

Centro de Telemedicina (CETEC-UNPAZ)

Relatos de una experiencia
en telemedicina contada
por sus integrantes



*Mariel Castro, Soledad Córdoba,
Leila Mamani y Soledad Piedrabuena**

Resumen

Todo comenzó con la pandemia por COVID-19, durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio tras la emergencia sanitaria. La Universidad Nacional de José C. Paz (UNPAZ) habilitó un registro de voluntarios/as para quienes estuvieran interesados en participar de distintas propuestas. Nos pusimos a disposición para dedicar ayuda a esta iniciativa, con la solidaridad y compromiso con nuestra comunidad universitaria y así nació el primer Centro de Telemedicina universitario. Este equipo se conformó con miembros solidarios de la comunidad, docentes, estudiantes, graduados de distintas carreras, personas que se encuentran en su mayoría estudiando en el Departamento de Salud y Deporte y el Departamento de Ciencias Sociales y Jurídicas, que estaban dispuestos a colaborar y brindar soporte a las necesidades que iban surgiendo en este contexto.

Nuestra principal función fue la identificación y seguimiento de personas que resultaron contactos estrechos de un caso de COVID-19, a través de una llamada telefónica. Sin embargo, hoy continuamos con la tarea, reversionada para seguir adaptando la comunicación

* Mariel Castro es técnica Radióloga Universitaria (UNPAZ), Soledad Córdoba es técnica Universitaria en Trabajo Social (UNPAZ), Leila Mamani es licenciada en Enfermería (UNPAZ) y Soledad Piedrabuena es licenciada en Enfermería (UNPAZ).

activa, responsable y empática con la comunidad con el fin de brindar información, contención, acompañamiento y pautas de cuidado.

Esta labor se llevó a cabo de forma articulada y en conjunto entre la UNPAZ, el Municipio de José C. Paz y el Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires.

Tras la aparición de las vacunas contra el COVID-19, las actividades se diversificaron y avanzamos dando paso a otras tareas, tales como la confirmación de turnos de vacunación, la asistencia sanitaria a viajeros que ingresaron a Argentina. Siguiendo la línea de las capacitaciones, se realiza el abordaje sobre violencia de género y la derivación a áreas de salud mental cuando surgen tales situaciones de las comunicaciones telefónicas, así como también se aprovechan esas llamadas para concientizar con campañas de salud a la comunidad.

Palabras clave: Centro de Telemedicina - estudiantes universitarios - universidades públicas - salud pública - pandemia - COVID-19 - CETEC-U - continuidad - Ministerio de Salud de PBA - UNPAZ.

El primer día

El dispositivo inició a comienzos del mes de julio de 2020, cuando en medio de una pandemia la vida misma nos condujo a ser una de las primeras sedes universitarias con asistencia presencial dentro de un contexto de aislamiento social, preventivo y obligatorio.

El CETEC-UNPAZ brindó apoyo a una iniciativa del Ministerio de Salud de la PBA, en articulación con la Municipalidad de José C. Paz y el Ministerio de Educación de la Nación, a través de la Secretaría de Políticas Universitarias y la Secretaría de Integración con la Comunidad y Extensión Universitaria de la UNPAZ.

La finalidad fue ofrecer acompañamiento y asistencia a los paceños mediante llamadas telefónicas a las personas con COVID-19 y sus contactos estrechos, y así detener la cadena de contagio y monitorear la aparición de posibles síntomas.

Nuestra casa de altos estudios habilitó el registro de voluntarios/as para aquellos interesados en participar. Es así como nos pusimos a disposición para contribuir con la Secretaría de Salud de nuestro municipio.

El día que recibí la llamada para ingresar a CETEC, esa misma noche mi hermana quedó internada en terapia intensiva. No podíamos hacer nada, ni ir al hospital ni verla, no sabía cómo podía ayudar. La pandemia nos había presentado una vida llena de miedos e incertidumbre. En medio de esto, sentí que la única manera de poder hacer algo era estar donde se necesitaba la ayuda, generando lazos con la comunidad. Así que fue un 24 de julio que subí al colectivo vacío con tapaboca y mi permiso de circulación para

tareas esenciales... las calles estaban vacías y la universidad desierta. Fui porque quería aprender, sentía que nos teníamos que solidarizar con la situación ya que estaba comprometida con la idea de que algo teníamos que hacer, no me podía quedar con los brazos cruzados (María Soledad Córdoba, estudiante y técnica universitaria en Trabajo Social, UNPAZ).

Nuestro objetivo

El objetivo de este artículo es difundir las experiencias protagonizadas por el equipo del Centro de Telemedicina COVID-19 (CETEC-U-UNPAZ), visibilizando, a través de relatos, sus vivencias en este periodo. En consecuencia, a los hechos sucedidos a nivel mundial, tenemos la oportunidad de contarlos en primera persona y desde una perspectiva única, como operadoras dentro del Centro de Telemedicina.

Me costó iniciar la primera llamada, tenía miedo de equivocarme, de no poder brindar la información adecuada. Fue todo un desafío, pero tenía que estar atenta a las diversas situaciones sociales de nuestra comunidad y poder entender los diferentes escenarios y realidades de cada una de las viviendas a las que se llamaba.

Sin embargo, hoy pienso que el CETEC aportó herramientas que fortalecieron mi formación profesional y personal, transitar estas emociones me trajo a ganar ciertas habilidades. De escucha atenta, poder entablar una buena comunicación, aplicar estrategias de acompañamiento, pensar en todo lo que hemos logrado los operadores con la comunidad, educando, promoviendo, previniendo y sobre todo concientizando en el marco de adaptación a la situación de la emergencia sanitaria (Leila Mamani, graduada, estudiante TUIAS, UNPAZ).

Siguiendo este relato, describimos los diferentes roles dentro de la estructura jerárquica del Centro de Telemedicina.

El rol de operador/a se desempeña mediante la certificación obtenida como operador telefónico, acreditado por la Escuela de Gobierno en Salud “Floreal Ferrara” para efectuar el seguimiento de los contactos estrechos con un abordaje integral, localizando a cada persona hisopada y sus vínculos. Hacer las derivaciones correspondientes con el efector local, ambulancia para las emergencias, necesidades alimentarias y acompañamiento y/o derivación a salud mental, además de ser el encargado de realizar las preguntas frecuentes de sintomatología.

Los y las supervisores/as llevan adelante la organización de la tarea diaria, las estadísticas de las planillas, la distribución de trabajo para cada operador y las reuniones de equipo con la coordinación.

Las coordinadoras son las encargadas de la distribución de la información que llega del Ministerio de Salud, junto con los nuevos protocolos de cuidado actualizados, y de brindar las capacitaciones.

En el marco de la emergencia sanitaria, se distinguen *2 etapas importantes*:

La primera etapa empieza con la declaración de la pandemia por COVID-19, que para nosotros comenzó en marzo del 2020, y la segunda etapa ocurre cuando se establecen los servicios de telemedicina como un dispositivo que llegó para quedarse.

La metodología que utilizamos se fue complementando con diversos dispositivos, como, por ejemplo, el de salud mental.

Cada llamada era única, porque no solo detectamos si la persona tenía algún síntoma de Covid para poder derivarlo a los profesionales correspondientes, sino que ponemos mucha atención y dedicación en identificar distintas situaciones, desde si la persona manifestaba no tener recursos alimentarios para su aislamiento, hasta si sufría violencia de género o si se encontraba deprimida, desde una mirada más integral.

Una situación en particular me ocurrió cuando una de las coordinadoras me pidió llamar a una señora con la que mis compañeros del turno mañana ya se habían comunicado, pero identificaron que se encontraba muy deprimida, con miedos y angustia. Es así como le habían ofrecido hacerle una nueva llamada por la tarde. Recuerdo que me comuniqué con ella y se encontraba muy perturbada por la situación de ser contacto estrecho de su hija que dio positivo por Covid. Empezamos la conversación de cómo se sentía, se encontraba sin síntomas, pero su estado emocional no era el más óptimo. Después de una extensa charla, de escucha activa, le ofrecí que teníamos otro dispositivo que la podía ayudar mucho, compuesto por profesionales que la llamarían para brindarle herramientas para sobrellevar este periodo de aislamiento. Este dispositivo era el de Salud Mental de PBA.

Trataba de cuidar cada palabra al expresarme, porque se viven muchas situaciones de mucha sensibilidad, a la cual la señora accedió agradeciendo por el tiempo empleado en la llamada. Cada situación era particular y se le dedicaba el tiempo necesario para que se sientan acompañados. Este dispositivo fue muy importante tanto para ofrecerlo a aquellas personas que identificamos que lo necesitaban, como para los operadores. A través de “Cuidar a los que Cuidan”, espacio creado para nosotros, podíamos expresar nuestras sensaciones sobre el trabajo que realizamos.

Es así como hemos visibilizado distintas necesidades y se fueron generando distintas acciones, como también diversas capacitaciones para cada vez implementar más herramientas y poder brindar apoyo y soluciones a las necesidades que se iban presentando (Maríel Castro, graduada, estudiante de Licenciatura en Bioimágenes y TUIAS, UNPAZ).

En la segunda etapa del Centro de Telemedicina, se reconoce la importancia de la capacitación constante para los operadores telefónicos ampliando las competencias para adquirir herramientas y poder brindar un mejor acompañamiento.

Por consiguiente, los estudiantes que ingresaron como voluntarios/os y pertenecen a diversas carreras de grado, como la Licenciatura en Enfermería, Licenciatura en Bioimágenes, Licenciatura en Instrumentación Quirúrgica, Profesorado Universitario de Educación Física, Tecnicatura en Informática Aplicada a la Salud, Licenciatura en Trabajo Social y Licenciatura en Administración Contable, son reconocidos como becarios/as del Ministerio de Salud de la provincia de Buenos Aires. Hay que des-

tacar la importancia de las políticas públicas para reducir riesgos y actuar sobre ello, apostando a las universidades públicas, fortaleciendo y direccionando hacia un sistema de salud más integral, generando estrategias que den respuestas a las distintas problemáticas en tiempo y forma.

Una vez, durante un llamado pude identificar una situación en la que estando en altavoz, detrás de la mujer con la que estaba hablando, se escucha una voz masculina que le grita: “por tu culpa tengo que estar aislado”. Es por eso que en cada llamado era indispensable desplegar una de las herramientas que obtuvimos durante las capacitaciones que es el abordaje de situaciones de violencia por razones de género. Luego de finalizar el llamado, informe que este caso era uno particular y necesitamos prestar atención cada vez que dialogamos con la mujer y en las veces que el marido no la deja expresarse libremente (Soledad Piedrabuena, graduada, estudiante de TUIAS, UNPAZ).

Creemos que este tipo de dispositivos, como el CETEC-UNPAZ, se convirtió en una herramienta fundamental para el desarrollo de tareas en promoción de salud.

Como expresa Soberanía Sanitaria¹ en su documento *Bases para la discusión. Sistema Nacional Integrado de Salud Argentino*:

garantizar el derecho al acceso a la salud excede ampliamente asegurar la atención médica de la población. De hecho, el momento del encuentro de una persona con el equipo de salud para el diagnóstico y tratamiento de algún problema debe ser precedido, acompañado y sucedido de acciones de promoción de la salud que favorezcan un estilo de vida más saludable (2021).

Cuando realizamos la capacitación de inmunizaciones en el 2020, a través del campus virtual de la salud pública de la OPS² y el Ministerio de Salud de la Nación, nos permitió ampliar la información primero con respecto a todo tipo de inoculación, luego para fortalecer la responsabilidad de vacunarse y poder dar información a las personas para la campaña de vacunación contra COVID-19.

Más adelante, mediante el programa ampliado de inmunizaciones de la OPS, la capacitación virtual nos orientó a describir el proceso, la eficacia y la importancia para fortalecer la responsabilidad de vacunarse en cada etapa de la vida. Actualmente, la tarea que estamos realizando está abocada a identificar a las personas que se ausentan en la vacunación y en efecto poder acompañarlos en el camino de conocer las vacunas de calendario nacional según el rango etario que les corresponde, dar a conocer postas de vacunación cercana y completar los esquemas de vacunación.

1 Fundación Soberanía Sanitaria. Formación e investigación para un sistema de salud más justo e inclusivo.

2 Organización Panamericana de la Salud (OPS). Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud.

Expresamos nuestro compromiso de seguir trabajando en ello, en cada espacio en el que nos desarrollemos. Identificamos este dispositivo como una gran herramienta que se puede ir modificando y perfeccionando para complementar distintas estrategias que se puedan llevar adelante con políticas públicas. De este modo, fortalecer y seguir siendo el enlace entre el sistema de salud y la comunidad. Sabemos que el conocimiento que tenemos de las distintas problemáticas sociales y de salud de nuestra comunidad son de gran valor para aportar a las estrategias que se implementan, ya que somos el oído de miles de personas con las que interactuamos a través de las llamadas telefónicas.

La importancia de continuar con el dispositivo

Intervenir en acciones para mitigar los daños y aportar desde nuestro lugar para darle batalla a una pandemia, sin lugar a duda nos marca históricamente y deja una huella en cada una de nosotras; tanto en lo personal, como estudiantes en formación y nuestro porvenir como profesionales.

Es por eso que a través de este artículo queremos expresar nuestras experiencias, compartiendo con los lectores nuestro trabajo, destacando la importancia de involucrarnos como institución y comunidad desde un sentido de pertenencia para superar momentos tan adversos.

Agradecemos el espacio, la confianza que nos ofrece nuestra universidad y por hacernos parte de ello. Estamos muy orgullosas de ser parte de este proyecto y de estar cerca de la gente cuando nos necesita.

Valoramos el trabajo interdisciplinario que llevamos a cabo con el equipo, porque cada miembro aportó los conocimientos y habilidades derivados de su profesión, para poder complementarnos y perseguir un mismo objetivo: enriquecer saberes, construyendo un vínculo para retribuir a la comunidad las posibilidades que la universidad nos dio.

Cuando decimos que UNPAZ nos ofrece más que una formación académica, es porque aquí encontramos un gran compromiso social. Poner nuestros conocimientos, aprendizajes y experiencias a disposición de nuestra comunidad nos dignifica como personas, pero también le da gran valor a nuestras profesiones.

Referencias bibliográficas

Fundación Soberanía Sanitaria (22 de julio de 2021). Sistema Nacional Integrado de Salud Argentino. Bases para la discusión. Recuperado de <https://soberaniasanitaria.org.ar/sistema-nacional-integrado-de-salud-argentino/>

Organización Panamericana de la Salud (OPS). Campus Virtual de Salud Pública. Recuperado de <https://www.campusvirtualsp.org/es/curso/capacitacion-para-personal-sanitario-sobre-vacunacion-contra-el-covid-19>