

# El Contact Center de Accu-Chek



## El Contact Center de Accu-Chek:

En las oficinas del Contact Center de Accu-Chek los sonidos de fondo son las palabras. Allí, unos diez operadores atienden las consultas de los pacientes que diariamente utilizan este servicio personalizado desde todos los rincones del país para evacuar las dudas que tienen sobre su aparato de medición. Pero esta oficina no es solo un mero servicio de atención. Es, además, un elemento vital para el seguimiento de la diabetes de muchas personas, que acuden para conocer sus derechos, o escuchar una palabra de aliento. Porque la clave es esa, escuchar, contener, aconsejar, para que cada llamado termine con un paciente mejor informado, y más tranquilo.

El Contact Center de Accu-Chek comenzó a funcionar a fines de los 90 como una forma de dar respuesta a las demandas de los pacientes que accedieron a los equipos de medición. Hoy, en sus oficinas la gente encuentra un abanico enorme de posibilidades para despejar dudas y orientarse en materia de prevención y tratamiento de la diabetes.

## Expansión constante

En el inicio de este centro de atención, los llamados no eran tan abundantes y variados como lo son ahora. En su primer año de trabajo, el Contact Center atendió alrededor de 3400 consultas. El año pasado, las llamadas se multiplicaron casi por diez, y alcanzaron las **31.504**

“Nuestra tarea es resolver consultas técnicas, lo que no quiere decir que no le podamos sacar alguna duda al paciente, orientarlo. Si preguntan algo muy médico, siempre les recomendamos que hablen con el profesional que los trata”.

Desde un primer momento, este espacio ofrece un entrenamiento exhaustivo en el uso, cómo hacer las mediciones y registrarlas, cómo programar las alarmas, los marcadores y todas las demás funciones del medidor, así como también en el uso de las lancetas.

En las oficinas también se pueden descargar, a través de un equipo ubicado en la entrada del lugar, todos los datos del medidor e imprimirlos para luego llevárselos al médico, y así tener un mejor control. “Muchas obras sociales piden bajar estos registros para saber si es necesario cambiar de insulina, o ajustar el tratamiento. Esto es casi como un autoservicio”, comenta la jefa de Atención al Cliente.

## Trabajo conjunto

La expansión del Contact Center se dio de la mano de una mayor conciencia del avance de la diabetes, en el país y el mundo. Por eso, se amplió la oferta de lugares donde realizar consultas y del personal dedicado a esta área.

Estos son los pilares del Contact Center: atención y seguimiento personalizado. “Vemos cada caso, lo ideal es entrenar a la gente, capacitarla constantemente para que no se olvide los pasos a seguir y recordarles lo que se debe hacer para evitar repetirlo. Siempre les demostramos que pueden solucionar cualquier problema por sus propios medios”, explica Cuda Lorca.

“Se hace hincapié en que la diabetes se trata con el cambio de un estilo de vida. Todos los que trabajamos en Accu-Chek queremos que el paciente no sienta que la diabetes le va a impedir seguir con su vida, queremos ayudar a que su vida sea cada día mejor, que no le pesen algunas cuestiones, como pincharse”, concluye Cuda Lorca.