



La Ciudad suma un nuevo canal de atención para profundizar el seguimiento de los "contactos estrechos" de casos confirmados de Coronavirus a través de Whatsapp.

A partir de esta iniciativa, el sistema de Salud del Gobierno porteño aumenta la capacidad de respuesta e identifica casos de manera temprana para poder brindarles la atención médica adecuada, con el fin de mitigar la transmisión del virus.

A través de Whatsapp, se interactúa en forma automática con los vecinos para conocer su evolución y activar alertas en el caso de que necesiten atención médica.

De esta manera, se refuerza el seguimiento telefónico que realiza diariamente el equipo de Salud del Gobierno porteño por medio de la tecnología.

Hasta el momento, la suma total de "contactos estrechos" detectados es de 79.308, de los cuales 60.482 (76%) no presentaron síntomas compatibles con el virus y 18.826 (24%) fueron testeados y dieron positivo por COVID-19. Actualmente, hay 9.000 personas que están en seguimiento por parte de representantes del Ministerio de Salud y 51.529 ya lo completaron.

“El seguimiento de los contactos estrechos de las personas que dieron positivo nos permite identificar casos sospechosos a tiempo para tomar los recaudos necesarios y así reducir la cadena de contagios. Hoy es una de las principales estrategias que tenemos para evitar la propagación del virus, por eso, cuantas más herramientas sumamos, mayor es la capacidad de atención. En esta pandemia, aprovechamos la tecnología para evitar el contacto entre personas y dar apoyo al sistema de salud”, explicó Felipe Miguel, jefe de Gabinete de la Ciudad de Buenos Aires.

Por cada caso confirmado de COVID-19, el equipo del Ministerio de Salud monitorea los contactos estrechos que son aquellos vecinos que estuvieron junto a esa persona más de 15 minutos, a menos de dos metros de distancia, dentro de las 48 horas previas al inicio de los síntomas y sin tapabocas.

El equipo hace el seguimiento telefónico diario de estos casos para verificar su estado de salud y brindarle atención médica en el caso que sea necesario. Para aumentar el alcance de este seguimiento, y de manera complementaria, se habilitó el nuevo bot que atiende a través de

Whatsapp, interactúa con los contactos estrechos y activa alertas en caso de que sea necesario.

¿Cómo funciona? El chat se integra a un software del Sistema de Salud desde dónde se realiza el seguimiento de la evolución de los casos de COVID-19 en la Ciudad. En la plataforma, se registra a aquellas personas que fueron confirmadas con la enfermedad y las que fueron identificadas como "casos sospechosos" a partir del triage médico que se realiza desde los distintos canales de detección de la Ciudad como las Unidades Febriles de Urgencia, los llamados al SAME, las consultas en Boti, el chat de la Ciudad o los Operativos DetectAR.

En esta primera versión del chat de automonitoreo, el bot envía recordatorios al usuario para que complete el control respondiendo las preguntas que el Ministerio de Salud define para conocer su progreso, entre ellas, si tiene tos, dolor de garganta, pérdida de olfato o gusto, o fiebre.

Las respuestas se envían al panel de control de la plataforma, donde se analizan y detectan las alertas. Por ejemplo, si el contacto estrecho tiene fiebre, tos, dolor de garganta, falta de gusto/olfato, se lo derivará a la Unidad Febril más cercana según su ubicación actual o la dirección informada.

Si, por el contrario, no manifiesta tener síntomas, el bot continúa con el seguimiento diario para evaluar su evolución y brindarle asistencia médica en caso de solicitarla. Una vez pasado ese período, se da por concluido su seguimiento y el vecino debe continuar con el resguardo de acuerdo a la fase de cuarentena vigente.

En todos los casos, el bot ofrece al vecino el certificado de "contacto estrecho" otorgado por el Ministerio de Salud de la Ciudad, con sus datos personales y la fecha del aislamiento. El documento se puede descargar en el celular, y sirve como comprobante de su resguardo preventivo por haber estado en contacto con una persona con Coronavirus positivo.

A partir de este nuevo canal, la Ciudad aumenta la capacidad de respuesta ya que podrá atender a más de 1.000 casos nuevos por día, brindándoles acompañamiento y atención personalizada a cada contacto estrecho. Una vez más la tecnología nos permite dar soporte al sistema de Salud durante la pandemia", Fernando Benegas, Secretario de Innovación y Transformación Digital.

"En el contexto de la estrategia del cuidado y seguimiento de los 'contactos estrechos' de los casos confirmados, sumamos una nueva herramienta para que le resulte más fácil a los vecinos contarnos su evolución a lo largo de los días que deben permanecer resguardados en su domicilio." Daniel Ferrante, subsecretario de Planificación Sanitaria y Gestión en Red.

A la hora de procesar la información y convertirla en material conversacional, la plataforma de Inteligencia Artificial que se utiliza en este chatbot es la misma que se implementó en Boti, el WhatsApp de la Ciudad que resuelve todas las consultas de los vecinos. La diferencia es que este nuevo bot cuenta con un número de atención exclusivo para 'contactos estrechos' de casos positivos de COVID-19.

Próximamente, este sistema de monitoreo y acompañamiento a través de Whatsapp se implementará, como herramienta complementaria a los llamados telefónicos diarios, para el seguimiento de pacientes leves de COVID-19, que no requieren de cuidados especiales, y están cursando la enfermedad en aislamiento extra hospitalario.

