

Telefónica - Responsabilidad Social Corporativa

Red de Videoconferencia Interhospitalaria

Introducción

En 1997, Telefónica de Argentina comenzó a trabajar siguiendo las Bases del Premio Nacional a la Calidad, con cuya aplicación asume su compromiso con la excelencia. Una empresa comprometida integra en su gestión los distintos actores involucrados: clientes, accionistas, empleados, proveedores y la comunidad.

En este marco, el equipo de Responsabilidad Social proyectó la Red Interhospitalaria de Videoconferencia (red de hospitales públicos comunicados simultáneamente y en tiempo real por audio y vídeo), para llevar a cabo acciones que contribuyeran a elevar la calidad de vida de la sociedad, y concretó así sus objetivos.

El proyecto contaba con la siguiente característica: Dependía de Telefónica (en su operación y en su mantenimiento), lo cual, limitaba su desarrollo.

El puntapié inicial para la evolución del programa fue la implementación de un plan de capacitación. En la actualidad, sus características son:

- Autonomía de los hospitales en la operatividad del sistema.
- Participación mínima del personal de Telefónica.
- Crecimiento propio de la red interhospitalaria.
- Toma de iniciativa del Estado para su crecimiento.

Los beneficios de este servicio son recibidos directamente por la comunidad hospitalaria e impactan en toda la sociedad.

Hoy en día, la Red interhospitalaria se autogestiona, con lo que la intervención del personal de Telefónica disminuye. Esto indica que el trabajo fue eficaz.

Desde luego, este proyecto no se hubiera concretado sin el compromiso del personal y sin el apoyo del equipo de Dirección de la organización.

La Empresa

El grupo Telefónica es el mayor operador de telecomunicaciones en los mercados de habla hispana y portuguesa; posee presencia en 41 países de Asia, Africa, Europa, Latinoamérica y los Estados Unidos; provee servicios a más de 69,1 millones de clientes y emplea a 118 mil personas. Su estructura responde a

líneas de negocio, entre las principales encontramos telefonía fija, móvil, transmisión de datos, Internet y publicaciones.

En la Argentina, el grupo cuenta con diversas líneas de negocio, entre las que figura Telefonía Fija que posee 4,45 millones de líneas en servicio y 10 mil empleados.

Una de sus divisiones es Larga Distancia, que ofrece una amplia gama de servicios, dentro de ellos: Videoconferencia.

En qué consiste el servicio

El servicio de videoconferencia permite transmitir por la línea telefónica común, simultáneamente y en tiempo real, audio y vídeo. Pueden conectarse más de dos usuarios a la vez (hasta 16 en forma simultánea (1)) y se accede por discado directo.

El uso de la red telefónica domiciliaria permite acceder, sin instalaciones adicionales, a todos los puntos a los que esta llega mediante un equipo básico (2) de operación sencilla, al que se le pueden agregar monitores, proyectores y sistemas de audio, según la necesidad.

Las ventajas que presenta este servicio son:

- **Audio y vídeo en tiempo real.**
- **Amplia cobertura nacional e internacional.**
- **Llegada simultánea a diferentes lugares, lo que permite mayor participación de personas.**
- **Ahorro de tiempo y de costo de traslado de personas.**

¹ Sólo en caso de que se deseen conectar más de dos sitios a la vez, es necesaria la utilización de un terminal instalado en la Central Telefónica llamado multipunto, que permite la transmisión simultánea.

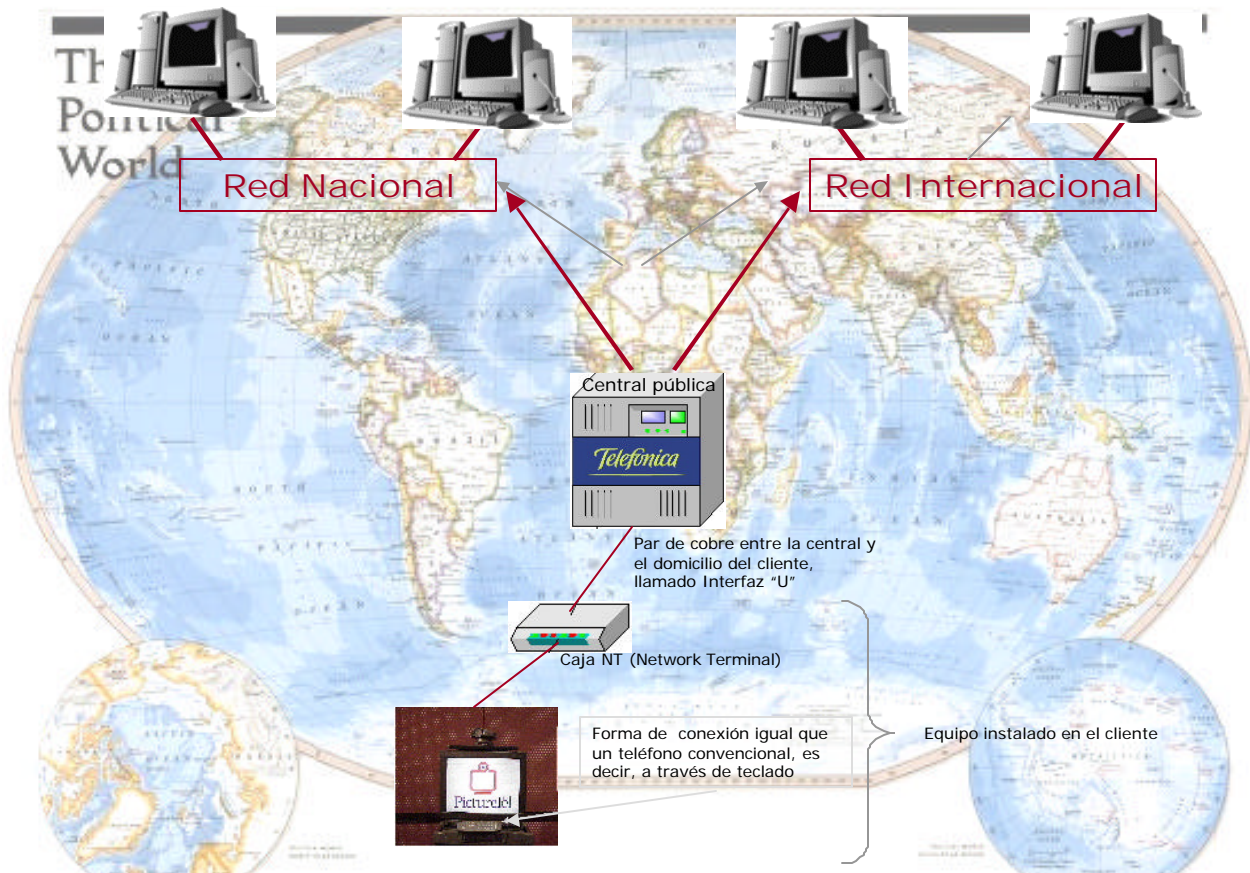
² Este equipo incluye: cámara de vídeo, micrófono, televisión y teclado para discado, además de un módem provisto por Telefónica que codifica y decodifica las señales que se transmiten.

Usos actuales

- ✓ Capacitación.
- ✓ Conferencias y seminarios.
- ✓ Talleres de trabajo.

Otros usos a explotar

- ✓ Interconsultas y diagnósticos a distancia.
- ✓ Transmisión de operaciones.



Desarrollo del caso

El objetivo que impulsó este proyecto partió del equipo de Responsabilidad Social que focaliza los esfuerzos en realizar aportes para la comunidad . El área de Marketing se sumó al proyecto con la idea de emplearlo como modo de difusión del servicio, dadas las ventajas diferenciales que brinda.

Para comenzar, se donaron 6 equipos ^(ver nota 2) a distintos hospitales públicos por un valor aproximado de u\$s 50.000. La instalación y la prestación del servicio en las centrales telefónicas estuvo a cargo de Larga Distancia y de su personal. La primera videoconferencia de esta red se realizó en agosto de 1997 entre el aula magna del Hospital Garrahan y el Hospital for Sick Children de Toronto, Canadá.

Con el fin de brindar libertad en la administración del servicio a los usuarios, Larga Distancia planifica anualmente una capacitación al personal de los hospitales sobre la operación de los equipos. Una menor cantidad de recursos de apoyo por parte de Telefónica (que en la actualidad se limita a la dedicación part-time del operador de central ³) otorga mayor independencia a los hospitales en el manejo del servicio. Los hospitales que integran la Red designan el personal para capacitar que luego será responsable de operar el equipo, establecer la videoconferencia y dar soporte técnico durante su realización. De esta forma, el sistema se desarrolla y opera por si mismo.



3 Sólo para videoconferencias múltiples llamadas "multipunto" ya que las que se realizan entre dos usuarios son establecidas directamente por ellos y no precisan soporte.

Los indicadores de la efectividad de esta acción son:

- Mayor autonomía en el manejo de la videoconferencia por parte de los hospitales (aumentó aproximadamente un 75%, en función de la menor cantidad de colaboradores de Telefónica en la operación del servicio).
- Menor cantidad de consultas al personal de Larga Distancia (disminuyeron aproximadamente un 80%).
- Mayores índices de efectividad de establecimiento e interrupción de videoconferencia por conocimiento del servicio (el índice actual de conectividad supera el 90%).
- Menor cantidad de horas de participación de operadores de Telefónica (se limita a la participación de un operador durante el uso del multipunto).

Los costos de tráfico y uso del servicio son absorbidos por Telefónica, así como los costos de la actividad de capacitación (sala, material, docentes) .

Algunos números que muestran el desarrollo de este emprendimiento de 1997 a la fecha son:

Año	1997	1998	1999	2000	2001**
Cantidad hospitales que integran la Red	6	10	12	14	14
Videoconferencias realizadas *	10	45	62	58	62
Operadores capacitados	6	12	19	22	22

(*) sólo se consideran aquellas en las que participan más dos hospitales

(**) los valores del período 2001 son proyecciones

Del total de videoconferencias, treinta y ocho fueron realizadas con Canadá y con los EE.UU., lo que implica un ahorro en pasajes de aproximadamente u\$ 76 mil (u\$ 2 mil por persona, sin considerar honorarios) y un ahorro en tiempo de 2.736 horas (72 horas por persona, por viaje).

Los beneficios brindados por esta iniciativa son capitalizados no sólo por la comunidad hospitalaria, sino por toda la sociedad.

Internamente, estas iniciativas contribuyen al bienestar de los empleados, pues con el apoyo de la Dirección, se concretan en acciones comunitarias.

El caso expuesto está contemplado dentro del modelo de desarrollo sostenible del CEADS como un ejemplo de ecoeficiencia, demostrado a través de:

- ⇒ Mayor productividad y eficiencia del servicio brindado por Telefónica
- ⇒ Desarrollo de los recursos humanos del hospital
- ⇒ Desarrollo de los recursos de la comunidad médica
- ⇒ Balance medioambiental positivo, dado que el servicio de videoconferencia produce ahorros de recursos naturales y económicos.

Próximos pasos

La iniciativa ha sido tomada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través de la Secretaría de Salud del GCBA, y coordinada por el Grupo de Trabajo de Informática Biomédica, cuyo objetivo es difundir, potenciar y operar esta red.

Por otra parte, Larga Distancia sigue brindando el soporte necesario para que ésta opere y también la acompaña en su crecimiento.

Asimismo, se continuarán brindando los seminarios anuales gratuitos de capacitación a los operadores de los hospitales.

REFERENTE

César Fichera

Cfichera@telefonica.com.ar