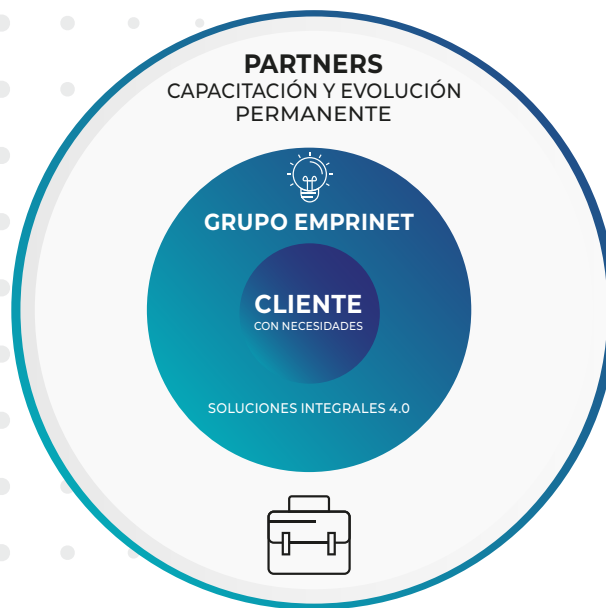




**CALL
MEDICAL
CENTER**

¿Quiénes somos?

GRUPO EMPRINET es un conjunto de empresas con funciones específicas y complementarias que tienen como denominador común el uso intensivo de tecnología 4.0 y la gestión del conocimiento a través de partners nacionales e internacionales para ofrecer soluciones innovadoras e integrales a nuestros clientes. En nuestro contact center, creamos soluciones en comercio electrónico, aplicaciones móviles y tercerización de procesos de negocio (BPO) integrados por diferentes sistemas que permiten la omnicanalidad en todos los procesos.



Contact Center

Nuestro contact center, emplazado en la Ciudad de Río Cuarto, cuenta con más de 500 metros cuadrados dedicados y diseñados específicamente para atender la demanda tecnológica y de resolver las necesidades de cada empresa, cumpliendo con los más altos estándares de calidad. Para ello, contamos con diferentes áreas de soporte más allá de la función específica de un contact center, generando una estructura totalmente versátil y adaptable a cada nueva necesidad.

Nuestro call center dedicado se adapta a cada proyecto para brindar soluciones tecnológicas en BPO. Contamos con personal altamente capacitado que garantiza un excelente resultado. Disponemos de alta tecnología en manejo de datos y telefonía, con los más altos estándares mundiales, que garantiza la calidad de las comunicaciones, la confidencialidad y seguridad informática. La diversidad de operaciones existentes se desarrollan mediante una plataforma integrada de última generación para la distribución de voz y servicios digitales, posicionándonos como uno de los proveedores más eficientes del mercado en soluciones BPO.



Propuesta de gestión logística y atención por telemedicina para enfrentar la pandemia de covid-19

La pandemia de COVID-19 a nivel mundial ha demostrado sobrepasar la capacidad de respuesta del sistema sanitario, creemos que ésta situación se presentará en nuestro país con mayor intensidad que en el resto del mundo debido a un sistema sanitario endeble, fragmentado y segmentado.

Desde el grupo EMPRINET consideramos que como decía Einstein “NO ES RAZONABLE PENSAR QUE HACIENDO LAS MISMAS COSAS SE OBTENDRÁN RESULTADOS DISTINTOS”, por eso creamos una PROPUESTA BASADA EN UNA ESTRATEGIA LOGÍSTICA Y DE INTEGRACIÓN DE TODOS LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, TANTO TELECOMUNICACIONES COMO MEDIOS DE TRANSPORTE, TODOS COORDINADOS POR PROFESIONALES MÉDICOS. Dicho sistema a diferencia de las propuestas de manejo que se están proponiendo que son de índole puramente sanitario (prevención a través de medidas de higiene y aislamiento) centra su atención en una idea muy simple: TENER CONTROL TOTAL EN “LA GESTIÓN LOGÍSTICA DEL CASO” DESDE SU CONTACTO TELEFÓNICO HASTA SU ATENCIÓN MÉDICA.

Partiendo de la base de que luego de transportar un caso sospechoso el móvil de traslados debe recibir una desinfección que en promedio tarda 1.30hs (regreso a central para desinfección y desinfección propiamente dicha), y considerando que dicho caso sospechoso debe regresar a su domicilio ES RAZONABLE ESPERAR LO QUE ESTÁ OCURRIENDO EN EL RESTO DEL MUNDO, “QUE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LLAMADOS TELEFÓNICOS Y AMBULANCIAS SE COLAPSAN RÁPIDAMENTE.



**CALL
MEDICAL
CENTER**



A modo de ejemplo adjuntamos algunas notas de reciente publicación en España de las muchas de similares características que abundan en la web:



Imaginemos dos escenarios posibles:

1) Escenario 1 (actual, sin sistema contact medical center):

- a) El paciente llama por teléfono u otros medios de comunicación al referente hospitalario de su confianza.
- b) Normalmente (no en situación de epidemia), solo se atienden un el 40% de las llamadas entrantes debido a que los sanatorios y hospitales de la región no cuentan con sistemas informáticos de contact center (ya que los mismos son caros, valuados en dólares), ni con estructura organizativa de contact (supervisora, líder de operaciones y operadoras).
Esto significa que en condiciones normales el 60% no contactará (en situación de epidemia sería razonable pensar que aumenten los “no contactos”) y por ende **EL PACIENTE SE MOVILIZARÁ** al centro asistencial **PROPAGANDO EL CONTAGIO A TRAVÉS DE TODAS LAS INTERACCIONES QUE TENGA A SU PASO**, si lo hace por transporte público (a todos los pasajeros) o por taxi/remise y contagia al chofer, a través de éste se contagiara el conjunto de la población que mantenga contacto con el chofer transformando a éste último en un vector del contagio.
- c) En el caso que se atienda la llamada, el personal sanitario a través de la consulta con el profesional médico y el “triage” realizado por las autoridades, le indicará qué hacer: quedarse en su domicilio, movilizarse al centro asistencial correspondiente o envía una ambulancia para asistirlo. En el caso que se le indique movilizarse al centro asistencial se presentará nuevamente la situación descrita en el punto b, aumentando la propagación, de modo tal que llegado un punto el sistema sanitario colapsa, desde las ambulancias hasta los respiradores de UTI (Unidad de Terapia Intensiva). En el caso que envíe una ambulancia ese recurso queda inhabilitado por 2hs, lo cual significa que si se debe enviar la ambulancia a 20 personas (situación esperable) en un mismo momento **“LA CIUDAD SE QUEDA SIN MÓVILES DE EMERGENCIAS MÉDICAS”!!!**

2) Escenario 2 (propuesto, con sistema contact medical center):

- a) El paciente llama al contact medical center de Emprinet por cualquier vía de comunicación.
- b) Se atienden el 100% de las llamadas, en éste caso se comienza el protocolo de triage coordinado por un profesional médico, el cual será descrito en el punto d.
- c) Se atienden menos del 100% de las llamadas. En éste caso el sistema indica qué llamadas se perdieron y automáticamente les llama nuestro discado automático predictivo para lograr el contacto, si éste no se logra de manera inmediata se envía automáticamente un WhatsApp indicando que necesitamos contactar con el paciente hasta lograr el contacto.
- d) Una vez contactado se pone en marcha el “TRIAGE Y LOGISTICA DEL CASO”, en el caso sospechoso que se indique movilizarse al centro asistencial se enviará un REMISE SANITARIO, equipado con una división entre el sector del conductor y del pasajero, y otras adecuaciones estructurales (ver remise sanitario), el chofer llevará una indumentaria acorde con todas las MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD correspondientes (barbijo, guantes, etc), y estará equipado para proveer de alcohol en gel y barbijos a los pasajeros, además les indicará la manera correcta de utilizarlos. Asimismo, estos móviles recibirán desinfección permanente y cada chofer se someterá a controles médicos diarios. De ésta forma un RECURSO ESTRATEGICO Y ESCASO COMO ES LA AMBULANCIA SE UTILIZA DE FORMA EFICIENTE EVITANDO O AL MENOS ATENUANDO LA SITUACION DE COLAPSO.
- e) Una vez en el centro asistencial correspondiente se realizará la atención médica, y de no requerir internación, pero considerando el caso como sospechoso, se enviará un REMISE SANITARIO para realizar el regreso al domicilio del paciente.

TRIAGE:

Las consultas serán derivadas al profesional adecuado para evitar la movilización de las personas que puedan ser un riesgo para el resto de la población y definir la modalidad de atención que requiera, pudiendo comprender dos niveles de atención:

Nivel I: exclusivamente virtual por telemedicina, el profesional médico o sanitario realiza una consulta virtual

Nivel II: disponer de su traslado a un nosocomio según patología y cobertura, determinado por la gravedad del cuadro. El traslado puede ser mediante ambulancias (patologías graves) o remises sanitarios (unidad de traslado de paciente aislado). Es por ésto que la coordinación general estará a cargo de personal médico entrenado (Coordinación médica de la demanda). Ésto constituye un nuevo modo de concebir la atención médica que se aleja de la lógica clínica tradicional de la atención médico-paciente en el consultorio, e introduce un proceso lógico diferente; su objetivo se centra en identificar correcta y rápidamente la necesidad del ciudadano que plantea una demanda y determinar la respuesta más adecuada que el sistema puede dar para resolverla en función del contexto y de las disponibilidades articulando de manera eficiente el sistema de telemedicina con el sistema de emergencias médicas.

REMISE / TAXI SANITARIO

Los “remises sanitarios” serán vehículos destinados para el traslado de pacientes “casos sospechosos” o “confirmados” para COVID-19 en situaciones de estabilidad clínica y manejo ambulatorio. Dichos vehículos contarán con cabinas separadas para el chofer y los pasajeros, y medidas de bioseguridad que permitan la derivación del paciente desde su domicilio hasta el nosocomio que lo atenderá (público o privado). Metodología de atención: al llegar al domicilio del paciente se le entregará un barbijo y se dispondrá de alcohol en gel a la entrada del vehículo para desinfección correcta de manos. El chofer contará con barbijo, guantes descartables, ropa de trabajo y elementos de bioseguridad para proveer a los pasajeros. Los asientos tendrán fundas de material plástico fácil de limpiar. Dicha limpieza se hará luego de cada traslado bajo las normas establecidas por el Ministerio de Salud de la Nación que constan de dos pasos, primero limpieza y luego desinfección, ocupándose de minimizar las posibilidades de contacto con el virus y otros microorganismos. El objetivo principal de éste Nivel de atención es evitar en todo momento la movilización del paciente por medios que lleven al posible contagio de la población, ya que contará con medidas de bioseguridad que disminuirán ese riesgo, llegando al nosocomio completamente aislado.





CALL MEDICAL CENTER
GRUPO CORPORATIVO EMPRINET