



NUEVO CHAT DE EMERGENCIAS:

“SOS COANIQUEM” ES EL NUEVO WHATSAPP VEINTICUATRO SIETE ATENDIDO POR UN EXPERTO EN QUEMADURAS

- *A la fecha, la institución lleva más de 2.900 conversaciones registradas desde la creación de este chat 24/7 +56 9 3431 9987, el 4 de mayo del 2020. Un 46% de las consultas corresponden a quemaduras u otras cicatrices de niños menores de 5 años, que es el grupo de edad atendido por este medio con mayor frecuencia.*
- *Este es el principal motivo por el que la institución invita a la comunidad a guardar en sus teléfonos móviles el contacto con el nombre de “SOS COANIQUEM”, así como también a informarse en sus redes sociales sobre útiles consejos, para prevenir estas lesiones.*

9 de noviembre de 2021. Provincia de Osorno.- Según los registros de niños que consultaron durante el período de confinamiento se quemaron proporcionalmente más los menores de 5 años, comprobando un aumento relativo de un 10% en este grupo. El desafío que tiene la institución a través de esta campaña es que todos los hogares en Chile tengan guardado en su teléfono el WhatsApp 24/7, +56 9 3431 9987, con el nombre de “SOS COANIQUEM” para facilitar la atención oportuna, orientar y asegurar un mejor pronóstico de las quemaduras o lesiones de piel. El chat es atendido gratuitamente por enfermeras de COANIQUEM.

Se han recibido consultas desde todas las regiones del país. Un 58% de estas son por quemaduras provocadas por líquidos calientes, un 29% corresponden a lesiones por contacto con objetos calientes y un 13% por otras causas, entre las que también existen preguntas por cicatrices post quirúrgicas y traumas.

Junto a esto y con la llegada de la pandemia este servicio de WhatsApp SOS se transformó en una prioridad y en un apoyo a la salud pública, pues contribuye a la sociedad entregando un servicio muy relevante enfocado a personas menores de 20 años con lesiones de quemaduras u otro tipo de heridas. En este período, en el que los niños permanecían más tiempo en sus casas, COANIQUEM recibió un aumento proporcional de un **18% en pacientes con quemaduras provocadas por líquidos calientes**. Junto a lo anterior, pese a no ser uno de los principales agentes, se encontró un **crecimiento en un 50% en las quemaduras en menores, producidas por la manipulación de un alargador eléctrico**.

“El problema fue que con el comienzo de la implementación de cuarentenas que limitaban el desplazamiento de las personas, el sistema sanitario priorizaba la atención de los

pacientes Covid-19 tanto en las urgencias como en la atención primaria y la población temía al contagio en los establecimientos de salud. Por esto, los pacientes que sufrían una quemadura encontraron dificultades en la atención para sus lesiones”, explica el presidente y fundador de COANIQUEM, Dr. Jorge Rojas Zegers.

El 53% de las atenciones corresponden a consultas del sexo femenino. De las orientaciones que se han entregado un 51% de los pacientes han sido atendidos posteriormente en COANIQUEM. Un 23% fueron derivados de inmediato a los servicios de urgencia, un 15% a control posterior en servicios médicos habituales y un 11% no requiere de derivación alguna.

En base a la experiencia recogida, y teniendo en consideración la situación de muchas familias que viven lejos de los centros asistenciales, COANIQUEM ha dispuesto mantener y difundir el servicio de orientación de emergencia a distancia. Este se ofrece a la población general como un servicio continuo (24/7) de entrega de información, orientación, educación, apoyo y contención a personas que sufran recientemente una quemadura en el hogar.

A esta opción se puede acceder también a través de un botón WhatsApp ofrecido en la página web institucional creado para este fin. La comunicación es realizada por enfermeras que, en su rol profesional, pueden desempeñarse en diferentes campos y en cualquier etapa del ciclo vital, con personas sanas o enfermas y en el ámbito intra y extrahospitalario.

“Si bien nuestras estadísticas no han reportado un aumento global en los niños y jóvenes con quemaduras durante la Pandemia, preocupa el aumento del riesgo en los menores de 5 años, así como las quemaduras por volcamiento de hervidor que provocan lesiones extensas, y un mecanismo emergente como son las asociadas a sopas instantáneas que vienen en envases muy flexibles. También llaman la atención las producidas por la manipulación de alargadores por parte de los menores, un fenómeno probablemente asociado al uso de computadores, *tablets* y teléfonos móviles para las clases online”, aclara Dr. Rojas.

La evaluación del paciente se realiza sin que exista contacto visual directo lo que requiere una rápida y eficaz identificación del problema de salud. La conducta de las enfermeras se enfoca en orientar e informar sobre medidas de atención inicial en el hogar, contener, dar apoyo y direccionar a la persona consultante para acudir a un servicio de urgencia u otro centro de salud si eso se estima conveniente siendo, en dicho caso, la primera indicación a entregar. El personal profesional de enfermería utiliza un teléfono institucional como medio de comunicación habiéndose implementado un sistema de registro de la atención integrado a una plataforma institucional.

COANIQUEM ha atendido de manera integral y gratuita a más de 140.000 niños de todo Chile en sus 42 años de historia. La institución invita a mantener el cuidado de los niños. En tiempos de Pandemia, se necesita más que nunca el apoyo de todos para continuar con esta

misión. Y es por esta razón que la entidad invita a la población a guardar en sus celulares el **WhatsApp de emergencia 24/7 +56 9 3431 9987 con el nombre de SOS COANIQUEM, para que sea fácil de identificar y encontrar ante una posible quemadura.**

Contacto de prensa o más información.

Lidia Santibáñez

+56 9 87631195

lidiasantibanez@coaniquem.org

Constanza Villegas

+56 9 96538377

cvillegas@coaniquem.org