



Salud en pandemia: Plan de Acción Integral por COVID-19

Número y nombre de la/s categoría/s a inscribirse:

Categoría 2.1: Campaña general de sustentabilidad

Título del programa:

Salud en pandemia: Plan de Acción Integral por COVID-19

Nombre de la compañía o institución:

Pan American Energy

Departamento, área (consultoras de relaciones públicas u otras en caso de tratarse de asesores externos de las compañías) que desarrolló el plan:

Vicepresidencia de Relaciones Institucionales

Persona/s responsable/s del plan de comunicación:

- Daniel Felici, Vicepresidente de Relaciones Institucionales
- Agustina Zenarruza, Gerente de Sustentabilidad
- Daniela Antoci, Líder de Sustentabilidad



**Pan American
ENERGY**

Energía responsable

SOBRE PAN AMERICAN ENERGY

Pan American Energy (PAE) es una compañía global líder de energía en Argentina y la región. Es el principal productor, empleador e inversor privado de la industria con presencia en Argentina, Bolivia, México, Uruguay y Paraguay. En la región, desarrolla yacimientos de petróleo y gas convencionales, no convencionales, onshore y offshore; posee oleoductos, gasoductos, terminales de petróleo y productos derivados de hidrocarburos; produce energía eléctrica y participa en el sector de energías renovables.

En el segmento del downstream, opera la refinería más moderna de Sudamérica, ubicada en Campana, en provincia de Buenos Aires. Allí, ha culminado el proyecto de ampliación y modernización más importante del sector en los últimos 30 años. En el retail, comercializa combustibles, a través de la marca AXION energy, y lubricantes, a través de la marca Castrol, en sus más de 725 estaciones de servicio. Fue la primera compañía en ofrecer la carga para autos eléctricos en el país, lanzar el combustible premium Quantium y el nuevo diésel X 10. También, abastece a las industrias de la aviación, la marítima, el agro y el transporte y elabora productos para uso petroquímico.

La compañía promueve programas que mejoran la calidad de vida de las comunidades cercanas a sus operaciones y la creación de vínculos sólidos y de largo plazo. Durante 2020, alcanzó a más de 550.000 personas con sus 140 programas de sustentabilidad.

INTRODUCCIÓN: SALUD EN PANDEMIA

En 2020, cuando el COVID-19 obligaba a tomar restricciones sin precedentes, con el aislamiento y distancia social, PAE se propuso encontrar la manera de seguir estando cerca de sus comunidades, con las que activamente implementa diversas iniciativas de impacto positivo.

La irrupción de la pandemia puso en evidencia, más que nunca, el rol fundamental que cumplen los profesionales en el sistema de salud, en la atención diaria y permanente de pacientes y como la expansión del virus COVID-19 puso de manifiesto la necesidad de reforzar y reformular las iniciativas que se estaban llevando adelante para acompañar de forma eficiente el abordaje de la crisis sanitaria.



Pan American
ENERGY

Energía responsable

Con esta idea se trabajó en el desarrollo de una estrategia que le permitiera profundizar su modelo de acción, considerando que el contexto lo requería más que nunca. Así, a lo largo de todo el año se readecuaron los programas de sustentabilidad, en formato y contenido, que ya estaban en marcha, trabajando articuladamente con las autoridades nacionales, provinciales, municipales y organizaciones del tercer sector para definir el foco de acción clave en el nuevo panorama nacional.

Mediante un trabajo sostenido de triple impacto, durante la pandemia se implementaron más de 140 programas y actividades con especial foco en Salud, Educación y Pymes, que alcanzaron a más de 550.000 personas de todo el país. En este último año, la compañía logró reconvertir más del 90% de sus iniciativas, tanto en sus formatos como en sus contenidos, para poder dar respuesta a las nuevas necesidades que despertó la crisis sanitaria.

ESTRATEGIA DEL PLAN INTEGRAL DE SALUD POR COVID-19

Con la certeza de que la salud es un tema central en esta coyuntura, PAE elaboró **un Plan de Acción Integral por COVID-19** para acompañar al sistema sanitario a través de la reformulación de sus programas en contenidos y formatos y la provisión de equipamiento e insumos críticos que incluyó el armado de cuatro hospitales de campaña, la entrega de 240 camas hospitalarias y la donación de 53 cámaras termográficas, 20 bombas de infusión y sets descartables, 15 respiradores, 7 monitores multiparamétricos, 2 equipos radiológicos, 2 ambulancias, 1 videolaringoscopio, 1 equipo PCR de Biología Molecular y 70.000 litros de combustible.

El **Programa de Capacitación de Enfermeros** continuó desarrollándose a través de plataformas digitales, reformulando los contenidos para hacer foco en las herramientas necesarias para la atención a pacientes con COVID-19, capacitando en prevención, control y recepción del paciente; disposición operativa del centro de salud y uso de elementos de protección personal; limpieza, esterilización y traslado de muestras; atención en guardias y métodos de traslado e internación.

En la misma línea fue reconvertido el **Programa de Control de Infecciones de Adquisición Hospitalaria** para acompañar, en Chubut y Neuquén, la formación de profesionales de la salud



Pan American
ENERGY

Energía responsable

de la primera línea en la atención. En el mismo se trabajó sobre la correcta utilización de elementos de protección personal y su posterior descarte, el manejo de muestras microbiológicas, realización de hisopados, altas de pacientes positivos y el aislamiento del personal médico para casos positivos.

Entre los distintos programas de entrenamiento y capacitación, uno de los destacados fue el de **Preparación para el Aumento de la Respuesta del Equipo de Salud (P.A.R.E.S)** el cual tuvo como fin preparar al personal de salud no intensivista para colaborar en la atención de pacientes con COVID-19 ante el aumento de casos, la necesidad de descanso del recurso humano y la infección de los mismos.

Por su parte, tanto en Chubut como en Neuquén también se continuó trabajando con el **Programa Creciendo Juntos** -que desde hace 17 años tiene como objetivo colaborar en la disminución de la mortalidad infantil- donde se adaptaron los contenidos para hacer foco en los cuidados necesarios que trajo aparejada la pandemia y capacitar a más profesionales.

PÚBLICOS

- Profesionales de la salud
- Autoridades sanitarias municipales y provinciales
- Población urbana y rural de las zonas de influencia de los hospitales e instituciones primarias de salud de las provincias de Chubut, Santa Cruz, Neuquén, Salta.

OBJETIVOS E IMPLANTACIÓN

El **Plan de Acción Integral por COVID-19** se propuso acompañar al sistema sanitario reformulando los contenidos de los programas que lleva adelante la compañía para hacer foco en la formación necesaria para la atención a pacientes con COVID-19 y mapear las necesidades a nivel de insumos y tecnología que el nuevo contexto presentaba como urgentes y tácticas en su facilitación. De esta manera, se busca contribuir con acciones concretas en las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 y 17 (Salud y bienestar y Promoción de Alianzas).



Pan American
ENERGY

Energía responsable

El **Programa de Educación Permanente en Salud para los Servicios de Enfermería** nace en 2012 para dar respuesta a problemáticas reales detectadas en los servicios de salud de los hospitales de Neuquén, Tartagal y Chubut tales como la falta de estructuras de atención primaria dentro del área programática, el aumento de la demanda de atención de los hospitales y la necesidad de rediseñar los protocolos de atención a pacientes, entre otros.

El programa fomenta la capacitación del recurso humano que ejerce la enfermería, con el fin de promover su desarrollo integral y así mejorar los procesos de trabajo y la calidad de la atención. De esta manera, se contribuye a la asistencia en salud de las comunidades donde opera la compañía.

Esta iniciativa se implementa junto con la Escuela de Enfermería de la Facultad de Ciencias Biomédicas de la Universidad Austral y los Ministerios de Salud provinciales. Su objetivo general es contribuir en la mejora de la calidad de atención y asistencia en salud, mediante un proceso de capacitación continua a los servicios de enfermería que les permita adquirir conocimientos, habilidades y aptitudes para promover su desarrollo integral.

A través de este trabajo, se permitió desarrollar las acciones programáticas propias para el contexto de pandemia, donde se reformuló el contenido del programa teniendo como objetivo la prevención y cuidado de los pacientes con COVID-19, su complicación respiratoria aguda y la atención de los pacientes en las instituciones de salud considerando el carácter de la pandemia. También se abordaron los estándares y pautas de la OMS.

Por su parte, el **Programa Control de Infecciones de Adquisición Hospitalaria**, es diseñado junto con el Ministerio de Salud de la provincia, FUNCEI y PAE para establecer la vigilancia unificada de las infecciones de adquisición intrahospitalaria en los hospitales (incluyendo centros de diálisis y efectores ambulatorios), así como instituciones privadas que brinden servicio de internación por patología aguda. Lo que lo convierte en un programa de vigilancia supra-hospitalaria.

Las infecciones asociadas a los cuidados de la salud son un índice de la calidad de la asistencia hospitalaria. La reducción de las tasas tiene un correlato en la reducción de la morbilidad y mortalidad debida a las Infecciones y permitirá reducir costos al sistema de salud.



Pan American
ENERGY

Energía responsable

La propagación del coronavirus obligó a plantear nuevas medidas de seguridad para el día a día hospitalario, sobre todo por algunos desafíos particulares que se fueron presentando. La gran diferencia con otros patógenos que se pueden transmitir en un hospital, es que, el SARS-CoV-2 es altamente transmisible entre profesionales de la salud.

Durante el último año, el programa se adaptó al contexto de la pandemia desarrollándose de forma virtual y abordando temáticas relacionadas con el COVID-19 tales como recomendaciones para el manejo de muestras biológicas COVID-19, práctica clínica asociada, limpieza y desinfección de ambulancias de traslado, prevención y abordaje en residencias de personas mayores y aspectos prácticos en el manejo de pacientes con la enfermedad.

Entre los distintos programas de entrenamiento y capacitación, uno de los destacados fue el de **Programa Preparación para el Aumento de la Respuesta del Equipo de Salud (PARES)**, desarrollado por Fundación Trauma a raíz del contexto de la pandemia. En este marco, PAE ofreció 600 becas de formación para médicos, enfermeros, kinesiólogos y todo profesional de salud no intensivista de hospitales públicos de las provincias de Salta, Neuquén y Chubut, para el abordaje integral de pacientes críticos con COVID-19 ante el aumento de casos y un potencial rebrote durante la época vacacional.

En este contexto, uno de los aspectos que más sobrecarga al sistema es el impacto del contagio en los equipos de salud y la necesidad de rotación del personal para su reemplazo. Por eso, es vital capacitar a los profesionales que no trabajan habitualmente en cuidados intensivos para que puedan responder ante el aumento de casos.

Asimismo, desde hace diecisiete años PAE, junto con FUNDASAMIN, se implementa el **Programa Creciendo Juntos** orientado a colaborar a disminuir la mortalidad infantil en Comodoro Rivadavia, provincia de Chubut. Debido a los excelentes resultados, el programa se extendió a otras localidades de la provincia, desde 2015 comenzó a desarrollarse en la provincia de Neuquén, desde el 2018 la provincia de Buenos Aires.

El programa se propone bajar estas estadísticas a través del trabajo articulado entre los ámbitos público y privado, basado en un programa integral de formación y capacitación intensiva y



**Pan American
ENERGY**

Energía responsable

sostenida en el tiempo del equipo de salud encargado de la atención de la madre, puérpera y el recién nacido.

En este marco, se reconvirtió el programa de control de la mortalidad infantil para acompañar al Ministerio de salud de Chubut y Neuquén. A través de la elaboración de protocolos de actuación frente a casos de embarazadas con diagnóstico positivo, protocolo de manipulación de bebés con sospecha o confirmación del virus, transmisión perinatal, uso y descarte de los equipos de protección de médicos, lactancia materna de madre con diagnóstico positivo, entre otros.

RESULTADOS

Golfo San Jorge (Chubut y Santa Cruz):

- + 2.000 profesionales de la salud capacitados en el manejo y cuidado de pacientes con COVID-19
- 12 enfermeros a disposición para colaborar ante el rebrote y el aumento de la demanda sanitaria
- Donación de insumos y equipamiento:
 - 2 hospitales de campaña montados
 - 220 camas hospitalarias
 - 1 tomógrafo computado
 - 1 equipo de biología molecular
 - 3 cámaras termográficas
 - 2 respirados de alta complejidad
 - 50 termómetros laser digital corporal (Tester Infrarojos)
 - 2 equipos individuales de hemodiálisis con filtro de retención de endotoxinas
 - 20 bombas de infusión y sets descartables
 - 1 vehículo unidad de traslado
 - Test rápidos de detección para COVID-19, insumos de limpieza y equipamientos varios (alcohol en gel, Camisolines Descartables, barbijos, mamelucos blancos y cajas de guantes descartables, entre otros).



Pan American
ENERGY

Energía responsable

- Programa Creciendo Juntos: se continuó trabajando con el objetivo de colaborar en la disminución de la mortalidad infantil capacitando a más de 450 profesionales.
- Se continuó trabajando en el Programa Control de Infecciones de Adquisición Hospitalaria para establecer la vigilancia unificada de estas infecciones en los hospitales locales, alcanzando a más de 400 profesionales.
- Se otorgaron 300 becas en la Preparación para el Aumento de la Respuesta para el Equipo de Salud (P.A.R.E.S) con el objetivo de brindar formación a médicos, enfermeros y kinesiólogos no intensivistas para colaborar con profesionales intensivistas en la atención de pacientes críticos con COVID-19 frente al aumento de casos.

Neuquén:

- + 1.200 profesionales de la salud capacitados en el manejo y cuidado de pacientes con COVID-19
- 4 enfermeros a disposición para colaborar ante el rebrote y el aumento de la demanda sanitaria
- Donación de insumos y equipamiento:
 - 4 respiradores distribuidos entre los hospitales de mayor complejidad.
 - 1 ambulancia
 - camioneta doble cabina
 - Donación de insumos, equipamiento médico y elementos de protección: termómetros digitales, barbijos, guantes de látex y protectores oculares para hospitales y centros de salud.
 - Sets para bombas de infusión, que el Ministerio de Salud distribuyó en los hospitales de mayor complejidad para garantizar la atención de pacientes en situación crítica.
 - Se realizó una donación al Banco Neuquino de alimentos para la Campaña Unidos y Solidarios beneficiando a más de 7.500 personas
- Programa Creciendo Juntos: se continuó con el objetivo de colaborar en la disminución de la mortalidad infantil capacitando a más de 750 profesionales.



Pan American
ENERGY

Energía responsable

- Se continuó trabajando en el Programa Control de Infecciones de Adquisición Hospitalaria para establecer la vigilancia unificada de estas infecciones en los hospitales de Neuquén donde participaron más de 500 profesionales.
- Se otorgaron **200 becas** en la **Preparación para el Aumento de la Respuesta para el Equipo de Salud (P.A.R.E.S)** con el objetivo de brindar formación a médicos, enfermeros y kinesiólogos no intensivistas para colaborar con profesionales intensivistas en la atención de pacientes críticos con COVID-19 frente al aumento de casos.

Salta:

- + 190 profesionales de la salud capacitados en el manejo y cuidado de pacientes con COVID-19
- Donación de 2 ambulancias, equipamiento e insumos.
- Se otorgaron **100 becas** en la **Preparación para el Aumento de la Respuesta para el Equipo de Salud (P.A.R.E.S)** con el objetivo de brindar formación a médicos, enfermeros y kinesiólogos no intensivistas para colaborar con profesionales intensivistas en la atención de pacientes críticos con COVID-19 frente al aumento de casos.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

PAE elaboró un plan de comunicación integral para acompañar las acciones y medidas concretas que la compañía tomó para adaptar sus Programas de Sustentabilidad. El objetivo central de la campaña fue comunicar el compromiso de PAE para continuar con su labor esencial y ayudar a las comunidades cercanas a sus operaciones.

De este modo, tenía como finalidad reforzar que la compañía busca resguardar la salud, educación y la economía de las comunidades donde tiene actividades, garantizando a su vez, llevar la energía que los argentinos necesitan a todo el país.

Los distintos programas fueron difundidos a través de múltiples plataformas y soportes con materiales y estrategias diseñadas exclusivamente para cada uno de ellos. Así, se apuntó a un



Pan American
ENERGY

Energía responsable

plan de comunicación integral y de impacto que lograra transmitir los objetivos y la esencia de los programas a su público target.

En primer lugar, PAE desarrolló la campaña de posicionamiento “Hoy más que siempre” para difundir las acciones de los diferentes programas, entre ellos, los programas de salud, durante la pandemia del COVID-19.

La campaña fue pensada para las redes sociales corporativas de PAE, con promoción geolocalizada en localidades cercanas a las operaciones de la compañía. De esta manera, se elaboraron piezas gráficas destinadas a ser difundidas en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn.

La misma procuró alcanzar a una audiencia diversa: público en general, autoridades nacionales y provinciales, industria, prensa y las comunidades cercanas a las operaciones. El tono buscó generar un impacto positivo en un contexto de preocupación y cambios a nivel mundial.

Principalmente, se generaron postales para las redes sociales con fotografías de los programas de sustentabilidad de PAE y palabras a modo de mensajes que reflejaran el rol de la compañía para con la comunidad como “apoyo”, “fortaleza”, “presencia”, “educación”, “formación”, entre otros, acompañados por el hashtag #HoyMásQueSiempre. La campaña se dividió en diferentes líneas creativas, pensadas para ejecutarse individualmente o combinarse, que fueron acompañadas de un mensaje fuerza. En esta línea, también se realizaron videos en formato story contando la reconversión de los programas de salud.

Por otro lado, en el marco de la presentación de la página web de la compañía, se renovó también la sección de Sustentabilidad, llevando a cabo una campaña de comunicación de cada programa con videos explicativos. La misma consistió principalmente en una serie de 10 videos motion graphic nuevos, donde el desafío fue generar la empatía de los públicos clave frente a temas de importante valor como las becas para finalizar estudios universitarios, y la capacitación continua a docentes.



Pan American
ENERGY

Energía responsable

Para lograr ese objetivo, se desarrollaron videos animados, que facilitan un alto grado de recordación. Los videos conviven con recursos de animación y diseño sobre las secciones, como elementos flotantes que contienen información concreta.

A partir de estos videos que contaron con una duración de aproximadamente un minuto, se realizaron adaptaciones para redes sociales como Instagram Stories e Instagram TV.

RESULTADOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Resultados Campaña “Hoy más que siempre”

- Período de difusión: 2 de abril al 28 de mayo de 2020
- Se realizaron 21 publicaciones.
- Campaña publicitaria dirigida a hombres y mujeres entre 18 y 65 años, y se geolocalizó a Golfo San Jorge.
- Más de 3.360.000 impresiones de los posteos
- Más de 1.405.000 usuarios alcanzados
- 47.000 interacciones
- Más de 280.000 reproducciones (incluye las reproducciones de YouTube)
- \$ 117.597 invertidos

Postales

- **1.825.203** impresiones de los posteos en redes
- **816.237** usuarios alcanzados en Facebook e Instagram
- **31.563** interacciones

Stories

- **555.001** impresiones del posteo
- **271.193** usuarios alcanzados en Instagram
- **1.180** interacciones*
- **20.126** reproducciones



Pan American
ENERGY

Energía responsable

Resultados nueva página web

Lanzamiento Web - Pieza Sustentabilidad

- 485.539 impresiones
- 267.711 usuarios alcanzados
- 14.137 clics en el enlace
- \$ 26.822,26 invertidos

Resultados Campaña videos de sustentabilidad

La campaña se difundió en Instagram, Facebook, IGTV, Facebook Story e Instagram Story de manera orgánica y con pauta. Para la misma, se utilizaron los hashtags #EnergíaResponsable #HoyMásQueSiempre

Durante el período de difusión (del 18 de enero 2021 al 10 de febrero de 2021) se realizaron 36 publicaciones. La campaña publicitaria estuvo dirigida a hombres y mujeres entre 20 a 55 años, y se geolocalizó a Buenos Aires, Neuquén, Chubut, Salta y Santa Cruz, y se invirtieron \$ 31.931.

Resultados obtenidos:

- 1.283.402 impresiones de los posts
- 868.621 usuarios alcanzados
- 1.873 clics en el enlace
- 109.212 reproducciones