

# GABRIEL BARBAGALLO: “LOS SECTORES DE LA SALUD NO DEBERÍAN PERDER EL CONTACTO EMPÁTICO Y HUMANO CON LOS USUARIOS”

El gerente de relaciones institucionales de OSDE y presidente de la Asociación Civil de Telemedicina (ACTRA) destacó el avance del teletrabajo en el sector salud, aunque reconoció que la pandemia lo impulsó a las apuradas; además, ¿qué quedará cuando el virus pase?

Gabriel Barbagallo es un profesional con una extensa trayectoria en el ámbito de la salud, durante su carrera se desempeñó tanto en el sector público como en el privado. Es médico clínico, graduado de la Universidad de Buenos Aires (UBA), actualmente preside la Asociación Civil de Telemedicina de la República Argentina (ACTRA) y es expositor de gestión de la salud en distintos foros y organizaciones. Además, desde 2018 Barbagallo es gerente de relaciones institucionales de OSDE, la primera red de servicios médicos asistenciales del país. En diálogo con ISALUD, Gabriel Barbagallo expuso su perspectiva sobre cómo ha impactado la modalidad de trabajo remoto en el sistema de salud y cuál es el panorama a futuro.

–¿De qué manera impacta el teletrabajo en el sistema de salud en general?

–El teletrabajo se transformó en la actividad más rápidamente desarrollada en el transcurso de la pandemia. La clave del gran impacto obedece a la transformación digital que desde hace años viene ocurriendo en todas las actividades y en la salud con mucha más velocidad. El estado de cuarentena obligatoria, casi de instalación abrupta, obligó a adoptar el teletrabajo, no como opción sino como única alternativa.

–En OSDE, ¿qué modificaciones tuvieron que llevar a cabo para incorporar la modalidad?

–En nuestro caso, tuvimos que poner a resguardo toda nuestra planta

de colaboradores, excepto los estrictamente presenciales, para trabajar desde su domicilio generando accesos, seguros y licencias extendidas. Las áreas de atención al público y de administración fueron las más alcanzadas por esta nueva modalidad. Comunicarse con los socios por canales digitales y llevar la mayor parte de los procesos a formatos virtuales fue un gran desafío.

–¿Cuáles han sido las experiencias en el país con respecto a este tema?

–Considero que la manera de ingresar al modelo de teletrabajo no fue la más indicada, ya que fue de manera obligada y repentina. Pero, en todo el país quedará una base de conocimiento y una experiencia acumulada que obliga

a pensar que este formato llegó para quedarse. El balance general parece, a priori, ser positivo.

### –¿Cómo era antes de la pandemia y cómo es ahora?

–Si bien los sistemas digitales estaban instalados desde hace años, la cultura de la presencialidad es aún muy fuerte y arraigada en la gestión de las empresas de salud. No obstante, no creo que estén dadas las condiciones para que pueda transformarse la totalidad de los vínculos en formatos virtuales. La nueva normalidad pondrá en la justa medida las proporciones de actividades presenciales, que facilitan el contacto social y empático con los afiliados y entre colaboradores y aquellos virtuales, que brindan ubicuidad y agilidad a todos los procesos. Una gran ventaja de las actividades remotas es la falta de limitaciones de espacio y tiempo, ya que se puede llegar a todos lados y en todo momento.

### –Las leyes aprobadas recientemente –teleconsulta, prescripción electrónica, teletrabajo– ¿Cómo influyen en la incorporación de la modalidad? ¿Están dadas las garantías?

–Si bien el teletrabajo y la teleasistencia no eran actividades ilegales, no contaban con una ley que las habilitara taxativamente. Creo que es un gran avance por el cual trabajamos mucho desde la presidencia de ACTRA, no obstante, faltan algunos pasos relacionados a la reglamentación de ambas leyes y la regulación definitiva.



Foto archivo

**“Considero que la manera de ingresar al modelo de teletrabajo no fue la más indicada, ya que fue de manera obligada y repentina. Pero, en todo el país quedará una base de conocimiento y una experiencia acumulada que obliga a pensar que este formato llegó para quedarse. El balance general parece, a priori, ser positivo”**

Toda modificación de un *status quo* debe evaluar los impactos directos e indirectos que puede provocar y con el tiempo, seguramente, habrá que hacer ajustes para evitar que se vulneren algunos derechos. Las leyes deben garantizar los derechos de trabajadores y de empresarios. Además, debe brindar seguridad médica a los usuarios, en caso de la receta electrónica y la teleasistencia, junto con la seguridad laboral a los colaboradores que realizan teletrabajo.

### –¿Qué sucede con el teletrabajo y la incorporación de tecnología en las empresas?

–Creo que el teletrabajo es un incentivo muy grande en relación con la modernización de las herramientas de gestión y de comunicación.

### –¿Los médicos deben reinventarse ante esta nueva modalidad?

–Los profesionales de la salud siguen siendo los partícipes necesarios del acto médico. Lo único que cambia es que, cuando estén dadas las condiciones y el caso lo permita, el profesional podrá vincularse con sus pacientes, o con otros profesionales, por medio de plataformas de teleasistencia. Su principal preocupación seguirá siendo la actualización del conocimiento médico que cada vez acelera más su obsolescencia. Una de las ramas de la telemedicina es la teleeducación médica continua, que viene a paliar esta principal dificultad. La utilización práctica de las plataformas

no debería ser un obstáculo en el ejercicio de la profesión.

### –¿De qué manera esta nueva modalidad impactará en la salud de las personas?

–Seguramente de manera positiva. La receta electrónica era una herramienta demorada que aporta agilidad y seguridad, quitando medios físicos y agilizando la prescripción, el acceso, el expendio y el procesamiento administrativo (en Argentina seguimos cortando troqueles con un cúter cada vez que adquirimos un medicamento), además de evitar el error de lectura de la receta. Respecto de la teleasistencia, permite a más gente acceder a profesionales y especialidades que no podrían hacerse sin trasladarse de su lugar de residencia. También favorece la interrelación profesional y el rápido acceso al profesional. Ambas normativas, receta electrónica y teleasistencia, además son fuertemente sustentables del medio ambiente, ya que reducen la emisión de CO<sub>2</sub> y despapeliza la prescripción.

### –¿Cómo se gestionan y coordinan los equipos que teletrabajan?

–Primero dotándolos de herramientas, accesos y licencias. Luego, poniendo en claro las reglas de trabajo: horarios, conexión, desconexión, límites, situación familiar, etc. Recordemos que la ley entrará en vigor luego de levantarse la cuarentena. El secreto es tener armado y capacitado el equipo, dividido por funciones, armar

## “Las leyes deben garantizar los derechos de trabajadores y de empresarios. Además, debe brindar seguridad médica a los usuarios, en caso de la receta electrónica y la teleasistencia, junto con la seguridad laboral a los colaboradores que realizan teletrabajo”

planes de contingencia y hacer reajustes periódicos de acuerdo con los resultados obtenidos. Esta experiencia será la base de conocimiento para el sistema definitivo que la empresa adoptará, seguramente, luego de superada la crisis epidemiológica.

### –¿Cuál es el equilibrio ideal entre teletrabajo y presencialidad?

–La respuesta está aún en construcción. Si bien el teletrabajo es una modalidad que vino para quedarse, la virtualidad absoluta en la tarea diaria no parece el mejor modelo. Creemos que iremos a un sistema rotativo en el cual todos los colaboradores, de acuerdo con su tarea, trabajarán más o menos días desde su domicilio. Pero, en todos los casos deberán compartir físicamente momentos sociolaborales con colegas, superiores o subalternos. En los sectores de atención al público también debemos mantener las dos modalidades vinculares para no perder contacto con nuestros clientes.

### –¿Qué modelos exitosos pueden considerarse en este tema, en términos de países o empresas para mirar?

–Sin dudas, los sectores pioneros en el trabajo virtual son el turismo y el sector financiero. Son ampliamente conocidas las plataformas de venta de paquetes turísticos y las transacciones bancarias *home banking*. Hoy casi todo se puede gestionar desde el *smartphone*. Los sectores de la salud, como la totalidad del sector de servicios avanzaron fuertemente hacia las herramientas virtuales y portables (credencial digital y cartilla electrónica), pero no deberán de perder de vista el contacto empático y humano con los usuarios, en especial cuando el tema central es la salud. Por ejemplo, en OSDE pusimos en marcha las campañas de llamadas salientes desde los domicilios de los trabajadores, intentando minimizar los focos de conflictos, antes que las llamadas entrantes desbordaran nuestros sistemas. Este canal superó los 150.000 contactos.

### –¿Cómo evolucionará el teletrabajo en salud en cinco o diez años? ¿Se mantendrá la aceleración que observamos hoy?

–La pandemia lo instaló a la fuerza y derribó muchos obstáculos culturales. Los primeros años crecerá de manera exponencial, luego habrá una etapa de evaluación de resultados, virtudes y defectos hasta encontrar su justa medida. Creo que en cinco años todas estas herramientas estarán incorporadas a la actividad diaria y formarán parte de nuestra forma de gestionar. 