



Estudio de Caso “INFOSALUD”, el servicio gratuito de orientación y consejería en Salud Integral del Ministerio de Salud.

I.- Resumen

„INFOSALUD” es el sistema público de orientación y consejería gratuitas que el Ministerio de Salud peruano pone a disposición de la ciudadanía, utilizando las tecnologías de la información y comunicación, a través de la línea telefónica nacional 0800 -10828 y de los servicios presentes en el portal web institucional.

El servicio incorpora el concepto de salud integral, pues mediante un equipo interdisciplinario de las ciencias sociales y de la salud, brinda atención complementaria en información institucional, medicina y psicología. Además, deriva gratuitamente las solicitudes de quejas y apoyo social a la Defensoría de la Salud y Transparencia. Este órgano también está preparado para la atención en situaciones de emergencia.

Hacia el 31 de marzo del 2006, INFOSALUD resolvió un total de 213 028 consultas. Se observa a su vez, un incremento notable desde el año 2004, lo que tiene directa relación con el proceso de reorganización del sistema, que ha permitido optimizar los procesos y recursos con los que cuenta. A su vez, se cuenta con un promedio mensual de 5200 atenciones por mes, así como la superación de metas programadas en el año en más del 12%.

Logró, además, que públicos vulnerables (presidarios, personas viviendo con VIH, con Tuberculosis) encuentren un mecanismo alternativo de apoyo en la mejora de su salud. También se evidencia que el 50% de los consultantes, tras absolver su consulta, no requirió referencia a establecimientos de salud. Así, se contribuye a la reducción de hacinamiento en estos.

INFOSALUD constituye un espacio de acercamiento y diálogo entre la ciudadanía y el Estado, promoviendo estilos de vida saludables, el acceso a la información pública y la vigilancia ciudadana.

II.- Objetivos esperados con la Implementación de la Práctica

Los objetivos perseguidos con la implementación de INFOSALUD fueron los siguientes:

Objetivo Principal:

- Coadyuvar a que las y los ciudadanos ejerzan sus derechos a través de la toma de decisiones en salud de manera informada.

Objetivos específicos:

- Brindar a los ciudadanos mecanismos alternativos de acceso a información en salud integral que acorten las brechas de accesibilidad.
- Otorgar un espacio a los ciudadanos en donde ejerzan procesos de vigilancia que coadyuven a una gestión eficiente.
- Otorgar al Ministerio de Salud un medio referente sobre las demandas en temas de salud como referencia para toma de decisiones.

III.- Contexto de la Experiencia

La experiencia de INFOSALUD se encuentra inserta dentro de dos diferentes contextos. Estos son el contexto legal y el de los aspectos organizacionales:

3.1.- Marco Legal

A.- Ley General De Salud, Ley Número 26842:

“La información en salud es de interés público. Toda persona está obligada a proporcionar a la Autoridad de Salud la información que le sea exigible de acuerdo a ley. La que el Estado tiene en su poder es de dominio público, con la excepciones que establece la ley (...)”.

Artículo 5o.- Toda persona tiene derecho a ser debida y oportunamente informada por la Autoridad de Salud sobre medidas y prácticas de higiene, dieta adecuada, salud mental, salud reproductiva, enfermedades transmisibles, enfermedades crónico degenerativas, diagnóstico precoz de enfermedades y demás acciones conducentes a la promoción de estilos de vida saludable. Tiene derecho a recibir información sobre los riesgos que ocasiona el tabaquismo, el alcoholismo, la drogadicción, la violencia y los accidentes. Así mismo, tiene derecho a exigir a la Autoridad de Salud a que se le brinde, sin expresión de causa, información en materia de salud, con arreglo a lo que establece la presente ley (...)

Artículo 15o.- Toda persona, usuaria de los servicios de salud, tiene derecho (...):

f) A que se le brinde información veraz, oportuna y completa sobre las características del servicio, las condiciones económicas de la prestación y demás términos y condiciones del servicio (...).”.

B.- Lineamientos De Política Del Sector Salud 2002-2012:

Lineamiento 7: “Modernización del Ministerio de Salud y fortalecimiento de su rol sectorial”

“Se ha iniciado un proceso de reestructuración del Ministerio de Salud, orientado a convertirlo en un organismo moderno, ágil, con rectoría nacional y capacidad para concertar políticas con los demás actores del sector(...):

Se mejorará el servicio de **INFOSALUD** como parte de las acciones iniciales para promover la vigilancia ciudadana sobre las prestaciones de salud.”

C.- Resolución de aprobación del proyecto

Resolución Vice Ministerial N° 543 - 2001 SA. DVM.

Con fecha 25 de julio del 2001

D.- Convenio Ministerio de Salud - seguro social de salud: instalación del software “aló es salud” destinado al centro de consultas telefónicas para la salud

Resolución Ministerial N° 421 - 2001 - SA / BM

Con fecha 24 de julio del 2001

E.- Convenio de apoyo institucional entre el Ministerio de Salud y Fundación Telefónica

Oficio SA - DVM - N° 1181 - 2001

F.- Resolución de modificación del nombre del proyecto e incorporación de nuevo integrante a éste

Resolución Vice Ministerial N° 050 - 2002 - SA. DVM

G.- Decreto Supremo 023-2005-sa. Reglamento de organización y funciones del Ministerio de Salud

05 de enero del 2006. Se incorpora INFOSALUD como parte orgánica de la Defensoría de la Salud y Transparencia.

3.2.- Aspectos Organizacionales

En el marco del proceso de transparencia y democratización de la salud en el gobierno de Transición, el Ministerio de Salud implementó un servicio de consultas telefónicas gratuitas en materia de salud, con énfasis en el área de salud sexual y reproductiva y en atención a las múltiples denuncias sobre vulneración de derechos provenientes de las prácticas de anticoncepciones quirúrgicas voluntarias. Es así, que el 25 de julio del 2001, se inaugura FONOSALUD. El equipo de atención estuvo conformado por ocho consejeros (1 médico, 2 comunicadores sociales, 2 obstetrices y 3 psicólogos) y un coordinador responsable.

Este servicio nació como un proyecto que contó con la participación de diversas instancias del Ministerio de Salud, integrando un Comité Técnico. Éstas fueron:

- Dirección General de Salud de las Personas
- Oficina General de Estadística e Informática
- Oficina General de Comunicaciones

Dicho comité estuvo presidido por el Viceministro y se desingó a la Oficina General de Comunicaciones como la encargada de las coordinaciones del Comité.

Hacia el año 2002, luego de la incorporación de la oficina de Transparencia (hoy Defensoría de la Salud y Transparencia), representando a la Secretaría General y luego, la Dirección General de Promoción de la Salud, se complementaron las participaciones necesarias que articularan el concepto de salud integral para el servicio.

En ese contexto, se procedió al cambio de los esquemas de atención, considerando los aspectos de atención integral, pues las consultas recibidas al momento, evidenciaron una gama de temas diversos. Es así que se priorizó el esquema de atención con un equipo conformado por dos médicos, dos obstetrices, dos comunicadoras sociales y dos psicólogos.

Ese año también significó la importancia que la gestión daba al servicio, ya que con la formulación de los Lineamientos de Política del Sector Salud, se incorporó a INFOSALUD como parte de uno de ellos.

Lineamiento 7: “Modernización del Ministerio de Salud y fortalecimiento de su rol sectorial”

“Se ha iniciado un proceso de reestructuración del MINSAL, orientado a convertirlo en un organismo moderno, ágil, con rectoría nacional y capacidad para concertar políticas con los demás actores del sector (...):

Se mejorará el servicio de INFOSALUD como parte de las acciones iniciales para promover la vigilancia ciudadana sobre las prestaciones de salud.”

Es en el año 2005, luego del reconocimiento de la sociedad civil a la labor que el servicio brinda a la población a través del Premio a las Buenas Prácticas Gubernamentales, y siendo evidente la necesidad de brindar mayor sostenibilidad de atención, se consideró como pertinente incorporar a INFOSALUD como parte orgánica del Ministerio de Salud.

Por este motivo y mediante el Decreto Supremo 023-2005-SA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, se incorpora el servicio a la Defensoría de la Salud y Transparencia, a manera de objetivo funcional: „Proveer información y consejería en salud a través de INFOSALUD, para fortalecer el ejercicio y protección del derecho a la salud y de acceso a información“.

Cabe destacar que la Defensoría de la Salud y Transparencia es una instancia que forma parte de la Alta Dirección, dependiendo directamente del Despacho Viceministerial. Es así que el Comité Técnico, no obstante la incorporación al Reglamento de Organización y Funciones, sigue vigente a fin de preservar una asesoría y apoyo relevantes.

En la actualidad, INFOSALUD cuenta con ocho consejeros, divididos en dos turnos y doce horas de atención.

IV.- Etapas del Proceso. Identificación Factores Críticos de Éxito

INFOSALUD tiene procesos de atención establecidos de acuerdo a la tecnología que utilice en sus áreas temáticas. Estas tecnologías corresponden a la atención Telefónica y uso de Internet.

a.- Atención vía Telefónica

En el caso de la orientación y consejería telefónica, las llamadas ingresan a través de la línea gratuita 0800-10828, desde cualquier punto del país. Cabe destacar que también se han recibido llamadas desde las diversas dependencias MINSA y del extranjero, así como otras que ingresan a la central telefónica y son derivadas al servicio.

La comunicadora social es la encargada de la recepción de las llamadas. Ésta es la encargada de responder aquéllas que consulten sobre información institucional o de carácter administrativo. Es allí donde se cierra la atención. Sin embargo, las consultas médicas o psicológicas son derivadas por la comunicadora al profesional en salud idóneo de acuerdo a sus competencias.

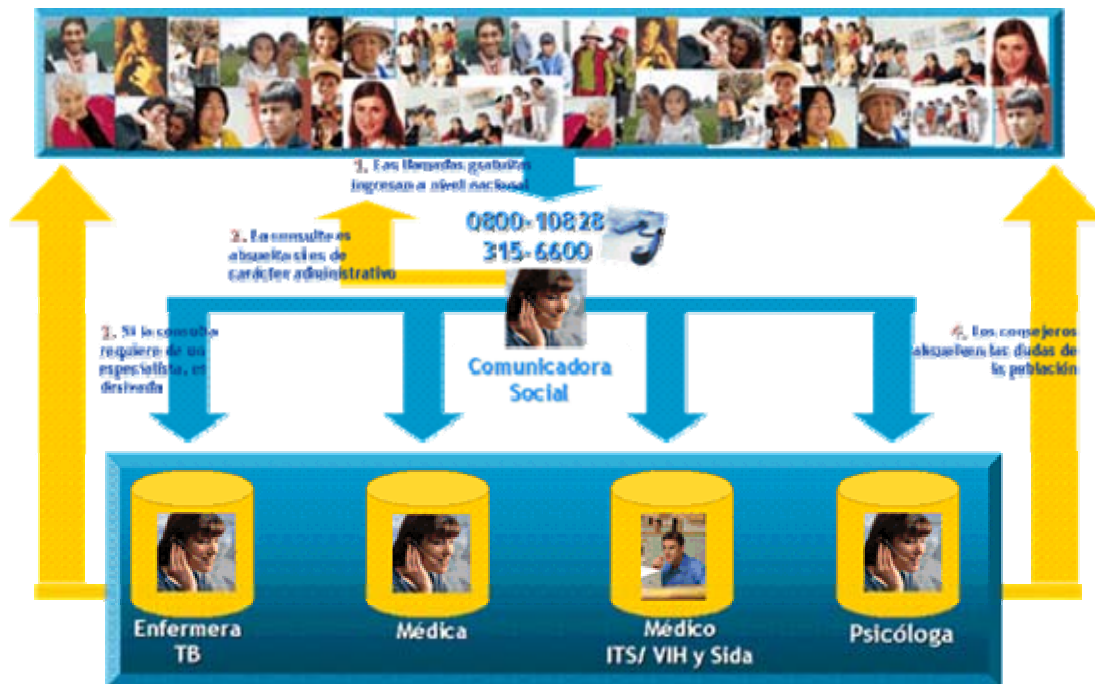
Es importante destacar el rol del profesional de comunicaciones en el sistema de atención, pues se convierte en el primer contacto con el usuario y en el filtro adecuado de las derivaciones, de acuerdo a la tipología de la consulta. Al respecto, INFOSALUD no cuenta con una contestadora de voz automatizada, debido a la variedad de usuarios y de consultas formuladas. Por ejemplo, una persona que atraviesa por una crisis nerviosa o un intento de suicidio, no puede someterse a opciones de marcado, pues requiere de una voz de contención que pueda hacer un contacto adecuado con el profesional que le brindará soporte.

Cabe señalar que, si bien los profesionales tienen funciones diferentes de acuerdo a su especialización, esto no quita que si la comunicadora se encontrase en consulta y algún profesional de la salud estuviese desocupado, pueda recibir llamadas, atenderlas o derivarlas de acuerdo a la preparación y competencias. De esta manera, el sistema busca basarse en el modelo de atención de "ventanilla única" en relación a la premisa de que "todos hacen de todo".

Otro aspecto importante a resaltar es la visión de salud integral que funciona en INFOSALUD. Las personas pueden realizar consultas de carácter psicológico y requerir además, alguna información médica o administrativa complementaria. De manera inmediata, y luego de absolver las inquietudes, el psicólogo derivará al especialista que atenderá las demás consultas. El proceso es recíproco en las demás áreas.

A continuación, se presenta el esquema base de atención por orientación y consejería telefónica a través de INFOSALUD:

MODELO DE ATENCIÓN INFOSALUD VÍA TELEFÓNICA



b.- Atención Vía Internet

INFOSALUD cuenta con un sistema de orientación en salud integral a través de diversas herramientas de atención al ciudadano presentes en el portal web del Ministerio de Salud. En ese sentido, el servicio emplea dos formularios de atención en las secciones "Anticoncepción Oral de Emergencia AOE, consultas y sugerencias", y "El doctor en línea". Las personas pueden realizar sus consultas, las mismas que son direccionadas al correo electrónico infosalud@minsa.gob.pe. A través de esta vía, también se absuelven consultas derivadas del webmaster, así como las que son enviadas directamente al correo electrónico del servicio.

Cada una de las consultas son derivadas, de acuerdo al profesional idóneo de absolverla. El procedimiento implica una contestación previamente establecida, que se ciñe, en última instancia (de requerir mayor tiempo para la elaboración de la respuesta), los procedimientos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (siete días útiles y siete días útiles más, luego de informar al solicitante que se está en búsqueda de la respuesta).

Estos son los plazos base establecidos para la contestación de las consultas:

Plazo de envío de respuesta a la Coordinación:

Consultas de emergencia: al momento

Consultas breves: 1-2 días

Consultas intermedias: 4 días

- **Consultas de emergencias:** son aquellas que requieren contestación inmediata, como por ejemplo, las que tienen que ver con anticoncepción de emergencia, apoyo social, etc.
- **Consultas breves:** mayoritariamente son las consultas informativas como directorios o administrativas de rutina. En el caso del área médica, suelen ser en su mayoría, las de salud sexual y reproductiva y medicación.
- **Consultas intermedias:** las que requieren indagación y consulta con otras instancias del Ministerio de Salud u otras fuentes.

Las consultas absueltas son remitidas una vez que se haya supervisado la calidad y pertinencia de la respuesta, a cargo de la coordinación.

A continuación, se presenta el modelo de atención base relacionada a las consultas por internet:

MODELO DE ATENCIÓN INFOSALUD VÍA INTERNET



Procesos de Orientación y Consejería desde INFOSALUD

Consideración general: en todos los casos, las consultas se recibirán y contestarán con un trato cordial, con una actitud respetuosa y cálida para que el consultante se sienta acogido y pueda expresar su real demanda o necesidad.

a.- En la orientación y consejería telefónica

Paso 1: Recepción de la llamada y derivación de la llamada:

La comunicadora social (o quien la reciba) saludará cortésmente: "INFOSALUD, buenos días (tardes, noches)."

En la entrada no se le pregunta al usuario "en qué se le puede ayudar", puesto que se podría incurrir en que éste empiece a contar su problemática, cuando en realidad, lo que se requiere es determinar con qué profesional se le derivará.

Se dan ocasiones en las que el consultante pide orientación con el "doctor". En esos casos, se le preguntará si su atención requiere del médico o del psicólogo. Si se observa que no define bien el tipo de consulta que solicita, la comunicadora recién empleará las preguntas "¿de qué se trata su consulta?, ¿cuál es su consulta?". Una vez definido este proceso, se procederá a la derivación respectiva, con la siguiente expresión: "un momento por favor".

En otras situaciones, el consultante quiere contar su problemática directamente. En ese caso, se utilizan expresiones cordiales que le indiquen que su consulta será atendida por un orientador en salud.

Si la consulta es de carácter administrativo, se absolverá directamente por la comunicadora social. En caso de que la llamada haya sido recibida por otro orientador, podrá brindar datos del

directorio e información básica sobre el Seguro Integral de Salud - (SIS), así como derivar las llamadas al área de quejas o apoyo social.

Si el profesional al que se le deriva la llamada, estuviese en consulta, se le preguntará al usuario si es que desea esperar en línea, pues el profesional está en consulta o si prefiere volver a llamar en unos minutos. En caso de que el profesional orientador tenga las dos líneas de entrada que le corresponden ocupadas, se le pedirá al usuario que vuelva a llamar.

Paso 2: Atención de la llamada por el profesional de salud:

El orientador a quien se le derivó la llamada, recibe al usuario: “Buenos días (tardes), el doctor(a), la psicóloga la (lo) saluda. ¿Cuál es su consulta? ¿En qué lo (la) puedo ayudar?”.

Todo proceso de orientación deberá centrar la problemática del usuario y brindarle ciertas pautas informativas y de reflexión que le permitan encontrar mecanismos de aprendizaje y vías de solución. Las preguntas (no interrogatorios), son claves para indagar sobre la problemática. Hay usuarios que consideran que los orientadores tienen una “bola mágica”, que les permitirá darles un diagnóstico y medicación ante preguntas como: “me duele la garganta, qué debo tomar”.

Siempre es importante recordarle al usuario, que el servicio es de orientación, por tanto la atención tiene los límites de no medicación, puesto que para ello se necesitaría contar la historia clínica y una auscultación presencial, que no puede darse a través de INFOSALUD. Por otro lado, también deben reforzarse y persuadir al usuario de asistir al establecimiento de salud si se sospecha de signos de alarma o de consideración.

En el caso de orientaciones con públicos específicos, como personas privadas de su libertad, que por lo general demandan orientación psicológica, éstos encuentran un espacio de contención de tensiones, de una voz amiga que escuche y que brinde soporte ante situaciones de conflicto. Lo mismo sucede con usuarios que manifiestan tener un cuadro psiquiátrico.

INFOSALUD también cuenta con usuarios denominados “continuadores” o “caseros”. Estos por lo general, llaman diariamente y consultan principalmente por aspectos de carácter psicológico. En ese sentido, es muy importante que el personal que recibe las llamadas, eduque al usuario y restrinja su atención a una llamada diaria, apelando al hecho de que ya recibió la atención y que en ese momento, los orientadores están en consulta. Se hacen excepciones en situaciones en las que el usuario se encuentra en situaciones críticas.

Paso 3: Recopilación de datos del usuario

Si bien no es la finalidad primordial en la atención, si es importante que el servicio tenga datos referenciales de los usuarios que realizan su consulta, a fin de determinar perfiles que permitan construir demandas de acuerdo a procedencias, etapas de vida y otras variables.

Esta información sirve para tener indicadores de demandas de atención vía tecnologías y caracterizaciones específicas del usuario típico de este tipo de servicios.

Para ello, INFOSALUD cuenta con un aplicativo estadístico de registro de información y de reportes. En éste, los orientadores ingresan determinados datos a manera de ficha de registro de usuarios, donde se incluyen las siguientes variables (Anexo 6):

- Nombre referencial
- Edad
- Procedencia
- Grado de instrucción
- Número de hijos

- Condición
- Beneficiario
- Área temática (medicina, psicología, informaciones)
- Tema de consulta (por área)
- Motivo de consulta
- Observaciones
- Referencia
- Medio cómo se enteró del servicio
- Tiempo de atención

Paso 4: Culminación de la llamada:

El orientador, una vez terminada la explicación y recordación de las ideas clave de la atención, procederá a preguntar al usuario si tiene alguna otra inquietud relacionada al tema tratado. De ser negativa su respuesta se procederá a despedirse cordialmente: "Gracias por confiar en INFOSALUD". Puede comunicarse con nosotros cuando guste. Hasta luego."

En casos en los que se observe que el consultante requiere de atención de otras de las áreas del servicio, se le derivará al profesional competente, previa indicación del orientador: "si usted gusta, puedo derivarlo con el psicólogo (médico) para que le de mayores alcances".

En relación a las derivaciones al área de quejas y solicitudes de apoyo social, se cuenta con un reporte proporcionado por la Defensoría de la Salud y Transparencia, con indicaciones sobre los casos especiales que deben ser derivados inmediatamente.

De ingresar una llamada que solicita este tipo de servicios, la comunicadora o el orientador que la atiende, saludará como en las demás atenciones: "INFOSALUD, buenos días". Por lo general, el usuario, evidencia su malestar al presentar una queja o relata los hechos para el apoyo necesario. En ese sentido, los orientadores le explican al usuario que existe una instancia encargada de atenderlo y que ellos lo derivarán inmediatamente.

La idea es que la persona no cuente doblemente su problemática. El orientador procurará encontrar una pausa del usuario y le dirá cortésmente: "Señor(a), en este momento, lo derivaremos con la Defensoría de la Salud y Transparencia a fin de que pueda presentar su queja. Un momento, por favor".

Al hacer referencia a usuarios de servicios de salud pública, se evidencia que hay que dar respuesta a una necesidad considerada dentro de las primarias. Siendo esta demanda prioridad para el Estado, los servicios que éste ofrece deben procurar brindar alternativas de acceso a la salud, en diversos niveles: preventivo, de control y recuperativo. En los tres, se observa que la información es un componente transversal. De allí que la orientación y consejería en salud sea también una necesidad primaria en la salud.

b.- Orientación a través de Internet

INFOSALUD, cuenta con servicios de formularios en línea ubicados en el portal web del Ministerio de Salud. www.minsa.gob.pe

En este caso, las consultas se derivan al correo electrónico infosalud@minsa.gob.pe. También se reciben consultas ingresadas directamente a esta cuenta y del webmaster u otros servicios de consulta con los que cuenta el portal.

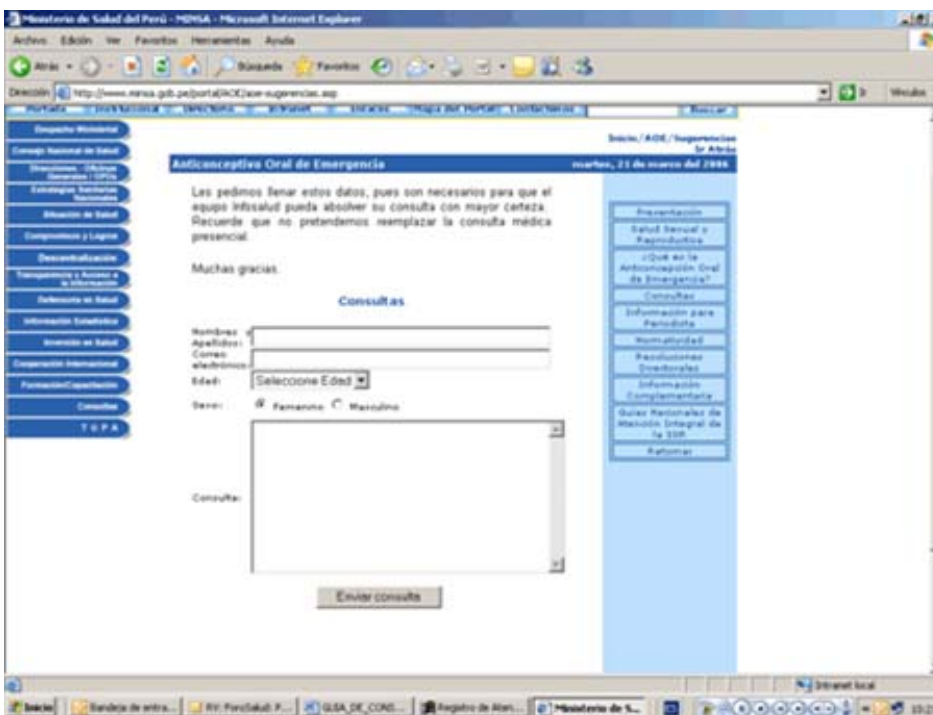
PORTAL WEB MINSA CON ENTRADA AL SITE DE INFOSALUD



PÁGINA DE SECCIÓN “EL DOCTOR EN LÍNEA”



PÁGINA DE SECCIÓN “AOE, CONSULTAS Y SUGERENCIAS”



Todas las consultas, luego de ser derivadas desde la Coordinación hacia cada orientador, de acuerdo a sus competencias, siguen un esquema de contestación, según el siguiente modelo:

“Gracias por confiar en INFOSALUD. En relación a su consulta, le informamos que... (aquí va la explicación, posibles alternativas y recomendaciones frente a la problemática planteada.

Existen casos en los que no se cuenta con los suficientes insumos para darle al usuario una orientación adecuada. De allí que se utilizan frases como: “... sería importante que nos indique qué otros síntomas tiene, su edad, etc...”

La orientación cierra con sugerencias básicas y refuerzo de acudir al establecimiento de salud si es necesario. En los casos de consultas de carácter informativo - administrativo, se le puede enviar archivos electrónicos (normas técnicas, proyectos, etc).

La consulta cierra con el siguiente texto:

“Si desea mayor orientación, no dude en comunicarse con nosotros, ya sea por el correo electrónico infosalud@minsa.gob.pe, o a través de nuestra línea gratuita: 0800 108 28, de lunes a sábado, de 08:00 am a 08:00 pm y los domingos y feriados, de 08:00 am a 02:00 pm, a nivel nacional.

A través de INFOSALUD usted puede solicitar orientación y consejería médica y psicológica; información sobre trámites administrativos, campañas de salud, directorios, etc. Además, puede solicitar la transferencia de su llamada a Defensoría de la Salud y Transparencia, para presentar su queja o solicitar apoyo social.

Atentamente,
El equipo INFOSALUD”

Tiempos a usar según el área de orientación y consejería

En la orientación y consejería telefónica, es difícil establecer un tiempo exacto de atención. Sin embargo, un parámetro importante de esto, puede deducirse a partir de la experiencia en la atención, según área temáticas, lo que no implica que se de la misma situación en todos los casos.

En el área de orientación institucional, las consultas pueden variar entre uno a dos minutos, mientras que en el área médica, éstas tienen un rango entre tres y seis minutos.

En el caso del área psicológica, no se pueden fijar tiempos promedios, ya que la diversidad de problemáticas y de tipos de personalidad no lo amerita en estricto. No obstante, de acuerdo a las tendencias presentadas a través del servicio, se observa un promedio cuyo rango va entre los seis y diez minutos por consulta.

El psicólogo intenta ser breve en la consulta, pero debe tomar en cuenta que el usuario debe quedar satisfecho con la consejería brindada, es por eso que los tiempos pueden oscilar de tres minutos por una orientación simple hasta 25 minutos o tal vez más en un usuario con ideas o intentos de suicidio. El tiempo también depende de la aplicación de diversas técnicas de entrevista y empatía.

Identificación de los Factores Críticos de Éxito en Proceso de Atención

La Mesa Técnica sobre diagnóstico, orientación y consejería en salud integral, integrada por diversas instituciones públicas y privadas que trabajan el tema de la Salud Mental (La Fundación de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgos, ANAR, Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas, CEDRO, Ministerio de Salud, etc), establecen pautas básicas para la orientación y consejería que desde INFOSALUD, constituyen **factores clave** en el proceso de atención:

- **Escuchar activamente (en el caso de las consultas telefónicas)**
La voz es el canal principal en el proceso de entablar una relación de confianza. La suavidad, calma con que se expresen las palabras, marcará la pauta de una atención exitosa y una comunicación fluida.

En situaciones críticas, los orientadores mantendrán la tranquilidad necesaria, sin contagiarse de sensaciones de angustia que manifieste el usuario. Además, se debe prestar atención al ritmo, entonación, volumen y fluidez de la expresión, así como los tiempos y silencios que el usuario manifieste.

- **Realizar preguntas eficaces:**
El orientador puede preguntar abiertamente sobre todo aquello que considere necesario, a fin de brindar una atención lo más exacta posible. Sin embargo, no se debe caer en una suerte de interrogatorio o cuestionario a fin de extraer la mayor cantidad de información posible, pues esto podría generar una actitud defensiva del usuario, más aún tomando en consideración que la consejería en INFOSALUD es de carácter anónimo y que sólo se le pide un nombre como referencia.
- **Facilitar la solución de problemas:**
El orientador es una suerte de facilitador o motivador de los usuarios a tomar determinada actitud y/o decisión frente a la problemática, de acuerdo a sus realidades individuales. La orientación y consejería en INFOSALUD tiene diferentes niveles de alcance en los usuarios. En relación a las consultas de carácter informativo, las respuestas se darán de manera casi inmediata, mientras aquéllas en donde el factor afectivo o la sensibilidad estén de por medio, el tratamiento de las mismas demandará una atención específica.
- **Informar de modo preciso:**
La función del orientador es la de facilitar información que proporcione pautas o alternativas que aclaren las inquietudes y dudas de los consultantes. Esto a su vez, requiere de una metodología específica de llegada y de generación de aprendizajes para cada tipo de usuario, puesto que existen particularidades por su propio perfil y por la naturaleza de la pregunta. De allí que el uso adecuado del lenguaje sencillo, sea una de las piezas fundamentales en la atención.
- **Respetar valores y actitudes:**
Esta es una de las principales responsabilidades de los orientadores. Una atención efectiva se da en la medida en que los prejuicios, valoraciones personales, se dejen de lado para brindar un servicio científico y con adecuación cultural. Es necesario dejar la "mochila" de valoraciones y actitudes individuales a un lado, pues de lo contrario ésta se convierte en una carga pesada que hace poco viable una orientación de calidad y que cumpla con sus objetivos.
- **Manejar adecuadamente la confidencialidad:**
Cuando una persona accede a servicios como el que proporciona INFOSALUD, lo hace porque considera que puede establecerse un vínculo sin compromisos con un profesional que pueda orientarlo, pues la función del servicio por sobre cualquier dato que se pueda extraer de éstos, es de proporcionar la información o el apoyo que ésta requiera, a través de un canal interpersonal y directo.

La confidencialidad implica también una garantía implícita de que la consulta se brinda en un marco de estricta reserva. El servicio, adicionalmente, no obliga a los consultantes a identificarse con nombres y apellidos completos; sólo se les pide un nombre de referencia para establecer un vínculo cordial. En el caso de las consultas rápidas como las de carácter administrativo, se prioriza la información por sobre otros datos, incluyendo el nombre.

La Fundación de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgos, ANAR, hace un listado de recomendaciones sobre lo que no se debe hacer en un proceso de orientación y consejería, a saber:

- Dar soluciones rápidas (sobre todo si se trata de consultas médicas o psicológicas, que por su naturaleza demandan más tiempo).
- Interrumpir.
- Sonar aburridos, impacientes, enfadados.
- Distraerse.
- Ser directivos.
- Enjuiciar o criticar.
- Culpabilizar.
- Bromear con lo que se dice o escribe.
- Ignorar los sentimientos.
- Utilizar preguntas cerradas.
- Quitarle el dolor al consultante ofreciendo simpatía.
- Asegurarle que todo irá bien.
- Asumir la responsabilidad de resolver sus problemas.

V.- Medios Utilizados

a.- Recursos Financieros

El costo total de INFOSALUD desde su implementación en Julio 2001 a la fecha asciende a US \$ 424.728,7 los cuales se desglosan de la siguiente manera:

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO POR MES	COSTO TOTAL (julio 01-julio 06)	FINANCIAMIENTO MINSA	FINANCIAMIENTO EXTERNO
RECURSOS HUMANOS					
COORDINADOR	1	1.029,4	61.764,7	61.764,7	0,0
CONSEJERO	8	3.529,4	211.764,0	194.999,3	16.764,7
SUB TOTAL	9	4.558,8	273.528,7	256.764,0	16.764,7
RECURSOS FÍSICOS					
EQUIPO DE TELEFONÍA	11	5.000,0	5.000,0	5.000,0	0,0
EQUIPOS DE CÓMPUTO	6	7.200,0	7.200,0	0,0	7.200,0
SET DE MUEBLERÍA	1	1.800,0	1.800,0	1.800,0	0,0
ACONDICIONAMIENTO DEL AMBIENTE	1	3.000,0	3.000,0	3.000,0	0,0
SUB TOTAL		17.000,0	17.000,0	9.800,0	7.200,0
RECURSOS FINANCIEROS					
PAGO DE SERVICIOS BÁSICOS		600,0	7.200,0	7.200,0	0,0
CONSULTORÍAS	4	3.000,0	12.000,0	5.000,0	7.000,0
ESTRATEGIA DE MERCADEO (INCLUYE ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES)	3	3.000,0	9.000,0	8.000,0	1.000,0
REUNIONES TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN	20	700,0	14.000,0	14.000,0	0,0
COORDINACIONES CON REGIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE INFOSALUD REGIONALES	10	2.000,0	0,0	1.500,0	500,0
LÍNEA GRATUITA 0800	1	1.500,0	90.000,0	0,0	90.000,0
SUB TOTAL		10.800,0	132.200,0	35.700,0	98.500,0
TOTAL POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO				302.264,0	122.464,7
TOTAL GENERAL					424.728,7

Monto estimado en Dólares Americanos (\$/ 3.4 soles por dólar).

El financiamiento externo proviene de las siguientes instituciones:

- **Recursos Humanos**

Proyecto Cobertura con Calidad - USAID
ONG Socios en Salud
ONG Care Perú

- **Recursos Físicos**

Organización Panamericana de la Salud - OPS

- **Recursos Financieros**

ONG Path Zinder Internacional
Fundación Telefónica
Proyecto Amares
Fundación Telefónica
Consultorías
Mercadeo
Coordinación con Regiones
Línea Gratuita

b.- Recursos Humanos

INFOSALUD está integrado por 8 Consejeros, los cuales distribuyen su trabajo en doce horas de atención diarias de dos turnos.

c.- Recursos Tecnológicos

INFOSALUD requiere de una plataforma tecnológica de atención para su funcionamiento, a saber:

- Equipo de cómputo.
- Aplicativo de registro y reporte de información.
- Troncal 0800 con ingresos simultáneos (actualmente INFOSALUD cuenta con 20 ingresos simultáneos).
- Equipos telefónicos con línea para ingresos y salidas de llamadas.
- Heads set o cascos telefónicos.
- Acceso a internet.
- Plataforma de acceso a formularios en internet y correo electrónico.

Esto son elementos mínimos necesarios para realizar una atención en orientación y consejería pertinentes. Además, debe contar con el mantenimiento adecuado del equipamiento, como de los sistemas de red y de telecomunicaciones.

VI.- Actores Involucrados

Son actores relevantes en INFOSALUD los siguientes grupos:

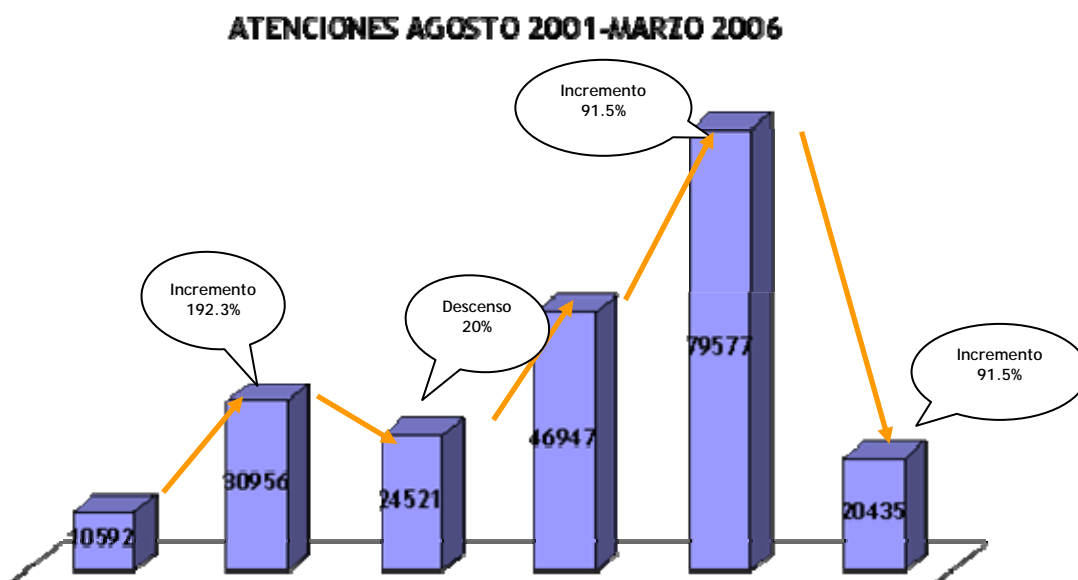
- Ciudadanas y ciudadanos.
- Ministra de Salud.
- Viceministro de Salud.
- Directores Generales del Ministerio de Salud.
- Comisiones Sectoriales e Intersectoriales (Estado - Sociedad Civil).
- Coordinadores de Estrategias Sanitarias.
- Directora General de la Defensoría de la Salud y Transparencia.
- Equipo INFOSALUD.

VII.- Resultados Logrados

Los resultados obtenidos a través de la implementación de INFOSALUD, demuestra que los esfuerzos conjuntos entre el Estado, la ciudadanía y la empresa privada, pueden dar como resultante servicios públicos efectivos y oportunos. A continuación se presentan indicadores de resultados que permitirán ilustrar el impacto logrado mediante el sistema:

- N° de atenciones realizadas

En los casi cinco años de funcionamiento, INFOSALUD obtuvo un total de 213.028 atenciones, vía telefónica y por internet. Se observa a su vez, un incremento notable desde el año 2004, lo que tiene relación directa al proceso de reorganización del sistema, que ha permitido optimizar los procesos y recursos con los que se cuenta. A su vez, se cuenta con un promedio mensual de 5200 atenciones por mes, así como la superación de metas programadas en el año en más del 12%.



- N° de atenciones realizadas vía telefónica.

Es la línea telefónica la tecnología más utilizada por los usuarios de INFOSALUD, pues representa el 98.7% del total de atenciones registradas (210.269). Ello se debe principalmente a que es una tecnología de mayor accesibilidad de diversos públicos, el costo - beneficio que representa en la población y el vínculo directo con el profesional de salud.

- N° de atenciones realizadas vía Internet.

Si bien es una tecnología de uso limitado comparado al de la línea telefónica gratuita (1.3%), demuestra que el discurso y el tipo de usuarios que acceden a este mecanismo es distinto al de la línea telefónica, pues es por lo general más joven y las consultas tienen relación con temas de salud sexual y reproductiva, principalmente vinculadas con la adecuada utilización de métodos anticonceptivos.

- **Nº de atenciones según la condición del usuario (nuevos y continuadores).**

Se evidencia que el 59.5% del total de atenciones realizadas provienen principalmente de personas que hicieron uso del servicio por primera vez. Asimismo, el 40.6% de atenciones fueron recibidas por personas asiduas al servicio, con lo que se evidencia dos puntos evidentes: el incremento de nuevos clientes, así como la fidelización de los mismos.

- **Nº de atenciones según procedencia.**

Si bien el porcentaje prioritario de demandas de atención se concentra en el público del departamento de Lima (81%), se evidencia que éstas proceden de los conos de la capital, conformados principalmente de migrantes del zona andina de país. Además, los últimos años de servicio denotan un incremento en las atenciones realizadas a usuarios del interior del país (19%), principalmente de la zona norte (Piura, La Libertad, Lambayeque).

- **Nº de atenciones según demanda.**

INFOSALUD es un servicio dirigido a las y los ciudadanos sin distinción de edad, sexo, orientación, procedencia, condición económica, etc. Esto ha permitido identificar no obstante, públicos específicos y diferenciados sobre los cuales se han desarrollado estrategias de atención focalizadas.

Cabe destacar que el servicio concitó mayor atención del público femenino (55%), no obstante un incremento considerable del público masculino. Este último factor se debe a que más del 15% del total de consultas en el área psicológica provienen de los diversos penales del interior y de la capital del país.

Al respecto, es importante reconocer que las mujeres hacen uso del servicio también para solicitar apoyo emocional en casos críticos como maltrato o violencia. Es así que el servicio viene reportando dos de éstos casos por día, en promedio.

INFOSALUD también cuenta con un importante público adulto (sobre todo entre los 22 y 32 años), el mismo que represente más del 87%. Por otro lado, se vienen realizando estrategias de intervención a través de las cuales, públicos vulnerables como el caso de personas viviendo con VIH/Sida y tuberculosis, acceden al servicio como espacio especializado de orientación y de vigilancia, si por ejemplo, hay ausencia de medicamentos que forman parte de los tratamientos gratuitos que ofrece el Estado, así como solicitar apoyo emocional, o soporte médico, si así se requiere.

- **Nº de atenciones por ejes temáticos.**

Las consultas tienen una concentración mayoritaria en el área médica (49.4%), destacando demandas en temas gastroenterológicos, en salud sexual y reproductiva así como dermatológicos y neumológicos, dependiendo de diversos factores como la estación climática, la procedencia y la etapa de vida. Cabe destacar que las personas también acuden al servicio al tener dudas sobre determinado medicamento prescrito o sobre los resultados de exámenes auxiliares realizados.

Tanto las consultas psicológicas como las de orientación administrativa, tienen una demanda significativa equitativa (alrededor del 21% cada una). En el caso de las atenciones por psicología, destacan las consultas frecuentes vinculadas a los conflictos familiares y de pareja, así como los síndromes depresivos y ansiosos. En el caso de las consultas administrativas, las demandas por números telefónicos, direcciones o datos de funcionarios de las diversas dependencias y establecimientos de salud del MINSA, concitan la mayor demanda. También destacan las solicitudes informativas relacionadas al Seguro Integral de Salud, así como diversos trámites administrativos contemplados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos.

- **Nº de atenciones por referencia.**

El servicio busca que las y los ciudadanos tomen decisiones en salud previa información y orientación. No contempla en su ámbito de intervención la medicación o la cura los problemas de salud, sino que contribuye a reforzar comportamientos saludables. Es así que si un especialista considera que la persona requiere de asistencia "in situ" se le recomienda asistir a un establecimiento de salud y tomar las medidas preventivas necesarias, motivando una actitud favorable a su mejora. No obstante, el 55% del total de atenciones brindadas, logró absolver su interrogante, mientras que el 45% sí fue referido a un establecimiento que absuelva presencialmente su problemática.

Mejoras en la calidad del servicio

Como todo proceso de crecimiento y mejora en las organizaciones, INFOSALUD, luego de un proceso de surgimiento, desarrollo un mecanismo de reestructuración y optimización de recursos (con las limitantes que el sector público acarrea). Esto permitió tener una mayor cobertura de atención, no sólo en cantidad, sino que además se procuró contar con el apoyo de especialistas en temas de demanda, con en el ámbito de la salud sexual y reproductiva, VIH y Sida, inmunizaciones, etc.

Resultados de encuestas de satisfacción del usuario

- Resultados de encuestas de satisfacción de usuarios en VIH y Sida. (realizada en el mes de febrero de 2006). La Estrategia Sanitaria de Infecciones de Transmisión Sexual y VIH/SIDA, en coordinación con INFOSALUD, realizó una encuesta dirigida a personas viviendo con VIH y SIDA, a fin de evaluar la pertinencia del servicio en la orientación sobre el Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad - TARGA, tratamiento público gratuito, así como medidas de autocuidado. Al respecto, se evidenció que el servicio es efectivo dentro de los límites de la orientación y consejería, con la recomendación del incremento de la cobertura a 24 horas.
- Encuestas de satisfacción del usuario. Se realizan de manera periódica y a través de una muestra del 5% del promedio de atenciones mensuales. Son encuestas personalizadas realizadas de manera telefónica y que buscan medir aspectos cuanti-cualitativos del proceso de atención. Los principales resultados arrojan que la atención en general es buena y se recomienda un incremento en el horario de atención a 24 horas diarias, sobre lo cual se viene trabajando al momento.

VIII.- Premios y Reconocimientos

Premio Nacional Buenas Prácticas Gubernamentales 2005: INFOSALUD fue reconocido a nivel nacional como la Mejor Buena Práctica Gubernamental a través de la convocatoria organizada por la ONG Ciudadanos al Día, con el apoyo de la Defensoría del Pueblo del Perú, así como de diversas empresas privadas de reconocido prestigio. El servicio compitió con un total de 44 postulaciones en la categoría de atención al ciudadano y entre más de 177 postulaciones generales de diversas instituciones públicas. Dicha ONG, con el apoyo de otras instituciones internacionales, ha publicado el Manual de Buenas Prácticas Gubernamentales, donde presentan una metodología de sistematización de éstas, tomando como uno de los ejemplos la realizada por el servicio.

Categoría: atención al ciudadano

Nivel: nacional

Ganador

Premio Creatividad Empresarial 2005: El servicio postuló a un premio de reconocido prestigio entre instituciones públicas y privadas, siendo superada por la ONG Bola Roja y otras instituciones privadas.

Categoría: salud

Nivel: nacional

Semifinalista

ANEXOS

Anexo 1: Infosalud es un Sistema

Un sistema es un conjunto de elementos interrelacionados que opera para lograr un objetivo común. La teoría general de sistemas establece una secuencia de procesos relacionados entre el todo (el sistema en sí), sus partes (elementos) y la frontera (ambiente externo).

Bajo este enfoque, INFOSALUD se define como un sistema abierto, donde se procesan diversos elementos (energía, materia, información) de sus ambientes, lo que es característico de todos los sistemas vivos. A través del servicio se establecen relaciones internas entre el personal, se comparten espacios, formas de pensar, así como tareas y roles establecidos, es decir procesos formales propios de la estructura e informarles que constituyen parte del intercambio diario, los que configuran la identidad de la organización (lo que es).

Por otro lado, se establecen mecanismos de interrelación con el ambiente externo, en este caso, con la población que demanda información y orientación en el ámbito de la salud.

Los sistemas definen elementos vinculantes entre sí y que pueden describir la naturaleza y proceso en el que se desenvuelve INFOSALUD:

- **Insumos:** recursos que absorbe el sistema a partir del medio ambiente. Estos insumos posibilitan su funcionamiento. Para INFOSALUD, los principales insumos son los soportes tecnológicos y la información, que por condición debe ser relevante, precisa, completa, adecuada, oportuna, comprensible y con el nivel de detalle adecuado a las circunstancias particulares. Otros insumos principales se constituyen a través del conjunto de competencias y conocimientos del equipo humano que presta el servicio, así como los procedimientos y tareas habituales que desarrollan.

Por otro lado, son insumos aquéllos aspectos de la realidad de los públicos que se conocen y que sirven de referencia para establecer la demanda informativa de atención.

- **Transformación:** los insumos que ingresan al sistema se convierten en los productos finales que salen de él. Este es un proceso fundamental en los sistemas de atención, puesto que a través de éste, la interrelación de los insumos deviene en el producto o servicio denominado "orientación y consejería".
- **Productos:** resultado de la transformación de los insumos. Los productos son descargados por el sistema hacia el medio ambiente. INFOSALUD se basa en la orientación y consejería como producto-servicio, que se manifiestan a través de la información especializada según áreas de atención.
- **Coordinación o comunicación:** cooperación armónica de los diversos elementos que conforman el sistema para alcanzar sus propósitos.

En los procesos de relación de los sistemas a nivel interno y externo, la comunicación se instituye como una herramienta para gerenciar la gestión de las relaciones de éstos plasmada a través de las actividades de intercambio de información, de enlace y de interrelación.

La organización como sistema se encuentra inmersa en un supra sistema (su medio ambiente inmediato) y a su vez en un microsistema: el sistema social global. Para que la organización pueda dar respuesta a la necesidad de bienestar común del microsistema, necesita coordinarse con él a través de procesos de comunicación. A su vez, requiere mecanismos de relación con el medio ambiente externo, mediante sus canales de comunicación.

Los sistemas de atención como INFOSALUD, requieren del uso de medios y estrategias de comunicación interpersonal para establecer los vínculos directos con los clientes o usuarios del servicio, así como a nivel masivo, para posicionar al sistema en la población.

Cabe destacar que los procesos comunicacionales son siempre parte de un sistema social ya que la interacción que acontece se da entre miembros pertenecientes justamente a un determinado sistema social en el que están insertos.

- **Retroinformación o retroalimentación:** información generada y emitida por el sistema y que vuelve a éste, con el aporte de datos sobre los efectos que han tenido sus productos en el medio ambiente. Mediante los mecanismos de retroalimentación, los sistemas regulan sus comportamientos de acuerdo con sus efectos reales. INFOSALUD realiza periódicamente estudios de las percepciones de los usuarios del servicio respecto la calidad en la atención.

Otro indicador de retroalimentación es la demanda creciente de atenciones que ha ido en aumento de manera progresiva.

Anexo 2: Infosalud es un sistema público de atención al ciudadano

Un sistema público integra un conjunto de actividades que se interrelacionan y se manifiestan a través de productos o servicios hacia la población, velando por la satisfacción de sus necesidades de manera oportuna.

INFOSALUD es un sistema público dedicado al rubro de servicios, pues a través de la orientación y consejería, busca cubrir las demandas informativas en temas de salud. Un servicio es un acto o actividad que un sistema ofrece a otros sistemas o personas.

Los servicios presentan características específicas y que deben definirse antes de ponerse a disposición de la ciudadanía, a saber:

- **Intangibilidad:** INFOSALUD, brinda un servicio de orientación y consejería que no es apreciable por todos los sentidos. En este caso, si bien puede ser escuchado o leído, de acuerdo al medio empleado para realizar la consulta, tiene implícito un conjunto de elementos (la forma de atención, la calidad de la respuesta, la redacción, etc) que en conjunto generan una imagen "no palpable", del servicio prestado.
- **Inseparabilidad:** la relación entre el orientador y el usuario o cliente del servicio es única y vista a manera de conjunto, pues se establece un proceso de comunicación interpersonal (o masiva, según el caso), bi direccional, en donde hay que tomar en cuenta las percepciones, las actitudes o predisposiciones de cada uno en dicho proceso. Por ejemplo, en INFOSALUD se observa que si bien, todos los médicos se encuentran en las mismas condiciones de brindar atención, se dará el caso de personas que prefieren la atención de la especialistas mujer o el especialista varón, por cuestiones de ciertas valoraciones personales.
- **Variabilidad:** en este sentido es necesario definir con exactitud la calidad del servicio (oferta) a brindarse de acuerdo a perfiles de recursos humanos idóneos, tecnología adecuada y que facilite el acceso de los usuarios. Se sabe que el límite de la orientación y consejería médica a través de la tecnología, tiene límites de atención. Sin tener una historia clínica y sin auscultar al paciente, es imposible brindar diagnósticos exactos. En INFOSALUD se pretende dar pautas aproximadas y recomendaciones básicas de prevención y/o control sobre la problemática planteada.

- **Imperdurabilidad:** esta característica tiene relación al hecho de que como sistema que brinda servicios, éstos no pueden almacenarse, sino que se espera una respuesta o inmediata o de acuerdo a los plazos establecidos por ley.

Los servicios que se ofrecen desde INFOSALUD se engarzan en la esfera de lo público, por formar parte de la estructura orgánica de un sector del Poder Ejecutivo del Estado Peruano. Una clara definición de lo que implica este tipo de sistemas, es la que brinda la ONG Ciudadanos al Día, que establece que “un servicio de atención al ciudadano busca que éste sea el elemento esencial del proceso administrativo en el sector público y que su bienestar sea el principio fundamental del servidor público, siguiendo el principio de servicio al cliente”.

Como respuesta a este concepto, el Ministerio de Salud establece como lema principal “personas que atendemos personas”, es decir, se determina una relación, un vínculo entre personas que asumen roles de proveedor - usuario (pero que no dejan de ser personas) en un escenario donde la atención se concentre en la satisfacción mutua por el servicio prestado y por el servicio recibido, en común bienestar. A este principio se acoge INFOSALUD, como sistema público de atención al ciudadano.

Anexo 3: La Orientación y Consejería

La orientación y consejería en salud es un tipo de intervención que busca informar a la población sobre demandas en temas de salud, a través de la generación de conocimientos y aprendizajes que inciden en la promoción de cambios de actitud y motivación frente a la problemática presentada. La finalidad consiste en que las y los ciudadanos consultantes desarrollen estilos de vida saludables a nivel individual y en relación con su entorno.

En el proceso de la orientación y consejería en salud, existen dos actores principales: los orientadores y los usuarios. Entre ellos, es fundamental el desarrollo de dos tipos de habilidades comunicacionales:

- **Atender y escuchar:** es establecer una relación activa entre los dos actores, de acuerdo a sus roles: el orientador, para identificar el problema y brindar el soporte necesario; el usuario, para “capturar” y comprender su situación, a fin de reflexionar sobre posibles soluciones.
- **Empatizar e indagar:** se refiere a la búsqueda de los mensajes clave del usuario a fin de centrar y clarificar la problemática, en el marco del contexto en que se presente y de acuerdo al discurso de éste.

Según los autores Daniel Thompson y Margarita Díaz¹, existen cinco pasos básicos que pueden definir un modelo de orientación y consejería:

a. Establecer una Relación Cordial:

Relación cordial es aquella en la que el orientador crea un ambiente de mutuo respeto para que el usuario se sienta preparado para compartir sus problemas y/o interrogantes abiertamente. Implica ofrecer un ambiente de privacidad y de confianza que facilite el proceso de comunicación. Ello abarca:

- Saludar con amabilidad.
- Presentarse, preguntar su nombre y motivo de la consulta.
- Crear un ambiente agradable, tranquilo, de confianza.
- Brindar privacidad.

b. Determinar Necesidades:

¹ Thompson Daniel, y Díaz Margarita: “Manual de Capacitación Curso Taller para Promotores de Planificación Familiar”. Año 2003.

Es uno de los pasos mas importantes de todo el proceso de orientación y consejería, pues el orientador debe tener la competencia adecuada de identificar las necesidades de cada usuario, por lo que, dependiendo del caso, debe indagar sobre aspectos relacionados a su vida personal, familiar, etc, a fin de contextualizar mejor la problemática planteada. Por eso, es necesario:

- Preguntar
- Escuchar
- Aclarar
- Repetir

c. Responder a Necesidades:

Una vez identificada la problemática o la demanda, el orientador brindará la información requerida y particular a cada consultante. Para ello, será fundamental las competencias y conocimientos técnicos de los profesionales a cargo de la orientación. Este proceso implica:

- Informar
- Orientar
- Usar material didáctico y de apoyo

d. Verificar la comprensión:

Así como es importante la calidad de la información y la forma cómo ésta se brinde, también es vital el asegurar la comprensión del usuario. Para verificar esto, el orientador puede formular preguntas específicas sobre el diálogo entablado, de modo que se despejen todas las dudas posibles. Entonces, se requiere:

- Preguntar.
- Pedir al Consultante que repita, la información que recibió.
- No interrumpir.
- Brindar un momento de reflexión al Consultante.
- Retroalimentar.

e. Mantener una relación cordial:

Como parte del proceso de orientación y consejería, el orientador puede invitar a seguir haciendo uso del servicio, las veces que se considere pertinentes, con las indicaciones de los horarios de atención y la oferta completa de los servicios, reforzando el hecho de que siempre contará con una voz o persona que prestará atención a sus demandas.

Anexo 4: Elementos que Intervienen en el Proceso de Atención De Infosalud

a. Los Orientadores

Son las personas con las competencias profesionales y habilidades necesarias para entablar un proceso de interrelación con la ciudadana a través de la relación proveedor (orientador) - usuario o cliente, cuya finalidad principal es brindar un servicio de calidad.

INFOSALUD, cuenta con un equipo interdisciplinario de profesionales de las ciencias de la salud y de las ciencias sociales responsables de atender las demandas en temas de salud de la población, en el marco del esquema de integralidad. Es decir, no se centra en la orientación médica, sino que abarca el espacio de la salud mental y de la información institucional.

Si bien cuentan con perfiles profesionales específicos, existen características comunes que delimitan las competencias en el proceso de atención en un orientador que utiliza tecnologías de información y comunicación, a saber:

De carácter personal

- **Autoestima:** es auténtico, se muestra tal como es. Muestra congruencia entre lo que dice y hace.
- **Empatía:** el orientador debe ser sensible y tener la capacidad de escuchar activamente y entender al usuario en sus distintas problemáticas y conflictos. Sólo así se podrá dar una orientación adecuada e inmediata.
- **Autocontrol emocional:** el orientador es capaz de controlar sus emociones por cualquier motivo de consulta, ya que uno de los objetivos deberá ser, el de transmitir tranquilidad.
- **Ética y objetividad:** el profesional orientador deberá dejar de lado los prejuicios, estereotipos sociales, dejando a un lado “la mochila de valoraciones personales”, y mostrará confiabilidad.
- **Sensibilidad Social:** aquel profesional que posea esta característica, será capaz de comprender el problema del usuario y se sentirá más comprometido en buscar una orientación eficaz.
- **Trato afable y cordial:** la sensibilidad social contribuye a que en esta época particularmente violenta y vertiginosa, el usuario sea atendido en un contexto amistoso, desde el saludo hasta la culminación de la consulta.
- **Capacidad de escucha:** el orientador es un profesional que hace sentir al ciudadano que expresa sus problemas y sentimientos, son apreciados y entendidos correctamente. El necesita saber que alguien comparte y entiende la situación por la que atraviesa y que es capaz de brindar todo su esfuerzo por ayudarlo.
- **Capacidad de trabajo en equipo y bajo presión.:** es importante este aspecto en la medida que se obtienen mejores resultados si los procesos se realizan de manera compartida y solidaria. Por otro lado el orientador se encuentra sometido a fuertes procesos de carga emocional y laboral, ante la diversidad de consultas y casos presentados.

De carácter técnico:

- **Capacidad de análisis y síntesis:** una adecuada atención es necesaria para poder captar el problema central del usuario de manera inmediata. De ello depende la diligencia y eficiencia de la consulta. Además, la claridad en la información es básica en la orientación. Se debe evitar redundar en la misma explicación, pues puede confundir al usuario. La brevedad no debe entenderse como sinónimo de una atención apresurada.
- **Simplicidad en el lenguaje:** La capacidad de síntesis va de la mano con el uso de palabras sencillas y de uso común, evitando las jergas y los tecnicismos (no irse de un extremo a otro). La comunicación debe contribuir a desarrollar las relaciones de intercambio para hacerlas más eficientes.

Algunos recursos para una adecuada comunicación son:

- Hablar con voz clara y firme, pero sin gritar.
- Vocalizar y pronunciar adecuadamente.
- No bajar la intensidad al final de las frases porque pierden significado.
- Redactar de manera sencilla y clara, con una estructura que vaya desde la respuesta a la pregunta, complementándose con argumentos que justifiquen la respuesta (a manera de nota periodística: primero el lead y luego el contenido).

- **Manejo adecuado a nivel usuario del entorno Windows, como capacidad de aprendizaje frente a otros sistemas:** en la actual sociedad de información en la que nos encontramos, es de carácter fundamental el manejo de herramientas informáticas y la capacidad de aprendizaje de otros sistemas, pues se constituyen como herramientas básicas de comunicación y almacenaje de información.
- **Actualización profesional:** el orientador debe tener actualización teórica y práctica en los diversas problemáticas que afrontan los usuarios el día a día, de acuerdo a sus competencias profesionales) y, principalmente, en la solución de éstos.

En INFOSALUD, los orientadores están distribuidos en doce horas de atención diarias, en dos turnos y de acuerdo al siguiente esquema:

TURNO A: DE 8:00 AM A 2:00 PM



TURNO B: DE 2:00 PM A 8:00 PM



TOTAL: 8 CONSEJEROS

12 horas de atención, de lunes a viernes

6 horas de atención, domingos y feriados

Cada uno de los orientadores cumplen roles comunes y de acuerdo a su especialidad distintos pero complementarios al sistema. A continuación se presentan las principales actividades a desarrollar por cada uno de ellos:

- Brindar orientación y consejería vía telefónica, internet (y las que sean consideradas pertinentes) a la población y a las instituciones que lo requieran en el ámbito de su competencia.
- Apoyar a las otras áreas que conforman el servicio INFOSALUD si así se requiere.
- Mantener el directorio de su competencia actualizado permanentemente.
- Registrar diariamente la información en el sistema aplicativo estadístico de INFOSALUD y asegurar la calidad de los ingresos de la información.
- Participar en planteamiento de estrategias para mejorar el sistema de información del servicio.
- Brindar apoyo en situaciones de emergencia y/o desastre.

b. Los Usuarios

Los usuarios en la actualidad constituyen la cuestión medular de toda organización formal. La articulación de sus funciones, estructuras, componentes y estrategias está orientado hacia cómo satisfacerlo a través de los productos o servicios que ofrece ésta.

El rol de usuario, ha tomado diferentes denominaciones a lo largo del desarrollo de las sociedades. Sus orígenes se remontan a las primeras teorías de comunicación, con la

presuposición de actitudes receptivas o con un carácter de destinatario, como ente pasivo y sin respuesta.

En la actualidad, se hallan semejanzas en el término usuario, como en el de cliente, con determinados comportamientos a nivel individual y masivo frente al estímulo, que en el caso INFOSALUD, se denomina "servicio". Así, se asume el rol de usuario como sujeto activo con demandas y con actitudes y comportamientos frente a la oferta. Las personas que cumplen en determinado momento el rol de usuarios de información, requieren de ésta para realizar determinada actividad o generar opinión respecto a un tema.

Los usuarios son en esencia, ciudadanos. Por tanto, se pueden establecer criterios que delimitan algunos lineamientos de sus derechos frente al proceso de orientación y consejería:

- Acceso a la información en temas de salud.
- Manifiestar opinión frente a los servicios y trato recibidos.
- Elección del orientador con el que más a gusto se sienta, el horario más cómodo para la persona, así como el medio de acceso al servicio que mejor le parezca, de los ofrecidos.
- Accesibilidad: asegurar la gratuidad del servicio público, obtener los servicios más allá de la condición u orientaciones.
- Seguridad: recibir un servicio adecuado y pertinente.
- Privacidad: proporcionar canales adecuados para la recepción de la orientación y consejería.
- Confidencialidad: asegura que la orientación recibida se mantendrá en la reserva que la naturaleza del servicio requiere.
- Dignidad: recibir un trato cordial, considerado y atento.
- Comodidad: sentirse cómodo cuándo, cómo y dónde recibe los servicios.
- Continuidad: el usuario puede recurrir al servicio para absolver sus dudas e interrogantes, las veces que considere pertinentes, en la medida de lo aceptable.

Para efectos de la orientación y consejería, se identificaron diferentes tipos de usuarios que, diariamente, pueden solicitar atención a través de INFOSALUD:

- **Usuarios directos:** son los que se caracterizan por realizar preguntas puntuales y que demandan una respuesta igualmente concisa.
- **Usuarios ansiosos:** aquellos que como característica de sus estados emocionales, presentan nerviosismo, impaciencia, dificultad para concentrarse en la conversación y no pueden expresar de manera clara su problema, no centran sus ideas.
- **Usuarios agresivos:** aquéllos, que en su estado emocional presentan sentimientos de odio, deseos de dañar a otra persona verbalmente, y pretende herir física o psicológicamente a alguien. Este tipo de usuarios se presenta en algunas oportunidades, justifican agresiones a otras personas y desean que se les refuercen estas ideas. A veces, agreden al orientador por medio de la línea.
- **Usuarios Depresivos:** son aquellos usuarios que poseen un estado de ánimo deprimido, muestran lentitud en el relato de su problemática, y lloran sin parar. Tienen un tono de voz bajo, son pesimistas a todo consejo que se les pueda sugerir, manifiestan deseos de terminar con su vida, se distraen o muestran desinterés por lo que se les tenga que decir.
- **Usuarios poco locuaces:** son aquellos usuarios que llaman pidiendo ayuda pero que no saben como empezar a relatar el problema que padecen o la duda que quieren resolver, generalmente son temerosos y esto les produce tensión y escasa espontaneidad para expresarse

- **Usuarios demasiado locuaces:** estos usuarios por el contrario de los anteriores, son bastante conversadores, por lo tanto, tienden a explayarse y a veces no se centran en algo específico; piden demasiada información u orientación en diversos temas, lo que no facilita una comunicación adecuada y una comprensión del mismo.
- **Usuarios incrédulos:** son usuarios que dudan que la información brindada sea la más certera y remarcan su pregunta, varias veces, a pesar de que ésta ha sido absuelta.
- **Usuarios dependientes de la línea:** son aquellos usuarios que muestran una frecuencia de llamadas en un solo día o llaman en forma diaria.
- **Usuarios con historia psiquiátrica:** en este rubro nos referimos a aquellos usuarios que manifiesten ser pacientes psiquiátricos y por algunos síntomas de psicosis, que sólo el especialista podrá corroborar.
- **Usuarios de escasa capacidad de comprensión:** son usuarios, que pueden tener un escaso nivel de comprensión por distintas causalidades (nivel cultural, retardo mental leve, paciente psiquiátrico). Esto no significa que no poseen capacidad para buscar una orientación en la solución de sus dudas o problemas.

c. - Los Canales

En la orientación y consejería existen dos vías básicas de atención:

- **La presencial (o convencional):** utiliza la atención persona a persona a partir de la determinación de un espacio o ambiente para brindar el servicio.
- **La no presencial (o no convencional):** recurre a medios o canales alternativos para la orientación y consejería. Uno de los mecanismos más empleados es a través del uso del teléfono. Ahora también se emplea el internet y la variedad de herramientas interactivas y de comunicación que forman parte de este medio, con lo que se contribuye a generar mayores espacios de diálogo con la ciudadanía.

En INFOSALUD, se emplea la orientación y consejería no convencional a través de dos canales:

- **La línea telefónica:** el servicio cuenta con la línea gratuita 0800-10828, de cobertura nacional y sin costo para el usuario.
- **El internet:** a través del cual se explota el uso de formularios de consulta en línea, a través de los servicios: "El Doctor en Línea", "AOE, consultas y sugerencias", además de contar con el correo electrónico infosalud@minsa.gob.pe.

Estos canales constituyen a la vez, tecnologías de información y comunicación interactivas. La interactividad se caracteriza por ser una propiedad de la comunicación por la que existe un creciente control sobre el proceso de interrelación tanto desde el emisor como del receptor. Así, a través de la línea telefónica o el internet, INFOSALUD ha logrado establecer una relación con los usuarios básicamente horizontal, en donde el proceso de aprendizaje es mutuo, pues el especialista aprende de las vivencias del usuario y éste del conocimiento del otro.

Se demuestra entonces, que las tecnologías ofrecen una oportunidad hacia la población por su significado social. Los usuarios de INFOSALUD, encontraron un mecanismo donde pueden absolver sus interrogantes, de forma gratuita y evitando gastos de transporte a un establecimiento ante consultas que en ocasiones pueden ser absueltas por los medios tecnológicos. Cabe destacar, no obstante, que la elección de un determinado medio dependerá de las percepciones, usos y entorno cultural en el que se desarrollen las personas.

Russell Neuman², señala características básicas en las tecnologías de información y comunicación que pueden verse reflejadas a través del servicio que brinda INFOSALUD:

- Mayor velocidad.
- La interconectividad.
- El carácter bidireccional de las comunicaciones.
- Aumento del control sobre el proceso tanto del productor de información como de la audiencia.

El principio de interactividad propia de las tecnologías como las que utiliza el servicio, construye un espacio de libre ejercicio ciudadano a través del cual, las personas tienen capacidad de elección, de consulta y de participación. Como señala Neuman, “a las personas les gusta la opción de la interactividad”.

Anexo 5: Infosalud: Hacia Un Servicio De Atención De Ventanilla Única

Un servicio público de atención al ciudadano con el enfoque de ventanilla única, procura brindar a través de un sistema con varios canales de ingreso simultáneos (telefonía, internet, fax, atención directa) información oportuna y pertinente, con la finalidad de no dispersar ésta de manera desarticulada. Este tipo de estrategias tiene un mejor resultado en organizaciones que tiendan a desarrollar mecanismos más horizontales de relación. De esta manera, se busca la optimización de la utilización de recursos, adecuando procedimientos y procurando responder a todas las necesidades del ciudadano.

El servicio de atención por ventanilla única es un sistema implementado ya en varios países europeos donde los principios se concentran en compartir roles, responsabilidades, donde “todas hacen de todo”. Se concentra en la solución de las demandas, permite el contacto directo y responsable con la ciudadanía bajo el concepto de servicio público que posibilita una disposición de mejora permanente (atención de sugerencias, consultas, etc).

Este tipo de servicios permite reducir el flujo de públicos por las diferentes instancias de la organización, tras la búsqueda de información, con lo que se ocasiona un desgaste económico en el ciudadano y la desconcentración a la gestión en las diferentes áreas. La ventanilla única también permite la recepción del público bajo un esquema ordenado de atención (con horarios y procedimientos establecidos).

INFOSALUD ha logrado desarrollar un sistema tipo ventanilla única, pues concentra un sistema de orientación y consejería a través de canales directos como el telefónico y virtuales como el Internet. Permite que las y los ciudadanos puedan identificar desde un número telefónico de las dependencias del MINSA, costos y requisitos de carácter administrativo, hasta la información más detallada sobre los resultados de los exámenes médicos realizados, la composición de un medicamento, hasta cuán importante es la prevención de las enfermedades y la asistencia oportuna al establecimiento de salud, si es necesario.

Por otro lado, es un mecanismo importante a través del cual las personas pueden presentar sus quejas y solicitudes de apoyo social a la Defensoría de la Salud y Transparencia, utilizando los mismos canales que para la orientación. Así, se logró concentrar en los casi cinco años de servicio, más de 192 mil 500 atenciones en sus diversas áreas. Un factor importante a resaltar es que permite al ciudadano del interior del país (o del mundo, si la consulta se realiza por internet), obtener información sin costo alguno por la consulta y por la llamada o comunicación.

A nivel interno, si bien cada profesional tiene su propia especialización, de acuerdo a su perfil (médicos, psicólogos, enfermeros, comunicadores sociales), ello no implica que puedan apoyarse en el procedimientos de atención. Por ejemplo, la comunicadora social tiene la función de

² Neuman, Rusell: “El Futuro de la Audiencia Masiva ”. Año 2002.

recibir las llamadas que ingresan a través de la línea gratuita para derivar la llamada al profesional de salud indicado. Sin embargo, cuando ésta se encuentra atendiendo alguna consulta de carácter administrativo (porque es de su competencia), aquellos orientadores que se encuentren libres, se encargan de la recepción, atención y/o derivación de la llamada.

Anexo 6. Aplicativo Estadístico de INFOSALUD

The screenshot shows the 'Registro de Atenciones' (Attendance Register) interface. At the top, there's a menu bar with 'Registro', 'Consultas', 'Configuración', and 'Ayuda'. Below it are search filters for 'Del' (21/03/2006), 'Al' (21/03/2006), 'Operador' (ZEVALLOS ALAYZA ELSA), and 'Acceso a Información Pública'. A table lists 18 consultations with columns for Orden, Hora, Nombre, Procedencia, DSA, Sexo, Edad, Grad.Lim., Est. Civil, Cond., Benef., Motivo de Consulta, Área de Atención, and Tema de Consulta. Below the table is a detailed form for a consultation at 08:50:24 by PATROA, with fields for DSA (20), Sexo (Femenina), Edad (38), Grado de Instrucción (SEC), Estado Civil (Casado), Hiss (2), Cond. (Mar), Benef. (N), Motivo de Consulta (GASTROENTEROLOGIA), and Área de Atención (MED). The bottom status bar shows 'Estado activo...', 'Fecha actual: 21/03/2006', 'Usuario: SUSANA', and 'Fecha de Trabajo: 21/03/2006'.

Orden	Hora	Nombre	Procedencia	DSA	Sexo	Edad	Grad.Lim.	Est. Civil	Cond.	Benef.	Motivo de Consulta	Área de Atención	Tema de Consulta
1	8:03AM	MANUEL	150128	22	M	51 A	SC	C	C	FA	DIARREA	MED	GAS
2	8:05AM	MARIO	110211	15	M	24 A	SEC	S	N	IN	SINTOMATICO REPRATO	MED	SS15
3	8:05AM		150110	22	M	0 A		C			C.S RAUL PATRUCCO PL CO	DI	DI
4	8:05AM		150122	20	M	0 A		C			CM - GRIPE INFLUENZA	CO	NAC
5	8:12AM	CESAR	150301	22	M	33 A	PC	S	N	IN	TRISTE POR NO TENER I SM		SEN
6	8:15AM	MARY	20	28	F	32 A	SEC	C	N	FA	EDA	MED	GAS
7	8:16AM	JESUS	110211	15	M	19 A	SEI	S	C	IN	CUIDADO DE LA SALUD	SM	HS
8	8:18AM	NATALIA	150133	23	F	45 A	SEC	C	N	OP	DIC AMENAZA PARTO PR	MED	OBS
9	8:21AM	MARTA	2201	30	F	25 A	SEC	C	N	IN	AMENAZA DE ABORTO	MED	OBS
10	8:25AM	ERNESTO	150142	23	M	35 A	SEC	C	N	IN	DIC BRONQUITIS	MED	NE
11	8:27AM		150101	20	F	0 A		C			C.S CHACARILLA DE OTE CO	DI	DI
12	8:28AM		150132	22	F	0 A		C			NUJEVO FORMATO DE PAICO	IO	
13	8:28AM	FIDEL	000106	11	M	33 A	DI	S	C	IN	PREFERENCIAS SEXUAL	SM	ISE
14	8:28AM	DAVID	150140	23	M	27 A	SEC	C	N	FA	PROOROMOS DE LABOR	MED	OBS
15	8:29AM	JESSICA	150102	22	F	13 A	SEI	S	N	AM	AMENORRREA	MED	OBN
16	8:33AM	ARTURO	150122	20	M	49 A	SC	C	C	IN	ANSIEDAD	MED	PSI
17	8:33AM	YENI	150110	22	F	29 A	SEC	C	N	FA	INF DIETA BANDA	MED	NAUT
18	8:35AM		150113	20	F	0 A		C			ANALISIS DE PALOMA PAICO	IO	

Los datos se extraen de cada consulta. En ese sentido, sobre todo en las consultas psicológicas, es factible recopilar mayor cantidad de información, puesto que hay mayor tiempo para hacerlo.

Los orientadores no realizan un cuestionario o encuesta a los usuarios. Los datos pueden extraerse de la misma conversación (a veces ellos mismos brindan información) o a través de preguntas que son necesarias para brindar una recomendación más puntual.

No obstante estos datos son importantes para delimitar un perfil de público adecuado, no es necesario recabar en todos los casos, todas las variables. En relación a las orientaciones de carácter informativo-administrativo, y debido al tiempo corto de la atención en este tipo de consultas, lo más importante es recabar el motivo de la consulta. Se procura hacer una suerte de muestreo aleatorio de registros con variables completas, que equivalen al 5% del total de atenciones de esta área.

Se procurará que en las consultas de carácter médico o psicológico, se refuercen los conceptos básicos de la atención y las recomendaciones a seguir, si es el caso. La idea es que el usuario se apropie de la información brindada, a través de una clara comprensión del tema.

Anexo 7: Cómo actuar en la Orientación Frente a Diversas Situaciones

De acuerdo a la Guía de Atención al Ciudadano de INFOSALUD, se establecen pautas y criterios de atención de acuerdo a determinada tipología de usuarios, a saber:

- **Usuarios agresivos:**

Entablar un diálogo, diciéndole que se está dispuesto a escucharlo, siempre y cuando también escuche. Decirle que se le quiere comprender y que por tanto debe moderar su tono de voz o las palabras soeces que pudiere utilizar. En el caso que sólo llamen para agredir al consejero(a) la medida a tomar es dejar descolgado el auricular, hasta que corten ellos mismos.

- **Usuarios ansiosos:**

La primera medida a tomar es serenarlos, mediante alguna técnica de relajación o simplemente con decirle “por favor le pedimos calma. Va a respirar profundamente para que me pueda explicar con claridad su problema y así poder ayudarlo(o)”. Es muy necesario lograr la estabilidad en el usuario para una mayor efectividad de la consulta.

- **Usuarios depresivos:**

Es necesario dejar que desfogue sus ganas de llorar sólo por unos segundos; luego, hablar con el usuario acerca de algo que le dé esperanzas en el futuro, y que manifieste al orientador su problema para poder orientarlo. En necesario tomar un tono de voz más enérgico y convincente. Lo más importante es lograr captar su atención, que muchas veces se ve disminuida por el llanto.

- **Usuarios poco locuaces:**

Para este tipo de usuarios lo único que cuenta es tratar de ganarse su confianza con un tono de voz armonioso y amigable. Sólo así se le podrá animar a entablar una comunicación fluida.

- **Usuarios demasiado locuaces:**

En estos casos hay que considerar la forma de centrar al usuario en una sola idea, o ir ordenando las ideas del mismo, de manera que éste quede satisfecho y no perjudique la frecuencia de las otras llamadas.

- **Usuarios incrédulos:**

Si el consejero sabe que la información brindada es la correcta y apropiada, ser enérgico y amable a la vez y el empleo de una palabra o frase adecuada donde exprese seguridad va a motivar al usuario a que se sienta tranquilo con la orientación y/o consejo

- **Usuarios dependientes de la línea:**

Este tipo de usuarios generalmente se sienten solos y no interactúan con otras personas de su entorno de manera confiable y buscan en la línea un apoyo y un amigo. Para estos usuarios es necesario educarlos en cuanto al tiempo de conversación, ya que probablemente muchos usuarios nuevos deseen comunicarse con la línea.

- **Usuarios que tengan una historia psiquiátrica:**

El consejero debe escuchar y expresar palabras de ánimo y de comportamientos asertivos, porque generalmente la consulta es de apoyo y soporte. Es necesario tener con ellos, un límite de tiempo, porque generalmente les gusta conversar en exceso, darles siempre algún consejo para el comportamiento asertivo.

- **Usuarios de escasa capacidad de comprensión:**

Este es el tipo de usuarios continuadores más frecuentes, por lo tanto se les brindará un clima de confianza para otorgar el soporte que buscan frente a sus emociones.

En INFOSALUD, también se dan casos en los que las personas, ya sean niños, adolescentes o adultos, llaman para hacer bromas, como las expresiones “mi casa se quema”, “me quiero matar”, “me duele la cabeza”, etc. Ante esos casos, se explicará a estos usuarios brevemente lo siguiente:

“...la línea es para personas que necesitan ayuda, en este momento alguien puede tener una emergencia y espera ser atendida. Le pedimos que cuelgue, por favor. ”

Si la persona continúa llamando decirle:

“...está llamando del número, vamos a llamar a su casa para hablar con su familia...”

La idea es que la persona sepa que se le tiene identificado y así persuadirlo para que deje de molestar. Esto se da en caso llame de un teléfono particular.

Si insistiera, trabajar la estrategia del “vacío”, es decir, contestar y dejar el auricular descolgado hasta que sea la misma persona la que se canse y corte. Este mismo proceso se repetirá las veces que sean necesarias, hasta que la persona no vuelva a llamar.

País: Perú.

Nombre Institución: Ministerio de Salud - MINSA.

Área Temática - Sub Área: Calidad de Servicio y Atención al Usuario. / Sub área: Sistema de información, reclamos y sugerencias a los usuarios.

Fecha Inicio Experiencia: Julio del 2001.