

# PREPARANDO LA DESESCALADA CON OSCAR MASVIDAL, COUNTRY DIRECTOR SPAIN DE TELADOC HEALTH

JUNIO 2020

El panorama que se dibuja en los diversos sectores y el plan de desescalada está lleno de incertidumbre. Desde Headway Executive Search hemos hablado con Oscar Masvidal, Country Director Spain de Teladoc Health, que ha compartido con nosotros diferentes prácticas durante la pandemia.

## EN PRIMER LUGAR, ¿QUÉ TAL HAS LLEVADO ÉSTE LARGO PERIODO DE CONFINAMIENTO?

Al contrario que la mayor parte de la población, por la naturaleza del servicio que ofrece Teladoc Health a sus pacientes, hemos vivido el confinamiento trabajando incansablemente y con un compromiso elevadísimo hacia la sociedad y hacia la compañía. Personalmente y junto con muchos de nuestros profesionales hemos estado desde las oficinas prestando servicio 24x7 a todos nuestros clientes. Ha sido un periodo complejo y exigente, que ha requerido de mucha adaptación, resiliencia y rapidez en la toma de decisiones. Hemos tratado de vencer cuantos retos diarios íbamos encontrando en un entorno altamente incierto y cambiante, haciéndonos como equipo mejores y más fuertes.

## ¿QUÉ HA HECHO/ HACE TU EMPRESA PARA GESTIONAR EL IMPACTO DEL ESTADO DE ALARMA?

Ha sido clave construir un comité de crisis diario y multidisciplinar, mantener la comunicación interna fluida con nuestros colaboradores y tener como prioridad la rapidez en la toma de decisiones.

Hemos adaptado mejoras tecnológicas que nos han permitido mantener el nivel de nuestros servicios de telemedicina a nuestros pacientes y cuando más lo necesitaban.

La eficiente coordinación con el área de recursos humanos nos ha asegurado disponer de todos nuestros empleados en las máximas condiciones de motivación y seguridad a pesar de que como ciudadanos han vivido esta situación de pandemia como cualquier otro.

## ¿QUÉ ESTRATEGIA DE NEGOCIO HABÉIS DISEÑADO PARA LA SALIDA DEL ESTADO DE ALARMA Y LA VUELTA A LA "NORMALIDAD"?

El covid-19 ha contribuido en mayor medida en el reconocimiento de la

telemedicina como un canal práctico y eficiente para ser atendido en situaciones de crisis. Durante el pico de la pandemia, los pacientes han comprendido que la atención médica primaria y sus especialidades pueden darse a través de las últimas soluciones tecnológicas de forma eficaz.

## ¿CÓMO PLANTEA TU EMPRESA LA DESESCALADA?

Hemos adaptado todos los espacios físicos según los protocolos de seguridad vigentes y en algunos casos, hemos sido aún más estrictos. Hemos revisado nuestra política de tele-trabajo para hacerla más adaptada a esta 'nueva normalidad'. Desde un punto de vista de servicios a nuestros pacientes, las soluciones de video están siendo las protagonistas en esta etapa.

**“La vuelta al trabajo comportará la aceptación de pequeños riesgos pero a su vez reintroducirá a la persona en su entorno social...”**

## ¿DESDE TU ÁMBITO DE RESPONSABILIDAD QUÉ 3 FACTORES CONSIDERAS SON CLAVE PARA SALIR AIROSO DE ESTA SITUACIÓN Y AFRONTAR UNA BUENA DESESCALADA?

Una adecuada comunicación interna que nos alinee con los objetivos de compañía. Seguir manteniendo el foco en la prevención. Capacidad y rapidez de adaptación en todos los ámbitos (tecnología, procesos, etc.).



## **¿QUÉ RECOMENDACIONES PUEDES DAR A LOS TRABAJADORES PARA AFRONTAR LA VUELTA A LA “NUEVA NORMALIDAD”?**

El trabajo en sí mismo y la autorrealización son fuentes de felicidad. La vuelta al trabajo comportará la aceptación de pequeños riesgos pero a su vez reintroducirá a la persona en su entorno social. Durante la crisis se ha hablado mucho de sanidad y de economía, la gran olvidada es el estado social y psicosocial de niños, adultos y personas de avanzada edad.

## **Y POR ÚLTIMO, ¿VISUALIZAS UNA SALIDA EN FORMA DE “V” O EN FORMA DE “U”? ¿POR QUÉ?**

Es difícil predecir el futuro, sin embargo creo que en ambos modelos los planes de acción pueden ser parecidos, es la velocidad del cambio lo que puede variar. Comprender el sentido de la urgencia y la necesidad de cambio es lo que hace que las personas acceden de forma positiva. En esta crisis hemos visto como los individuos y la sociedad adaptaban su vida diaria siendo plenamente conscientes del riesgo que comportaba no hacerlo. La pandemia nos ha dotado a muchos de la capacidad de gestionar el cambio rápidamente.

---