

La Línea COVID de Querétaro, un año como ejemplo de gestión de la pandemia a nivel nacional

Autor: Coordinación de Comunicación Social

🕒 domingo, 21 de marzo de 2021

Dentro de la estrategia del gobierno del estado para enfrentar la pandemia sanitaria, el 21 de marzo de 2020 se activó el Call Center Línea COVID (442 101 52 05), el cual se ha consolidado como una herramienta para brindar orientación especializada en temas referentes a COVID-19 y enfermedades respiratorias.

A través de esta plataforma los 140 profesionales médicos y capturistas que trabajan las 24 horas del día en tres turnos, han atendido 308 mil 136 llamadas telefónicas, de las cuales 174 mil 99 han sido de atención médica COVID-19 (un promedio de 477 llamadas diarias), 122 mil 832 para entrega de resultados (un promedio de 803 llamadas diarias) y 11 mil 205 de atención psicológica (32 llamadas diarias en promedio).

El personal que atiende el call center se encuentra capacitado para responder llamadas que buscan orientación médica, atención psicológica, atención ciudadana, canalización al 070, entrega de resultados, direccionamiento a programas gubernamentales (alimentario, económico y transporte), atención a grupos vulnerables a través de lenguaje de señas, telemedicina, así como el asignar citas para pruebas PCR y Pruebas Rápidas.

Los médicos realizan también llamadas salientes para ofrecer atención psicológica, seguimiento de pacientes positivos y entrega de resultados.

La línea también es auxiliar para mitigar la transmisión de COVID-19 entre la población, mediante el programa "Médico en tu Calle", en el que también colabora el municipio de Querétaro, y en donde ambas instancias trabajan de manera coordinada para hacer pruebas a domicilio, con lo que se reduce la movilidad y exposición de quienes esperan un diagnóstico.

Mediante dicha estrategia se han realizado 11 mil 441 pruebas, de las cuales cinco mil 431 han resultado positivas para COVID-19 y cinco mil 943 han sido negativos (la diferencia es de pruebas pendientes de resultado), mientras que en lo que a citas para prueba se refiere, han sido agendadas 36 mil 622, mismas que se dividen en 21 mil 95 para pruebas PCR y 15 mil 527 para Prueba Rápida.

En un esfuerzo para frenar la propagación del virus, se han concretado 70 mil 985 llamadas a ciudadanos para romper la cadena de contagios y se ha brindado seguimiento a 29 mil 903 pacientes positivos.

El servicio que recibe la ciudadanía mediante esta estrategia es integral y abarca las diversas áreas de la salud, basada en información confiable y en un actuar profesional por parte del personal.

De esta manera, gobierno del estado en coordinación con el sector salud de la entidad, atiende, da certeza y acompañamiento a las familias queretanas ante el impacto negativo y la incertidumbre que puede significar la actual contingencia sanitaria.

En este sentido, se exhorta a la población en general a hacer uso de la Línea COVID: 442 101 52 05, ante cualquier sintomatología o sospecha relacionada con alguna enfermedad respiratoria; así como seguir con las medidas sanitarias recomendadas por las instituciones de salud en el estado.