelează call center-ul.

Pentru operaționalizarea acestui call center, STS a furnizat servicii de comunicații de date și tehnologia informației, astfel încât inițiativa Institutului de Pneumoftiziologie „Marius Nasta” să poată fi pusă în practică, iar personalul voluntar să poată oferi informații rudelor și aparținătorilor. STS a furnizat soluția de tip call-center pentru preluarea apelurilor, asigurând funcționalitatea acestuia, în condiții optime.

General-locotenent ing. Ionel-Sorin Bălan, directorul STS: *„Cu toate că perioada pandemiei de COVID-19 a însemnat o creștere semnificativă a numărului de servicii furnizate de instituția noastră, în toate domeniile tehnice, am răspuns afirmativ fiecărui demers de responsabilitate socială. Înțelegem cât de important este ca rudele să cunoască starea de sănătate a celor internați și înțelegem nevoia de relaționare a pacienților și a aparținătorilor cu personalul medical. Suportul tehnic furnizat de STS Institutului „Marius Nasta” face posibilă menținerea legăturii între aceștia, serviciile de comunicații reprezentând, de fapt, servicii de solidaritate în beneficiul populației.”*

Program este unul pilot în România și urmărește îmbunătățirea actului medical, prin oferirea de suport pacienților și a familiilor acestora.