

Atento colabora con la Agencia de Salud Pública de Barcelona en el proceso de rastreo del Covid-19

- Atento apoya a la Agència de Salut Pública de Barcelona realizando el levantamiento del censo de contactos de los casos de Covid-19
- Actualmente, este servicio cuenta con 21 personas dedicadas de manera exclusiva, con previsión de duplicar el número de agentes en las próximas semanas

Madrid 27 de octubre de 2020. Los sistemas de rastreo se han convertido en una herramienta vital para anticiparse y combatir la segunda ola de la epidemia del Covid.19. Atento, uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica, colabora con la Agencia de Salud Pública de Barcelona en el levantamiento del censo de contactos de los casos de Covid-19 con el objetivo de liberar al personal de salud pública y sanitario para que pueda dedicarse a otras tareas relacionadas con la epidemia.

Para que las consultas sean más efectivas, los agentes de Atento cuentan con un profesional de la salud pública en el centro de trabajo para que pueda responder a cualquier duda que surja durante el contacto telefónico con los contactos de los casos Covid-19. Actualmente, este servicio, que comenzó en agosto, cuenta con 21 personas dedicadas de manera exclusiva con previsión de duplicar el número de agentes en las próximas semanas.

“Debido a la situación de pandemia causada por la Covid-19, es fundamental contactar rápidamente a los casos confirmados y realizar el registro y aviso a contactos. La rapidez en hacer un censo de contactos es clave. Para hacerlo, es importante consumir poco tiempo en la realización de la entrevista, ahí radica la importancia de contar con personal cualificado”, comenta José María Pérez Melber, Director Regional de Atento España.

Una media de 15 consultas a la hora

El sistema de levantamiento del censo de contactos se basa en consultas telefónicas de aproximadamente diez minutos donde se pretende conocer el mayor número de detalles posibles sobre la persona: identificación, síntomas, contactos, viajes, visita al hospital... De media, cada agente atiende unas 15 consultas a la hora. Esta gestión permite liberar al personal sanitario para que pueda dedicarse a la atención de pacientes en consulta o en domicilio, de este modo se liberan también recursos de la Atención Primaria.

La novedad en este servicio es la incorporación de un profesional de la salud pública para atender las consultas de casos muy particulares, ayudando a guiar a los agentes hacia el procedimiento adecuado, prevenir imprevistos, abrir incidencias de casos concretos, dar soporte con la búsqueda de números de contacto alternativos para poder hablar con los pacientes, contabilizar los casos de contagios que se registran, y en ocasiones hacer de enlace con los pacientes que requieren máxima prioridad, haciéndonos llegar las listas para que puedan gestionarlos.



Sobre Atento

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con presencia en España y una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información www.atento.com

Contacto para medios

Relación con medios Atento España

Atento España
Betsaida Sedano +34 91 740 68 00
bsedano@atento.com

Para más información, por favor contacte con:

Weber Shandwick
Jorge Aguado – jaguado@webershandwick.com
+34 648 953 247