

“La atención virtual reinventa los procesos asistenciales durante la pandemia del COVID-19”

CORONEL, Analía; BORTURO, Melisa; FRANCO, Daiana

Introducción

Definimos “Atención Virtual” en el HEC al proceso integral que incluye el Asesoramiento Comunitario Digital, la Consulta y el Seguimiento a distancia instrumentado por la modalidad telefónica y web evitando así la circulación de personas. El Asesoramiento Comunitario (sobre posibles síntomas de COVID-19) y el Seguimiento estuvieron a cargo del Centro de Comunicación Inteligente sumando como funciones la video - consulta por enfermeros altamente capacitados durante las 24 hs. La Consulta médica se realizó a través del Área de Telemedicina implementando 8 consultorios virtuales nuevos.

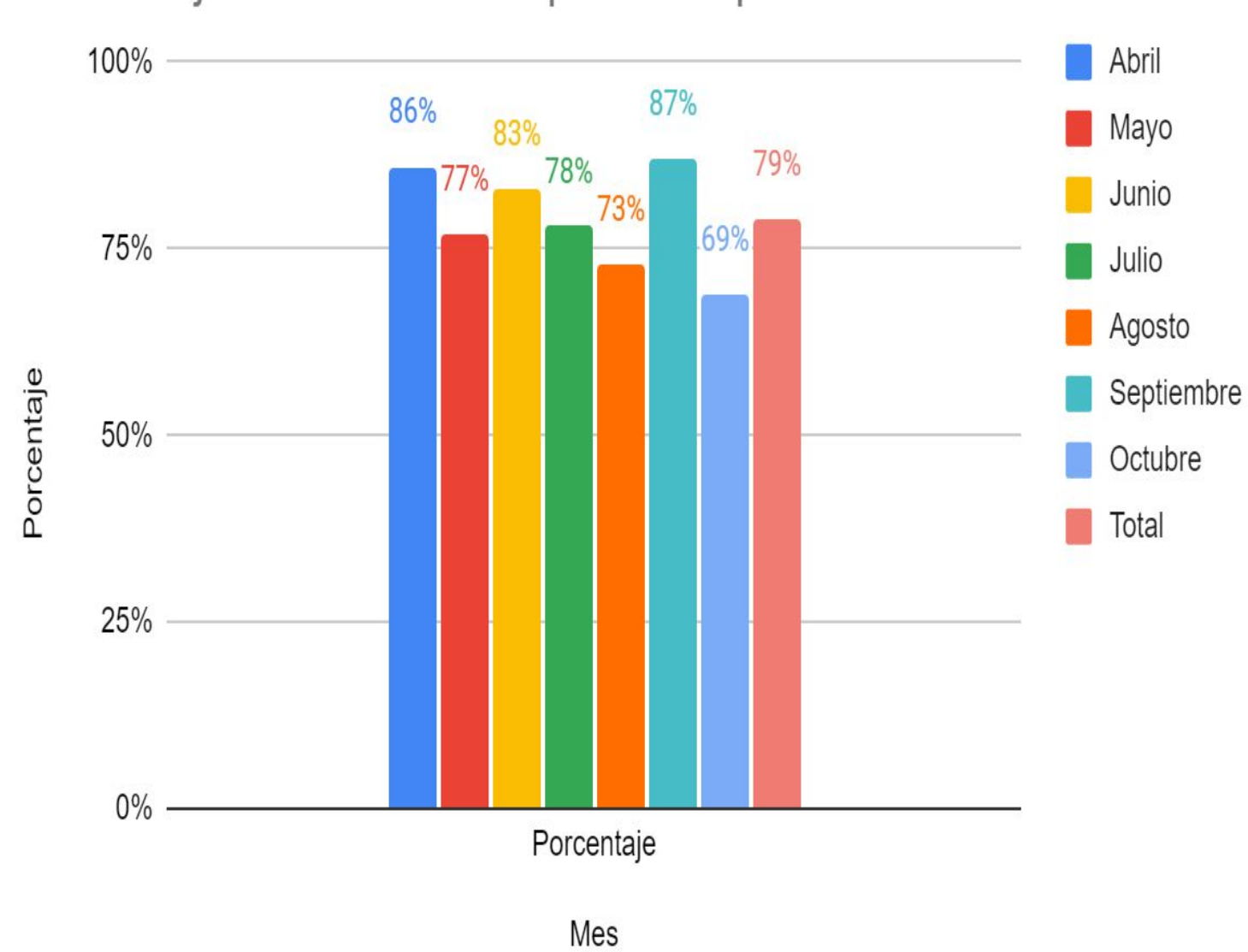
El objetivo que buscaremos en el próximo trabajo es brindar información confiable, segura y a demanda de la Comunidad las 24 hs y garantizar la atención de patologías no covid-19.

Métodos

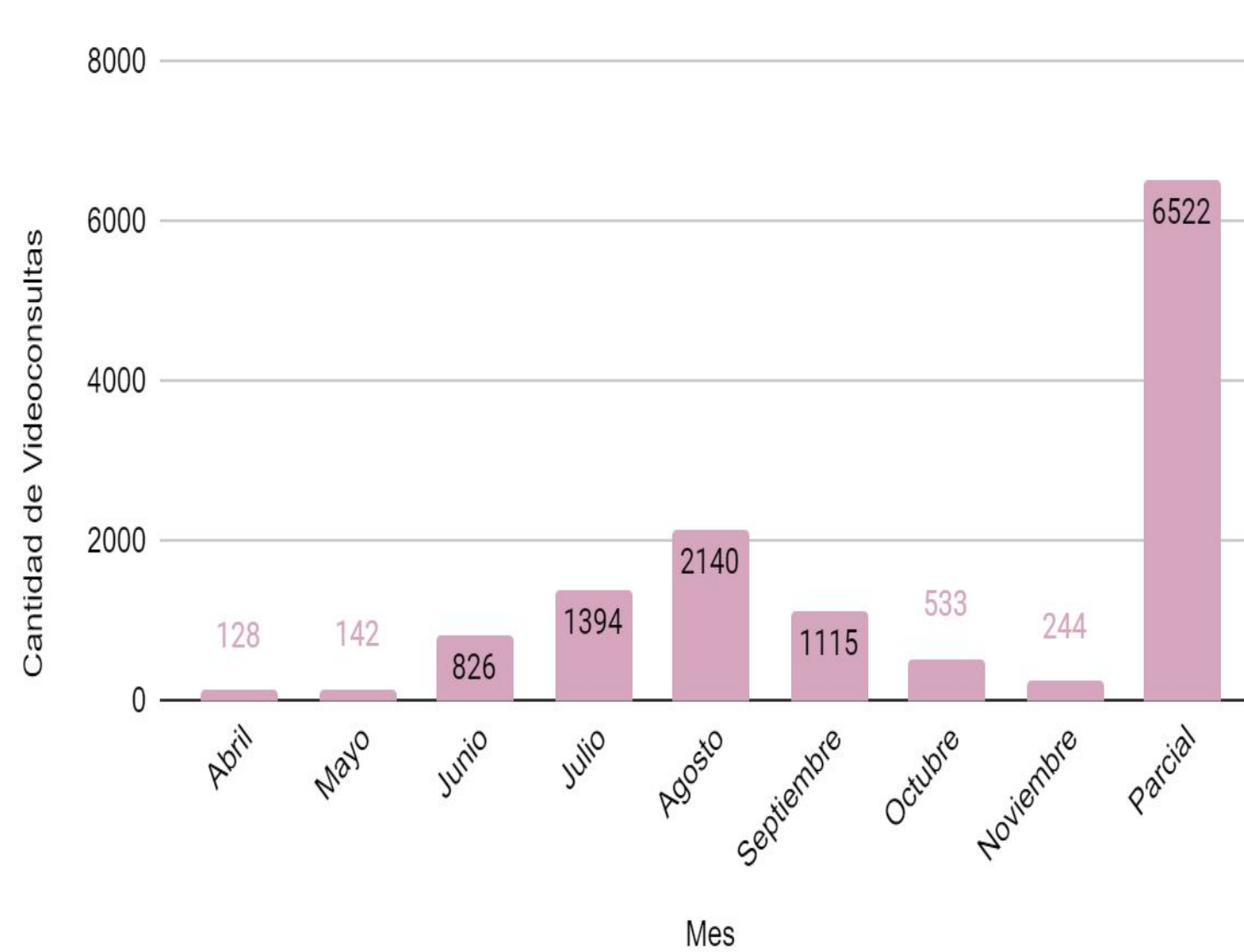
Para este trabajo se realizó el análisis y diagnóstico previo bajo la metodología Lean (gestión de proyectos centrada la eficiencia) detectando el perfil de los recursos necesarios y los nodos en el proceso de mejora

Resultados

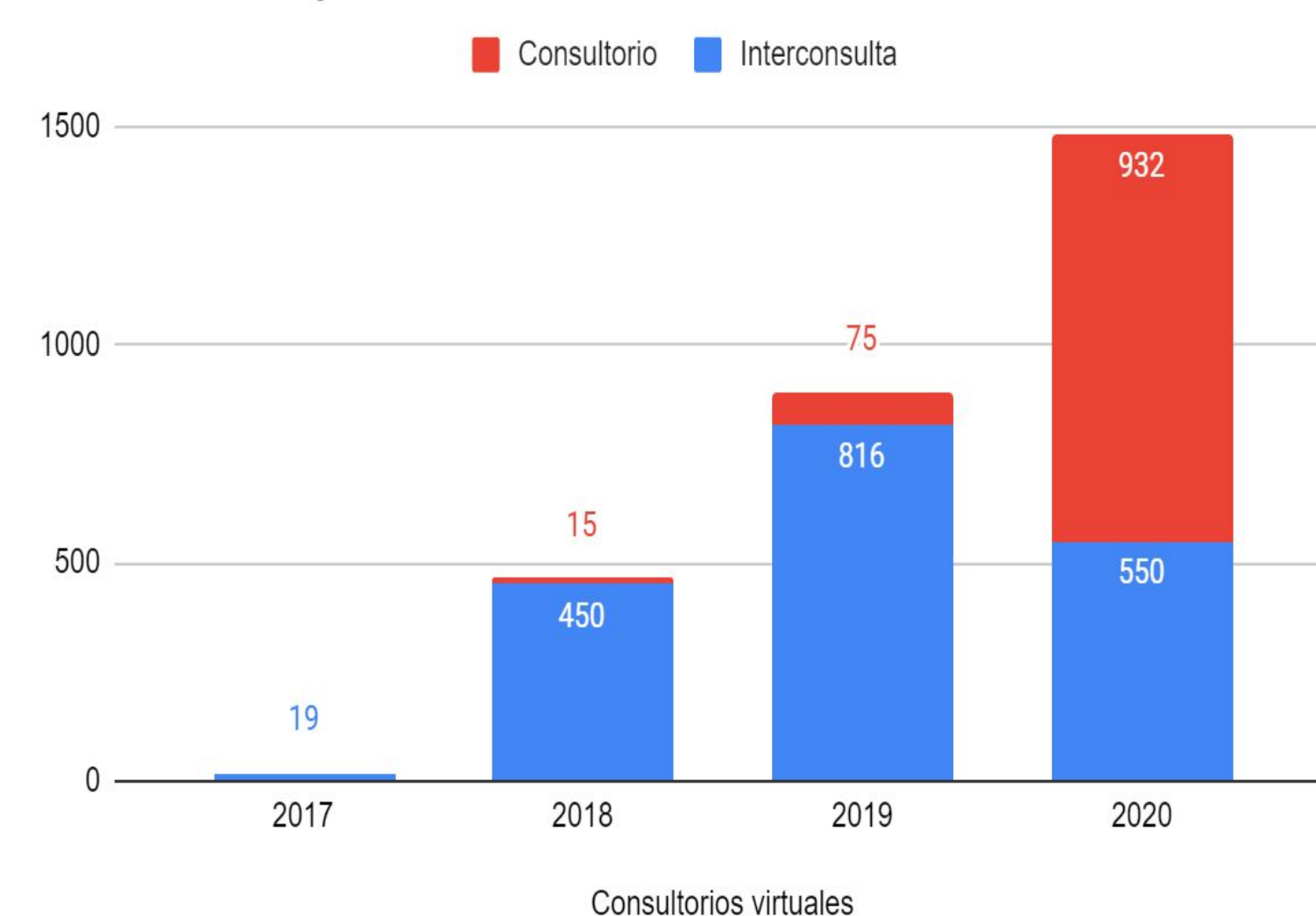
Porcentaje de llamadas respondidas por el CCI



Cantidad de Videoconsultas contra Mes



Interconsulta y Consultorio



Conclusiones

El contexto de la contingencia COVID-19 significó la reinención para el HEC de los procesos asistenciales en sí mismos generando nuevas modalidades de trabajo. La Atención Virtual como nuevo modelo demuestra la rápida adaptación del HEC a la contingencia sanitaria conservando como valores institucionales el abordaje integral en la atención (Asesoramiento Comunitario Digital-Consulta Virtual-Seguimiento Telefónico) y los procesos de mejora continua centrada en la atención humanizada