

Call Center ASSE y Facultad de Medicina

ASSE y la Facultad de Medicina implementaron un Call Center que será atendido por estudiantes avanzados para realizar clasificación de consultas de acuerdo a la urgencia.

En el marco del Plan de Contingencia de ASSE "COVID 19", este dispositivo está funcionando desde el pasado martes 7 de abril, con el objetivo de evitar la saturación en los centros asistenciales, mediante la ejecución de un estricto protocolo de clasificación de consultas de acuerdo a la urgencia de las mismas y orientación a los usuarios.

El call center brindará atención vía telefónica, en aquellos casos que sean derivados desde las centrales establecidas por el Ministerio de Salud Pública y están dirigidas a los usuarios de ASSE.

El Gerente General de ASSE, Dr. Eduardo Henderson, explicó que la iniciativa partió del organismo, y que tuvo una respuesta sumamente favorable desde la Facultad de Medicina, lográndose implementar este dispositivo "en tiempo récord".

La necesidad de creación de este call center, se debió a que "tuvimos un pico de más de 7 mil pacientes", que por distintas vías realizaba consultas (0800 1919, chatbot o whatsapp, por ejemplo), y se hacía imposible cumplir con la evacuación de tan alta demanda de usuarios de ASSE de todo el país.

Henderson, quien fue docente de la Facultad de Medicina treinta años y dirigió el nuevo plan de estudios en su inicio, consideró "perfectamente factible" que estudiantes avanzados, con el apoyo correspondiente, pudieran atender dicha demanda, ya que "tienen el equivalente a un título que se llama licenciados en prevención de enfermedades y promoción de salud.

Es así como en ocho o nueve días, tras la comunicación con el Decano, Dr. Miguel Martínez, y la realización del llamado a estudiantes, se efectuó la capacitación y una videoconferencia por Zoom el pasado 6 de abril, para ultimar los detalles de esta propuesta que cuenta con el apoyo de Salud.uy y Agesic, así como naturalmente del sistema de información de ASSE.

1500 consultas en el primer día de funcionamiento

Están trabajando en el call center 107 estudiantes, en turnos de cuatro horas, con su respectivo referente, recibiendo cada uno de ellos quince consultas en ese lapso. En ese momento, se evalúa si es necesaria otra consulta, o si desestiman la misma. En este sentido, Henderson aclaró que desestimar no significa no hacer un seguimiento, sino que, por el contrario, en una semana, se volverá a tomar contacto con el usuario para saber si ha tenido síntomas o no. Todos los datos fueron recogidos por un solo investigador, sin embargo para evaluar la confiabilidad de los datos recogidos, un segundo investigador revisó la exactitud de los datos de 30 pacientes seleccionadas al azar y no se encontraron inconsistencias.

El Gerente General señaló que el primer día de funcionamiento del call center, el pasado 7 de abril, se recibieron 1500 consultas, de las cuales fueron desestimadas un 70%. "Los estudiantes están cumpliendo muy bien la función", resaltó; al tiempo que expresó que en el nuevo plan de estudios 2009, "hicimos mucho hincapié en la habilidad comunicacional", ya que hay que tener en cuenta la edad de los usuarios, sus miedos y hasta su pánico frente a esta enfermedad. Respeto y empatía, son los aspectos claves resaltados por el jerarca para la atención.

Por su parte, el Decano de la Facultad de Medicina, Dr. Miguel Martínez, fue conteste con Henderson en la rapidez con que se llevó adelante la iniciativa. "La idea es que la persona pueda consultar, sacarse las dudas, sin tener que concurrir a un centro de salud", a los efectos de evitar exponer a otras personas y a sí mismo.

En ese sentido, el objetivo es "filtrar", para que concurran a los centros asistenciales, aquellos usuarios que "tengan síntomas suficientes para generar una sospecha".

Destacó "la generosidad de los estudiantes avanzados de Medicina: esto realmente concitó la atención y están interesados en colaborar" en aspectos fundamentales, tanto para "detectar aquellos que deban concurrir a un centro de salud para que se hagan las pruebas", como para "en un número mucho más importante, ayudar a que la gente pueda sacarse las dudas".

Consideró que "esta primera fase es fundamental" y que ha dado excelentes resultados en otros países, y subrayó que además se podrá "generar un seguimiento de los casos positivos, porque son personas que tienen una familia, relaciones, una vida", manifestó.

Hizo especial hincapié en que se está acompañando fuertemente la iniciativa de ASSE, y que desde la Universidad de la República y la Facultad de Medicina, "se viene trabajando" muchísimo, "a veces más calladamente", en preparar los distintos escenarios que se pueden dar en Uruguay.

Actualmente, enfatizó que desde el punto de vista epidemiológico, "lo fundamental es la detección", lo que se hará además "cada vez más importante". Entendió asimismo que "si Uruguay sigue con estas estrategias, de verdad va a lograr aplanar la curva", dijo.

El Decano felicitó la iniciativa de ASSE, que además de brindar "tranquilidad y seguridad a los usuarios y sus familias", evita las aglomeraciones en los centros de salud.

Fuente: <https://www.asse.com.uy/contenido/Call-Center-ASSE-y-Facultad-de-Medicina-12285>

Haga click sobre la imagen para ver el video

