

Proyecto de Implementación de sistema de Atención de Urgencias

Situación actual

- ▶ En China los datos muestran que el 80.9 % de los pacientes tienen síntomas leves; el 13.8 %, severos y el 4.7% son críticos.
- ▶ Covid-19 podría afectar hasta al 70% de la población mundial
- ▶ En el país existen 950 Unidades de terapia intensiva y el 90% se encuentran ocupadas.
- ▶ Estiman que se van a abrir nuevos clubes, hospitales y centros de atención
- ▶ Argentina tiene 4,5 camas de internación por cada mil habitantes

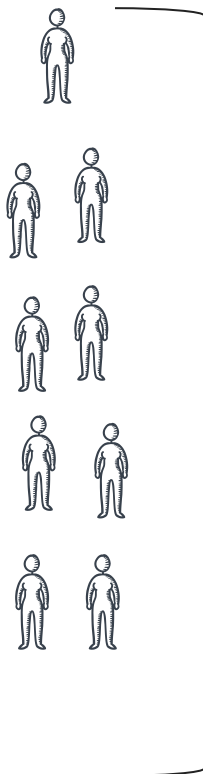
Necesidades

- ▶ Minimizar el colapso o tránsito de personas en las guardias.
- ▶ Aumentar la eficiencia de la coordinación
- ▶ Centralizar las demandas al sistema de atención de salud
- ▶ Priorizar casos de atención
- ▶ Minimizar la exposición de personas y su agrupamiento

Objetivo General

- Implementación de un sistema **virtual** de gestión de urgencias que busque evitar la saturación de guardia médica.

PACIENTES:



CANALES:



911

App Covid-19



Typeform

Sitio web



WhatsApp

CENTRAL VIRTUAL:



Ministerio de Salud

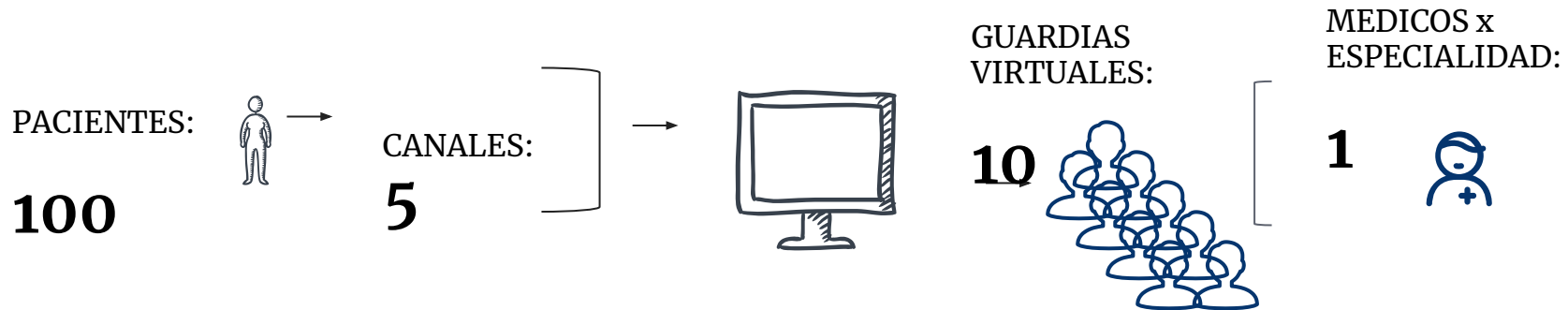
SEDES

Centros de
contención

(derivación)

hospitales

Escalabilidad



¿Aún no verificaste tu cuenta de WhatsApp? ¡Te recomendamos hacerlo! Verificar Ya verifiqué mi cuenta

Mi cartera

Ver solo pendientes

GP

Gabriel Prueba

KWID

Hola, en que te podemos...

PF

Prueba Especial Fede

3242342

hola

MC

Mathias Catanzaro

usado

✓ Hola Mathias, soy Ma...

MS

Maira Silva

usados

✓ Maira, soy Marcos del...

FD

Franco Diaz

usado

✓ Franco, soy Marcos d...

AS

Andres Sosa

usado

✓ Andrés, soy Marcos d...

NF

Noe Flores

usados

Me avisa si viene con la e...

PA

Pablo Alonso

USADO

✓ Alonso, soy Marcos d...

GP

Gabriel Prueba

Toque aquí para editar o ver más

hola marcela, soy yo gabriele stoy haciendo pruebas

10:50

Puuuucha

10:51

Jajaja

10:51

Hoy

Origen: web

Publicación: KWID

Cliente tomado por Gabriel Calvo

20:09

Hola, en que te podemos ayudar?

20:11

Hola, en que te podemos ayudar?

20:11

+

Escribir mensaje...

7

Resumen

FM Group ▾

Todas las Categorías ▾

🔗 22 Clientes esperando ?



2 Nuevos

20 Transferidos

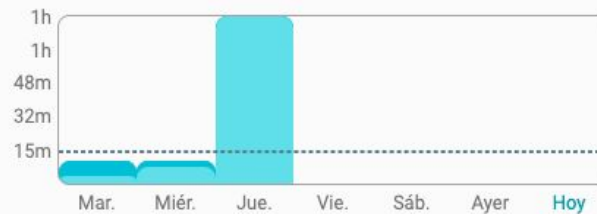
Resumen

40 Clientes

Cliente	Grupo	Espera
Isabel	France Motors	40 días 11 hs
Sebastian Manrique	France Motors	34 días 8 hs

VER MÁS

🕒 0m Promedio de espera ?

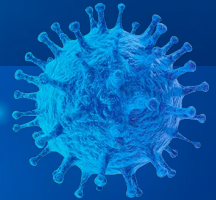
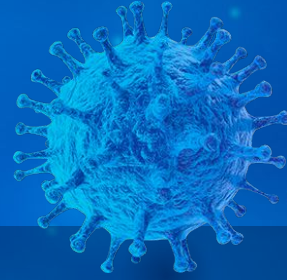


Tiempo de espera de Hoy

- Espera máxima 0 min
- Percentil 95 atendidos en 0 min
- Espera promedio 0 min

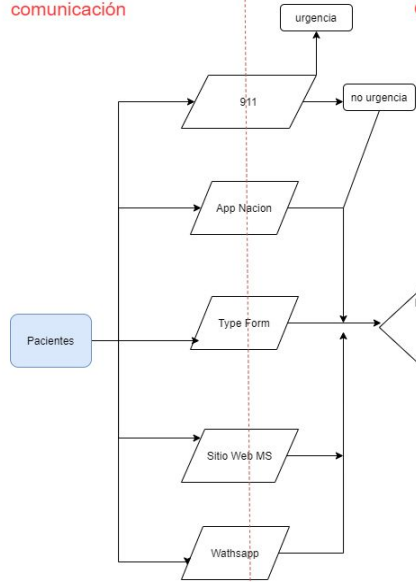
Manual de procesos

Detalle de procesos y tareas

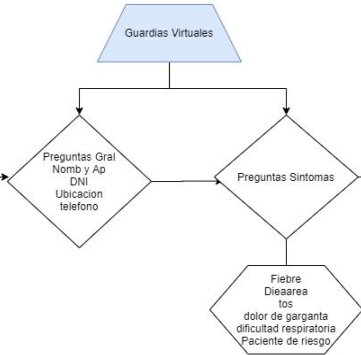


Manual de procedimiento

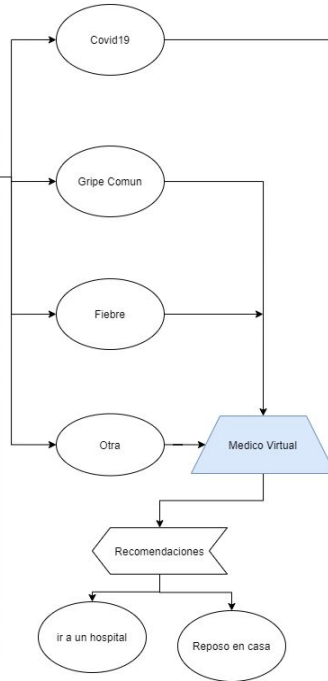
Manual de manejo de canales de comunicación



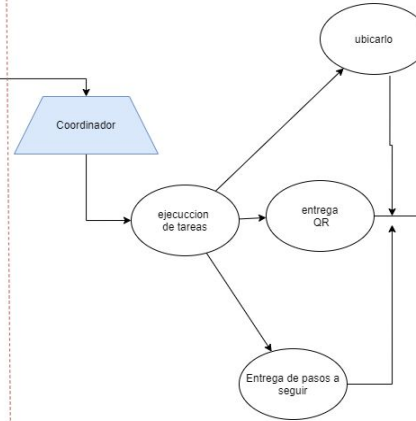
Manual de Atención y derivación de Guardias Virtuales



Manual de Atención y derivación Médico virtual



Manual de Atención y derivación Coordinación



Manual de Atención y derivación Administración MS



“

Manuales de Procedimiento

- *Atención del guardia virtual*
- *Atención del médico Virtual*
- *Manual de Coordinación General*

Gestión de Recursos Humanos

1) Establecer PERFILES, CARGA LABORAL y ROLES (Staff, Supervisor, Lider de equipo)

a) **Coordinadores:** PM general y por area.

b) **Guardia Virtual** (Asistente en primeros auxilios-enfermería-estudiantes de medicina)

c) **Medico Virtual:**

- Asistencia clinica general y derivaciones (Estudiantes de medicina tercer año a jubilados).
- Asistencia psicológica o contención (coaching, counseling, psicologos, psiquiatras).

2) Plan de reclutamiento y selección.

Armado de perfiles/roles

Identificar y contactar los medios/canales de búsqueda para cada área: ADMIN, SALUD, TECNO (tercerizar)

Selección reclutadores idóneos en salud/Reclutadores en gestión

Proceso de reclutamiento.

3) Formación (tiempo/presupuesto)

Tercezar capacitación (consultora de RRHH)

Definir periodo de capacitación (online)

Definir periodo de prueba

5)Comunicación interna

Equipo de trabajo designado

Plan de acción/ Objetivos/ Políticas de procedimiento/ Normas

Bajas o modificaciones de equipos

Referidos/Recomendaciones

6)Evaluación del desempeño-Encuesta de servicio

7)Política de Retención

Índice máximo tolerable de rotación: 10%

Motivación: Cultura participativa (reuniones de todo el plantel online), insignias/premios/Bonus.

8)Plan de reestructuración de RRHH en base a crecimiento en escala (municipal, provincial, nacional)

9)Riesgos laborales y planes de contingencia

Manejo de Data privacy

Establecer acuerdos legales con la plataforma.

Descripción de roles guardia virtual

(Requisitos:Mínimo 18 años de edad, estudios secundarios finalizados, manejo de herramientas de mensajería interna, data enter y uso de whatsapp y redes/Disponibilidad horaria:X. Horario rotativo? Posiciones vacantes:X)

“

Beneficios

Centralización de información

Optimización de recursos

Trazabilidad de casos

Reducción de costos mediante tecnología (%)

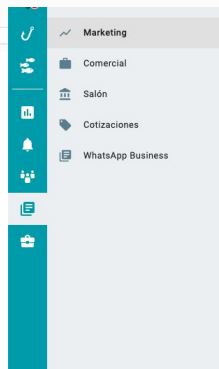
Información en tiempo real

Disminuir colapso de sistema de salud.

Escalabilidad de nivel de alcance municipal/nacional

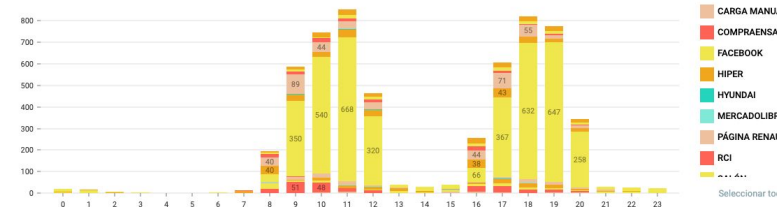
Eficiencia en la redistribución de casos.

Beneficios: Medir tiempos de respuesta y efectividad por canal



16	ZONA	199 (3%)	199	199 (100%)	1 (0%)	3 (1%)	52 (26%)	\$ 45.1M	183
Total		5892 (100%)	6095	5795 (98%)	21 (0%)	523 (8%)	386 (6%)	\$ 237M	5211

Cantidad de nuevos clientes creados por hora



EL TEAM

