

Ahí+ Salud, cuidamos de nuestros clientes.

Hace ya un año en Ahí+ lanzamos un servicio gratuito de telemedicina para nuestros clientes de telefonía móvil.

Nos convertimos así en la primera operadora de telecomunicaciones que aportaba un valor añadido de carácter sanitario.

En esta entrevista, el Dr. Carlos Tristán explica cómo funciona.



Si en 2019 nuestro objetivo con Ahí+ Salud era cuidar de nuestros clientes, la crisis sanitaria de este 2020 ha respaldado la utilidad de este servicio médico a distancia, que ha ayudado a resolver dudas y ha contribuido a aliviar la presión asistencial sobre la red sanitaria.

Hemos querido hablar con el Dr. Carlos Tristán, responsable del equipo que atiende las llamadas de Ahí+ Salud, para que nos ayude a desgranar en qué consiste este servicio y cómo lo hemos utilizado.

Menciona que un elevado número de llamadas son de personas que necesitan encontrar una voz que les entienda, ¿cómo se puede combatir ese miedo al que todos, seguramente, nos hemos o nos estamos enfrentando?

Es necesario aceptar que estamos ante una nueva situación. Siempre se ha dicho que quien sobrevive es aquel que se adapta, no necesariamente el más fuerte. Y esto es lo que debemos hacer: evitar la frustración, tomar consciencia de la situación en la que estamos e intentar ver el vaso medio lleno, jamás medio vacío.

Por eso, en Ahí+ Salud trabajamos con profesionales médicos, trabajadores sociales y psicólogos. Un taburete de tres patas nunca se mueve, pero uno de cuatro sí que puede cojear si una de las patas es más corta. Por eso abordamos a las personas que nos llaman desde estas tres facetas, entendiendo la Salud desde una perspectiva física, psíquica y social. A partir de ahí tratamos de dar las respuestas y el soporte más idóneo a los usuarios dentro de las limitaciones que obviamente tenemos al ser un servicio de telemedicina.

El servicio 'Ahí+ Salud' se presta a través del teléfono, ¿es plausible la ayuda con la distancia física?

Ahora, con las videollamadas, podemos ver el lenguaje corporal del paciente, lo que nos ayuda a poder entenderle y conocerle más. A partir de ahí y de todo el proceso de anamnesis (recoger

información sobre el paciente a través de preguntas), intentamos apoyarle, darle consejos, dirigirle o informarle sobre las pautas que mejor puedan ayudarle.

Con tantas llamadas tendrán una amplia casuística de incidencias en el día a día, ¿podría compartir alguna con nosotros?

En el servicio nos encontramos a menudo con situaciones muy angustiosas, pero al final intentamos quedarnos con lo mejor de este trabajo, que es ayudar. Hay ocasiones en las que nos vemos obligados a movilizar a los servicios de emergencia del 112, al percibir que nos encontramos ante un infarto, situaciones de malos tratos o también personas que pueden representar un peligro para sí mismas. En las situaciones en las que detectamos alguna vulnerabilidad en alguna persona, por el motivo que sea, hacemos rellamadas al día siguiente o al cabo de un par de días para que esa persona perciba que no está sola y que alguien se preocupa por ella.

Creo que este es un servicio que, una vez se empieza a utilizar, puede crear cierta dependencia. Hay mucha gente que incluso llega a saber los horarios de trabajo de los distintos profesionales del servicio y llama a esas horas para coincidir con ellos. Aunque tenemos momentos duros siempre nos quedamos con los positivos. Recuerdo, por ejemplo, el caso de una mujer de Granada con la que fuimos hablando prácticamente cada semana a lo largo de todo su embarazo y después, tras el parto, con la lactancia. O el de un matrimonio de Madrid que, sabiendo que físicamente estamos ubicados en Barcelona, nos llamaron únicamente para preguntarnos si estábamos bien tras unas lluvias torrenciales que hubo aquí.

¿Cómo ayuda Ahí+ Salud en las zonas rurales?

En el ámbito rural es muy importante y útil porque hay determinados pueblos o aldeas que pueden quedar totalmente aisladas en invierno, y con este servicio tienen un recurso profesional, las 24 horas, con el que pueden contar.

Lo que intentamos es llegar al mayor número posible de personas de poblaciones en las que no hay los medios de atención sanitaria que deberían tener, para que puedan llamarnos y realizar consultas con médicos o con trabajadores sociales que les puedan orientar... En definitiva, con Ahí+ Salud de lo que se trata es de que puedan tener todo en la palma de su mano.

Nosotros nos hemos ido adaptando a la evolución de las tecnologías para aprovechar lo nuevo que nos ofrecen, como las videollamadas, pero también seguimos utilizando las llamadas únicamente de voz porque para las personas más mayores puede resultar muy complejo descargarse una app y realizar una videollamada, y de lo que se trata es de que podamos responder a los pacientes.

Dr. Tristán, ¿cuál es actualmente la principal causa de las llamadas que realizan los usuarios de Ahí+ Salud?

El grueso de llamadas sigue versando sobre el Covid-19. Además de preguntas sobre los síntomas, la evolución de la enfermedad o posibles consecuencias, ahora nos estamos encontrando con muchas preguntas referentes a qué es lo que se puede hacer en esta fase de desescalada y muchas llamadas de carácter psicológico.

OS RECORDAMOS CÓMO UTILIZAR AHÍ+ SALUD

El servicio de consulta médica 24 horas por videollamada Ahí+ Salud está disponible de forma gratuita para todos los clientes de telefonía móvil de la operadora con el objetivo de facilitarles el acceso a un médico sin salir de casa.

Para utilizarlo solo hay que descargarse la app Ahí+ Salud, disponible para IOS y Android, y registrarse con el número de línea del cliente. A continuación, el usuario recibirá un SMS con una clave de acceso y a partir de ahí ya podrá contactar de manera directa con un especialista en medicina general, pediatría, psicología, nutrición y dietética...

“El equipo de médicos, psicólogos y trabajadores sociales que atienden en Ahí+ Salud se encuentra en un espacio diáfano, lo que les permite interactuar con rapidez entre unos y otros. No es infrecuente, por ejemplo, llamadas en las que interactúan a la vez tres personas: el paciente, el médico y el psicólogo”, explica el Dr. Tristán.