



Hospital Puerto Montt refuerza campaña de actualización de datos: **cerca de un 15% de los usuarios no pueden ser contactados**

Solicitudes de horas médicas, entrega de exámenes, atención en policlínicos, intervenciones quirúrgicas, atenciones a través de teleconsulta y el seguimiento de usuarios, son parte de los procesos hospitalarios que se ven entorpecidos cuando los pacientes no entregan o no actualizan sus datos personales, y alrededor de un 15% del total de estos usuarios no pueden ser contactados bajo ninguna circunstancia, de acuerdo a lo que señaló Andrea Leiva, jefe de Centro de Contacto de Pacientes HPM, quien instó a la comunidad a realizar dicho trámite.

“El objetivo principal de trabajar en salud es brindar un servicio a la comunidad, pero para poder otorgar bien ese servicio necesitamos contar con el apoyo de nuestros pacientes y en ese sentido, la actualización de sus datos es el mejor apoyo que nos pueden brindar. No sólo se ve beneficiado el Hospital, sino que toda la red de salud del Reloncaví, ya que un insumo básico para tener contacto con el paciente es su número

telefónico, es un dato crítico para poder entregar la atención que están esperando”, precisó la profesional.

Actualmente el Hospital Puerto Montt cuenta con varias campañas activas de contacto de pacientes, por ejemplo, aquellos que se encuentran en la lista de espera quirúrgica, pacientes que acceden por primera vez a una prestación de salud de algún especialista, pacientes en controles, afectados por bloqueos de agendas médicas. Sin embargo, desde el Centro de Contacto de Pacientes HPM indican que un 15% de ellos no pueden ser contactados, por lo que han implementado nuevas estrategias para lograr comunicarse con los pacientes.

“Tenemos nuevas estrategias tecnológicas como WhatsApp que nos ha ayudado a llegar a más pacientes. Pero aun así necesitamos que los pacientes tengan sus datos actualizados porque es la única forma de poder comunicarnos con ellos, y así es un 15% de pacientes que no podemos contactar, ya sea porque no contestan, y puede ser

que estos pacientes no tengan sus números de teléfonos actualizados por diferentes motivos”, indicó Leiva.

El Centro de Contacto de Pacientes además cuenta con un protocolo especial para evitar la confusión con posibles estafas telefónicas que impiden lograr la comunicación efectiva con los usuarios. “Si los llamamos desde el HPM tenemos un protocolo donde el agente que

llama al paciente se identifica con nombre y cargo. Además, no piden datos extras: si te llaman como para sospechar que son estafas, lo único que preguntan es si requiere la atención de salud aún o no”, precisó la profesional.

De esta forma y como todos los años el Hospital Puerto Montt vuelve a levantar esta Campaña de Actualización de datos dirigida a los usuarios y pacientes del Hospital Regional. En dicha estrategia la institución ha instado a los pacientes a realizar el trámite de actualización de manera presencial, directamente en las ventanillas Admisión del HPM o de cualquier centro de atención de salud público. A dicha estrategia, se le suma la habilitación en la Línea 600 de la institución un apartado exclusivo para entregar los datos actualizados al sistema.

De manera remota, además, se puede acceder a través del sitio web del Hospital Puerto Montt a un link en su página de inicio para realizar este trámite desde sus hogares, a lo que también se suma la contactabilidad a través de la aplicación WhatsApp.

Actualiza tus datos personales a través de:

- Forma Presencial: en ventanillas de Admisión del HPM o cualquier otro centro de salud del Reloncaví.
- Llamando al 600 360 0196, opción 3 'Actualizar mis datos personales'.
- Sitio Web del Hospital Puerto Montt: hospitalpuertomontt.gob.cl

