



Carta al Editor

Aló CMP: Una plataforma multicanal para la atención remota de los médicos durante la pandemia del COVID-19 en el Perú

Aló CMP: A multi-channel platform for remote care of doctors during the COVID-19 pandemic in Peru

DOI

<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.144.1305>

Edén Galán-Rodas^{1,2,a}, Yhilda Gil-Chávez^{1,c},
Jorge Nakachi-Higuchi^{1,b}, Miguel Palacios-Celi^{1,d}

Señor editor:

La infección por el virus SARS Cov-2 (COVID-19) identificada el 31 de diciembre en Wuhan, China, fue declarada como pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS) el 11 de marzo de 2020⁽¹⁾. En el Perú, con la declaratoria del estado de emergencia nacional, una de las medidas implementadas para contener la propagación del virus, fue el aislamiento social obligatorio (cuarentena)⁽²⁾, como consecuencia, las empresas y organizaciones se vieron obligadas a trabajar de forma remota. No obstante, la prestación de servicios de salud, tanto en el sector público como privado se incrementó de forma acelerada.

En este contexto, el Colegio Médico del Perú (CMP), entidad responsable de la certificación del ejercicio de la medicina en el Perú, debía continuar su labor garantizando la participación de los médicos cirujanos en la primera línea frente al COVID-19. Es así que, en el marco del proceso de transformación digital de la institución, se investigó en el mercado de startups en América Latina, con énfasis en las soluciones tecnológicas de atención al cliente de forma remota, es así que contactamos con el área de Open Innovation de Telefónica (Wayra) y evaluamos las soluciones alternativas, seleccionando la plataforma multicanal (WebCentrix/Wise) ganadora de la edición Wayra 2013, caracterizada por su adaptabilidad, rápida implementación y la centralización de múltiples canales de comunicación (llamadas, correos electrónicos, formularios web, Facebook, WhatsApp, twitter, Instagram, etc.). Esta plataforma cuenta con un sistema inteligente de distribución de llamadas, un módulo de gestión de casos que integra la información que recopila a través de los diferentes canales en una sola interfaz, un módulo de métricas avanzadas para la gestión de la información y toma de decisiones, y el uso de inteligencia artificial para respuestas automatizadas⁽³⁾; todos estos componentes se adaptaron para la atención a la comunidad médica en los diferentes servicios y programas, utilizando la conexión a internet y en la modalidad de teletrabajo o trabajo remoto.

Esta plataforma adaptada a las necesidades del CMP se denominó "Aló CMP", se realizaron charlas informativas y de sensibilización hacia los trabajadores generando interés en algunos e incertidumbre en otros por la nueva modalidad de trabajo. Sin embargo, con el transcurrir del tiempo y en el contexto pandémico, la resistencia al cambio se redujo considerablemente.

La implementación de Aló CMP tuvo 4 principales etapas: 1) atención por llamadas y correos electrónicos; 2) atención por llamadas, correos electrónicos y un canal WhatsApp; 3) atención por llamadas, correos electrónicos, un canal WhatsApp y la aplicación de una encuesta de satisfacción a través del canal de llamadas; y, 4) la implementación del WhatsApp Bot y la incorporación de atención a través del formulario web (Gráfico 1).

FILIACIÓN

1. Consejo Nacional, Colegio Médico del Perú. Lima, Perú.
2. Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación-IETSI, EsSalud. Lima, Perú.
- a. Médico Cirujano. Gestor de Innovación en Salud.
- b. Ingeniero de Sistemas.
- c. Economista.
- d. Médico Cirujano. Especialista en Ginecología y Obstetricia.

ORCID

1. Edén Galán-Rodas
[0000-0001-6121-959X](https://orcid.org/0000-0001-6121-959X)
2. Yhilda Gil-Chávez
[0000-0001-6500-9821](https://orcid.org/0000-0001-6500-9821)
3. Jorge Nakachi Higuchi
[0000-0001-8341-4281](https://orcid.org/0000-0001-8341-4281)
4. Miguel Palacios-Celi
[0000-0003-4847-6123](https://orcid.org/0000-0003-4847-6123)

CORRESPONDENCIA

Edén Galán-Rodas

EMAIL

edgarod6@gmail.com

CONFLICTOS DE INTERÉS

EGR es secretario del interior del Colegio Médico del Perú (CMP), MPC es decano nacional del CMP, YGC es Gestora de datos en CMP, y JNH es Jefe de Sistemas del CMP.

FINANCIAMIENTO

Autofinanciación.

REVISIÓN DE PARES

Recibido: 15/12/2021

Aceptado: 26/12/2021

COMO CITAR

Galán-Rodas, E., Gil-Chávez, Y., Nakachi-Higuchi, J., & Palacios-Celi, M. Aló CMP: Una plataforma multicanal para la atención remota de los médicos durante la pandemia del COVID-19 en el Perú. Revista Del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2021, 14(4). <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.144.1305>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.
Versión Impresa: ISSN: 2225-5109
Versión Electrónica: ISSN: 2227-4731
Cross Ref. DOI: 10.35434/rcmhnaaa
OJS: <https://cmhnaaa.org.pe/ojs>

Gráfico 1. Etapas en la implementación y mejoras de Aló CMP.



En la etapa 1, se priorizó la atención de los servicios y programas con mayor demanda para la adquisición de licencias, incluyendo inicialmente 8 opciones: matrícula, tesorería, apoyo COVID-19, Seguro Médico Familiar (SEMEFA), Fondo de Seguridad del Médico (FOSEMED), defensoría del médico, Sistema de Certificación y Recertificación del Médico Cirujano y Médicos Especialistas (SISTCERE) y otros servicios. Posteriormente, se seleccionó al personal o agente, tomando en cuenta su nivel de conocimiento de cada área del CMP, se organizaron capacitaciones por parte del personal de soporte técnico hacía los agentes, se adquirieron y distribuyeron equipos informáticos como computadoras, laptops y audífonos con micrófono; e implementaron estrategias comunicacionales para promocionar la nueva plataforma de atención al médico, la misma que inició el 12 de junio de 2020 con la participación de 14 trabajadores en la modalidad de trabajo remoto, según la normativa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo⁽⁴⁾. El seguimiento de esta etapa se realiza a través de reuniones virtuales periódicas.

En la etapa 2, se incorporó una cuenta de WhatsApp business, seleccionando al personal cuyo background debía incluir un amplio conocimiento de los procesos administrativos y servicios que ofrece la institución, se brindó los equipos necesarios y se realizaron capacitaciones por parte de soporte técnico. Además, se implementó el uso de herramientas internas del sistema como reglas de automatización y plantillas de las principales consultas de los médicos y se promocionó el nuevo canal a través de las redes institucionales del CMP. La atención por este canal inició el 03 de agosto de 2020 y se realiza seguimiento a través de reuniones virtuales y comunicaciones internas.

En la etapa 3, ante la necesidad de medir el nivel de satisfacción en la atención de Aló CMP, se implementó una encuesta. Se seleccionó el tipo de encuesta, que en este caso se optó por la encuesta de voz al finalizar la llamada; se determinó el contenido de la encuesta y la escala de satisfacción tipo Likert del 1 al 5, donde 1 es muy mala, 2 es mala, 3 es regular, 4 es buena y 5 es excelente; y, se organizó capacitaciones al personal para la respectiva implementación. A partir del 12 de octubre de 2021, los médicos pueden reportar su nivel de satisfacción después de cada consulta a través del canal telefónico. El seguimiento de

esta etapa se hace a través de reportes e informes del nivel de calificación.

Luego de 18 meses de atención desde la plataforma, se decidió utilizar la enorme base de datos de consultas o preguntas frecuentes y las correspondientes respuestas para automatizar la atención a la comunidad médica implementando un bot a la plataforma, el cual representa la etapa 4 de este proyecto. Para la implementación de este servicio se han realizado reuniones virtuales de asesoramiento, así como la estructuración y validación del contenido del WhatsApp bot (denominado "CMP Bot"), en base a las principales consultas que se han seleccionado de la experiencia de las etapas 1 y 2, logrando culminar el desarrollo. Asimismo, se ha incorporado la gestión de las consultas por Formulario web en esta plataforma.

Al 30 de noviembre de 2021, a través de Aló CMP se han atendido más de 110 mil llamadas, 28 mil correos electrónicos y 39 mil mensajes de WhatsApp⁽⁵⁾, manteniendo una calificación promedio de 4.7 (el nivel de satisfacción es del 1 al 5, siendo 4 buena y 5 excelente) para el canal telefónico. Es importante destacar que esta plataforma desde su funcionamiento ha experimentado dos momentos de muy alta demanda de llamadas: el primero fue en marzo 2021, correspondiente a la campaña de vacunación hacía médicos jubilados y de libre ejercicio de la medicina que lideró el CMP durante los meses de marzo a mayo y que implicó la atención de más de 12 mil llamadas realizadas por médicos para la actualización de sus datos personales y poder ser incluidos en el padrón de vacunación. El segundo, fue en el mes de noviembre 2021 correspondiente a las elecciones generales de la institución, que en su tercera edición utilizando el Voto Electrónico No Presencial (VENP) y por el contexto COVID-19 se consideró la entrega de las credenciales de acceso al VENP a través de cuentas institucionales otorgadas por el CMP previa validación de datos y activación, en el cual se atendieron más de 14 mil llamadas absolviendo consultas relacionadas al proceso de activación de cuentas. Como resultado de la enorme data analítica que reporta la plataforma, Aló CMP ha ido experimentando mejoras, entre ellas, la adquisición de nuevas licencias para asignar más usuarios a grupos con mayor demanda; la ampliación de canales en simultaneo evitando la saturación de llamadas; y, el uso de templates para retomar conversaciones de WhatsApp luego de las 24 horas desde el último mensaje del médico. Estos cambios implicaron fortalecer la gestión de recursos humanos y la optimización en el uso de herramientas tecnológicas.

Finalmente, es importante destacar que Aló CMP ha permitido la continuidad de la atención y prestación de servicios del CMP hacia la comunidad médica en tiempos tan complejos a causa de la pandemia COVID-19, y salvaguardar la salud de los trabajadores de la institución al evitar transportarse, acercarse y exponerse a posibles contagios, así como el subsecuente ahorro de costos y mejora en la productividad; mantener las relaciones laborales, fortalecer la confianza y consolidarse como canal oficial de comunicación; así como contribuir junto a otras herramientas digitales, con la obtención de la certificación ISO 9001:2015 como reconocimiento al sistema de gestión de la calidad en la atención en beneficio de los médicos

colegiados y el público en general. La sostenibilidad de este sistema es parte de un abanico de oportunidades del CMP hacía una transformación digital, que consiste en utilizar las tecnologías no sólo para remplazar un servicio en formato digital, sino para transformarlo en algo significativamente mejor, más eficiente, eficaz, dinámico y que responda favorablemente a los nuevos desafíos de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. WHO. COVID-19: cronología de la actuación de la OMS [Internet]. [citado 22 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
2. PCM. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM [Internet]. [citado 22 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>
3. Telefónica Innovation. Comercialización internacional de atención al cliente con WebCentrix [Internet]. Think Big. 2021 [citado 23 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://empresas.blogthinkbig.com/comercializacion-internacional-de-atencion-al-cliente-webcentrix/>
4. MTPE. Resolución Ministerial N° 072-2020-TR [Internet]. [citado 23 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/normas-legales/462526-072-2020-tr>
5. CMP. Estadísticas 2020 (trámites y servicios) [Internet]. Colegio Médico del Perú - Consejo Nacional. [citado 23 de diciembre de 2021]. Disponible en: <https://www.cmp.org.pe/estadisticas-2020-tramites-y-servicios/>.