

Centro de Comunicación Inteligente CCI: Un equipo humano comprometido y capacitado.

Autores: Arana Silvia, Franco Daiana y Zárate Andrés

Introducción y objetivos

El proyecto de rediseñar los procesos de atención telefónica dentro del Centro de Comunicación inteligente (CCI), se presentó en marzo de 2020, como una iniciativa elaborada por el Ministerio de Salud Nacional en la figura de la Secretaría de Calidad en Salud y el Hospital El Cruce, en el marco de la pandemia de COVID-19.

Nuestro objetivo está centrado en mejorar la gestión de comunicación con las personas que lo requieran, asegurar el correcto funcionamiento de los procesos y canales de comunicación del Hospital El Cruce.

Métodos

El CCI brinda información relacionada al HEC, AMI y COVID 19 de 07 a 20 hs. Además de las llamadas telefónicas, responde inquietudes y brinda respuesta mediante el mail institucional.

Entre sus principales tareas, se encuentran:

- * Brindar información general
- * Comunicación con familiares para partes médicos
- * Reasignación y otorgamiento de turnos HEC y AMI
- * Envío de resultados, Historia Clínica, recetas, turnos, etc. vía mail
- * Información sobre recepción de medicación
- * Asignación de turnos de la Red
- * Ingreso para Videoconsulta por Covid-19
- * Información sobre prevenciones/recomendaciones respecto a Covid-19.

Resultados

Durante el año 2021, el impacto sanitario global fue tal, que se incrementó la demanda de las llamadas en el CCI en un 50% en relación al año anterior.

El equipo de trabajo está conformado por 16 operadoras telefónicas técnicas universitarias en información clínica y Gestión de Pacientes y 5 licenciadas en enfermería, quienes brindan seguimiento diario a los pacientes infectados por COVID 19.

Elas reflejan la importancia de la experiencia del paciente y su familia, son quienes representan a la Institución en un primer contacto y muestran el compromiso de la gestión.

Conclusiones

Desde su relanzamiento en abril de 2020, a agosto de 2021 inclusive, hemos contestado más **223.000 llamadas** brindando alternativas, soluciones y/o respuestas en una comunicación personalizada, centrada en el usuario, generando un vínculo de credibilidad y confianza, con una escucha empática.

Somos un equipo humano comprometido y capacitado, centrado en mejorar la comunicación con las personas, utilizando los diversos canales de comunicación del Hospital El Cruce.

