


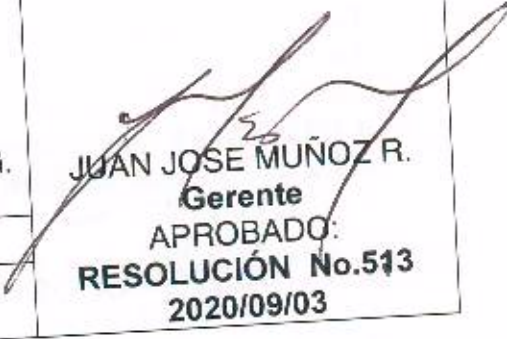
	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-19	Página 1 de 20	
	REAPERTURA DE SERVICIOS	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

REAPERTURA DE SERVICIOS

EN LAS FASES DE MITIGACIÓN Y CONTROL DE LA EMERGENCIA
SANITARIA POR COVID-19

 ELABORO: Lucy Paloma Enfermera María Victoria Vargas R. Odontóloga	 REVISÓ: María Danela Sogamoso G. Subgerente Asistencial	 JUAN JOSE MUÑOZ R. Gerente APROBADO: RESOLUCIÓN No.513 2020/09/03
FECHA: 2020/08/31 Vo.Bo: Martha E. Amaya O. Oficina de Calidad	FECHA: 2020/09/01 FECHA: 2020/09/02	



CONTENIDO

1. OBJETIVO 3

2. ALCANCE Y RESPONSABLES 3

3. GENERALIDADES 3

3.1 RECURSOS: 3

3.2 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO 5

3.2.1 concertación con alcaldías: 6

3.2.2 Horario de atención 6

3.2.3 Disposición y manejo de agendas: 6

3.2.4 Citas para atención se harán de manera telefónica en horario: 6

3.2.5 Orientación telefónica previa a la consulta: 7

3.2.6 Protección de los usuarios de los servicios de salud: 7

3.2.6.1 Promocionar del autocuidado para el usuario, su familia y comunidad. 8

3.2.6.2 Establecer rutas de acceso seguras para el personal y los usuarios: 8

3.2.6.3 Medidas para el distanciamiento en salas de espera: 9

3.2.6.4 Recomendaciones para el traslado del usuario: 9

3.2.6.5 Restricción de acompañante: 9

3.2.6.6 Recomendaciones para estadía en el consultorio: 9

3.2.6.7 Recomendaciones para la llegada al hogar: 9

3.3 PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE AREAS ADMINISTRATIVAS, AREAS COMUNES, CONSULTORIOS Y EQUIPO BIOMEDICO ENTRE OTROS: 9

3.4 PROCESOS DE ATENCION PARA ATENCION DE GRUPOS PRIORITARIOS Y/O CON MAYOR RIESGO SEGÚN RESOLUCION 521 DEL 2020 10

3.4.1 GRUPO 1: 11

3.4.1.1 Población objeto: 11

3.4.1.2 medios de atención: 11

3.4.1.3 Consulta telefónica o virtual: 11

3.4.2 GRUPO 2: 12

3.4.2.1 Población objeto: 12

3.4.2.2 Medios de atención: 12

3.4.2.3 Orientaciones para la atención: 12

3.4.3 GRUPO 3: 13

3.4.3.1 Poblacion objeto 13

3.4.3.2 Medios de atención 13

3.4.3.3 Orientaciones para la atención: 14

4. FLUJOGRAMA 15



5. ANEXO 17

6. REGISTROS DE CALIDAD 18

7. NORMATIVIDAD 19

8. BIBLIOGRAFÍA: 19



	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-19	Página 6 de 20	
	REAPERTURA DE SERVICIOS	Fecha Vigencia 2020/09/03		Documento Controlado	

Elementos y dispositivos biomédicos de reuso como estetoscopios, tensiómetros, termómetros, balanza.

3.2 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

3.2.1 concertación con alcaldías:

Los servicios que se mencionan para reapertura serán concertados con la administración municipal de acuerdo con lineamientos del Ministerio, Instituto Nacional de Salud y epidemiología local y departamental.

Listado de servicios reactivados

- Consulta general
- Planificación familiar
- Consulta de joven (18 a 28 años)
- Consulta del adulto (29 a 59 años)
- Agudeza visual (18 a 69 años)
- Consulta de seno para mayores de 50 años
- Citologías para mayores de 18 menores de 70
- Vacunación
- Atención en primera infancia, infancia, adolescencia y juventud
- Atención del adulto mayor de 70 años

3.2.2 Horario de atención

El horario de atención será de 7:30 a 8:00 p.m. de lunes a sábado, toda la consulta externa.

Sábados de 7:00 am a 1 p.m. servicio de vacunación.

3.2.3 Disposición y manejo de agendas:

Ampliar el tiempo entre atenciones para procurar el distanciamiento y el tiempo de desinfección de las áreas y superficies, con verificación previa de las condiciones de salud de los usuarios. No se permitirá la acumulación de usuarios en salas de espera.

3.2.4 Citas para atención se harán de manera telefónica en horario:

7:30 a 12 y 2:00 a 6:00 pm de lunes a viernes en los siguientes números telefónicos.

N o	NOMBRE IPS CENTRO DE ATENCIÓN	TELFONO CELULAR Servicio Ciudadano	IP 6611797 EXT	CORREO ELECTRONICO
1	BARRANCA DE UPIA	3214031461	103	serviciudadano.barranca@esemeta.gov.co
2	CABUYARO	3214032714	104	serviciocudadanocabuyaro@esemeta.gov.co

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-19	Página 7 de 20	
	REAPERTURA DE SERVICIOS	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

3	CUMARAL	3214036518	105	serviciudadano.cumaral@esemeta.gov.co
4	CALVARIO	3214035209	106	serviciudadano.calvario@esemeta.gov.co
5	CASTILLO	3214035217	107	serviciudadano.castillo@esemeta.gov.co
6	LEJANIAS	3214036527	109	serviciudadano.lejanias@esemeta.gov.co
7	MACARENA		108	serviciudadano.macarena@esemeta.gov.co
8	MAPIRIPAN	3214041520	110	serviciudadano.mapiripan@esemeta.gov.co
9	MESETAS	321404279 5	111	serviciudadano.mesetas@esemeta.gov.co
10	PUERTO CONCORDIA	3214042825	112	serviciudadano.ptoconcordia@esemeta.gov.co
11	PUERTO GAITAN	3214042836	113	serviciudadano.ptogaitan@esemeta.gov.co
12	PUERTO LLERAS		115	serviciudadano.ptolleras@esemeta.gov.co
13	RESTREPO	3214044085	116	serviciudadano.ptolleras@esemeta.gov.co
14	SANJUAN DE ARAMA	3214045370	117	serviciudadano.sanjuan@esemeta.gov.co
15	SANJUANITO	3214046573	117	serviciudadano.sanjuanito@esemeta.gov.co
16	URIBE	3214047876	119	serviciudadano.uribe@esemeta.gov.co
17	VISTAHERMOSA	3214047882	120	serviciudadano.vistahermosa@esemeta.gov.co
18	LA JULIA	3212099227		-

3.2.5 Orientación telefónica previa a la consulta:



Antes de cualquier consulta presencial deben hacer las preguntas que aparecen en el flujograma, anexo 1 al final del presente documento y tomar decisión al respecto según respuestas.

Esta orientación se registrará en el formato FR-SC-25 Registro de seguimiento de llamadas, el cual será enviado diariamente al correo covid19@esemeta.gov.co, revisado por servicio al ciudadano

3.2.6 Protección de los usuarios de los servicios de salud

(ESTAS PREGUNTAS SE DEBEN REGISTRAR EN HISTORIA CLINICA DEL SISTEMA PARA LA TOTALIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS)

Con el objeto de garantizar la protección de la salud de los usuarios durante las etapas previas, durante y después de la prestación de los servicios de salud, los Centros de Atención deberán desarrollar actividades tales como:

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-19	Página 8 de 20	
	REAPERTURA DE SERVICIOS	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

1. Verificar las condiciones de salud antes del ingreso a la institución por lo cual deben realizar las siguientes preguntas:
2. ¿Usted o alguna persona de la vivienda tiene fiebre o ha tenido fiebre en los últimos 14 días?
3. ¿Usted o alguna persona de la vivienda en los últimos 14 días ha experimentado problemas respiratorios, como tos, dificultad para respirar?
4. ¿Usted o alguna persona de la vivienda ha viajado, en los últimos 14 días algún país, departamentos o municipios o zona, con trasmisión documentada de SARS-CoV-2 (COVID-19)?
5. ¿Usted o alguna persona de la vivienda ha estado con personas conocidas que hayan tenido fiebre recientemente o problemas respiratorios como tos o dificultad para respirar?
6. ¿Usted o alguna persona de la vivienda ha tenido contacto con un paciente con infección confirmada de coronavirus 2019 (COVID-19) en los últimos 14 días? (Si alguna de las anteriores preguntas es afirmativa, tenga en cuenta las indicaciones dadas antes del procedimiento para la vacunación intramural o extramural, según sea el caso).

Esta información será registrada en el formato FR-CE-11, Registro de Consulta externa, el cual se debe enviar de manera semanal al correo de covid19@esemeta.gov.co

3.2.6.1 Promocionar del autocuidado para el usuario, su familia y comunidad.

Información en tv

Folletos entregables

Cartelera informativa



Perifoneo

Información y comunicación en la consulta, la cual se anexo 2 al presente documento.

3.2.6.2 Establecer rutas de acceso seguras para el personal y los usuarios:

Cada Centro de Atención publica la ruta de acceso y control del ingreso con todas las medidas de bioseguridad de los usuarios, la que se debe:

- No se permitirá la entrada de coches de bebe.
- Control de ingreso para lo cual cada Centro de Atención hará clasificación inicial de los usuarios de acuerdo con su situación de salud, por lo cual los sintomáticos respiratorios se atenderán de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de salud
- Señalizar las rutas de acceso a los servicios.
- No permitir el contacto de personas con sintomatología respiratoria
- asignar citas para evitar concentración de personas, controlando el ingreso de los usuarios a los diferentes servicios.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-19	Página 9 de 20	
	REAPERTURA DE SERVICIOS	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

3.2.6.3 Medidas para el distanciamiento en salas de espera:

Las sillas de la sala de espera se ubicarán con 2 metros entre los mismos y el personal de salud.

No abran folletos a la vista de los usuarios, en caso de información se entregará directamente al usuario.

Los televisores deben pasar información sobre medidas de cuidado y recomendaciones, de manera permanente.

Las salas de espera deben mantener las ventanas abiertas, realizar aseo y desinfección permanente de acuerdo con el manual de limpieza y desinfección de la ESE.

3.2.6.4 Recomendaciones para el traslado del usuario:

Se harán de acuerdo a la información suministrada.

distanciamiento físico, medidas de higiene, uso de tapabocas, (desplazamiento en transportes masivos).

3.2.6.5 Restricción de acompañante:

Para las consultas externas y las diferentes atenciones mencionadas en el servicio no se permite el acompañamiento de los usuarios; solo en caso estrictamente necesario y sólo uno, el cual no debe ser menor de edad, mayor de 70, ni tener enfermedades crónicas ni inmunosupresoras. En todo caso se debe garantizar el derecho de los pacientes y sus familiares a ser informados de forma oportuna y clara.



3.2.6.6 Recomendaciones para estadía en el consultorio:

- Distanciamiento físico, no interacción con terceros,
- Desinfección de manos a la entrada y salida del consultorio.
- Limpieza de consultorio y equipos al terminar la atención de cada usuario.
- Lavado de manos del profesional previa y posteriormente a la atención de cada usuario.
- Mantenga las ventanas abiertas

3.2.6.7 Recomendaciones para la llegada al hogar:

Al finalizar la atención se entregará información al usuario sobre las recomendaciones para la llegada al hogar. Anexo 1

3.3 PROCESO DE LIMPIEZA Y DESINFECCION DE AREAS ADMINISTRATIVAS, AREAS COMUNES, CONSULTORIOS Y EQUIPO BIOMEDICO ENTRE OTROS:

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-19	Página 10 de 20	
	REAPERTURA DE SERVICIOS	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

Se hará cumpliendo con el manual de limpieza y desinfección MN-MARH-04 y Pr-ALOG-10 Limpieza y desinfección equipos biomédicos de la ESE SOLUCION SALUD.

- a) Limpiar y desinfectar todas las áreas y superficies de los sitios donde se realiza la atención de pacientes, incluidas las salas de espera,
- b) Limpiar todos los dispositivos y equipos utilizados para el examen de los pacientes (ej, equipo ORL, estetoscopios, oxímetros, tensiómetros) con soluciones alcoholadas después de cada examen.
- c) Desechar el material como baja lenguas, conos de oído, guantes, etc, con el Plan de gestión integral de residuos generados en la atención en salud. MN-MARH-01.
- d) Limpiar las camillas con glutaraldehído entre paciente y paciente, esta se debe limpiar antes de iniciar la consulta y entre cada consulta.

Agentes de desinfección de superficies inanimadas:

- Hipoclorito de sodio según lo crítico de la zona y de acuerdo al manual de limpieza y desinfección de la entidad.
- Glutaraldehído
- Alcohol al 70 %

Para realizar la desinfección, se debe limpiar previamente con toallas de papel, agua y detergente en los lugares con suciedad visible. En el caso del alcohol, se debe repetir 3 veces como mínimo. Estos agentes son contraindicados para acrílico, goma y plástico, ya que los endurecen y provocan que se tornen amarillentos.

3.4 PROCESOS DE ATENCION PARA ATENCION DE GRUPOS PRIORITARIOS Y/O CON MAYOR RIESGO SEGUN RESOLUCION 521 DEL 2020

A continuación, se exponen los detalles operativos del paso a paso para la atención de la población según sus necesidades de atención:

Cada institución hará uso de los teléfonos institucionales para dar cumplimiento al servicio de telesalud y o en caso de contar con la posibilidad de hacer teleconsulta realizarla a través de videollamada a través de la herramienta meet de Google para el servicio, el cual deberá registrarse en la historia clínica del sistema, con lo que también deberá ser agendada y facturada de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 521 del 2020.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-19	Página 11 de 20	
	REAPERTURA DE SERVICIOS	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

3.4.1 GRUPO 1:

3.4.1.1 Población objeto:

Personas en aislamiento preventivo obligatorio que realizan demanda espontánea por morbilidad general, en especial mayores de 70 años o personas con patología crónica de base.



3.4.1.2 medios de atención:

- Centro de atención telefónica
- Medios virtuales
- Telesalud
- Domiciliaria por Equipo Multidisciplinario en Salud (EMS), con participación inicial del grupo nuclear y de acuerdo a necesidad identificada del grupo transversal.

3.4.1.3 Consulta telefónica o virtual:

CONSULTA TELEFONICA O VIRTUAL PARA SINTOMATOLOGIA GENERAL:

- **Profesionales de medicina:** Evaluación integral con enfoque en la persona y la familia. Para las atenciones que requieren manejo farmacológico y seguimiento médico se debe definir el manejo clínico en domicilio u hospitalario según severidad. Evaluar posibilidad de hospitalización en domicilio. De establecerla, informar al profesional de enfermería para gestionar la autorización por parte de la EAPB, incluidos los regímenes de excepción o adaptados y demás que tengan por responsabilidad la provisión de servicios de promoción de la salud, prevención, tratamiento, rehabilitación o paliación. Derivación a tele orientación para soporte en salud mental si se considera necesario.
- **Profesionales de enfermería:** Orientaciones sobre manejo en casa no farmacológico, identificación de signos de alarma, derivación para atención domiciliaria, derivación de casos que requieren prescripción farmacológica para tele orientación médica o presencial y gestionar la autorización de hospitalización domiciliaria (de requerir el servicio). Liderar la concertación del PIC con la población incluyendo acciones en casa y de manejo hospitalario, educación e información al paciente y su familia. Derivación a tele orientación para soporte en salud mental si se considera necesario.
- **Técnicos laborales en auxiliares de enfermería:** Seguimiento telefónico y virtual de acuerdo a plan definido por profesionales de medicina y enfermería. Apoyo a los profesionales en el marco de trabajo en equipo. Derivación a tele orientación para soporte en salud mental si se considera necesario.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-19	Página 12 de 20	
	REAPERTURA DE SERVICIOS	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

CONSULTA TELEFONICA O VIRTUAL PARA SINTOMATOLOGIA RESPIRATORIA:

- **Profesionales de medicina:** Evaluación integral con enfoque en la persona y la familia, orientación e identificación de criterios de casos para COVID-19. Orientar la práctica de pruebas y diagnóstico según protocolo. Definir manejo clínico en domicilio u hospitalario según severidad de los síntomas y factores de riesgo. Indicar y orientar las medidas de aislamiento a la persona sintomática y contactos hasta resultados de pruebas y posterior según resultados. Seguimiento a contactos con resultados positivos.
- **Profesionales de enfermería:** Seguimiento a los pacientes con indicaciones de aislamiento y casos con resultados positivos para COVID-19, así como, acciones de educación e información al paciente y su familia. Indicar y orientar las medidas de aislamiento a la persona sintomática y contactos hasta resultados de pruebas y posterior según resultados. Seguimiento a contactos con resultados positivos.
- Derivación a tele orientación para soporte en salud mental si se considera necesario.

3.4.2 GRUPO 2:

3.4.2.1 Población objeto:

Personas con patología de base **controlada** y **riesgo bajo**:

- Hipertensión o diabetes mellitus controlada con o sin Enfermedad Renal Crónica estadios 1, 2 y 3.
- Enfermedad Respiratoria Crónica de las Vías Inferiores (EPOC o asma) controlada.
- VIH u otras inmunodeficiencias en cumplimiento de metas terapéuticas.
- Artritis reumatoidea u otras enfermedades autoinmunes sin evidencia de actividad.
- Personas con tuberculosis o hepatitis C bajo tratamiento directamente observado y adherentes a tratamiento.
- Otras condiciones crónicas en cumplimiento de metas terapéuticas.

3.4.2.2 Medios de atención:

- Seguimiento telefónico
- Medios virtuales
- Domiciliaria por EMS grupo nuclear (técnico auxiliar de enfermería o profesional de enfermería, si se requiere atención domiciliaria, según contratación).

4. FLUJOGRAMA.

FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN LAS FASES DE MITIGACIÓN Y CONTROL DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN COLOMBIA

