SEREMI
Región de Magallanes
y de la Antártica
Chilena

Ministerio de
Salud

# En seis semanas de funcionamiento Call Center Covid-19 ha respondido 3.926 consultas

*El pasado 17 de octubre fue el lanzamiento oficial del Call Center Covid Magallanes y hoy la Secretaría Ministerial de Salud de Magallanes realizó un balance de su funcionamiento, entregando cifras y antecedentes con respecto a las inquietudes de la comunidad.*

El Call Center Covid es un canal de comunicación que surgió gracias a la alta demanda de la población sobre diversas acciones que competen a la Autoridad Sanitaria en contexto de pandemia. De lunes a domingo los operadores del centro de llamado responden a dudas y/o consultas de los ciudadanos.

Al respecto la Intendenta Jenniffer Rojas señaló que: "Hemos recibido cerca de 4.000 consultas de la ciudadanía y damos respuesta a una demanda que era muy requerida, tener información por un canal expedito y en el minuto para toda la ciudadanía, sobre muchas de las dudas que surgen a parte del Covid entiéndase por estas, licencias médicas, resultados barreras sanitarias, etc; por nombrar algunos y también medidas de auto cuidado. La evaluación que hacemos hoy día es bastante positiva porque hemos podido dar respuesta a la demanda de la comunidad y ha sido un trabajo mucho más cercano con ellos al darle una respuesta realmente oportuna".

En tanto el Seremi de Salud (s) Eduardo Castillo, agregó que: "Después de más de un mes de funcionamiento hacemos un balance positivo. Nos hemos dado cuenta que en la mañana es donde hay mayor número de llamados por lo que adelantamos el horario de atención a las 9 am. Hemos recibido llamadas de todas las comunas de la región e incluso de otras regiones de Chile por lo que estamos muy contentos con esta instancia que surgió por necesidad y gracias a la solicitud de la población".

Desde el 19 de octubre al 20 de noviembre se han atendido 3.926 consultas y en seis semanas de funcionamiento se ha podido detectar que

entre las 9 y las 10 am. hay una alta demanda de llamadas. Todo lo contrario, ocurre entre 18 a 19 hrs. por lo que el horario de atención se ha adaptado a la demanda de la ciudadanía: nueve operadores telefónicos responden llamados de lunes a viernes entre 9 y 18 hrs. y los fines de semana entre 10 y 15 hrs.

Esta vía de comunicación permite atender inquietudes en relación a licencias médicas, fiscalizaciones, notificaciones de casos positivo, trazabilidad, residencias sanitarias, barreras sanitarias, entre otros temas.

Del total de llamadas recibidas, 1.914 corresponden preguntas realizadas por mujeres, 1.687 realizadas por varones y 325 sin información. Las temáticas más consultadas son en relación a licencias médicas, certificado de cuarentena, duración de cuarentena y persistencia de síntomas.