

El Gobierno pide uso responsable del 0800 800 COVID

30/03/2020

El Gobierno provincial reitera que los ciudadanos se comuniquen al 0800 800 26843 solo para asesoramiento y consultas necesarias sobre COVID-19. Las denuncias de violación del aislamiento se realizan a través de la aplicación 148.

Cabe destacar que, en el Centro de Contacto Ciudadano, trabaja un plantel de más de 100 personas, entre empleados públicos y voluntarios, en turnos de 4 horas durante 24 horas, los 7 días de la semana, para dar respuesta a todas las consultas que ingresan al 0800.

Veinte operadores trabajan por cada turno de 4 horas en la atención del 0800 800 26843 para informar y asistir telefónicamente a todos los habitantes de Mendoza. En cada turno, los operadores son asistidos por un supervisor que los apoya de forma permanente. También están acompañados en cada turno por un médico del Ministerio de Salud y una psicóloga o psicólogo del Área de Salud Mental de la Provincia, para brindar contención tanto a los ciudadanos que consultan, según los casos, como a los empleados del Centro de Contacto Ciudadano.

Para la función requerida, los operadores recibieron una capacitación específica. Se actualizó la herramienta tecnológica utilizada para medir tráfico de llamadas y optimizar la atención, permitiendo rápidamente transferir o consultar con el equipo médico ante casos sospechosos. Además, la articulación de consultas con equipos médicos que se encuentren realizando home office y la transferencia de llamados de ciudadanos a sus celulares cuando sea necesario.

Síntomas que requieren una consulta al 0800

Desde el Ministerio de Salud indicaron cuáles son los síntomas a tener en cuenta para realizar el llamado al 0800 800 COVID, como a mendocinos y mendocinas que tuvieron contacto cercano con personas que viajaron al exterior, a países con circulación viral sostenida: la mayoría de los europeos, China, Japón, Irán, Estados Unidos, Chile y Brasil o con aquellas que su test de coronavirus dio positivo.

Ante los siguientes síntomas, llama al 0800 800 26843:

- Secreción nasal.
- Fiebre: más de 38°.
- Tos seca.

Desde el Gobierno de Mendoza reiteran a los ciudadanos, que hagan un uso responsable del 0800 800 COVID, para priorizar las consultas de quienes solicitan información respecto del coronavirus y no utilizar una de las líneas del 0800 para otros temas.

Desde el Centro de Contacto Ciudadano, dependiente del Ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia, relataron que muchas veces los llamados no tienen que ver con información sobre el coronavirus o, por ejemplo, informan que tienen fiebre y no pueden indicar cuál es el grado, ya que no tienen termómetro.

App 148

La aplicación 148 está prevista para que los ciudadanos realicen las denuncias de quienes violan la cuarentena establecida por el Gobierno nacional (consistente en 14 días de aislamiento), siempre que se haya regresado a la provincia desde zonas afectadas por coronavirus o bien desde otro país.

Treinta y cinco agentes públicos de diferentes reparticiones del Gobierno provincial fueron entrenados para realizar este trabajo que realizan desde sus hogares.

Al realizar la denuncia, se deben ingresar todos los datos para poder actuar y derivarla a la Policía de Mendoza. Deben colocar la dirección exacta de quienes violan la cuarentena. Se recuerda la confidencialidad de quien denuncia. La

información queda encriptada en la aplicación y jamás se dispondrá de ella.

Quienes han instalado la app 148 no deben desinstalarla luego de realizar la denuncia, ya que no les llegará la respuesta. Además, a aquellos que realizaron la denuncia se les pide desde el Centro de Contacto Ciudadano que no la repitan, ya que se han generado, en algunos casos, más de cuatro tickets. Se pide que aguarden la respuesta y entiendan el trabajo responsable llevado a cabo por todos los operadores.

El pedido a los habitantes es que respeten el aislamiento obligatorio y no realicen fiestas, reuniones, ni circulen en las calles, para cuidarnos entre todos.