

EL CALL CENTER DEL INCUCAI

hacia la construcción de un estilo diferencial

III CONGRESO ARGENTINO DE PROCURACIÓN DE ORGANOS Y TEJIDOS PARA TRASPLANTE - 17 y 18 de Noviembre de 2005, Mar del Plata Argentina

Hugo Villar, Cynthia Thomson, Pablo Rabotnikof, Agustina Caferrí, Yolanda Alfonso, Walter Espinosa, Roxana Fontana, Carlos Soratti

INTRODUCCIÓN

El 0800 del INCUCAI comienza a funcionar en el año 2000. En el año 2003 se instrumenta el Call Center, pensado como una herramienta de contacto directo con la comunidad. El mismo trabaja con dos sectores identificados: uno refiere a la demanda externa y el otro se constituye como un soporte interno a la actividad de la Organización, lo que requiere la capacidad de brindar respuestas específicas para un buen funcionamiento. Para instrumentar vehículos comunicacionales efectivos y que satisfagan las expectativas que generan en el usuario, se deben tener en cuenta factores de incidencia como el mensaje que se brinda, la actitud con la que se lo transmite y los procedimientos que garanticen su funcionamiento. Cristalizar la propuesta requirió como primer paso el diseño de un plan de formación y entrenamiento, lo que motivó al equipo de trabajo al desarrollo de la construcción de una identidad en la atención de la central.

OBJETIVOS

Comunicar los resultados del proceso de construcción de identidad del Call Center a partir de una visión compartida.

MATERIAL Y MÉTODOS

Durante el mes de junio de 2005 se realizó un taller que integró el accionar de la institución y contempló la transferencia de la misión, el marco legal, la administración de registros de pacientes, la actividad de procuración de órganos, las políticas destinadas a la comunidad hospitalaria y las estrategias comunicacionales.

Se trabajó en grupos de discusión instalando una visión compartida acerca del Call Center.

La metodología del taller incluyó planes de estudio, simulación de casos, reuniones de reflexión, debates y ateneos.

CONCLUSIONES

En el campo laboral, la clave del desarrollo está en las personas, en sus interrelaciones y en una convivencia cada vez más auténtica. Desde el Call Center del INCUCAI, como servicio consideramos importante demostrar dominio técnico apreciando las inquietudes de la ciudadanía, ya que ella es el motivo de nuestra labor cotidiana. La atención a la comunidad es un tema de interés, de trascendencia e implicancias organizacionales y sociales, que merece trabajarse como un ejercicio de democratización del conocimiento.

RESULTADOS

La concreción del taller permitió incorporar la misión y visualizar a la organización desde una perspectiva sistémica, global e integradora. Estos factores son de incidencia directa al momento de definir un estilo propio de atención que diferencie el tipo de comunicación que ejercitan otros Call Centers.

Nuestro estilo

- Brindar información fluida, suficiente y expresada debidamente
- Generar buenas relaciones con el público y la comunidad
- Responder en tiempo real las demandas formuladas
- Trasmitir una imagen positiva

Premisas para el hacer

Escuchar

La escucha activa implica una habilidad para que quien habla se sienta reconocido y pueda expresar sus emociones

Preguntar

Indagar sobre la demanda sin partir de supuestos es una forma de demostrar interés

Empatía

Implica la capacidad de ponerse en el lugar del otro respetando su singularidad

Responder

Capacidad de respuesta adaptada al interlocutor con respeto y tolerancia al ritmo de asimilación

Call Center

- Empatía en la atención telefónica
- Capacitación permanente
- Compromiso para dar respuestas satisfactorias

De esta manera, se propone brindar una atención profesional y personalizada que aporte a la construcción de un vínculo entre la Institución y la comunidad.

Paralelamente se pretende realizar un rediseño que permita acceder a una posterior certificación de calidad.