

FERNANDO COPPOLILLO: “LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL GENERA ACCESO A LOS SERVICIOS, QUE ES UN FACTOR DE EQUIDAD”



Foto archivo

El gerente de Prestaciones Médicas de Medifé profundizó en el impacto de la pandemia en la salud privada y el alcance que tendrá en el sector la adopción del teletrabajo; la gestión administrativa y la telemedicina, los dos lados de la transformación

Fernando Coppolillo se desempeña desde 2017 como gerente de Prestaciones Médicas de Medifé, una de las principales empresas de medicina prepaga de la Argentina. Además, cuenta con una extensa trayectoria en el ámbito de la docencia. Durante su carrera profesional, ha sido vicepresidente para el Cono Sur Wonca Iberoamericana, como así también se desempeñó como presidente de la Federación Argentina de Medicina Familiar y General.

En esta entrevista para ISALUD, Coppolillo profundizó sobre los

cambios que Medifé ha experimentado a raíz de la pandemia y cuáles son los resultados obtenidos a partir de la implementación forzada del teletrabajo.

–¿En cuáles áreas ha impactado el teletrabajo en el sistema de salud?

–El teletrabajo es parte de la transformación digital. Esta modalidad de trabajo impacta a los colaboradores, a los trabajadores del sistema de salud, como así también a los clientes. Uno podría dividir esto en dos aspectos:

en los procesos administrativos, que tienen los sistemas de salud, y en la telemedicina.

Con respecto a las áreas que son más susceptibles de incorporar el teletrabajo, me atrevería a decir que son todas. Los circuitos administrativos digitales permiten que las obras sociales o prepagas trabajen con los asociados y beneficiarios para todos los temas administrativos. Después, la atención de los sistemas de telemedicina para consultas urgentes e incluso consultas programadas y también la interacción

entre las obras sociales y preparas con los prestadores.

–¿Cuál ha sido la experiencia de Medifé en este tema?

–La experiencia de Medifé es muy buena. Podemos decir que nos impulsó hacia la transformación digital. Nos enfocamos en el vínculo con los clientes, en la atención médica y psicológica, junto con los procesos administrativos con los prestadores. Hoy Medifé es una empresa que tiene 300.000 cápitas y funciona 100% *home office*.

–¿Sintieron un cambio muy grande entre el periodo anterior a la pandemia, con relación a la situación actual?

–Sí, totalmente. Definitivamente lo que sucedió nos ayudó a romper muchas creencias y generar nuevas. Para hacer una transformación digital con los clientes, con los prestadores y con la atención médica necesitas replantearte algunas creencias que cayeron. Indudablemente, puede haber buena atención médica con telemedicina, los beneficiarios y clientes pueden utilizar más los canales digitales de comunicación y los prestadores pueden manejarse de forma digital.

La pandemia aceleró todos estos procesos digitales, es un catalizador de la transformación digital. Nosotros veníamos trabajando con ciertas herramientas digitales, pero al 10% ahora se han llevado al 100% y, además, se crearon nuevas.

–¿La recepción por parte de la gente ha sido positiva?

–Sí, es realmente muy buena. Para darte una idea hoy estamos manejando en telemedicina 9000 consultas mensuales. La red de salud mental funciona con consultas virtuales y, además, todos los circuitos de autorizaciones y de medicamentos se hacen con recetas electrónicas.

–¿De qué manera considera que influyen las leyes aprobadas recientemente?

–Con respecto a la telemedicina y las recetas electrónicas, nos da un marco jurídico para potenciar las iniciativas que nosotros ya estábamos desarrollando. La telemedicina es algo bárbaro.

El teletrabajo es un capítulo aparte porque hay aspectos que deben ser evaluados detenidamente para definir cómo va a ser la reglamentación. Al teletrabajo hay que observarlo, todavía es muy preliminar. Hay algunas cosas que son objetables y hay que

“Para darte una idea hoy estamos manejando en telemedicina 9000 consultas mensuales. La red de salud mental funciona con consultas virtuales y, además, todos los circuitos de autorizaciones y de medicamentos se hacen con recetas electrónicas”

ver bien cómo se reglamentan para que no perjudiquen la modalidad. Hay que verlo desde un lado positivo.

–¿Qué cambios debieron implementar en Medifé con respecto a la incorporación de tecnología en la empresa?

–El teletrabajo ha impactado mucho en todo. Esto nos obligó a cambiar las máquinas de escritorio por notebooks y acortar mucho el área de tecnología. Además, debimos incorporar nuevas tecnologías de comunicación. Todo lo ocurrido ha potenciado el desarrollo tecnológico de nuestra empresa porque tuvimos que apresurar cambios. De todas formas, nosotros ya veníamos con una inversión importante en tecnología y lo que hicimos fue acelerar.

–¿Cuáles han sido los resultados, por el momento, de sus equipos teletrabajando?

–La verdad es que pudimos lograr una muy buena comunicación. En este momento, se hacen reuniones virtuales diarias que involucran a todas las áreas y se coordinan acciones. Tenemos reuniones de equipos y, luego, acceden al sistema de la empresa en forma remota todos aquellos que autorizan y liquidan, e incluso el personal de atención al cliente con equipos telefónicos *home office*. Toda esta experiencia ha sido muy positiva.

La idea es potenciar esto. Vamos a mantener la modalidad *home office* y, además, ya se está planteando

desde el equipamiento. Antes trabajaban muchos colaboradores con equipos de escritorios y ahora están adquiriendo notebooks para todos los empleados.

–¿Cuál debería ser el equilibrio ideal entre el teletrabajo y la presencialidad?

–A mí parecer debería ser un 50-50. Algunos de los equipos deberían mantenerse en la modalidad presencial, pero más que nada por una cuestión de pertenencia, de dinámica, de vínculos y de relaciones sociales. Fundamentalmente para que no se pierda la cultura organizacional de la empresa, pero la verdad es que estos 140 días hemos hecho una transformación de la empresa plena.

–¿Se inspiraron en algunos modelos exitosos para llevar a cabo esa transformación?

–Nosotros miramos mucho a Mercado Libre y Amazon. Nos enfocamos en otras industrias para ver el desarrollo que llevaron adelante y sobre todo los aspectos relacionados a la atención al cliente.

Consideramos que es importante inspirarse en otras empresas de tecnología que trabajan mucho lo digital porque tienen sus procesos digitales armados, muy aceitados y con mucha participación del cliente. Nosotros estamos llevando a cabo todo un trabajo con relación a la experiencia del cliente, que habíamos empezado el año pasado, y ahora lo estamos acelerando y a eso le agregamos canales digitales.

“Ya no tenemos que perder tiempo en el transporte y gastar una hora de viaje en Buenos Aires. Todo esto tiene mucho que ver con la calidad de vida, el gasto de traslados y el gasto administrativo de las organizaciones”

–¿Cómo ve el futuro del teletrabajo a largo plazo?

–Yo creo que una de las ventajas es la calidad de vida de los trabajadores, si uno logra un balance entre la vida personal y el trabajo. Cuando mejora la calidad de vida también mejora la productividad. Con respecto a la salud, es el acceso. La transformación digital termina generando la posibilidad del acceso a los servicios de salud, que es un factor de equidad. Si necesitas hacer una receta porque tienes un tratamiento crónico, en vez de sacar un turno y perder una mañana para ir a ver a un médico, podés mandar un mail y tenés tu receta electrónica. Eso es acceso. Esta aceleración provocada por la pandemia va a echar raíces porque nosotros tenemos por delante varios meses de convivir con el aislamiento social o con medidas de distanciamiento social con aperturas y cierres. Eso va a hacer que esta cuestión perdure. Una cosa era hacerlo por 30 días, otra por 140, y otra por un año. Ya no tenemos que perder tiempo en el transporte y gastar una hora

de viaje en Buenos Aires. Todo esto tiene mucho que ver con la calidad de vida, el gasto de traslados y el gasto administrativo de las organizaciones.

Esto es una oportunidad para optimizar tiempo y recursos. Yo creo que estamos viviendo un gran cambio de época y la digitalización de las cosas nos va a encontrar con modelos que nos van a hacer romper muchas creencias. Una de las creencias que hemos logrado derribar es el concepto geográfico, la digitalización te lleva a un reencuadre del concepto del alcance geográfico de una tarea. Un médico desde Tucumán puede atender a alguien de Tierra del Fuego a través de la telemedicina. Un administrativo de un *call center* de Buenos Aires puede atender a alguien de Jujuy. Esto ya existía, pero se hizo más carne.

–¿Cree que los clientes han accedido aún más por estos medios?

–Totalmente. La extensión en el tiempo del aislamiento social, preventivo y obligatorio lo que hizo fue profundizar la tendencia. Cuando vos ya llevas 150 días y aprendiste que para obtener tu receta puedes mandar simplemente un mail y no tenés que sacar un turno con un médico, sino que hay un profesional del otro lado te hace una receta electrónica, eso no vuelve. Ya no hay vuelta atrás. Cuando ves que tus reuniones de equipo pueden hacerse virtualmente y funcionan, ya aprendiste. Esto es un gran aprendizaje corporativo y social. 