	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 1 DE 108

COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA, NEIVA- HUILA



ESE CARMEN EMILIA OSPINA

NEIVA - HUILA

2020



	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 2 DE 108	


TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETIVOS	7
2.1	Objetivos específicos	8
3.	MARCO LEGAL	9
4.	JUSTIFICACIÓN	15
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	18
6.	RESPONSABLES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DEL MODELO	22
6.1	Dinamizadores administrativos del modelo.....	22
6.2	Ejecutores operativos del modelo.....	22
7.	POBLACIÓN OBJETO.....	23
7.1	Población Ruta Alteraciones Cardiovasculares	26
7.2	Población Ruta Materna Perinatal	28
7.3	Población Ruta de Mantenimiento y Promoción de la salud.....	29
8.	PROPUESTA.....	30
8.1	Consulta domiciliaria.....	31
8.2	Atención ambulatoria.....	51
8.3	Teleconsulta.....	62
8.4	Telemedicina.....	73
8.5	Teleeducación	76
8.6	Procedimiento de agendamiento SIAU y Facturación de los servicios	78
8.6.1.	Call center	79
8.6.2.	Orientación médica telefónica.....	80
8.6.3.	Asignación de citas para medicamentos domiciliarios.....	81

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 3 DE 108	


8.6.4. Elementos de protección personal y procedimiento de limpieza y desinfección.....	81
9. SEGUIMIENTOS EN SALUD	83
10. TARIFAS	87
11. LIMITACIONES.....	88
12. REQUERIMIENTOS ADICIONALES	89
13. EVALUACIÓN POR INDICADORES	90
14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
15. BIBLIOGRAFIA.....	95

COPIA CONTROLADA

	MANUAL		CÓDIGO	SÁ-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 4 DE 108	


LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Documentos técnicos Ministerio de Salud.....	13
Tabla 2. <i>Distribución de la población inscrita en el Programa RCV por EAPB</i>	26
Tabla 3. <i>Distribución de la población inscrita en el Programa RCV distribuida por mayores de 70 años</i>	26
Tabla 4. <i>Distribución de la población inscrita en el Programa RCV distribuida por patología</i>	27
Tabla 5. <i>Distribución de la población inscrita distribuida por clasificación del Riesgo Cardiovascular</i>	27
Tabla 6. <i>Distribución de la población inscrita en la Ruta materna</i>	28
Tabla 7. <i>Población afiliada E.S.E Carmen Emilia Ospina, distribuida por cursos de vida y por EAPB</i>	29
Tabla 8. <i>Servicios consulta domiciliaria</i>	31
Tabla 9. <i>Conformación de equipos de trabajo</i>	37
Tabla 10. <i>Distribución del Recurso Humano para atención domiciliaria</i>	50
Tabla 11. <i>Servicios atención ambulatoria</i>	52
Tabla 12. <i>Distribución del Recurso Humano atención intramural en Eduardo Santos</i>	60
Tabla 13. <i>Distribución del Recurso Humano atención intramural en Siete de Agosto</i>	60
Tabla 14. <i>Servicios teleconsulta</i>	63
Tabla 15. <i>Distribución del Recurso Humano para modalidad Teleconsulta</i> ..	71
Tabla 16. <i>Dotación</i>	72
Tabla 17. <i>Servicios telemedicina</i>	73
Tabla 18. <i>Distribución del Recurso Humano para modalidad Telemedicina</i> ..	75
Tabla 19. <i>Dotación telemedicina</i>	75
Tabla 20. <i>Cursos y asesorías implementados en la Institución</i>	77
Tabla 21. <i>Seguimientos a realizar</i>	84
Tabla 22. <i>Requerimientos adicionales</i>	89
Tabla 23. <i>Indicadores de calidad</i>	90

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 5 DE 108		

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Fuente Resolución 521 de 2020.....	23
Ilustración 2. Fuente Resolución 521 de 2020.....	24
Ilustración 3. Fuente Resolución 521 de 2020.....	25
Ilustración 4. Pirámide población programa RCV	27
Ilustración 5. Modalidad de Prestación de Servicios de Salud E.S.E Carmen Emilia Ospina	31
Ilustración 6. Atención por médico general. Resolución 521 de 2020	34
Ilustración 7. Atención por Enfermería. Resolución 521 de 2020.....	34
Ilustración 8. Atención por Auxiliar de enfermería. Resolución 521 de 2020	35
Ilustración 9. Atención por Medico general a pacientes sintomáticos. Resolución 521 de 2020.....	35
Ilustración 10. Atención por enfermería a paciente sintomático. Resolución 521 de 2020	36
Ilustración 11. Atención por Odontología. Resolución 521 de 2020	36
Ilustración 12. Comunas del municipio de Neiva	37
Ilustración 13. Atención por Medico general a pacientes sintomatología general. Resolución 521 de 2020.....	64
Ilustración 14. Atención por Enfermería a pacientes sintomatología general. Resolución 521 de 2020	65
Ilustración 15. Atención por Auxiliar de Enfermería a pacientes sintomatología general. Resolución 521 de 2020.....	65
Ilustración 16. Atención por Medico general a pacientes sintomatología respiratoria. Resolución 521 de 2020.....	66
Ilustración 17. Atención por Enfermería a pacientes sintomatología respiratoria. Resolución 521 de 2020.....	66
Ilustración 18. Flujograma de atención en modalidad Teleconsulta	78
Ilustración 19. Seguimientos- Resolución 521 de 2020	83


	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 6 DE 108	

1. INTRODUCCIÓN

En marco de las medidas tomadas, para la contención de la epidemia ocasionada por el coronavirus COVID 19, debe garantizarse el goce efectivo del derecho a la salud a toda la población residente en la república de Colombia, lo cual incluye la atención integral oportuna, y de calidad de las necesidades que surjan o existan, en servicios ambulatorios hoy con limitado acceso por cuenta del aislamiento preventivo ordenado, así como la continuidad de los tratamientos requeridos para el adecuado control de las patologías crónicas de base, y demás acciones orientadas a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, lo cual obliga a los actores, del sistema a adaptar los mecanismos de provisión de estos servicios a las condiciones particulares creadas por la epidemia.

La E.S.E Carmen Emilia Ospina, como respuesta a la emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19, y al plan de contingencia institucional, se requiere realizar el proceso de habilitación en la modalidad de prestación de servicios de salud extramural, mediante la atención domiciliaria, los siguientes servicios: Servicio de consulta externa general, servicio de vacunación, toma de muestras de laboratorio clínico.


En cumplimiento de lo predispuesto mediante la Resolución No. 521 de 2020 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, con el fin de garantizar la atención ambulatoria de la población en aislamiento preventivo obligatorio, con énfasis en población con 70 años o más condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, población con patologías crónicas de riesgo bajo, moderado y alto, y población gestante, durante la emergencia sanitaria COVID -19.

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 7 DE 108	

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la atención domiciliaria es aquella modalidad de asistencia programada que lleva al domicilio del paciente, los cuidados y atenciones biopsicosociales y espirituales¹. La atención domiciliaria, Teleconsulta y Telemedicina, constituyen hoy, una modalidad de atención que permite solventar las dificultades derivadas de la Pandemia Coronavirus, y busca disminuir la sobreocupación hospitalaria, y mantener la población crónica, las gestantes y demás grupos de riesgos controlados. Es una opción costo efectivo y seguro, para lo cual es necesario buscar estrategias que permitan su desarrollo, gestión de riesgos y modelos de atención, logrando mejorar las condiciones de salud de la población.

Lo anterior, busca fortalecer la integralidad de los servicios de baja complejidad que se prestan en las sedes habilitadas, además de ser un reto para la organización, es una oportunidad precisa para darle el crecimiento financiero necesario para que la E.S.E Carmen Emilia Ospina, continúe siendo auto sostenible y estable en la Emergencia Sanitaria por Covid 19.

¹ Aguirreche J, Granadillo B, Lobo O. Abordaje de atención médica domiciliaria al paciente terminal oncológico, barrio San José, Santa Ana de Coro. Médico de Familia 2009; 17(2):21-26


	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 8 DE 108			

2. OBJETIVOS

Garantizar la prestación de servicios de salud a través de la atención domiciliaria, teleconsulta y telemedicina dentro del marco del Modelo integral de atención en salud, basado en la estrategia de atención primaria en salud, atendiendo la normatividad nacional por la emergencia sanitaria Pandemia coronavirus.

2.1 Objetivos específicos


- Brindar atención domiciliaria, teleconsulta y telemedicina a los grupos de población definidos según la Resolución 521 de 2020, guías y lineamientos expedidos por el ministerio de Salud y Protección social, dando respuesta a la Emergencia Sanitaria-Pandemia Coronavirus.
- Potenciar la capacidad resolutive de la E.S.E Carmen Emilia Ospina como prestador primario, para que los usuarios dispongan de oferta adecuada y suficiente, de servicios de salud durante la pandemia.
- Desarrollar actividades de Información, Educación y Comunicación (IEC) en salud a nivel individual y colectivo incluyendo prácticas de hábitos y estilos de vida saludables, con el seguimiento y evaluación del impacto, para generar compromiso individual y familiar en la prevención y el control de patologías que afectan la salud de los Neivanos.
- Disminuir la morbilidad y mortalidad por patologías prevenibles que afectan a la población objeto, y en especial la población Materno infantil y con alta vulnerabilidad.
- Fortalecer Equipos Multidisciplinarios para la Salud, para resolver problemas en salud en el primer nivel de atención.

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 9 DE 108	


3. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia 1991:** artículos 1o, 2o, 4o, 5o, 7o, 11, 13, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 322, 336, 352, 353, 356 y 357.
- **Ley 100 de 1993:** Por la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
- **El Decreto 1876 del 03 de agosto de 1.994:** reglamenta lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado.
- **Ley 489 de 1998:** establece como marco legal que: "Artículo 107. Convenios para la ejecución de planes y programas, con la periodicidad que determinen las normas reglamentarias, la Nación y las entidades territoriales podrán celebrar convenios con las entidades descentralizadas del correspondiente nivel administrativo, para la ejecución de los planes y programas que se adopten conforme a las normas sobre planeación.
- **La Resolución 412 de 2000 y la Resolución 3384 de 2000:** "Por la cual se establecen las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y obligatorio cumplimiento y se adoptan las normas técnicas y guías para el desarrollo de las acciones de protección específica y detección temprana y la atención de enfermedades de interés en salud pública.


COPIA CONTROLADA

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 10 DE 108	


- **La Ley 715 de 2001:** Organiza y consolida las redes. El Servicio de Salud a Nivel Territorial deberá prestarse mediante la integración de redes que permitan la articulación de las unidades prestadoras de servicios de salud, la utilización adecuada de la oferta en salud y la racionalización del costo de las atenciones en beneficio de la población, así como la optimización de la infraestructura que la soporta. La red de servicios de salud se organizará por niveles de complejidad relacionados entre sí mediante un sistema de referencia y contra referencia que provea las normas técnicas y administrativas con el fin de prestar al usuario servicios de salud acordes con sus necesidades, atendiendo los requerimientos de eficiencia y oportunidad, de acuerdo con la reglamentación que para tales efectos expida el Ministerio de Salud.
- **El Decreto 1011 de 2006:** define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este enmarca los componentes tanto de carácter obligatorio como voluntario al que deben apuntar las instituciones que pertenecen a él, generando un reto adicional para las instituciones públicas, las cuales además de lo anterior debe cumplir con la Norma Técnica Calidad en la Gestión Pública (NTCGP) 1000:2004 y el Modelo estándar de Control Interno (MECI) 1000:2005, de manera armónica. La resolución 1445 de 2006 y la resolución 123 de enero 26 de 2012 que modifica el artículo 2 de la resolución 1445 adoptando el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario y la resolución 1441 de 2013 sobre habilitación.
- **Ley 1122 de 2007:** Por la cual se hacen algunas modificaciones al sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 11 DE 108	

- **El Decreto 4747 de 2007:** en su Art. 3, literal D, define que el Modelo de Atención comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutive, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contra referencia.
- **La Resolución 3047 de 2008:** define los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.
- **Ley 1438 de 2011:** Por medio del cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1751 de 2015:** Por medio del cual se regula el derecho Fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1753 de 2015:** Por medio del cual se expide el Plan de Desarrollo 2014-2018. Todos por un Nuevo País.
- **Resolución 1841 de 2013:** Por el cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021.
- **Resolución 1536 de 2015:** Por el cual se establecen disposiciones sobre el proceso de planeación integral para la Salud.
- **Resolución 0518 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en relación con la Gestión de la Salud Pública y se establecen directrices para la ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Salud Pública de intervenciones colectivas (PIC).

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 12 DE 108	


- **Resolución 0429 de 2016:** Por medio del cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud.
- **Resolución 3202 del 2016:** Por la cual se adopta el Manual Metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud — RIAS, se adopta un grupo de Rutas Integrales de Atención en Salud desarrolladas por el Ministerio de Salud y Protección Social dentro de la Política de Atención Integral en Salud —PAIS y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 3280 del 2018:** Por la cual se adopta los lineamientos técnicos y operativos de la ruta integral para la promoción y mantenimiento de la salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la población materna perinatal.
- **Resolución 2654 de 2019:** Por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país.
- **Resolución 3100 de 2019:** Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción.
- **Resolución 385 del 2020:** Por medio el ministerio de salud y protección social, declaro el estado de emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID 19, en todo el territorio nacional hasta el 30 de mayo de 2020.
- **Resolución 464 de 2020:** Por medio se adoptó la medida de aislamiento preventivo, para proteger a los adultos mayores de 70 años, ordenando su aislamiento preventivo en todo el territorio nacional.
- **Decreto 457 de 2020:** Por medio del cual se ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la república de Colombia hasta el 13 de abril de 2020.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 13 DE 108	

- **Resolución 521 de 2020:** Por medio del cual se adopta la atención ambulatoria de población en aislamiento preventivo obligatorio con énfasis en población con 70 años o más o con condiciones crónicas de base e inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, durante la emergencia sanitaria por COVID 19.
- **Resolucion 536 de 2020:** “Por la cual se adopta el “Plan de acción para la prestación de servicios de salud durante las etapas de contención y mitigación de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19)”
- **Decreto 0549 de 2020:** “Por medio del cual se imponen medidas para el cumplimiento del aislamiento preventivo obligatorio nacional en el municipio de Neiva Huila, para afrontar la emergencia sanitaria y calamidad pública por pandemia de Covid-19 y se adoptan otras decisiones”


Tabla 1. Documentos técnicos Ministerio de Salud

DOCUMENTOS TECNICOS- MINISTERIO DE SALUD
LINEAMIENTOS
Lineamientos generales para el programa ampliado de inmunizaciones (pai) en el contexto de la pandemia de covid-19. Colombia 2020
Promoción de la salud mental en personas adultas mayores en aislamiento preventivo frente al coronavirus (COVID-19)
Lineamientos provisionales para la atención en salud de las gestantes, recién nacidos y para la lactancia materna, en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Colombia
Lineamientos para dar continuidad a la implementación de la atención de los niños con diagnóstico de desnutrición aguda moderada y severa en el contexto de la epidemia de COVID-19 en Colombia
Lineamientos para la gestión del Programa Nacional de Hansen en el marco de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19)
Lineamientos para la prevención y control de la tuberculosis ante la contingencia de la pandemia generada por el COVID-19 en Colombia año 2020
Telesalud y Telemedicina para la prestación de servicios de salud en la pandemia por Covid-19

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 14 DE 108

Lineamiento para la atención de urgencias por alteraciones de la salud bucal, durante el periodo de la pandemia por SARS-COV-2 (COVID-19)
Lineamientos provisionales para la atención en salud de niñas, niños y adolescentes en el contexto de la pandemia por COVID-19 en Colombia
Lineamiento para el cuidado y la reducción del riesgo de contagio de sars-cov-2 (COVID-19) en el marco de la medida de salida de niñas, niños y adolescentes entre 6 y 17 años al espacio público
ORIENTACIONES
Orientaciones para el despliegue de acciones para la Dimensión vida saludable y condiciones no transmisibles incluidas las enfermedades huérfanas, durante el la pandemia por SARS-COV-2 (COVID-19)
GUIAS
Covid-19: Telesalud Una guía rápida para la evaluación de pacientes
OTROS DOCUMENTOS
Recomendaciones para la continuidad en la atención a las personas que viven con VIH y Hepatitis durante la pandemia de COVID-19 Colombia 2020

COPIA CONTRA

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 15 DE 108		

4. JUSTIFICACIÓN


En la actualidad el mundo enfrenta una Pandemia, por un nuevo virus, de la familia Coronavirus (COVID-19) que ha sido catalogado por la Organización Mundial de la Salud como una emergencia en salud pública de importancia internacional (ESPII). Se han identificado casos en todos los continentes y, el 6 de marzo se confirmó el primer caso en Colombia.

El Gobierno declaró Emergencia Sanitaria (resolución 385 del 12 de marzo de 2020) en todo el país hasta el 30 de mayo. Desde entonces el Ministerio de salud y protección social, en sus facultades legales, inician un proceso de implementación medidas preventivas a través de un marco normativo que permita aplicarlas en los territorios, de la mano de las directrices de la OMS y con el acompañamiento de las autoridades locales.

Mediante la resolución 464 de 2020, se adopta la medida de aislamiento preventivo, para proteger a los adultos mayores de 70 años, ordenando su aislamiento preventivo en todo el territorio nacional. Posteriormente, mediante el decreto 457 de 2020, se ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la república de Colombia hasta el 13 de abril de 2020.

En consecuencia, para garantizar el acceso a los servicios de salud, se expide la resolución 521 de 2020, con la finalidad de adoptar la atención ambulatoria de población en aislamiento preventivo obligatorio con énfasis en población con 70 años o más o con condiciones crónicas de base e inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, durante la emergencia sanitaria por COVID 19.

Por los antecedentes, anteriormente mencionados el presente documento tiene como objetivo, dar respuesta a la implementación de la Resolución 521 de 2020, para definir en la E.S.E Carmen Emilia Ospina, el proceso de atención


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 16 DE 108	

a la población de los grupos de riesgo, garantizando el acceso de los servicios de salud, en la modalidad de atención domiciliaria.

Es importante, aclarar que la E.S.E Carmen Emilia Ospina, es un prestador primario, pionero en la implementación del Modelo Integral de Atención en Salud, atendiendo la Política de atención Integral en salud, adoptado mediante la Resolución 429 del 2016, se fundamenta en su componente estratégico en la Atención Primaria en Salud, estrategia que concibe la salud como un derecho humano, cuya garantía requiere un abordaje amplio que trascienda la concepción individual y asistencialista de la enfermedad, para adoptar y liderar una perspectiva más integral e intersectorial desde los determinantes sociales que afectan negativamente la salud, lo que es una fortaleza institucional, durante la Emergencia Sanitaria del Coronavirus en el municipio de Neiva.


Las Rutas integrales de Atención en salud, que se encuentran implementadas, son las siguientes y facilitan la estructuración de la atención domiciliaria: RIA para la Promoción y Mantenimiento de la Salud en los seis cursos de vida (Primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez); La RIA de Alteraciones Cardio-Cerebro-Vasculares para el seguimiento de patologías crónicas, como lo es Hipertensión arterial, Diabetes Mellitus tipo 2; la Ruta Integral de Atención en Salud Materno Perinatal, la Ruta Integral de Atención en Salud en alteraciones Nutricionales Desnutrición en el menor de 5 años; La Ruta de Enfermedades Transmitidas por vectores: Dengue- Zika y la RIA de Salud Mental.

La estrategia de atención primaria en salud permite asegurar la integralidad en la atención en los entornos en los cuales se desarrolla el individuo, así como las intervenciones para la prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación de la discapacidad y paliación.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 17 DE 108	

El Equipo Multidisciplinario para la Salud EMS, que conforma el área asistencial de los procesos misionales de la institución como lo es, servicios ambulatorios y la estrategia de intervención comunitaria, cuenta con médicos, enfermeras, odontólogos, psicólogos, técnicos en auxiliar de enfermería, higiene oral y facturadores, están capacitados en el Modelo de atención Integral en salud y la estrategia de atención primaria en salud, lo que facilita llevar a cabo el manejo y seguimiento de grupos poblacionales, que puedan requerir la atención domiciliaria, durante la emergencia sanitaria por coronavirus.


Por lo anteriormente descrito, si bien es necesario establecer medidas para racionalizar el uso de recursos y servicios, en el Sistema General de Seguridad Social en salud en Colombia y promover la eficiencia del sistema, de manera que cada nivel de atención asuma el seguimiento de los pacientes según grados de competencia y complejidad. De acuerdo al Modelo de Atención Integral en Salud (MIAS), las instituciones prestadores de salud, deben garantizar la integralidad de los servicios, y para la E.S.E Carmen Emilia Ospina es prioridad fortalecer los programas ofertados, mediante la ampliación de servicios en la modalidad de atención domiciliaria, mejorando la integralidad de los servicios prestados, como también impactar positivamente a la población que se encuentra en aislamiento obligatorio y preventivo, garantizar los tiempos de atención, en la satisfacción y cobertura de los usuarios durante la Emergencia Sanitaria por coronavirus Covid 19.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 18 DE 108	

5. MARCO CONCEPTUAL


Teniendo en cuenta la resolución 521 de 2020 y los lineamientos técnicos y operativos, expedidos por el Ministerio de salud y protección social, se toman los siguientes conceptos para la estrategia de prestación de servicios de salud, durante la Pandemia por covid 19 en la E.S.É CARMEN EMILIA OSPINA.

- **Equipos Multidisciplinarios para la Salud (EMS):** Los Equipos Multidisciplinarios para la Salud (EMS) representan la organización funcional del talento humano que participa del cuidado de la salud, promoviendo la integración operativa de las acciones poblacionales, colectivas e individuales. Es una estrategia de gestión colaborativa de personas con roles, perfiles y competencias diversas y complementarias (gestores comunitarios, técnicos laborales y técnicos profesionales, tecnólogos, profesionales, especialistas, entre otros) que interactúan en un contexto específico para proveer cuidados integrales y continuos en salud para un grupo de familias adscritas de un territorio determinado.
- **Plan Integral de Cuidado Primario (PICP):** Es una herramienta operativa y sistemática que le permite al EMS identificar, planear, implementar, monitorear y evaluar las acciones más prioritarias en salud a nivel personal, familiar y comunitario, durante los diferentes momentos del curso de la vida y entornos.
- **Telesalud:** Es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teléeducación en salud.
- **Teleorientación en salud:** Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información, consejería y asesoría en los

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 19 DE 108	


componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. El teleorientador, en el marco de sus competencias, debe informar al usuario el alcance de la orientación y entregar copia o resumen de la comunicación si el usuario lo solicita.

- **Teleapoyo:** Se refiere al soporte solicitado por un profesional de la salud a otro profesional de la salud a través de tecnologías de la información y comunicaciones en el marco del relacionamiento entre profesionales. Es responsabilidad de quien solicita el apoyo, la conducta que determina para el usuario.
- **Telemedicina:** Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.
- **Telemedicina interactiva:** Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una herramienta de video llamada en tiempo real, entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.
- **Telemedicina no interactiva:** Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una comunicación asincrónica entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la provisión de un servicio de salud que no requiere respuesta inmediata.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 20 DE 108	

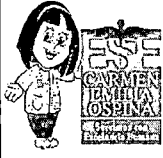
- **Telexperticia:** Es la relación a distancia con método de comunicación sincrónico o asincrónico para la provisión de servicios de salud en cualquiera de sus componentes, utilizando tecnologías de información y comunicación entre:

 - a) Dos profesionales de la salud, uno de los cuales atiende presencialmente al usuario y otro atiende a distancia. El profesional que atiende presencialmente al usuario es responsable del tratamiento y de las decisiones y recomendaciones entregadas al paciente y el que atiende a distancia es responsable de la calidad de la opinión que entrega y debe especificar las condiciones en las que se da dicha opinión, lo cual debe consignarse en la historia clínica.
 - b) Personal de salud no profesional, esto es, técnico, tecnólogo o auxiliar, que atiende presencialmente al usuario y un profesional de la salud a distancia. El profesional que atiende a distancia será el responsable del tratamiento y de las recomendaciones que reciba el paciente, y el personal de salud no profesional que atiende presencialmente al usuario será el responsable de las acciones realizadas en el ámbito de su competencia.
 - c) Profesionales de la salud que en junta médica realizan una interconsulta o una asesoría solicitada por el médico tratante, teniendo en cuenta las condiciones clínico-patológicas del paciente.
- **Telemonitoreo:** Es la relación entre el personal de la salud de un prestador de servicios de salud y un usuario en cualquier lugar donde este se encuentre, a través de una infraestructura tecnológica que recopila y transmite a distancia datos clínicos, para que el prestador realice

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 21 DE 108	

seguimiento y revisión clínica o proporcione una respuesta relacionada con tales datos.

COPIA CONTROLADA

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 22 DE 108	

6. RESPONSABLES ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DEL MODELO


- ❖ **GERENTE DE LA E.S.E Carmen Emilia Ospina:** Dirección General del Modelo.
- ❖ **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA:** Dirección Administrativa y Financiera del Modelo
- ❖ **GESTOR DEL AREA TÉCNICO CIENTÍFICA:** Dirección Técnico-Operativa del Modelo.
- ❖ **JEFES O COORDINADORES OPERATIVOS DE LAS ZONAS:** Dirección Operativa Zonal del Modelo.

6.1 Dinamizadores administrativos del modelo

- Profesional Universitario para Promoción de la Salud.
- Profesional Universitario Riesgo Cardiovascular.
- Profesional Universitario Gestión del Riesgo.
- Apoyo Profesional de Convenios.
- Profesional Universitario de Vigilancia Epidemiológica.
- Coordinador de Facturación.
- Coordinador de Sistemas.
- Gestor de SIAU.

6.2 Ejecutores operativos del modelo

- Personal Asistencial de planta a nivel intramural y extramural.
- Personal Asistencial de contrato a nivel intramural y extramural.
- Personal Asistencial de contrato para los convenios PIC.
- Personal Administrativo de Apoyo a la gestión, vinculados de planta y por contrato (Facturadores, SIAU, farmacia, referencia y contrareferencia)

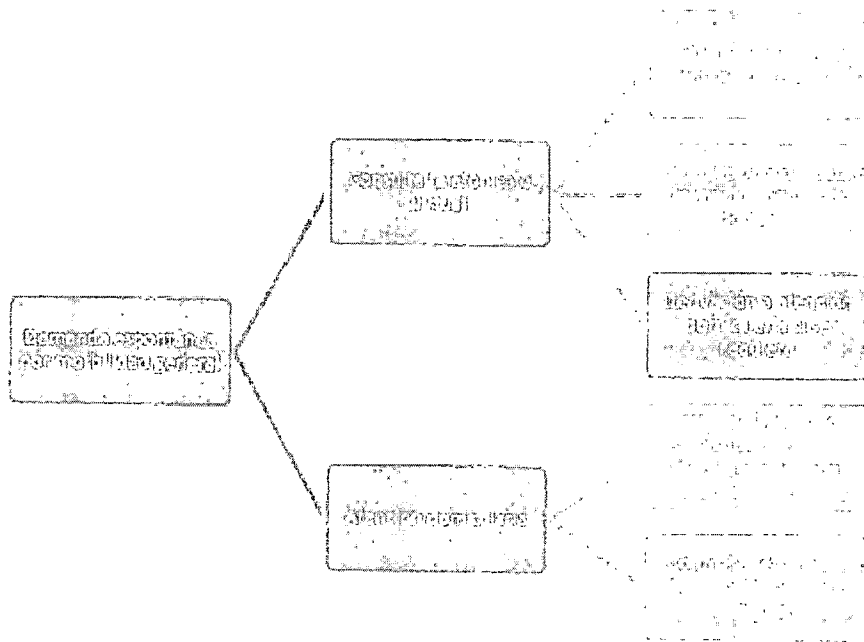
	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 23 DE 108	

7. POBLACIÓN OBJETO

La resolución 521 de 2020, define los siguientes grupos para atención según sus necesidades en salud:


- a) Personas en aislamiento preventivo obligatorio con demanda espontánea por morbilidad general, en especial mayores de 70 años o patología crónica de base.

Ilustración 1. Fuente Resolución 521 de 2020



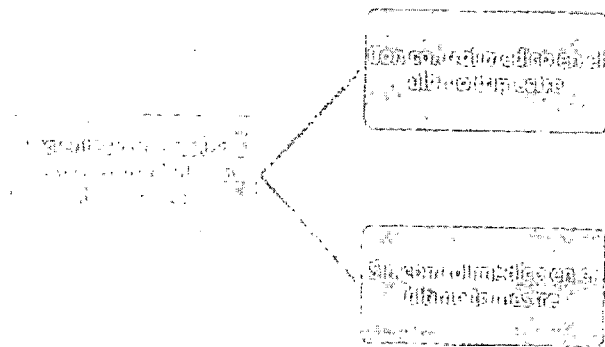
- b) Personas con patologías de base controladas y bajo riesgo

- Hipertensión o diabetes mellitus controlada con o sin Enfermedad Renal Crónicas estadios 1, 2 y 3.
- Enfermedad Respiratoria crónica de las vías inferiores (EPOC o asma) controlada.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 24 DE 108	


- VIH 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.

Ilustración 2. Fuente Resolución 521 de 2020



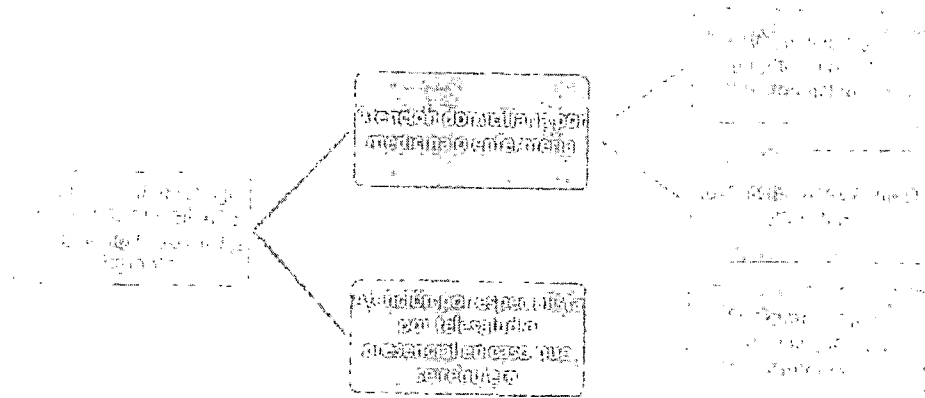
c) Personas con patología de base no controlada o riesgo medio o alto o gestantes:

- Hipertensión o diabetes mellitus no controlada o de difícil control o riesgo medio o alto de complicación.
- Enfermedad Respiratoria Crónica de las vías inferiores (EPOC o asma) no controlada.
- Enfermedad Renal Crónica estadios 4 y 5 en manejo médico.
- Insuficiencia cardiaca.
- Cáncer en seguimiento con evidencia de actividad de la enfermedad, sin tratamiento activo o sin cumplimiento de metas terapéuticas.
- VIH u otras inmunodeficiencias sin cumplimiento de metas terapéuticas.


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 25 DE 108	

- Artritis reumatoidea u otras enfermedades autoinmunes con evidencia de actividad.
- Personas con tuberculosis o hepatitis C bajo tratamiento directamente observado con antecedentes de tratamiento irregular.
- Otras condiciones crónicas sin cumplimiento de metas terapéuticas.
- Gestantes.

Ilustración 3. Fuente Resolución 521 de 2020



Teniendo en cuenta lo anterior, se describe las cohortes poblacionales que se realiza seguimiento como parte las acciones de gestión del riesgo en salud, en la ESE Carmen Emilia Ospina, la población inscrita en la Ruta de alteraciones cardio cerebro vasculares, la población inscrita en la Ruta materna y perinatal y la población de las Rutas de promoción y mantenimiento de la salud.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN ÁREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 26 DE 108	

7.1 Población Ruta Alteraciones Cardiovasculares

Tabla 2. Distribución de la población inscrita en el Programa RCV por EAPB

EAPB	FA	%
AIC	1770	16,26%
COMFAMILIAR	6069	55,76%
MEDIMAS	3046	27,98%
TOTAL	10885	100,00%


Fuente: Base de datos Cuenta de Alto Costo de Enfermedades precursoras de ERC. Punto de corte. 31 de marzo del 2020.

La Ruta de Alteraciones Cardiovasculares, de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, se realiza seguimiento a la cohorte poblacional con enfermedades no transmisibles como lo es la Hipertensión arterial y la Diabetes Mellitus tipo 2, en el programa se brinda la atención integral, mediante actividades dirigidas a la promoción de la salud, detección temprana de factores de riesgo, tratamiento y reducción de la progresión de complicaciones, a través de las estrategias basadas en evidencia para el control de enfermedades no transmisibles.

El Programa Riesgo Cardiovascular de la ESE Carmen Emilia Ospina, cuenta con un total 10.885 inscritos, con fecha de corte al 31 de marzo de 2020; el 66,50% (7.239) de la población son mujeres y el restante 33,50% (3.646), hombres. En cuanto a las patologías, el 73,65% corresponden a usuarios con Hipertensión arterial, el 14,82% a usuarios con Diabetes Mellitus, y el 11,53% corresponde a usuarios con ambas patologías.

Tabla 3. Distribución de la población inscrita en el Programa RCV distribuida por mayores de 70 años

Edad	na	%
Menor de 70 años	7165	65,82%
Mayor de 70 años	3720	34,18%

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 27 DE 108	

TOTAL	10885	100,00%
--------------	--------------	----------------

Fuente: Base de datos Cuenta de Alto Costo de Enfermedades precursoras de ERC. Punto de corte. 31 de marzo del 2020.

Tabla 4. Distribución de la población inscrita en el Programa RCV distribuida por patología

Patología	na	%
HTA	8017	73,65%
DM	1613	14,82%
HTA - DM	1255	11,53%
TOTAL	10885	100,00%

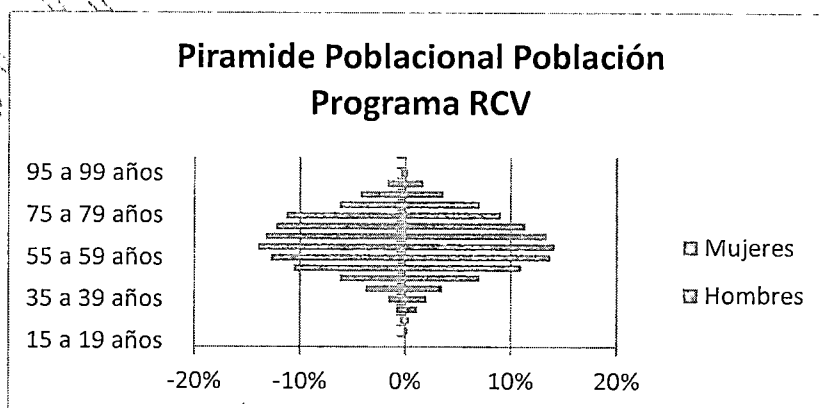
Fuente: Base de datos Cuenta de Alto Costo de Enfermedades precursoras de ERC. Punto de corte. 31 de marzo del 2020.


Tabla 5. Distribución de la población inscrita distribuida por clasificación del Riesgo Cardiovascular

Patología	na	%
Bajo	2345	21,54%
Moderado	6312	57,99%
Alto	1931	17,74%
Muy alto	297	2,73%
TOTAL	10885	100,00%

Fuente: Base de datos Cuenta de Alto Costo de Enfermedades precursoras de ERC. Punto de corte. 31 de marzo del 2020.

Ilustración 4. Pirámide población programa RCV




	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 28 DE 108

De acuerdo a la pirámide Poblacional del Programa Riesgo Cardiovascular, el 65,82% son población menor de 70 años y el 34,18% son mayores de 70 años. Dada la Emergencia sanitaria por la pandemia covid 19, es importante tener la caracterización de la población con enfermedades no transmisibles, de acuerdo al Resolución 464 del 2020, se debe garantizar el aislamiento preventivo y obligatorio para proteger a los adultos mayores de 70 años, por lo anterior, es importante garantizar la atención médica a esta población e implementar estrategias de atención domiciliaria, de acuerdo a la Resolución 521 del 2020.

7.2 Población Ruta Materna Perinatal

Tabla 6. Distribución de la población inscrita en la Ruta materna

EAPB	Total general
COMFAMILIAR DEL HUILA	1105
MEDIMAS EPS	274
ASOCIACION INDIGENA DEL CAUCA	190
ASOCIACIÓN MUTUAL LA ESPERANZA - ASMET SALUD	31
MUNICIPIO DE NEIVA	28
ASOCIACIÓN MUTUAL LA ESPERANZA - ASMET SALUD -CM	8
ECOOPSOS EPS SAS	6
PARTICULAR	4
EMSSANAR SAS	2
MALLAMAS EPS	2
SALUD TOTAL S.A. ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD	2
AMBUQ EPS-S	1
ASOCIACIÓN INDÍGENA DEL CAUCA - AIC -CM	1

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 29 DE 108	

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR CAJACOPI ATLANTICO	1
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CUNDINAMARCA - COMFACUNDI	1
CAPRESOCA E.P.S.	1
COOSALUD ENTIDAD PROMPORA DE SALUD SA	1
Total general	1658


Fuente: Base de datos de gestantes ESE Carmen Emilia Ospina. Punto de corte. 31 de marzo del 2020.

7.3 Población Ruta de Mantenimiento y Promoción de la salud

Tabla 7. Población afiliada E.S.E Carmen Emilia Ospina, distribuida por cursos de vida y por EAPB

EAPB	Primera Infancia	Infancia	Adolescencia	Juventud	Adulthood	Vejez	Total general
AIC	1490	1779	1998	2827	5741	2342	16177
COMFAMILIAR	10840	11706	12159	21587	37766	15660	109718
COMPARTA				1			1
MEDIMAS	2771	3109	3123	4547	9111	4099	26760
Total general	15101	16594	17280	28962	52618	22101	152656

Fuente: Base de datos de Índigo ESE CEO. Punto de corte. 31 de marzo del 2020.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 30 DE 108	

8. PROPUESTA

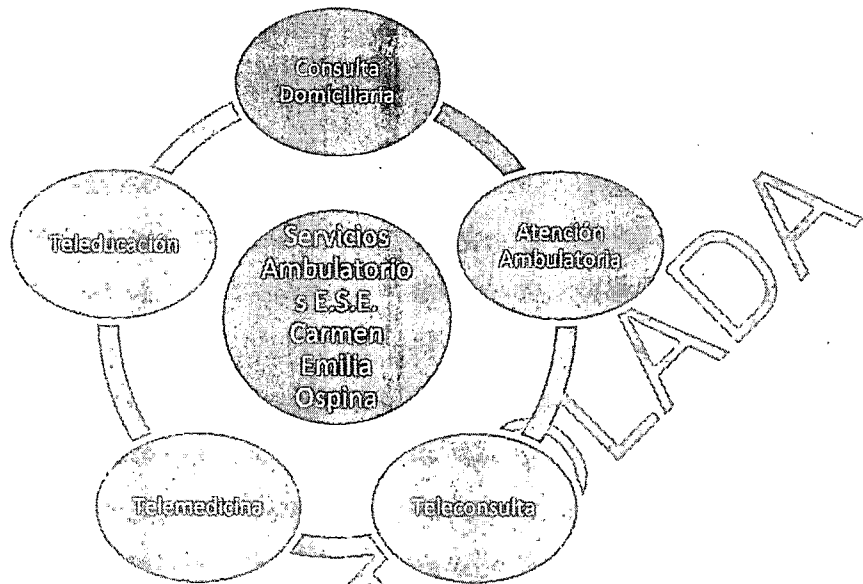
Para la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, es primordial ajustarse a las necesidades de la población durante las Etapas de Contención Y Mitigación de la Pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), que, aunque nueva para todos, realmente requiere que las entidades administradoras de los planes de beneficio y principalmente las prestadoras de servicios de salud continúen con su funcionamiento, garantizando el cuidado de la salud de la población.

Dentro de la operatividad de la estrategia, en la ESE Carmen Emilia Ospina como prestador primario las acciones extramurales e intramurales serán armónicas, las cuales serán continuas y complementarias en aras de garantizar la atención integral e integrada y son facilitadas por los procesos de facturación, información y atención al usuario, contratación y de las TICS que vienen operando como procesos de apoyo administrativos en la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

Para lo anterior, el área técnica y científica con el apoyo de todas las áreas que brindan servicios ambulatorios en la misma, presentan la siguiente propuesta:

COPIA

Ilustración 5. Modalidad de Prestación de Servicios de Salud E.S.E Carmen Emilia Ospina



8.1 Consulta domiciliaria


- Definición**

Modalidad de prestación de servicios de salud extra mural que brinda los servicios de salud en el domicilio o residencia de la persona.

- Servicios**

Tabla 8. Servicios consulta domiciliaria

SERVICIO	PERSONAL	IMPACTO
Ruta riesgo cardiovascular	Medicina/ Enfermería	área urbana de la ciudad de Neiva
Ruta materno perinatal	Medicina/ Enfermería	
Ruta MYP Primera infancia - Infancia	Medicina/ Enfermería	
Ruta de desnutrición en menor de 5 años	Medicina/ Pediatría	
Programa Especiales de VIH – TBC - Lepra	Medicina	

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 32 DE 108	


Ruta MYP vejez	Medicina	área urbana y rural de la ciudad de Neiva
Consulta de Pediatría	Pediatra	
Consulta de Psicología	Psicóloga	
Consulta por sintomatología general	Medicina/ Enfermería/ Aux Enfermería	
Consulta por sintomatología respiratoria	Medicina/ Enfermería/ Aux Enfermería	
PAI	Auxiliares de vacunación	
Urgencias odontológicas	Odontología	
Laboratorio clínico	Auxiliares De Laboratorio	
Seguimiento y apoyo en las Rutas- domiciliario	Aux Enfermería	
Seguimiento post parto y del recién nacido	Medicina	

- **Operatividad de la atención**

- Conformación de equipos multidisciplinarios para la salud (EMS).

De acuerdo a criterios de geo-referenciación y priorizando la atención en el entorno familiar, que incluye la valoración integral, la información para la salud, caracterización de riesgos en salud y sociales, y considerando su condición de afiliación al SGSSS, el personal de salud se dispondrá en Equipos Multidisciplinarios para la Salud –EMS, para brindar una atención más eficiente y coordinada con base en lo dispuesto en el Procedimiento de Atención Ambulatoria de Población en Aislamiento Preventivo expedido por el Ministerio de salud y Protección social.

Los equipos multidisciplinarios para la salud, tendrán responsabilidad en acciones extramurales dirigidas a los pacientes asignados de los grupos de riesgos establecidos en la Resolución 521 de 2020, Guías y lineamientos del Ministerio de salud y Protección social (Población mayores de 70 años o

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 33 DE 108	

presencia de patología crónica de base, Población con patología de base controlada y riesgo bajo, y Población con patología de base no controlada y riesgo medio-alto y gestantes). Así mismo realizarán la atención de las Rutas de Atención integral en salud que se tiene implementadas en la institución, como lo es Ruta Materno perinatal, la Ruta de alteraciones cardio cerebro vasculares, Programas especiales VIH, TBC y Lepra, Detección temprana para cáncer cérvico uterino, planificación familiar, urgencias odontológicas, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas y ecografías obstétricas, y el Programa Ampliado de Inmunización.

Las actividades de salud, se realizarán en coordinación de los equipos administrativos designados y organizados en cada una de las sedes habilitadas para el área de influencia en la zona urbana de la ESE Carmen Emilia Ospina.

Estos equipos (EMS), desarrollarán actividades promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación contempladas en el Modelo integral de Atención en Salud MIAS estructurado y documentado, según la Rutas Integrales de Atención en Salud reguladas de conformidad con la resolución 0429 de 2016, resolución 3202 del 2016 y resolución 3280 del 2019.

La Resolución 521 de 2020, da indicaciones para la atención domiciliaria de paciente por sintomatología general, así:


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 34 DE 108	

Ilustración 6. Atención por médico general. Resolución 521 de 2020

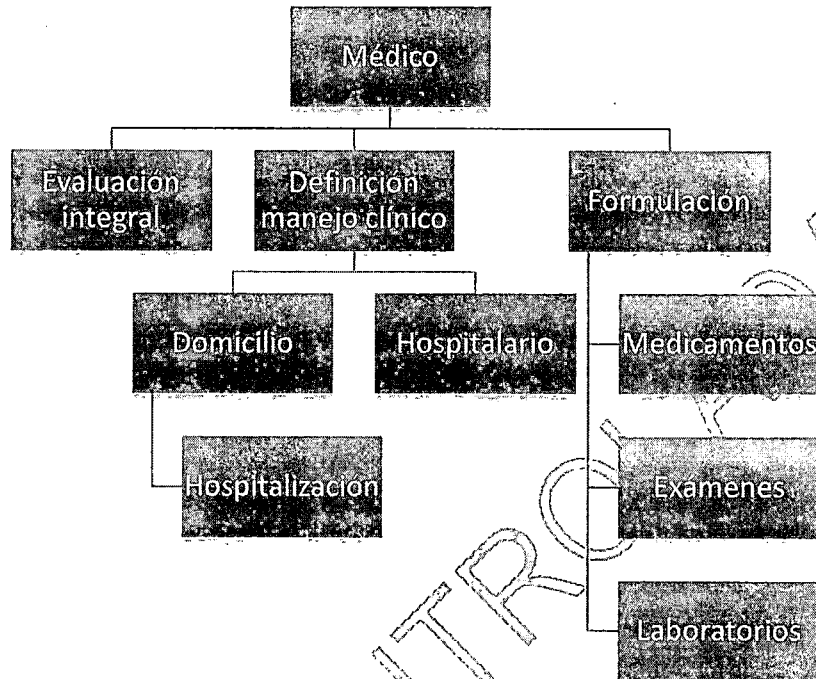
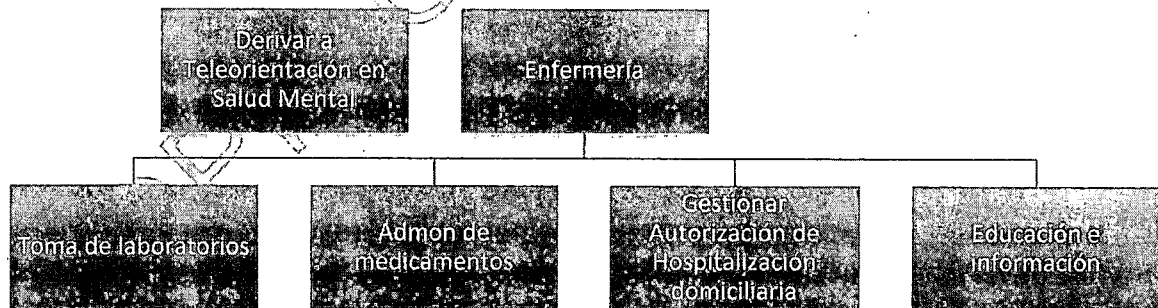


Ilustración 7. Atención por Enfermería. Resolución 521 de 2020




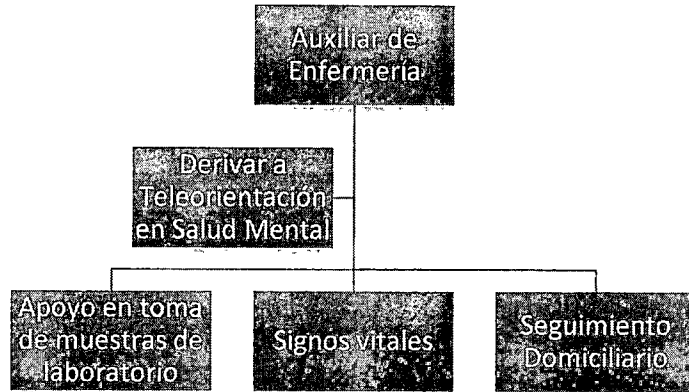
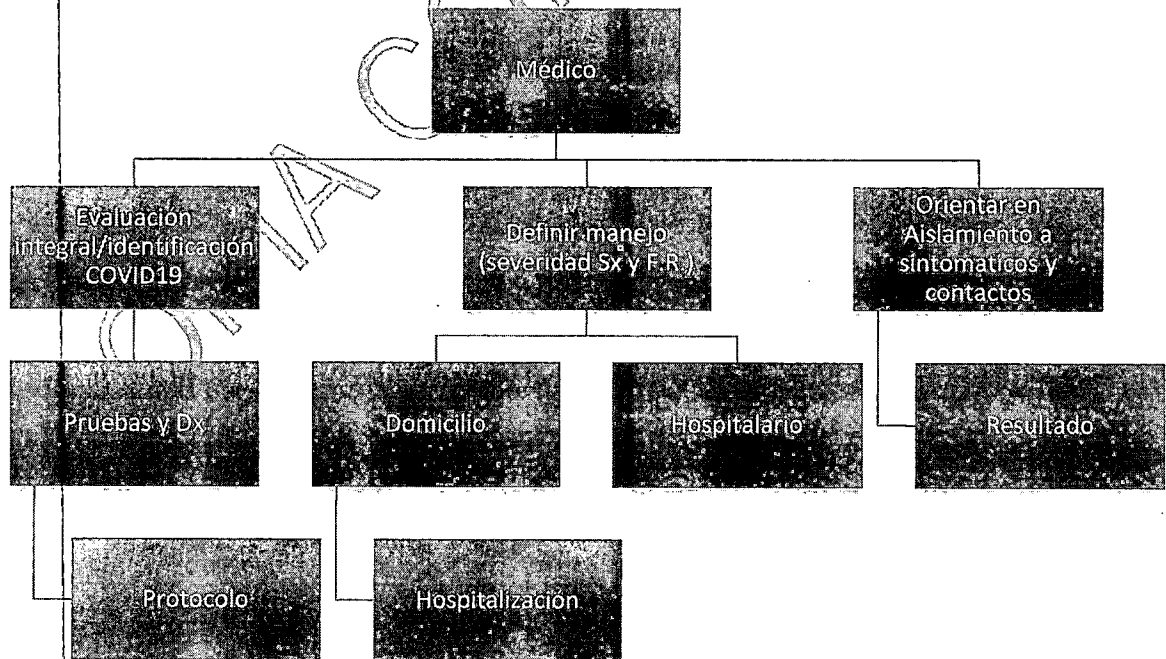
	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 35 DE 108	

Ilustración 8. Atención por Auxiliar de enfermería. Resolución 521 de 2020



En cuanto a la atención de pacientes con sintomatología respiratoria, así:

Ilustración 9. Atención por Médico general a pacientes sintomáticos. Resolución 521 de 2020




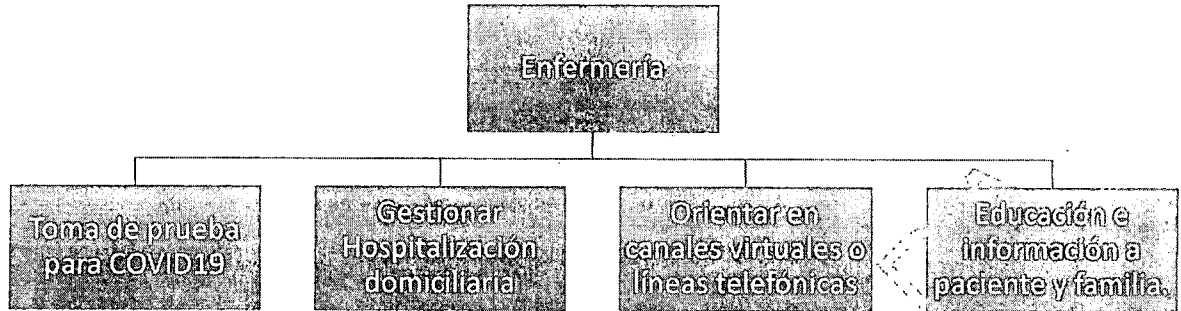
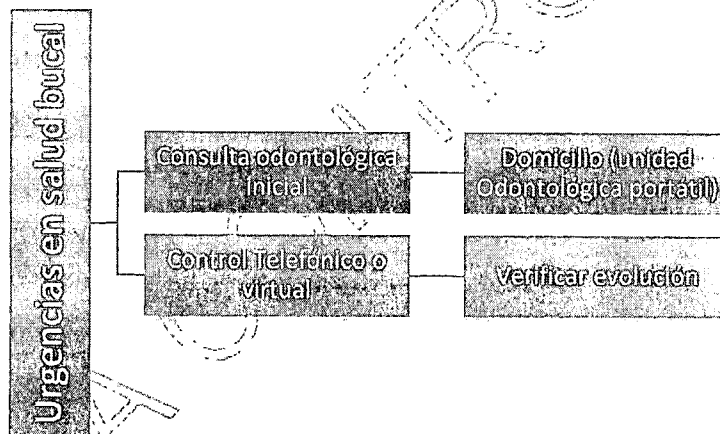
	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 36 DE 108	

Ilustración 10. Atención por enfermería a paciente sintomático. Resolución 521 de 2020



En atención de urgencias en salud bucal:

Ilustración 11. Atención por Odontología. Resolución 521 de 2020



- **Localización**
 - **Área urbana**

La prestación de servicios ambulatorios en modalidad extramural, para la atención domiciliaria, se realizará cubriendo las diferentes comunas del municipio de Neiva.


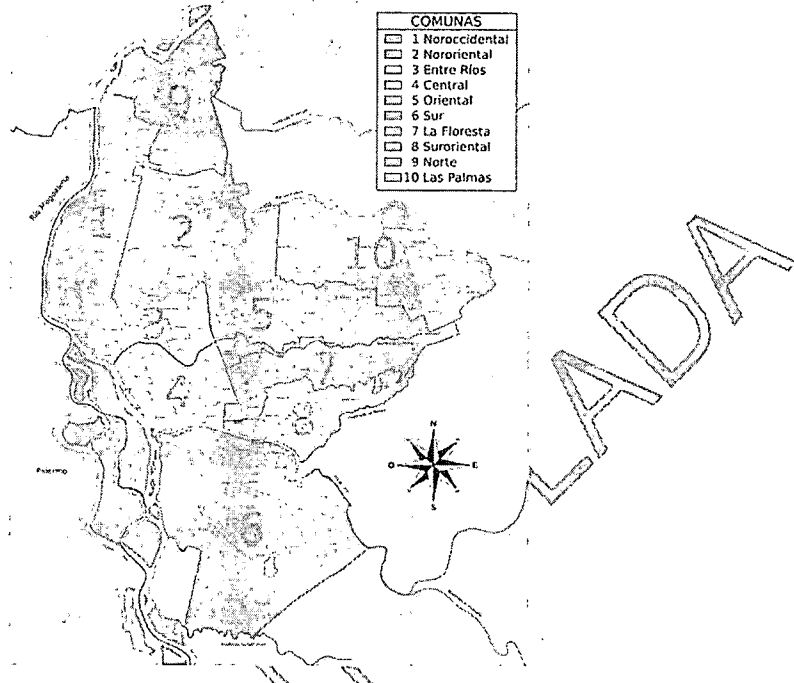
	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 37 DE 108	

Ilustración 12. Comunas del municipio de Neiva




Se organizarán tres equipos multidisciplinarios para la salud (EMS), uno para la zona norte, oriente y sur de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

- Zona Norte: Comuna 1, 2, 3, 4 y 9.
- Zona Sur: Comuna 6, y 8.
- Zona Oriente: Comuna 5, 7, y 10.

Tabla 9. Conformación de equipos de trabajo

EMS	EQUIPO COMPLEMENTARIO
3. MEDICO	2. PSICOLOGOS
3. ENFERMERA	3. ODONTOLOGOS
4. AUXILIAR DE ENFERMERIA	1 FISIOTERAPEUTA
	2. AUXILIARES DE LABORATORIOS
	2. PEDIATRAS


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 38 DE 108	

Cada equipo multidisciplinario estará conformado por dos (2) Médicos, dos (2) Enfermeras y dos (2) Auxiliares de Enfermería y será liderado por el profesional de Enfermería, a cada equipo se le programaran los pacientes de conformidad con la asignación de las comunas y de acuerdo a la dirección de la vivienda del usuario, ésta agenda estará programada de manera diaria para cada profesional y técnico. Cada equipo contará con un conductor, para que les realice los traslados necesarios para atender a los usuarios objeto de la Atención Domiciliaria.

Además del anterior, se contará con un equipo complementario conformado por: dos (2) psicólogos, dos (2) odontólogos, dos (2) pediatras, un (1) fisioterapeuta y dos (2) auxiliares de laboratorio, quienes prestarán sus servicios de conformidad con las remisiones que realice el equipo interdisciplinario base, con el fin de garantizar una atención integral a los usuarios.

Con el equipo multidisciplinario base conformado, prestará la atención domiciliaria programada de acuerdo a la agenda que le ha sido asignada de manera previa a cada integrante del equipo, garantizando de esta manera, 27 horas de atención diaria del profesional de Medicina y Enfermería y de los Auxiliares de Enfermería.

Con respecto a la demanda de los usuarios, esta será generada por los líderes de la ruta materno perinatal, la ruta cardiovascular, vigilancia epidemiológica, salud mental, programa ampliado de inmunizaciones, odontología y promoción, quienes realizarán la planeación de pacientes a atender de conformidad con los grupos poblacionales establecidos en la Resolución 521

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 39 DE 108		

de 2020 y se dará continuidad a la atención según los lineamientos, orientaciones y recomendaciones impartidas por el Ministerio.

Asimismo, serán objeto de atención domiciliaria otro grupo de usuarios cuya demanda estará determinada por aquellas personas mayores de 70 años que requieran atención por cualquier tipo de enfermedad.

Finalmente, el SIAU será un enlace fundamental para generar la demanda de atenciones domiciliarias canalizadas por el call center, como las urgencias odontológicas y las demás que se puedan identificar en el momento de la atención en teleconsulta.


○ **Área rural**

La atención domiciliaria en el área rural se realizará a partir de los centros de salud de la E.S.E Carmen Emilia que se tienen los diferentes corregimientos del municipio de Neiva:

- Centro de salud San Luis.
- Centro de salud Fortalecillas.
- Centro de salud Caguan.
- Centro de salud Vegalarga.
- **Procedimiento de Atención Domiciliaria**


A continuación, se hará una breve descripción del proceso para llevar a cabo la estrategia de atención domiciliaria:

1. Listado de usuarios: Cada tres días, los líderes de cada ruta, deben entregar al área de promoción el listado de usuarios a atender,

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 40 DE 108

indicando nombres completos, dirección, número de teléfono y tipo de consulta.

2. El área de Promoción organizará y se enviará al Enfermero líder de cada uno de los equipos, la información de acuerdo a la ubicación de los pacientes.
3. El enfermero líder estructurará una agenda manual diaria organizada de acuerdo a las atenciones por profesional y técnico, las atenciones se programarán en las dos jornadas, mañana y tarde, la hora de inicio será a las 7:00 a.m. y 1:30 p.m. respectivamente. Las citas definidas en esta agenda deberán ser informadas previamente a los usuarios, con el fin de que éstos confirmen la hora y fecha de la atención, esta actividad estará a cargo de la Auxiliar de Enfermería que integra el equipo interdisciplinario.
4. Luego de definida la agenda, el enfermero líder deberá realizar la socialización de la misma con los demás integrantes de su equipo, para que se programen y la ejecuten.
5. El enfermero líder de cada equipo, será el responsable de efectuar ante el encargado del almacén de la Institución, la solicitud de los elementos de protección personal, de papelería, insumos y equipos médicos que se requieran para las atenciones domiciliarias y entregarlos a los integrantes del equipo.
6. Los integrantes del equipo interdisciplinario, de acuerdo al tipo de atención que vayan a realizar, deberán llevar los implementos necesarios para la atención, como hojas de evolución, formulas médicas, fonendoscopio, tensiómetro, equipo de órganos, elementos de protección personal, entre otros.
7. Llegado el día de atención de los usuarios programados en la agenda, de manera previa, los profesionales y técnicos integrantes de cada


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 41 DE 108	

equipo interdisciplinario acordarán un punto de encuentro, para que el conductor los recoja e inicien el recorrido por cada una de las viviendas de los usuarios.

8. En la llamada inicial se deben determinar los posibles síntomas respiratorios y nexos de contactos de la familia a visitar, así mismo, al ingreso a las instalaciones del domicilio del usuario, se debe identificar personas con sintomatología respiratoria o con otros síntomas sugestivos de infección por COVID-19, mediante la encuesta de Triage Respiratorio (Anexo 1), se debe suministrar mascarilla quirúrgica e insumos para la higienización de manos al paciente.


Nota: En caso de identificar síntomas o nexo de contacto sugestivos de infección por COVID19, se realizará el direccionamiento al grupo de vigilancia epidemiológica para incluirlos en el grupo de atención general por sintomatología respiratoria.

9. Si durante la atención domiciliaria, el médico o la enfermera requieren trasladar al usuario para atención intrahospitalaria, la líder del equipo deberá coordinar el mismo con la líder de referencia de la institución.
10. Una vez realizadas las atenciones diarias, el enfermero líder deberá revisar las necesidades de servicios complementarios y las fórmulas médicas generadas en la atención domiciliaria.
11. Para el caso de la necesidad de atención en servicios complementarios, el enfermero líder deberá informarlas a los líderes de cada servicio, para que éstos de acuerdo a la disponibilidad, organicen la programación de las atenciones complementarias originadas, como toma de muestras para laboratorio, consulta por psicología, entre otras. Es importante, que las citas para la atención en servicios complementarios, se programen en el horario definido para tal fin, que deberá ser diferente a las jornadas

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PÁGINA 42 DE 108	


establecidas para el equipo interdisciplinario, con el fin de asegurar la disponibilidad del conductor para hacer el traslado del personal de salud a las viviendas de los usuarios.

12. Luego de programadas las atenciones complementarias por parte de los líderes de cada servicio, éstos informarán al Enfermero líder de cada equipo interdisciplinario las citas asignadas, para que éste a través del Auxiliar de Enfermería informe a los usuarios sobre las mismas. Para el caso de toma de muestras de laboratorio clínico, el auxiliar de laboratorio, será el encargado de informar a los usuarios sobre las citas, con el fin de que le indique las recomendaciones que se deberán tener en cuenta para la toma de las muestras.
13. Es importante tener en cuenta que, para la toma de muestras de laboratorio en el domicilio de los usuarios, se tendrán disponibles 3 días a la semana, lunes, miércoles y viernes de 6 a.m. a 10 a.m.
14. Para la atención en servicios complementarios, el equipo deberá tener en cuenta lo indicado en el numeral 6 y 13, asimismo, contará con el conductor del equipo interdisciplinario para realizar los desplazamientos a las viviendas de los usuarios que requieran sus servicios, para tal fin, se deberá aplicar lo indicado en el numeral 7.
15. Si durante la atención, el usuario requiere medicamentos, se deberá adelantar el procedimiento indicado en el numeral 12. Si el usuario requiere de citas de control, el profesional perteneciente al equipo complementario, deberá informarlo al líder del servicio, para que se programen las citas e informarlas a los usuarios. Si durante la atención, el usuario requiere traslado para atención intrahospitalaria, se deberá aplicar lo indicado en el numeral 8.
16. Para el caso de las fórmulas médicas que se generen, éstas deberán ser entregadas al usuario para que él sea el encargado de reclamar los

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 43 DE 108	


medicamentos en cualquiera de las farmacias de las sedes de la ESE. Cuando el paciente sea mayor de 60 años, deberá reclamarlos a través de un familiar u otra persona autorizada, en caso de no tener alguien que pueda hacer la gestión de reclamarlos, los medicamentos deberán ser enviados al domicilio del usuario.

17. Teniendo en cuenta, que cada profesional debe responder por la digitación y facturación de las atenciones realizadas en los domicilios, se programarán para cada equipo dos jornadas por semana, para que éstos lleven a cabo la digitación en la historia clínica de las atenciones realizadas por cada uno y se efectúe la facturación de las mismas en el sistema, para esta última actividad, cada equipo contará con un facturador encargado de hacer el agendamiento y facturación de las actividades.
18. El enfermero líder de cada equipo, deberá programar al Auxiliar de Enfermería durante los días en que no exista programación de atenciones domiciliarias, para que realice seguimiento vía telefónica a la población en riesgo, en cuanto su estado de salud, entrega de medicamentos, atenciones complementarias, etc.
19. Ante la sospecha de un caso de VIH asintomático o que no requiera manejo intrahospitalario, se realizará la atención domiciliaria, incluyendo las pruebas rápidas de tamizaje y diagnóstico. Se considerará tratar inmediatamente al paciente según el riesgo de progresión de fase clínica y lo dispuesto en la Guía de Práctica Clínica Colombiana de VIH.
20. En pacientes en seguimiento por desnutrición moderada y severa, se realizará consulta domiciliaria programada 1 vez al mes, por médico general o pediatra, según sea la necesidad y se realizará seguimiento telefónico cada 15 días por auxiliar de enfermería.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 44 DE 108	


- **Procedimiento de atención de gestantes**

1. La auxiliar de la Ruta Materna perinatal, identifica el reporte de gravidez positivo por medio de la base de datos de laboratorios que se toman en los centros de salud de Eduardo santos, 7 de agosto y los servicios de urgencias.
2. Una vez identificados la gravidez positivo se inicia el proceso de agendamiento con una Profesional de enfermería en la modalidad de tele consulta.
3. La Profesional de Enfermería realiza la asesoría de opciones mediante modalidad de tele consulta. Posteriormente se programa la consulta de primera vez en modalidad atención domiciliaria con Enfermería.
4. En la atención domiciliaria la enfermera realizará la atención integral y entregará el kit de gestantes para iniciar ruta materna. La enfermera, diligenciará el cuadro del seguimiento de la ruta materna, teniendo en cuenta las indicaciones entregadas por la coordinación de gestión del riesgo.
5. Posterior a la consulta de Primera vez por Enfermería, donde se identifica el riesgo, si el riesgo materno es bajo se programa el segundo control con Medico, mediante la modalidad de visita domiciliaria. Los siguientes controles se realizaran de manera intercalado médico, enfermera por modalidad de tele consulta, hasta llegar al último trimestre de embarazo, donde a la semana 36 continua el médico con visita domiciliaria cada quince días, hasta culminar su embarazo.
6. Si el riesgo identificado es Alto los controles prenatales serán exclusivos por Medico general en atención domiciliaria.

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 45 DE 108	

7. Las atenciones del parto se realizaran en la Sede de Granjas continuando con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección social.

COPIA CONTROLADA


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 46 DE 108

- **Procedimiento de atención de toma de laboratorio**

1. Modalidad extramural domiciliaria: Para la toma de laboratorios en el domicilio, se requiere realizar el proceso de facturación previamente, con dos días de anterioridad para garantizar el ingreso al software ATHENEA y la verificación de la toma de muestra mediante llamada telefónica, que realizara la auxiliar de laboratorio a cada paciente programado.
2. Posteriormente, se asignará la auxiliar de laboratorio, quien se desplazará al domicilio de los pacientes programados en el horario de 6:00 am a 10:00 am. El desplazamiento se realizará mediante un vehículo asignado por la institución, que facilite la movilidad de una o dos auxiliares según la programación y los insumos que se requieran.
3. Una vez realizado el proceso de toma de muestra, y finalizada la jornada programada, las muestras serán llevadas al laboratorio para su procesamiento, el mismo día de la toma.
4. Los exámenes como: (Curva de glucosa y prueba de tolerancia a la glucosa), se dificultan en esta modalidad dado que el mismo paciente requiere varias tomas de muestra a diferentes horas.
5. Para facilitar la entrega de resultados vía correo electrónico se debe contar con formato de "consentimiento informado para envío de resultados" desde el momento de la orden para así ingresar la solicitud al software ATHENEA y garantizar la migración de los resultados a INDIGO.

- **Procedimiento de dispensación de medicamentos**

- Domicilio de medicamentos a pacientes mayores de 60 años:

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 47 DE 108	


Zona Urbana: El área de SIAU direcciona al Área de Farmacia las formulas impresas con su previa facturación de manera diaria, farmacia con servicio a domicilio con jornada continua para la oportunidad de entrega de 24 horas.

Zona Rural: La auxiliar de enfermería de la zona rural se encarga de la recolección de las fórmulas de los pacientes atendidos, dicha formulas previamente facturadas al área de farmacia para su respectivo alistamiento que entrega nuevamente a la auxiliar encargada para hacer llegar al usuario en la zona.

- Atención y entrega de medicamentos Habitantes de calle: centralizado desde palmas, el referente del programa de la secretaria municipal quien trae relación de fórmulas e historias clínicas de atención para que el área de facturación haga el correspondiente tramite y paso a Farmacia para la respectiva dispensación al encargado.
- Propuesta para cobertura de entrega de medicamentos a demás programas de atención: Recolección por parte de un referente que disponga la institución de las correspondientes 01-FRM-011740-I-2020 prescripciones de pacientes atendidos, para su respectiva facturación y recepcionadas en farmacia para desde el servicio hacer el llamado telefónico por zonas y turnos para evitar aglomeraciones y mayor accesibilidad y minimización de riesgos en la atención con los medicamentos ya listos para entregar.

- **Procedimiento de Servicios Odontológicos**


De acuerdo, a los lineamientos para la atención de urgencias por alteraciones de la salud bucal, durante el periodo de la pandemia por sars-cov-2 (covid-19) expedido por el ministerio de salud, se define lo siguiente:

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 48 DE 108	

La Asociación Dental Americana (American Dental Association - ADA, 2020), señala "que las emergencias dentales son potencialmente mortales y requieren tratamiento inmediato para detener el sangrado tisular continuo, aliviar el dolor o la infección graves, e incluyen: Sangrado incontrolado, Celulitis o una infección bacteriana difusa de tejidos blandos con hinchazón intraoral o extraoral que potencialmente puede comprometer la vía aérea del paciente, traumas que afecta los huesos faciales, lo que puede comprometer la vía aérea del paciente.

La atención dental urgente se enfoca en el manejo de afecciones que requieren atención inmediata para aliviar el dolor severo y/o el riesgo de infección y para aliviar la carga en los departamentos de emergencia del hospital y deben tratarse de la forma más mínimamente invasiva posible.

- Que para la atención de la población con 70 años o más y pacientes con condiciones crónicas de base o inmunodeprimidas por enfermedad o tratamiento, se requiere de un ambiente aseptico y totalmente esteril.
- Que la exposición del odontólogo y el grupo auxiliar así como todo el ambiente del área de atención en general se ve altamente expuesto a contaminación por la cercanía no mayor a 40 centímetros de la boca y nariz del paciente y agravado con la dispersión de aire y agua producida con la pieza de alta velocidad, micromotor, y jeringa triple.
- De acuerdo a lo anterior, hay viabilidad para atención domiciliaria, si se tiene la disponibilidad de equipos necesarios para la atención (unidad móvil o unidad portátil), así como los materiales e insumos suficientes y necesarios para garantizar la bioseguridad según los protocolos que sean dispuestos por el Ministerio.
- Acorde con la urgencia que origino la atención, la condición general de salud de la persona atendida, y los procedimientos realizados, los

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 49 DE 108	

profesionales de odontología, deberá definir la frecuencia, para realizar el control telefónico posterior, lo cual debe quedar registrado en los respectivos instrumentos (historia clínica, PICP, o los definidos por la entidad).


- En el seguimiento telefónico o virtual, deberá indagar sobre la evolución de la situación, reiterar o brindar las orientaciones que sean pertinentes, realizar los ajustes al plan manejo previsto conforme la evolución, o realizar nuevas instrucciones y remisiones de ser necesario conforme el criterio clínico.

- **Procedimiento de Programa Ampliado de inmunización**

Vacunación extramural:

Se cuenta con cinco vacunadoras quienes realizan la revisión de los listados de usuarios, y realizan demanda inducida, y búsqueda de inasistentes a vacunación, producto del seguimiento a cohortes de recién nacidos (RN) verificando en el Sistema de información Nominal PAIWEB, envío de listados de las EAPB, solicitud telefónica de usuarios.

En cada punto de vacunación estarán 2 auxiliares de enfermería. Una auxiliar está encargada de la búsqueda de los inasistentes y pendiente al llamado para verificación de datos de los usuarios en caso de inconsistencias, verificación en la página del Ministerio PAIWEB.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 50 DE 108	


- **Recurso Humano**

De acuerdo al personal reportado por los jefes de zona. Se ajusta a la disponibilidad de horas contratadas. Un equipo trabajaría en la mañana y otro en la tarde.

Los horarios de turnos que desarrollarán los profesionales estarán asignados de la siguiente forma:

Tabla 10. Distribución del Recurso Humano para atención domiciliaria

Profesional	Cantidad	Programa	Horario
Medico	6	RCV Moderado - Alto - Patología crónica de base no controlado - Ruta Materno Perinatal (ARO) Adultez - Vejez -seguimiento paciente con-DNT, seguimiento de programas especiales VIH, TBC, Hansen. Consulta por sintomatología general y respiratoria.	7am - 12 am y de 2 pm a 5 pm
Enfermera	6	RCV Bajo -Planificación - Primera infancia - infancia - Ruta Materno Perinatal- Consulta por sintomatología general y respiratoria.	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm
Psicólogo	2	Consulta psicológica	A necesidad
Odontólogo	2	Urgencias Odontológicas	A necesidad
Fisioterapeuta	1	Terapia física - Educación	A necesidad
Auxiliares de enfermería	7	Vacunación (PAI) - Afinamiento -seguimiento domiciliario	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm
Auxiliares de laboratorio	2	Toma de muestra de laboratorio	A necesidad

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 51 DE 108	

Facturadores	3	Proceso de facturación	7am – 12 am y de 2 pm a 5 pm
--------------	---	------------------------	---------------------------------

- **Dotación**


La E.S.E. Carmen Emilia Ospina, de acuerdo a los insumos requeridos por habilitación según Resolución 3100 del 2019. Para la consulta ambulatoria, en modalidad de atención domiciliaria, se cuenta con los siguientes elementos:

- Fonendoscopio para adulto o pediátrico (12)
- Tensiómetro para adulto o pediátrico (12)
- Equipo de órganos de los sentidos (12)
- Glucómetro (6)
- Martillo de reflejos (12)
- Termómetro (12)
- Cinta métrica (12)
- Báscula adulto (6)
- Bascula grado médico o pesa bebe (6)
- Tallmetro (6)
- Doppler Fetal (3)

8.2 Atención ambulatoria

- **Definición**


Es la modalidad de atención intramural que se les realiza a los usuarios, en donde el usuario debe acudir a un centro de salud y se le prestan servicios de salud para actividades con énfasis en la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 52 DE 108	

- **Servicios**

Tabla 11. Servicios atención ambulatoria

SERVICIO	PERSONAL	IMPACTO
Consulta Externa	Medicina	área urbana y rural de la ciudad de Neiva
Ruta riesgo cardiovascular	Medicina/ Enfermería	
Ruta materno perinatal	Medicina/ Enfermería	
Ruta Desnutrición menor 5 años	Medicina/ Pediatría	
Programas especiales TBC y Lepra.	Medicina	
Planificación familiar	Medicina/ Enfermería	
Detección temprana para cáncer cérvico uterino (Demanda espontánea y programada)	Enfermería	
Jornada de implante Subdermico	Enfermería	
PAI (Demanda espontánea y programada)	Auxiliares de vacunación	
Programas Especiales TBC Lepra VIH (Sede Canaima)	Medicina	
Atención para la Interrupción Voluntaria del Embarazada	Medicina	
Urgencias odontológicas	Odontología	
Laboratorio clínico	Auxiliares de laboratorio	
Consulta de Pediatría	Pediatra	
Consulta de Psicología	Psicóloga	
Imágenes diagnósticas y ecografías obstétricas	Técnico en Radiología	

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 53 DE 108	

También se tiene a consideración del Decreto 0549 de 2020, la atención de Infancia en los rangos de edades y horarios establecidos en la ciudad de Neiva.


- **Operatividad de la atención**

En conformidad, al Plan de Acción para la Prestación de Servicios de Salud durante las Etapas de Contención Y Mitigación de la Pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), se establece como directriz la restricción de consulta externa en modalidad intramural para los procedimientos de promoción y prevención y otros servicios ambulatorios de acuerdo al perfil de salud y riesgo de la población.

Se restringen los procedimientos de valoración integral, detección temprana, protección específica y educación para la salud, contempladas en la Resolución 3280 de 2018, con excepción de los siguientes servicios y procedimientos: i) vacunación, ii) atención para el cuidado prenatal de alto riesgo, iii), control posparto y del recién nacido de alto riesgo iv) suministro de métodos anticonceptivos y v) atención de interrupción voluntaria del embarazo en los casos previstos en la Sentencia C355 de 2006.

Esta restricción debe ser considerada a partir de la segunda fase de optimización de la capacidad instalada, e implementada en su totalidad en la tercera fase de ampliación de la capacidad instalada (respuesta), permitirá una mejor disponibilidad de recurso humano, consultorios, insumos y aportarán a la descongestión de los servicios de salud y minimización de la exposición al virus.

Desde el 16 de marzo de 2020, ante la declaratoria de emergencia sanitaria en el país, alerta amarilla institucional, se reactivan los planes hospitalarios de emergencia y en coherencia al Plan de Acción para la Prestación de Servicios

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 54 DE 108		

de Salud de la Pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19), se puso en marcha el plan de contingencia institucional de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, y se tomaron acciones pertinentes en el componente de atención y prestación de servicios.


Entre las acciones que se tomaron, encuentran las siguientes:

- Se continuó la prestación de los servicios de los centros de salud del área rural de los corregimientos Vegalarga, San Luis, Caguan y Fortalecillas.
- Se suspendieron las brigadas de salud extramurales en los diferentes corregimientos y veredas de la zona norte y sur, a partir del 21 de marzo de 2020.
- Se suspendió prestación de servicio de brigadas extramurales en área urbana.
- Se definió como área de expansión o ampliación de la capacidad instalada de urgencias para atender pacientes por covid 19, los consultorios de consulta externa de los centros de salud de granjas, Canaima, IPC y palmas.
- Teniendo en cuenta las aéreas de expansión, se brindará la atención intramural, en dos sedes del área urbana, Siete de agosto y Eduardo Santos.

● **Procedimiento de atención ambulatoria**


Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones para la atención presencial en las sedes de Eduardo Santos y Siete de agosto:

1. Identificar personas con sintomatología respiratoria o con otros síntomas sugestivos de infección por COVID-19 utilizar encuesta de

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 55 DE 108	


triage respiratorio (Anexo 1), al ingreso a las instalaciones del prestador de servicios de salud, suministrando mascarilla quirúrgica e insumos para la higienización de manos.

2. Se busca dar continuidad con lo establecido previamente, adicional a esto, que en los servicios: Citología Cervicouterina, Vacunación, Laboratorio clínico y Urgencias Odontológicas, se establezcan horarios de atención por cita previa en SIAU, con la finalidad de evitar conglomeraciones.
3. En cuanto a la atención del parto y del recién nacido se realizará en sala de partos del centro de salud de Granjas.
4. Se cuenta con la disponibilidad de la atención por pediatría, en modalidad presencial, según sea el caso.
5. La atención de la Ruta de desnutrición en el menor de 5 años, de manera presencial se realizarán una vez al mes extremando las medidas de cuidado y protección a los niños y sus familias con el fin de ajustar y garantizar la continuidad del tratamiento. Una vez superada la emergencia sanitaria se continuará con lo establecido en la normatividad vigente. (Resolución 5406 de 2015).
6. Implementación de suministro de medicamentos en el domicilio a población con el aislamiento preventivo mayor de 70 años, con el fin de proteger a la población con mayor riesgo de contagio y complicaciones, se coordinó con el operador Discolmedica, la entrega de los medicamentos en el domicilio.
7. Como estrategia para evitar el desplazamiento de los usuarios del programa Riesgo Cardiovascular, se brindará la prescripción y dispensación de medicamentos, mediante la asistencia de un familiar a la cita, que no se encuentre en el grupo de riesgo, ni que presente sintomatología respiratoria.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 56 DE 108	

8. Suspensión de servicio odontológico no urgente, siguiendo la recomendación de la OMS se deben suspender las consultas de odontología, salvo en situaciones urgentes. En la atención de estos pacientes se adoptarán las medidas de bioseguridad pertinentes de acuerdo con las recomendaciones y directrices emanadas por el Ministerio de Salud y Protección Social.
9. El procedimiento para la atención de los usuarios, es el mismo que hay está establecido en el mapa de procesos servicio intramural de consulta externa.
10. Como garantía de la atención de pacientes con sintomatología respiratoria a solicitud de cita por demanda espontánea, se realizará el direccionamiento a que dicha consulta no urgencia, sea atendida en la sede IPC.
11. La Ruta Materno perinatal se atenderá de manera presencial solamente si el riesgo Materno es bajo.

COPIA CONTROLADA

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 57 DE 108		


- **Procedimiento de atención de laboratorios intramural**

1. Modalidad Jornada de salud área urbana. Se programarán jornadas de toma de muestra de lunes a viernes, en los centros de salud de Granjas, Canaima y Palmas en el horario de 6:00 am a 9:00 am, para garantizar el cubrimiento de todos los pacientes que se requiera quienes deberán ser programados, según disposición de pico y cedula por parte de autoridad municipal.

Se debe disponer de carpas en áreas ventiladas en las zonas para ubicar la estación de toma de muestra. Se deben autorizar un máximo de 25 pacientes citados con diferencia de 7 minutos cada uno para evitar aglomeraciones, teniendo en cuenta que las curvas de glucosa y pruebas de tolerancia oral a la glucosa deben ser programadas de 6:00 am a 6:30 am. El proceso de facturación debe hacerse con anticipación, un día antes para garantizar el ingreso de la información al software ATHENEA.

2. Modalidad Jornada de salud área rural. Para la toma de laboratorios en los centros de salud del área rural, se realizará un cronograma mensual de dos brigadas por mes, se asignará una o dos auxiliares de laboratorio con los insumos según sea la necesidad. Se aclara, la importancia de realizar la demanda inducida de máximo 50 usuarios.

Para la organización de la brigada, se solicitará a las auxiliares circulantes de los centros de salud, verificar las ordenes de laboratorio, se realizará previamente el proceso de facturación, una vez se confirme el proceso de facturación se procede a realizar el ingreso al software ATHENEA. Para la movilidad, se debe garantizar el transporte por parte de la institución.

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 58 DE 108	

- **Procedimiento Programa Ampliado de Inmunización**

Vacunación Intramural:

En área Urbana: dos centros vacunadores:

- Eduardo Santos
- Siete de agosto

Con horario de atención de lunes a viernes de 7am a 6pm, en jornada continua, aplicando la principal estrategia la VACUNACION SIN BARRERAS.


Para evitar las concentraciones de las personas los vacunadores llenan solamente el registro diario de vacunación consignando toda la información actualizada del usuario, posteriormente se realiza la vacunación y cuando el servicio este desocupado se complementa el proceso

En la zona rural todos los puestos de vacunación continúan prestando el servicio.

- **Localización**

La atención intramural para prestar servicios de salud de área ambulatorio, por plan de contingencia se definió que fuera en la sede de Eduardo santos y siete de agosto, teniendo en cuenta que estos dos centros no tienen habilitado servicios de urgencias, lo que disminuye la posibilidad de infección cruzada.

- Sede Eduardo Santos, se encuentra ubicado en la comuna 9, dirección Cra 5 # 80C-68, Barrio Eduardo Santos.
- Sede Siete de agosto se encuentra ubicado en la comuna 5, dirección Cll 11 # 25 - 45, Barrió 7 de agosto.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 59 DE 108	

Adicional se implementara el servicio de laboratorio, con estación de toma de muestras en:

- Granjas, ubicada en la calle 34 #8-30, en zona norte.
- Canaima, ubicada en la Carrera 22 #26-19, en zona sur.
- Palmas, ubicada en la calle 21 #55-43, zona oriente.

En cuanto a vacunación, con previa autorización de las autoridades, se dispondrá de dos puestos de atención estratégicos, con el fin de dar continuidad en zona sur y oriente, debido al cierre de dicho servicio en la sede de IPC y Canaima por la contingencia, así:

- Contiguo al CAI del barrio Timanco
- Contiguo al CAI del barrio LOS ALPES

Con la finalidad de evitar conglomeraciones, se dispondrá de marcación para permitir el distanciamiento obligatorio, y se prestará este servicio en horario de: 8 am a 3:00 pm, en jornada continua.

Para la atención de pacientes sintomáticos respiratorios que requieran de atención ambulatoria, no urgencia, se dispondrá en la sede IPC de consultorio para tal finalidad.

- **Recurso Humano**

El recurso humano es definido y supervisado por los jefes de zonas. Los horarios de turnos que desarrollarán el recurso humano, para la atención intramural, estarán asignados de la siguiente forma:



	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 60 DE 108	

Tabla 12. Distribución del Recurso Humano atención intramural en Eduardo Santos

RECURSO HUMANO	CANTIDAD	SERVICIOS / FUNCIÓN	HORARIOS
Agentes de SIAU	1	Oficina atención al usuario	7 am -6 pm
Auxiliar de enfermería	1	Auxiliar de ruta materna	7 am -6 pm
Auxiliar de enfermería	1	Circulante	7 am -6 pm
Facturadores	1	Facturación	6 am - 6 pm
Medico	2	Rutas integrales de atención en salud maternoperinatal	6 am - 1 pm 1 pm - 6 pm
Medico	4	Consulta externa	6 am - 1 pm 1 pm - 6 pm
Medico	2	Ruta riesgo cardiovascular	6 am - 1 pm 1 pm - 6 pm
Enfermera Jefe	2	Planificación, citología, RCV	6 am - 1 pm 1 pm - 6 pm
Auxiliar de enfermería	2	Vacunación	7 am - 12 pm 2 pm - 6 pm
Odontólogo	2	Urgencias odontológicas	6 am - 6 pm
Higienista oral	2	Urgencias odontológicas	6 am - 6 pm
Auxiliar de enfermería	1	Toma de muestra de laboratorio	6 am - 9 am
Auxiliar de regencia	1	Servicio farmacéutico	6 am - 6 pm
Psicóloga	1	Aseoría VIH, Riesgo psicosocial	2 pm - 5 pm
Vigilante	1	Personal de vigilancia	6 am - 6 pm
Auxiliar de aseo	1	Personal de Aseo	6 am - 6 pm

Tabla 13. Distribución del Recurso Humano atención intramural en Siete de Agosto

RECURSO HUMANO	CANTIDAD	SERVICIOS / FUNCIÓN	HORARIOS
Agentes de SIAU	1	Oficina atención al usuario	7 am -6 pm
Auxiliar de enfermería	1	Auxiliar de ruta materna	7 am -6 pm
Auxiliar de enfermería	1	Circulante	7 am -6 pm
Facturadores	1	Facturación	6 am - 6 pm
Medico	3	Rutas integrales de atención en salud maternoperinatal	6 am - 1 pm 1 pm - 6 pm
Medico	1	Consulta externa	6 am - 1 pm 1 pm - 6 pm

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 61 DE 108	

Ginecólogo	1	Toma ecografías obstétricas	7 am – 10 am
Medico	2	Ruta riesgo cardiovascular	6 am - 1 pm 1 pm - 6 pm
Enfermera Jefe	2	Planificación, citología, RCV	6 am - 1 pm 1 pm - 6 pm
Auxiliar de enfermería	2	Vacunación	7 am - 12 pm 2 pm - 6 pm
Auxiliar de enfermería	1	Toma de muestra de laboratorio	6 am - 9 am
Auxiliar de regencia	1	Servicio farmacéutico	6 am - 6 pm
Psicóloga	1	Asesoría VIH, Riesgo psicosocial	2 pm - 6 pm
Vigilante	1	Personal de vigilancia	6 am - 6 pm
Auxiliar de aseo	1	Personal de Aseo	6 am - 6 pm

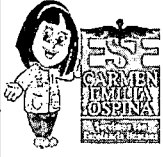
Se cuenta con la contratación de dos médicos pediatras, para garantizar la atención de consulta pediátrica en la modalidad atención intramural, atención domiciliar, Teleconsulta e interconsulta. A continuación, se relaciona los horarios:

Pediatra 1: lunes a viernes 9:00a a 12:00 pm. Total, horas: 50 horas.

Pediatra 2: lunes a viernes 2:00 pm a 5:00 pm y 2 horas los domingos en hospitalización y urgencias de Canaima. Total, horas: 50 horas.

- **Dotación**

La E.S.E Carmen Emilia Ospina cuenta en los diferentes centros de salud, como Eduardo Santos y Siete de agosto, consultorios con los respectivos insumos requeridos por habilitación resolución 3100 del 2019. Para la consulta ambulatoria intramural, se cuenta con los siguientes elementos en los consultorios:

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 62 DE 108	


- Fonendoscopio para adulto o pediátrico
- Tensiómetro para adulto o pediátrico
- Equipo de órganos de los sentidos
- Glucómetro
- Martillo de reflejos
- Termómetro
- Cinta métrica
- Bascula grado médico o pesa bebe
- Tallimetro

8.3 Teleconsulta

- **Definición**

Las teleconsultas son un enfoque útil para evaluar pacientes y reducir las visitas innecesarias a los servicios de urgencias o ambulatorios. Las teleconsultas programadas permiten la evaluación, el monitoreo y el seguimiento de pacientes ambulatorios que no requieren una evaluación presencial.


La teleconsulta se realizaría por seguimiento telefónico, con el fin de brindar orientaciones sobre adherencia y continuidad del tratamiento, información sobre hábitos de vida saludable, incluyendo buenas prácticas en salud mental, durante el aislamiento preventivo, identificación cuando se requiera o supervisión de tratamientos, a través de comunicación por telefonía fija o móvil.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 63 DE 108	

- **Servicios**

Tabla 14. Servicios teleconsulta

SERVICIO	PERSONAL	IMPACTO
Consulta de Pediatría	Pediatra	área urbana y rural de la ciudad de Neiva
Ruta riesgo cardiovascular Riesgo Bajo	Medicina/ Enfermería	
RIA de mantenimiento y promoción de salud en la Juventud.	Medicina	
RIA de mantenimiento y promoción de salud en la Adultez	Medicina	
RIA de mantenimiento y promoción de salud en la vejez.	Medicina	
Ruta de Desnutrición en el menor de 5 años	Medicina	
Planificación familiar	Medicina/ Enfermería	
Atención para la Interrupción Voluntaria del Embarazada	Medicina	
Consulta por sintomatología general /demanda espontanea	Medicina/ Enfermería	
Consulta por sintomatología respiratoria /demanda espontanea	Medicina/ Enfermería	
Orientación en salud mental	Psicología	
Consulta/seguimiento odontología	Odontólogo	
Asesoría en opciones Consulta Ruta Materno Perinatal Riesgo Bajo	Medicina/ Enfermería	

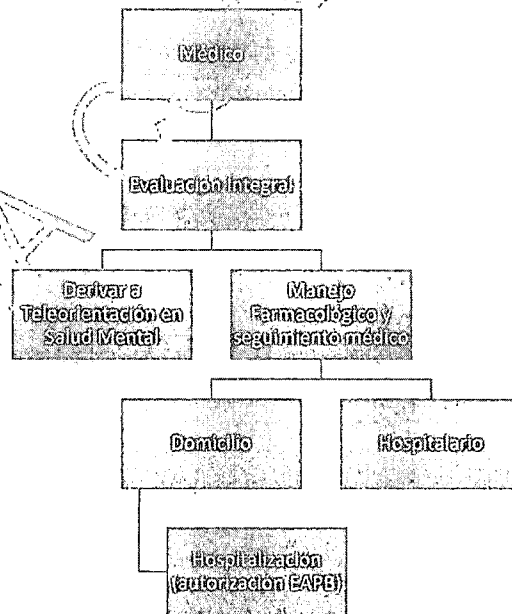
	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 64 DE 108	

- **Operatividad de la atención**

- En la sede de Canaima, se ubicarán consultorios y áreas, en donde se permita el adecuado desarrollo y acercamiento de la consulta por medio telefónico.
- El área de SIAU, por medio de la captación espontánea de consultas, junto con los líderes de cada ruta, se definirá el agendamiento para profesionales de la salud (Medicina, enfermería, Pediatría, Psicología, Odontología), en las rutas según la necesidad.

Según Resolución 521/2020 la consulta telefónica o virtual para sintomatología general, se puede desarrollar de la siguiente manera:

Ilustración 13. Atención por Medico general a pacientes sintomatología general. Resolución 521 de 2020




	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 65 DE 108	

Ilustración 14. Atención por Enfermería a pacientes sintomatología general. Resolución 521 de 2020

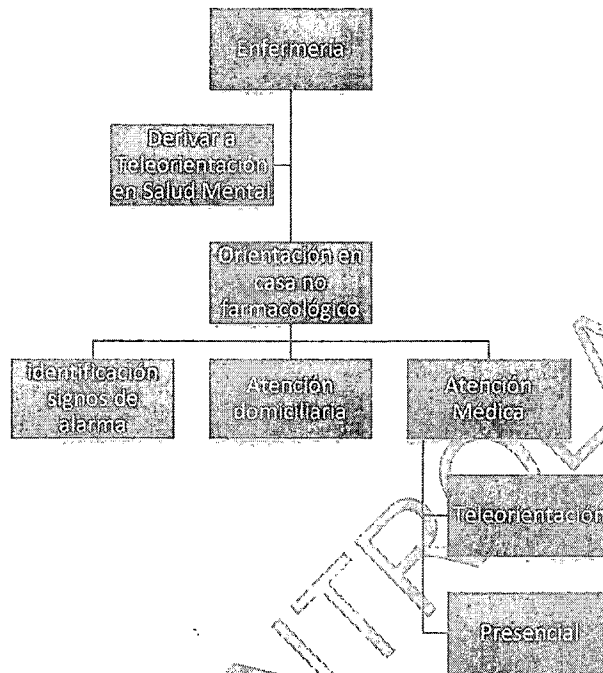
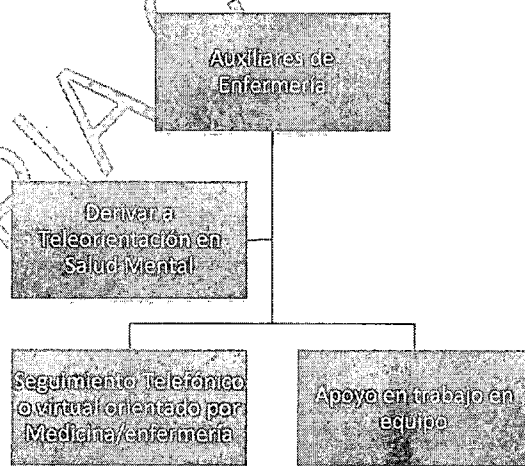


Ilustración 15. Atención por Auxiliar de Enfermería a pacientes sintomatología general. Resolución 521 de 2020



De igual manera da lineamientos para la atención a pacientes con sintomatología respiratoria, así:


	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 66 DE 108	

Ilustración 16. Atención por Medico general a pacientes sintomatología respiratoria. Resolución 521 de 2020

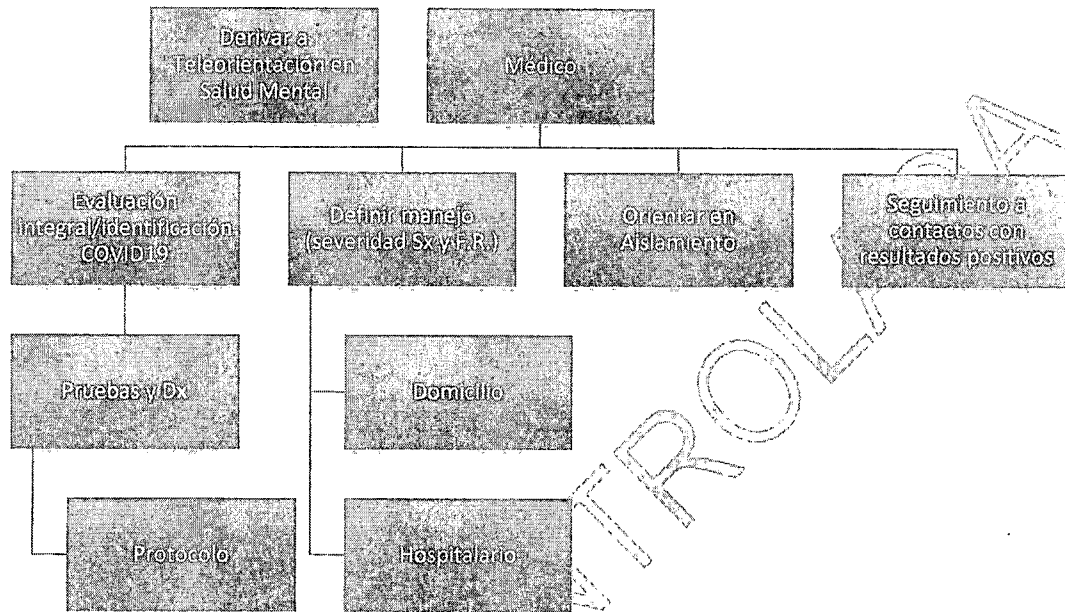
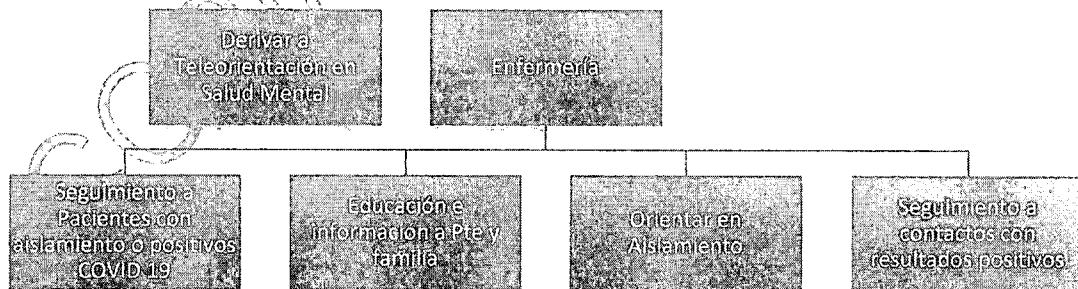



Ilustración 17. Atención por Enfermería a pacientes sintomatología respiratoria. Resolución 521 de 2020




	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 67 DE 108	

A continuación, se hará una breve descripción del procedimiento para llevar a cabo la estrategia de atención mediante llamada telefónica la cual podrá ser realizada de dos maneras: por demanda espontánea y demanda inducida.

Demanda Espontánea:

1. El usuario establece comunicación con el call center y solicita la atención por medicina o enfermería, el agente realizará inmediatamente la verificación de derechos del usuario y procederá a agendar la cita. En caso que el usuario no se encuentre en base de datos se le indicará la razón por la cual no puede ser atendido mediante esta modalidad.
2. El facturador(o agente del callcenter) procede hacer apertura del ingreso y se trasfiere de inmediato la llamada al profesional, en caso que el profesional se encuentre en otra llamada se le indicará el usuario que espere unos minutos mientras se desocupa.
3. Al hacer efectiva la comunicación con el profesional atiende la llamada y realiza el proceso de atención de acuerdo a las necesidades de salud del usuario.
4. Durante la atención se lleva a cabo el registro en software de historia clínica y se dan las indicaciones de manejo al usuario de acuerdo a conducta definida y cuidados a seguir.
5. Se le explica al paciente que en caso de ordenarse laboratorios la institución se pondrá en contacto telefónico con el usuario para informarle la fecha, hora, sede de la cita asignada y las recomendaciones de preparación para que asista a la toma de la muestra.
6. En el caso de ordenar medicamentos el usuario deberá asistir a la farmacia de la sede más cercana de su domicilio presentando su


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 68 DE 108

documento de identidad y se le dispensarán los medicamentos correspondientes.


7. Una vez finalice la consulta el facturador procederá a cerrar el ingreso y facturar la actividad realizada.
8. Diariamente estará disponible una persona que llevará a cabo la revisión de las consultas realizadas para entregar el listado de usuarios con laboratorios pendientes y proceder a facturar el procedimiento e informa vía telefónica al usuario de la cita.

Demanda Inducida:


1. Se genera bases de datos por sede de acuerdo a curso de vida para realizar actividad correspondiente.
2. El auxiliar encargado realiza la siguiente verificación:
 - Bases de datos para validar derechos en la E.S.E.
 - Consultar el validador de EAPB.
 - Verificar en sistemas si se cumple con la periodicidad establecida para cada actividad.
3. Una vez se tiene revisado la base de datos y se cuenta con el listado, de los usuarios aptos para agendar, se procede a realizar las llamadas con el fin de verificar si el usuario coincide con el número de teléfono registrado en la base de datos.
4. Si el usuario no se logra localizar en ese número telefónico registrado se toma como una demanda inducida no efectiva.
5. Si el usuario corresponde se procede a agendar de acuerdo a la actividad de promoción que aplique. Se da la información de la hora y la fecha en la cual el profesional lo contactará para llevar a cabo la teleconsulta. Es importante resaltar en el usuario que debe contestar la llamada y disponer de tiempo para la consulta.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 69 DE 108	

6. El día que se lleve a cabo la teleconsulta, el facturador al iniciar la jornada realizará la apertura de ingresos de las agendas programadas para la atención por la modalidad de demanda inducida.
7. Facilitar al profesional encargado de la consulta el listado de los usuarios con sus respectivos números telefónicos, para que sean contactados de acuerdo al horario agendado.
8. Al hacer efectiva la comunicación con el usuario se realiza el proceso de atención de acuerdo a la consulta programada, realizando el diligenciamiento en software de historia clínica y se dan las indicaciones de manejo al usuario de acuerdo a conducta definida y cuidados a seguir.
9. Si el usuario no atiende a la llamada esta cita se contara como inasistente.
10. Se le explica al paciente que en caso de ordenarse laboratorios la institución se pondrá en contacto telefónico con el usuario para informarle la fecha, hora, sede de la cita asignada y las recomendaciones de preparación para que asista a la toma de la muestra.
11. En el caso de ordenar medicamentos el usuario deberá asistir a la farmacia de la sede más cercana de su domicilio presentando su documento de identidad y se le dispensarán los medicamentos correspondientes.
12. Una vez finalice la consulta el facturador procederá a cerrar el ingreso y facturar la actividad realizada.
13. Diariamente estará disponible una persona que llevará a cabo la revisión de las consultas realizadas para entregar el listado de usuarios con laboratorios pendientes y proceder a facturar el procedimiento e informa vía telefónica al usuario de la cita.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 70 DE 108		

- Según los Lineamientos para dar continuidad a la implementación de la atención de los niños con diagnóstico de desnutrición aguda moderada y severa, durante el aislamiento preventivo obligatorio se debe realizar el seguimiento individual de los niños de 0 a 59 meses con desnutrición aguda que sean derivados hacia el manejo ambulatorio y hasta que se evidencie recuperación de manera telefónica o cualquiera de las modalidades de prestación de servicios de salud de atención definidas por la Resolución 3100 de 2019, con una periodicidad no mayor a quince (15) días con el fin de identificar aceptación y consumo de la FTLC así como complicaciones.
- Con respecto, al seguimiento de población de VIH y Hepatitis, se recomienda que una persona del equipo de salud de la IPS de atención en VIH o aquellas IPS que ofrecen atención a personas con hepatitis B o C llamen a todas las personas con citas programadas por la consulta externa para determinar el objetivo de la consulta y la condición actual de la persona. En caso de que solo se requiera renovar la prescripción para dar continuidad al tratamiento, los medicamentos podrán ser enviados de manera domiciliaria.
- La prescripción de medicamentos solo puede realizarse si existe una atención en la modalidad de telemedicina de forma sincrónica, sin perjuicio de la continuidad de formulación de medicamentos en pacientes crónicos que requieran sus tratamientos previamente establecidos.
- En el área rural dispersa, se dispondrá según sea la disponibilidad de la valoración previa en el domicilio por parte de auxiliar de enfermería/ Promotora de salud de la zona, en donde se realizará actividades como:
 - Toma de Signos Vitales - identificación cumplimiento metas (T.A. - Glucometrías)-Orientación en adherencia y continuidad de tratamiento-

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 71 DE 108	

información en hábitos de vida saludable- Buenas prácticas en salud mental- Derivación a atención domiciliaria por parte de médico del área rural. Lo anterior como apoyo a la teleconsulta en dicha área.

- De manera diaria, a las 5:00 pm, se comunicará el listado de pacientes con el respectivo direccionamiento que requiera de atención domiciliaria para el agendamiento por ésta modalidad.
- **Localización**

La atención en modalidad de Teleconsulta, para prestar servicios de salud de área ambulatorio, por plan de contingencia se definió que fuera el centro de salud de Canaima.


- **Recurso Humano**

De acuerdo al personal reportado por los jefes de zona. Se ajusta a la disponibilidad de horas contratadas. Un equipo trabajaría en la mañana y otro en la tarde.

Los horarios de turnos que desarrollarán los profesionales estarán asignados de la siguiente forma:

Tabla 15. Distribución del Recurso Humano para modalidad Teleconsulta

Profesional	Cantidad	Programa	Horario
Medico	2	sintomatología Respiratoria/ Teleorientación para covid 19	7am – 12 am y de 2 pm a 5 pm
Medico	2	Patología de base controlada - Riesgo Cardiovascular	7am – 12 am y de 2 pm a 5 pm

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 72 DE 108	


		bajo- Ruta Materno Perinatal	
Medico	2	juventud - planificación - Adultez – Vejez	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm
Médico	2	sintomatología general	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm
Enfermera	2	Planificación Familiar/ Ruta materno perinatal y RCV	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm
Enfermera	1	sintomatología Respiratoria/ Teleorientación para covid 19	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm
Enfermera	1	sintomatología general	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm
Pediatra (según necesidad)	2	Consulta de pediatría	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm
Psicólogo (según necesidad)	1	Consulta de psicología	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm

• **Dotación**

Para la consulta externa por medicina general y de enfermería, en modalidad de Teleconsulta, se requiere de los siguientes elementos:

Tabla 16. Dotación

Insumos	Cantidad
Computadores	7
Teléfonos	7
Consultorio	7

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 73 DE 108		

8.4 Telemedicina

- Definición**

Conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos de los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye entre otras telemedicina y teleeducación en salud. La utilización de la modalidad de telemedicina Permite brindar atención especializada a distancia usando plataformas TIC a pacientes que se encuentran hospitalizados bien sea en su domicilio o en instituciones de salud.

Mediante un acceso remoto desde cualquier dispositivo con acceso a internet, el paciente puede contactarse con talento humano en salud (profesional y no profesional), ya sea para control de síntomas, con evaluación de posible empeoramiento del proceso respiratorio que pueda requerir traslado al hospital, o para el seguimiento de respuesta al tratamiento.


- Servicios**

Tabla 17. Servicios telemedicina

SERVICIO	PERSONAL	IMPACTO
Gestantes	Medicina	área urbana de la ciudad de Neiva
Ruta riesgo cardiovascular moderado y Alto	Medicina	
Morbilidad general/Patología general no controlada	Medicina	

- Procedimiento de atención de la modalidad telemedicina**

Teniendo en cuenta que la E.S.E Carmen Emilia Ospina, actualmente, tiene el servicio de Medicina Interna, el servicio de Ginecología y Ginecobstetricia y el

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 74 DE 108	


servicio de Pediatría, habilitado en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS. Se realiza la propuesta de apertura de estos servicios con las EAPB que se tiene contrato, para tener la posibilidad de ofertar estas especialidades básicas mediante la modalidad de telemedicina.

Una vez definida la contratación con las EAPB, se solicitaría la contratación de los especialistas.

Las estrategias para la atención, sería la siguiente:

- Paciente se cita presencialmente al centro de salud de Eduardo Santos o Siete de agosto, el médico general realiza la valoración del paciente y realiza la interconsulta por el especialista.
- Paciente canalizado por alguna de las modalidades anteriores que requiera según criterio médico la valoración por pediatría, en los horarios establecidos de prestación de dicho servicio, se dispondrá de acercamiento telefónico en tiempo real y el médico general, será quien defina la conducta del paciente.
- La prescripción se enviará escaneada y firmada por el médico tratante, mediante la plataforma digital que sea utilizada por el prestador de servicios de salud.
- **Localización**

La atención en modalidad de Telemedicina, para prestar servicios de salud de área ambulatorio, por plan de contingencia para atención ambulatoria, se definió que fueran los centros de salud de Eduardo Santos y Siete de Agosto.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 75 DE 108	

- **Recurso Humano**

De acuerdo al personal reportado por los jefes de zona. Se ajusta a la disponibilidad de horas contratadas. Un equipo trabajaría en la mañana y otro en la tarde.

Los horarios de turnos que desarrollarán los profesionales estarán asignados de la siguiente forma:

Tabla 18. Distribución del Recurso Humano para modalidad Telemedicina


Profesional	Cantidad	Programa	Horario
Medico	3	Consulta externa – Patología de base no controlada- RCV moderado y alto – gestantes	7am – 12 am y de 2 pm a 5 pm
Pediatra (según necesidad)	2	Consulta de pediatría	7am - 12 am y de 2 pm- 5 pm

- **Dotación**

Para la consulta externa por medicina general, en modalidad de Telemedicina, se requiere de los siguientes elementos:

Tabla 19. Dotación telemedicina

Insumos	Cantidad
Computadores	3
Audífonos Diadema para computador	3
Cámaraweb	3
Licencia de Software Telemedicina	1
Teléfono	3

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 76 DE 108	

En términos generales, para una teleconsulta, es necesario tener una conexión a Internet, una computadora adecuada con capacidades de audio y video y dispositivos de transmisión. Se recomiendan conexiones rápidas y estables a Internet y banda ancha.

8.5 Teleeducación

- **Definición**

La teleeducación de acuerdo a lo establecido en la Ley 1419 de 2010 es la utilización de las tecnologías de la información y la telecomunicación, para la práctica educativa de la salud a distancia, adoptada por la E.S.E Carmen Emilia Ospina de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Resolución 521 de 2020. La estrategia se operativizará mediante contacto telefónico y virtual con el usuario para educación individual y colectiva, respectivamente.

La institución dispondrá a través del área de comunicaciones y TICS las herramientas como canales virtuales para la educación grupal, con un cupo limitado de usuarios o en su caso según la necesidad para acercamiento individual, teniendo en cuenta los recursos del usuario.

Según cada una de las Rutas de Atención Integral en salud, se hace indispensable dar continuidad con la educación en salud, y ante la contingencia se debe garantizar.

A continuación, se relacionan los cursos y asesorías que se tienen implementados en la institución para brindar educación, información y comunicación en salud:


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 77 DE 108	

Tabla 20. Cursos y asesorías implementados en la Institución

Tema	Responsable	Impacto
Asesoría en lactancia materna	Psicólogo-fisioterapia-Auxiliar de Enfermería	Área urbana y rural de la ciudad de Neiva- Previa seguimiento a paciente con disponibilidad de las tecnologías necesarias.
Curso de Preparación para la maternidad y paternidad	Psicólogo-fisioterapia-Auxiliar de Enfermería	
Curso de estimulación temprana en el menor de 1 año	Fisioterapia.	
Curso educativo a pacientes de Programa RCV	Enfermería-Fisioterapia-Auxiliar de Enfermería.	
Hábitos saludables-Promoción de la salud.	Médico-Enfermería-Fisioterapia-Psicología-Auxiliar de Enfermería.	
Demanda inducida RMPS	Médico-Enfermería-Fisioterapia-Psicología-Auxiliar de Enfermería/odontología.	
Educación en salud oral	Odontólogo- Auxiliar de odontología	
Buenas prácticas en salud mental	Psicología	
Educación y seguimiento en signos de alarma- RCV y ARO	Enfermería-Fisioterapia-Auxiliar de Enfermería.	

A continuación, se describe el procedimiento:


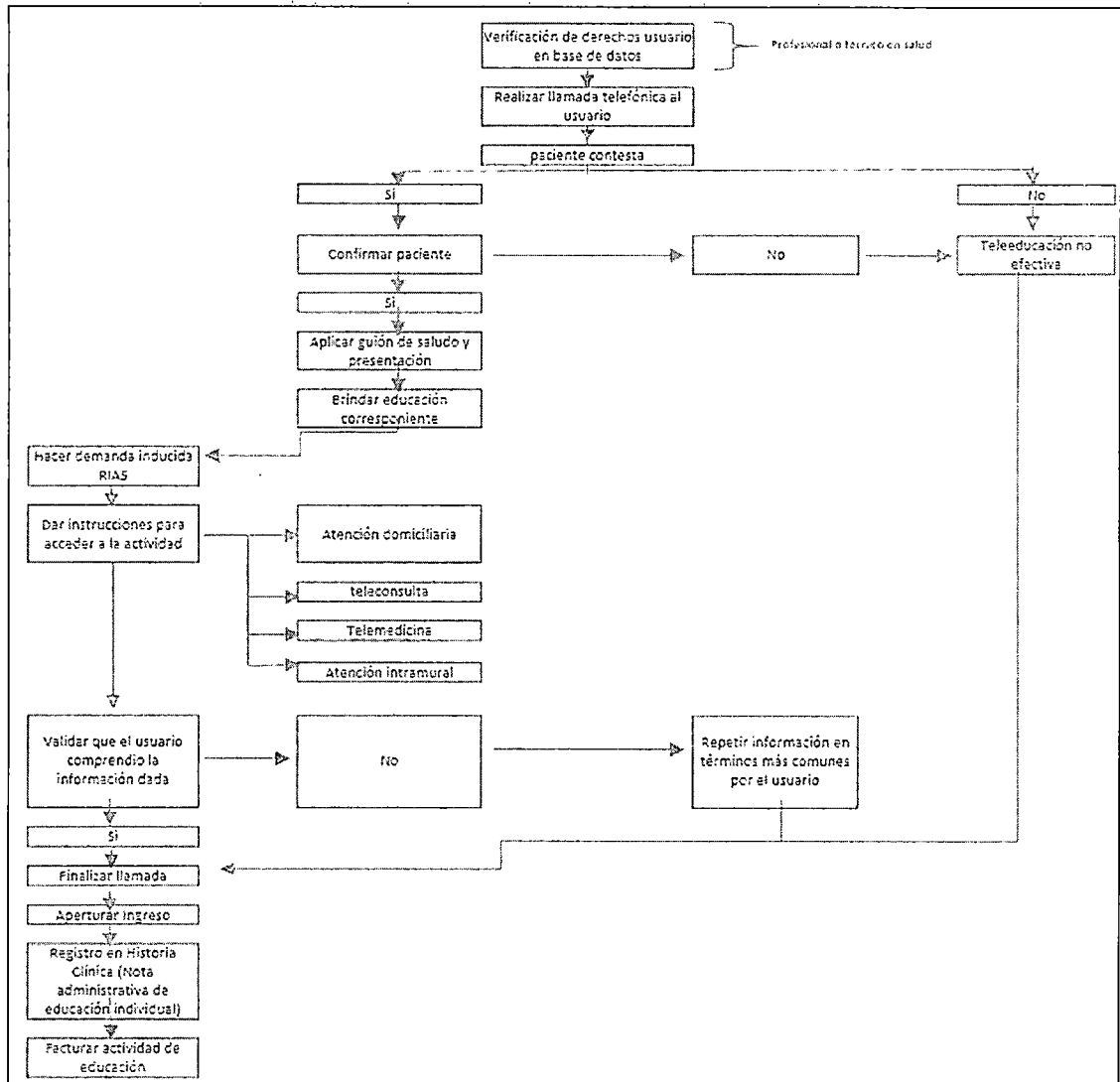
	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 78 DE 108	


Ilustración 18. Flujograma de atención en modalidad Teleconsulta



8.6 Procedimiento de agendamiento SIAU y Facturación de los servicios

Debido al plan de contingencia, en la modalidad intramural se cuenta con una persona, en el servicio de atención al usuario, en las sedes de Eduardo santos y siete de agosto.

Cubriendo las siguientes actividades:

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 79 DE 108	

- Asignación de citas por odontología únicamente urgencias estas se asignan solo en el centro de salud de Eduardo Santos.
- Asignación de citas médicas para riesgo cardiovascular, materno perinatal y tratamientos especiales para: Epilepsia, Psiquiátrico, hipotiroideos entre otros.
- Realizando las radicaciones pertinentes para la EPS Comfamiliar.
- Asignación citas para enfermería en planificación, toma de citología, controles de riesgo cardiovascular y materno perinatal.
- Asignación citas por psicología de acuerdo a los requerimientos pertinentes de las EPS o el mismo usuario.
- Realización de encuestas de satisfacción de los usuarios, como también la apertura de buzones.
- Realiza orientación y apoyo a todo usuario que ingrese a los centros de salud.


En las sedes de palmas, IPC, Canaima y granjas se atienden los llamados del área de urgencias, se realiza apertura de buzón de sugerencias en general los días lunes y se realiza las encuestas en general tratando de cumplir con las metas y el indicador.

8.6.1. Call center

Está conformado por 15 agentes actualmente y están distribuidos por la contingencia de la siguiente manera:

Mediante cuadro de turno asignado con horario el primer grupo de ocho agentes de 7:00 a 12:00m y segundo grupo conformado por 7 agentes de 12:00 a 17:00 pm.


- Se realiza agendamiento de citas para las sedes de siete de agosto y de Eduardo Santos para medicina general, enfermería y psicología.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 80 DE 108	

- Verificación de derechos de usuarios
- Revisión de base de datos reportada por la coordinadora de RCV para seguimiento y asignación de citas.
- Recepción de llamadas de usuarios para agendamientos o para despejar dudas e inquietudes.
- Se realiza transferencia de llamadas para la orientación médica telefónica.
- En esta área se tiene por el momento una persona encargada para la afiliación transaccional de oficio y esta se trabaja mediante correo electrónico para llevar a cabo el proceso por la página de mi seguridad social.
- Actualmente se encuentran 2 agentes que son auxiliares de enfermería con trabajo en casa quienes están realizando la búsqueda mediante base de datos de planificación, realizando el seguimiento adecuado, posteriormente se agenda la cita de planificación, verificando derechos que aplique con nuestra institución o de acuerdo a la contratación.

8.6.2. Orientación médica telefónica

Está conformada actualmente por 8 médicos distribuidos en 2 grupos cada uno con 4 profesionales el primero de 07:00 a 13:00 pm y el segundo de 13:00 a 17:00 pm, en este proceso permanecen ubicados en los consultorios médico 2, 4, 5 y 6 del centro de salud de Canaima, se realizó la conexión pertinente para el logueo con el programa OMnileads y se puedan transferir a las extensiones habilitadas. El call center recibe la llamada y posteriormente la transfieren, allí los profesionales llevan una base de datos de las llamadas que reciben para la orientación médica pertinente; Al final la jornada se recolecta la base de datos y se envía el registro pertinente al área de epidemiología. Como a su vez se realiza agendamiento si así lo requiere el profesional.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 81 DE 108	

8.6.3. Asignación de citas para medicamentos domiciliarios


Actualmente el proceso se realiza desde el call center, se tiene 2 profesionales diferentes a los de orientación médica telefónica y se lleva a cabo de la siguiente manera:

- El call center realiza el agendamiento pertinente a estos profesionales, los horarios de las agendas son 06:00 am a 12:00 m - de 13:00 a 17:00 horas.
- Diligenciamiento del formato en google Drive para trabajar en línea donde se contiene los datos básicos y pertinentes del usuario para que sea entregado en su domicilio el medicamento.
- Se pasa listado al área de facturación para el proceso de apertura de ingresos.
- Una vez el profesional realice las formulas, son pasadas al área de facturación para su proceso y tan pronto estén todos los medicamentos facturados se entrega listado y formulas facturadas al área de farmacia, para que posteriormente realicen el despacho domiciliario pertinente.
- Es de aclarar que por el momento se tiene el servicio de entrega domiciliaria solamente a los usuarios mayores de 65 años de edad.

8.6.4. Elementos de protección personal y procedimiento de limpieza y desinfección


Para las diferentes modalidades de atención en salud en este documento se hará uso de los elementos de protección personal (EPP) designados en el protocolo institucional para tal fin.

De igual manera se hará adherencia a las pautas establecidas en el protocolo de Limpieza y Desinfección institucional.

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 82 DE 108	

Lo anterior para impartir instrucciones al personal.

COPIA CONTROLADA

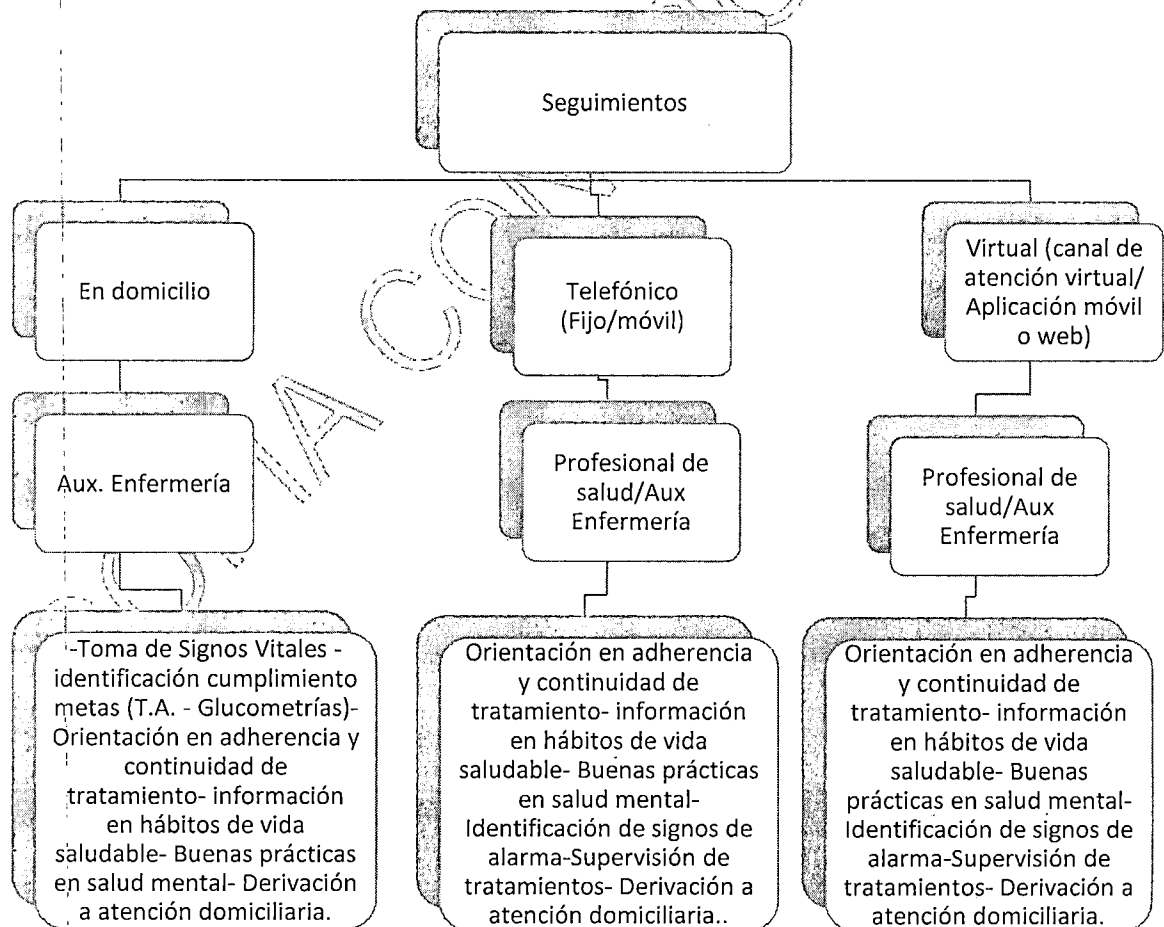
	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 83 DE 108	


9. SEGUIMIENTOS EN SALUD

En la E.S.E Carmen Emilia Ospina, se realiza seguimiento a las cohortes poblacionales de las Rutas de atención integral en salud, en específico a los grupos de riesgos, para verificar asistencia a los controles, adherencia al tratamiento farmacológico, brindar educación continuada, mediante seguimiento telefónico y visitas domiciliarias, de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de salud y Protección Social.

Tipos de seguimiento:

Ilustración 19. Seguimientos- Resolución 521 de 2020



	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 84 DE 108	

A continuación, se definen los siguientes seguimientos a realizar, en la E.S.E Carmen Emilia Ospina:


Tabla 21. Seguimientos a realizar

Tipo de seguimiento	Modalidad
Inasistente a citas programadas	Telefónico
Usuaría reporte citología alterada	Telefónico
Usuario con desnutrición menor de 5 años.	Telefónico
Gestante clasificada ARO	Domiciliario
Afinamiento de cifras tensionales /educación en Glucometrías	Domiciliario
Programas especiales - TB - Lepra	Telefónico – domiciliario
Pacientes VIH	Telefónico
Pacientes sífilis	Telefónico
Usuario aislamiento preventivo y/o diagnosticado COVID –19	Telefónico – domiciliario
Seguimiento evolución odontología	Telefónico

Los seguimientos se realizarán de forma telefónica inicialmente y solo se programarán visitas domiciliarias, si el usuario no se logra ubicar y dependiendo del grupo de riesgo.

Seguimiento telefónico a inasistentes: Se procederá de acuerdo a las siguientes actividades:

- Verificación diaria en las agendas del software, generando los inasistentes de las diferentes citas programadas
 - Se realiza la llamada para verificar la causa de inasistencia.
 - Reasignación de la cita de manera concertada, según necesidad del usuario, para lo cual se contará con una oferta de diferentes horarios.
 - Apertura del ingreso.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 85 DE 108	


- Registro en la historia clínica, nota administrativa.
- Cierre o anulación del ingreso.
- En el caso que aplique se genera facturación.

Seguimiento usuarias con reporte de citología alterado

- Generación dos (2) veces a la semana de la base de datos software athenea Citologías con resultados alterados.
- Revisión de software índigo, para la verificación de entrega de resultados a las usuarias.
- Las usuarias que no tengan registrado la entrega del resultado, se realiza la llamada para verificar la causa o el motivo por el cual no ha reclamado su reporte. Se le explica que debe acercarse lo más pronto posible a la sede más cercana a su domicilio para explicarle el paso a seguir.
- Si la usuaria no se logra contactar telefónicamente se procede a realizar el reporte a la EAPB para el seguimiento correspondiente.
- Semanalmente se realiza revisión en el sistema, de las usuarias que a la fecha continúen sin reclamar su resultado.
- Proceso de registro en historia clínica y facturación.

Seguimientos a niños con desnutrición menores de 5 años

- De acuerdo con la base de datos institucional de los pacientes con diagnóstico de desnutrición, se realiza seguimiento telefónico, inicialmente semanal, luego mensual, para verificar adherencia al tratamiento, asistencia a las citas programadas y evolución del menor en casa.
- Según necesidad y solicitud del médico tratante, se programa seguimiento domiciliario.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 86 DE 108	


- Proceso de registro en historia clínica y facturación.

Seguimiento a gestantes alto riesgo obstétrico

- Generación del sistema de las gestantes inscritas con diagnóstico de alto riesgo obstétrico.
- Se priorizarán las gestantes para seguimiento domiciliario la cual será realizada por la líder de ruta materna.
- Se realiza visita domiciliaria con el fin de dar orientación con respecto a la ruta materna, identificación de riesgos, apoyo y gestión administrativa.
- Las maternas que no cumplan los criterios de priorización se llevará a cabo el seguimiento telefónico.
- Según necesidad y solicitud del médico tratante, se programa seguimiento domiciliario si se requiere.
- Proceso de registro en historia clínica y facturación.

Seguimiento para afinamiento


- Generar los usuarios con orden de afinamiento.
- Si el paciente no posee riesgos asociados a su estado de salud, se programa para afinamiento intramural.
- En caso que el paciente esté dentro de la población de riesgo se programarán visitas domiciliarias, con los equipos básicos asignados a la zona donde este ubicado el domicilio del usuario.
- Proceso de registro en historia clínica y facturación.

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 87 DE 108	

10. TARIFAS

Son las establecidas según Resolución institucional 237 de 2020: "por el cual se fijan tarifas de otras prestaciones de servicios de salud en el marco de la emergencia sanitaria por causa del SARS-CoV 2 (COVID-19)".


COPIA CONTROLADA

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 88 DE 108	

11. LIMITACIONES

Entre las limitantes para garantizar la prestación de servicios de salud en la E.S.E Carmen Emilia Ospina, en las diferentes modalidades atención domiciliaria, atención intramural, Teleconsulta y Telemedicina, se encuentran las siguientes condiciones:

- El equipo de demanda inducida, por el plan de contingencia se encuentra apoyando el servicio de urgencias en las áreas de expansión y realización de triage respiratorio.
- No se cuenta con la contratación de transporte para garantizar la movilidad de los Equipos multidisciplinarios en salud, para la atención domiciliaria.
- Actualmente no se tiene las licencias de telemedicina.
- El pico y cedula no permite la realización de demanda inducida efectiva.
- Las bases de datos no se encuentran actualizadas en su totalidad.
- Aumentos de los costos en la implementación de la atención en la modalidad de atención domiciliaria y Telemedicina.
- Riesgo de infección cruzada en la atención domiciliaria.
- Las EAPB no garantizan el aumento de la UPC en los contratos, para el desarrollo de las actividades, durante la emergencia sanitaria.
- Disponibilidad para la ubicación de computadores, teléfonos, audífonos diademas.


	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 89 DE 108	

12. REQUERIMIENTOS ADICIONALES

Para el adecuado desarrollo de las modalidades establecidas en dicho documento se hace necesario lo siguiente:

Tabla 22. *Requerimientos adicionales*

Requerimiento	Area
-Modificación de los criterios de evaluación en las auditorías a Historias clínicas, según las limitantes de cada modalidad	Calidad
-Pautas en el Uso de Elementos de Protección personal requeridos según las actividades extramurales.	Calidad- Salud Ocupacional
-Pautas de limpieza y desinfección para la prestación de servicios ambulatorios.	Calidad- Salud Ocupacional- Ingeniera Ambiental
-Establecimiento de Canales Virtuales que permitan el desarrollo adecuado de las modalidades planteadas	TICs
-Validación de posibilidad de prestación de servicios por el personal requeridos bajo las modalidades planteadas	Jurídica
-Protocolo de intercomunicación que permita el adecuado desarrollo	SIAU

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 90 DE 108	


13. EVALUACIÓN POR INDICADORES

El Área Técnico Científico y Calidad, de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, atenderá de manera oportuna los requerimientos en términos de informes que sean requeridos por parte de la EAPB, Entes territoriales, Secretaria de salud Municipal y Secretaria de salud departamental, con el fin de garantizar la adecuada gestión del riesgo con información oportuna que permita tomar decisiones y evaluar la prestación del servicio ofrecido por nuestra institución.


Tabla 23. Indicadores de calidad

	Indicador	Numerador	Denominador	Periodicidad
EFECTIVIDAD	1,14 Proporción de personas con hipertensión Arterial quienes se les realiza medición de LDL en un período determinado.	Número de personas con Hipertensión Arterial a quienes se les realiza medición de LDL en el año	Número total de personas con Hipertensión Arterial reportados	Mensual
	1,15 Proporción de personas con Diabetes a quienes se les realizó toma de hemoglobina glicosilada en el último semestre	Número de personas con Diabetes Mellitus a quienes se les realizó la toma de hemoglobina glicosilada en el último semestre	Número total de personas con Diabetes Mellitus reportadas	Mensual
	1,16 Proporción de personas con Diabetes Mellitus a	Personas con Diabetes Mellitus a	Número total de personas con	Mensual

	quienes se les realiza medición de LDL	quienes se les realiza medición de LDL en el año	Diabetes Mellitus reportados	
	1,17 Proporción de personas con Hipertensión arterial (HTA), estudiadas para Enfermedad Renal Crónica (ERC)	Número de personas con HTA quienes fueron estudiadas para ERC	Número total de personas HTA reportadas	Mensual
	1,18 Proporción de personas con Diabetes Mellitus, estudiadas para Enfermedad Renal Crónica (ERC)	Número de personas con Diabetes Mellitus quienes fueron estudiadas para ERC	Número total de personas Diabetes Mellitus reportadas	Mensual
GESTIÓN DEL RIESGO	E.2.5 Captación de Hipertensión Arterial de personas de 18 a 69 años	Número de pacientes entre 18 y 69 años con diagnóstico de Hipertensión Arterial reportado	Número total esperado de pacientes entre 18 a 69 años con diagnóstico de Hipertensión Arterial	Mensual
	Proporción de pacientes con Hipertensión Arterial Controlada	Número de pacientes con HTA controlada después de seis meses de tratamiento.	Número total de pacientes inscritos en el programa de riesgo cardiovascular.	Mensual
	E.2.7 Captación de Diabetes Mellitus	Número de pacientes entre 18 y 69 años	Número total esperado de pacientes entre	Mensual

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 92 DE 108	


	de personas de 18 a 69 años	con diagnóstico de Diabetes Mellitus reportado	18 y 69 años con diagnóstico de Diabetes Mellitus	
	E.2.8 Proporción de pacientes diabéticos controlados	Número de pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus con hemoglobina glicosilada menor a 7% en los últimos seis meses	Número total de pacientes con diagnóstico de Diabetes Mellitus reportados	Mensual
	Captación temprana de gestantes	Número de gestantes a quienes se les realizó por lo menos una valoración médica y se inscribieron al programa de control prenatal de la ESE a más tardar en la semana doce de gestación	Total de gestantes inscritas en el programa	Mensual
AUDITORIA	Evaluación de la aplicación de guía de manejo específica: Guía de atención enfermedad hipertensiva	Numero de historias clínicas que hacen parte de la muestra representativa con aplicación estricta de la	Total historias clínicas auditadas de la muestra representativa de pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial atendidos	Mensual

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 93 DE 108	

	guía de atención de enfermedad hipertensiva adoptadas por la ESE	en la ESE en la vigencia objeto de la evaluación	
--	--	--	--

Fuente: Resolución 408 del 2018 y Resolución 256 del 2016


COPIA CONTROLADA

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 94 DE 108	

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES


La E.S.E Carmen Emilia Ospina, en la actualidad cuenta con la infraestructura física, con ubicación estratégica en las diferentes comunas del municipio de Neiva, el talento humano contratado y capacitado para garantizar la atención de manera intramural y extramural en diferentes modalidades, como atención domiciliaria, teleconsulta y telemedicina, la dotación disponible, que permite garantizar una capacidad instalada para la modalidad de prestación de servicios de salud de consulta ambulatoria en modalidad atención extramural, atención domiciliaria. Lo anterior evidencia, que la institución cumplen con las normas de calidad Vigentes para brindar atención con oportunidad y calidad a la población de los diferentes grupos de riesgos, que por su condición de cronicidad o alto riesgo de morbilidad y/o mortalidad, deben permanecer en aislamiento obligatorio y preventivo durante la Emergencia Sanitaria por pandemia de coronavirus Covid 19.

La apertura de los servicios en modalidad de atención domiciliaria, teleconsulta y telemedicina en la E.S.E Carmen Emilia Ospina, favorecen la continuidad y la integralidad asistencial y la atención centrada al entorno del paciente, así mismo permitirá disminuir el riesgo financiero de la institución durante la emergencia sanitaria, tienen un mercado asegurado, y la rentabilidad de cada uno de los servicios a ofertar puede dar un margen de ganancia, razón por la cual es viable financieramente.

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 95 DE 108	


15. BIBLIOGRAFIA

- Plan de acción para la prestación de servicios de salud durante las etapas de contención y mitigación de la pandemia por sars-cov-2 (covid-19). Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/PSSS01.pdf>
- Telesalud y telemedicina para la prestación de servicios de salud en la pandemia por covid-19. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/PSSS04.pdf>
- Resolución 2654 de 2019. Ministerio de salud y protección social. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%20Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf)
- Orientaciones para el despliegue de acciones para la dimensión vida saludable y condiciones no transmisibles incluidas las enfermedades huérfanas, durante el la pandemia por sars-cov-2 (covid-19). Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/RID/gips14-orientaciones-ent-covid19.pdf>
- Lineamientos generales para el programa ampliado de inmunizaciones (pai) en el contexto de la pandemia de covid-19. Colombia 2020. <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPS15.pdf>
- Promoción de la salud mental en personas adultas Mayores en aislamiento preventivo frente al Coronavirus (covid-19) Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/TEDS06.pdf>

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 96 DE 108	

- Lineamientos provisionales para la atención en salud de las Gestantes, recién nacidos y para la lactancia materna, en el Contexto de la pandemia de covid-19 en Colombia. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPS14.pdf>
- Lineamientos para la atención de urgencias por alteraciones de la salud bucal, durante el periodo de la pandemia por sars-cov-2 (covid-19). Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/GIPS26.pdf>
- Covid-19: Telesalud Una guía rápida para la evaluación de pacientes.

COPIA CONTROLADA

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 97 DE 108	

Anexos


Anexo 1. Encuesta Respiratorio para aplicar en atención domiciliaria

	ENCUESTA TRIAGE RESPIRATORIO	VIGENCIA	28/03/2020
DATOS PERSONALES			
NOMBRES Y APELLIDOS:			
IDENTIFICACION :		EDAD:	
DIRECCION:		TELEFONO:	

Lugar de atención: _____ Fecha: _____


Marque con una "X" la respuesta que usted considere:

1. ¿Usted o alguna persona de la vivienda tiene fiebre en los últimos 14 días?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Usted o alguna persona de la vivienda ha experimentado problemas respiratorios, como tos, dificultad para respirar?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Usted o alguna persona de la vivienda, ha viajado en los últimos 14 días algún país, departamentos, municipios o zonas, con transmisión documentada de SARS – Cov 2 (covid 19)?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Usted o alguna persona de la vivienda, ha estado con personas conocidas que hayan tenido fiebre recientemente o problemas respiratorios como tos o dificultades para respirar?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿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?
 - a) Si
 - b) No


	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 98 DE 108	

Anexo 2. Grupos de Riesgo

GRUPO DE RIESGO 1: mayores de 70 años o presencia de patología crónica de base			
MEDIO DE ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
Atención en domicilio	X		En proceso de implementación, se conformará 3 equipos de salud para responder a la atención domiciliaria, distribuido por zonas as: Zona Norte: Comuna 1, 2 y 9 Zona Sur: Comuna 6, 7 y 8. Zona Oriente: Comuna 10 y 5. El equipo estará conformado por médico, enfermera y auxiliar de enfermería. Se realizará la atención de Riesgo Cardiovascular en el domicilio.
Medio virtual	X		En proceso
Telesalud	X		Se viene prestando el servicio desde el 16 de marzo 2020 de 7 am a 5 pm.
Centro de atención telefónica	X		Actualmente la ESE CEO cuenta con líneas definidas para la atención


	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 99 DE 108	

	SI	NO	OBSERVACIÓN
			telefónica, como la línea amiga.
REQUERIMIENTO ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
Suministro de medicación en domicilio	X		Horario: 8:00 am a 12:00 pm 2:00 a 5:00 pm de lunes a viernes, sábado de 8am a 1 pm.
Toma de muestras de laboratorio en domicilio		X	<p>En proceso de implementación.</p> <p>Responsable: Auxiliares de laboratorio de la ESE Carmen Emilia Ospina.</p> <p>Se conformará un equipo para realizar la toma de muestras de laboratorio en el domicilio.</p>
Disponibilidad de equipos biomédicos	X		Tres (3) equipos completos (tensiómetro- Fonendoscopio termómetro- equipo órgano de los sentidos – martillo de reflejos – pulso oxímetro – glucómetro-cinta métrica, Báscula)
REQUERIMIENTO ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN


	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 100 DE 108	

Equipo de atención para domicilio:	X	Cantidad: MÉDICO:3 ENFERMERO:3 AUXILIARES DE ENFERMERÍA:3 ODONTÓLOGO:2 PSICOLOGOS ;2 FISIOTERAPEUTA:1 AUXILIARES DE LABORATORIO:3
------------------------------------	---	--

GRUPO DE RIESGO 2: Patología de base controlada y riesgo bajo			
MEDIO DE ATENCIÓN	SÍ	NO	OBSERVACIÓN
Seguimiento telefónico	X		Se viene prestando el servicio desde el 16 de marzo 2020 de 7 am a 5 pm
Medios virtuales	X		En proceso
Atención en domicilio		X	En proceso de implementación, se conformará 3 equipos de salud para responder a la atención domiciliaria, distribuido por zonas as: Zona Norte: Comuna 1, 2, 3, 4 y 9 Zona Sur: Comuna 6, y 8. Zona Oriente: Comuna 5, 7, y 10. El equipo estará conformado por médico, enfermera y auxiliar de enfermería. Se realizará la atención

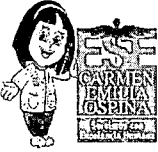
	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1	
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA			VERSIÓN	1
				VIGENCIA	18/05/2020
					PAGINA 101 DE 108

				de las patologías que estén dentro de este grupo en el domicilio.
REQUERIMIENTO ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN	
Suministro de medicación en domicilio	X		Horario: 8:00 am a 12:00 pm 2:00 a 5:00 pm de lunes a viernes, sábado de 8am a 1 pm. Responsable: Discolmedica Responsable: Discolmedica.	
Toma de muestras de laboratorio en domicilio	X		En proceso de implementación. Responsable: Auxiliares de laboratorio de la ESE Carmen Emilia Ospina. Se conformara un equipo para realizar la toma de muestras de laboratorio en el domicilio.	
Disponibilidad de equipos biomédicos			Tres (3) equipos completos (tensiómetro- Fonendoscopio termómetro- equipo órgano de los sentidos – martillo de reflejos – pulso oxímetro –	

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1	
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA			VERSIÓN	1
				VIGENCIA	18/05/2020
					PAGINA 102 DE 108


			glucómetro-cinta métrica, Báscula)
REQUERIMIENTO ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
Equipo de atención para domicilio:	X		Cantidad: MÉDICO:3 ENFERMERO:3 AUXILIARES DE ENFERMERÍA:3 ODONTÓLOGO:2 PSICÓLOGOS ;2 FISIOTERAPEUTA:1 AUXILIARES DE LABORATORIO:3

GRUPO DE RIESGO 3: Patología de base no controlada y riesgo medio-alto y gestantes			
MEDIO DE ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
Atención domiciliaria			Se viene prestando el servicio desde el 16 de marzo 2020 de 7 am a 5 pm
Telesalud			En proceso
REQUERIMIENTO ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
Suministro de medicación en domicilio			Horario: 8:00 am a 12:00 pm 2:00 a 5:00 pm de lunes a viernes, sábado de 8am a 1 pm. Responsable: Discolmedica
Toma de muestras de laboratorio en domicilio			En proceso de implementación.


	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1	
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA			VERSIÓN	1
				VIGENCIA	18/05/2020
					PAGINA 102 DE 108

			glucómetro-cinta métrica, Báscula)
REQUERIMIENTO ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
Equipo de atención para domicilio:	X		Cantidad: MÉDICO:3 ENFERMERO:3 AUXILIARES DE ENFERMERÍA:3 ODONTÓLOGO:2 PSICÓLOGOS ;2 FISIOTERAPEUTA:1 AUXILIARES DE LABORATORIO:3


GRUPO DE RIESGO 3: Patología de base no controlada y riesgo medio-alto y gestantes			
MEDIO DE ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
Atención domiciliaria			Se viene prestando el servicio desde el 16 de marzo 2020 de 7 am a 5 pm
Telesalud			En proceso
REQUERIMIENTO ATENCIÓN	SI	NO	OBSERVACIÓN
Suministro de medicación en domicilio			Horario: 8:00 am a 12:00 pm 2:00 a 5:00 pm de lunes a viernes, sábado de 8am a 1 pm. Responsable: Discolmedica
Toma de muestras de laboratorio en domicilio			En proceso de implementación.

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 104 DE 108			

PROGRAMA	HORARIO DE ATENCIÓN	LUGAR DE ATENCIÓN	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CITACIÓN DE USUARIOS	TIEMPO POR EL CUAL ES SUMINISTRADO LA MEDICACIÓN
Toma de citología vaginal	Días: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes. Horario: 7:00 am a 6:00 pm	Centro de salud ESE Sede Eduardo Santos Centro de salud ESE Sede Siete de Agosto	Se tienen las bases de datos de las usuarias que han accedido al servicio de citología vaginal, se realiza Toma de citología en el centro de salud (Eduardo Santos o Siete de agosto). Solamente por Demanda espontanea.	NA
Vacunación	Días: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes. Horario: 7:00 am a 6:00 pm	Centro de salud ESE Sede Eduardo Santos Centro de salud ESE Sede Siete de Agosto	Se tienen las bases de datos de los usuarios que han accedido a vacunación de acuerdo a las coberturas de PAI, se realiza seguimiento telefónico, se asigna la cita a la usuaria en el centro de salud	NA

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA		VERSIÓN	1
			VIGENCIA	18/05/2020
			PAGINA 105 DE 108	

			(Eduardo Santos o Siete de agosto). Igualmente se garantiza vacunación por demanda espontanea	
Planificación familiar	Días: Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes. Horario: 7:00 am a 6:00 pm	Centro de salud ESE Sede Eduardo Santos Centro de salud ESE Sede Siete de Agosto	Se tienen las bases de datos de los usuarios que han accedido a la consulta de planificación familiar. Cumplimiento de agendas por citas previamente asignadas. Se atiende a usuarias por demanda espontánea Demanda inducida por seguimiento telefónico.	Disponibilidad de métodos: Dispositivos intrauterinos Implantes Subdérmicos Condomes Anticonceptivos orales (Levonorgestrel) Anticonceptivos inyectables (Acetato de medroxiprogesterona 150 mg.)
Programa de Tuberculosis	Días: lunes, martes, miércoles, jueves y viernes. Horario: 7:00 am a 6:00 pm	Centro de salud ESE Sede Canaima	Se tienen las bases de datos de las usuarias que pertenecen al programa de Tuberculosis, se realiza seguimiento	

	MANUAL	CÓDIGO	SA-S1-M1
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA	VERSIÓN	1
		VIGENCIA	18/05/2020
		PAGINA 106 DE 108	


			telefónico, se asigna la cita al usuario
--	--	--	--

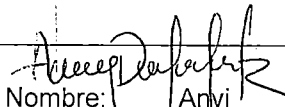
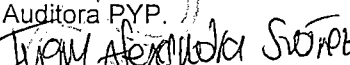
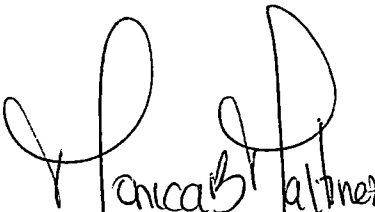
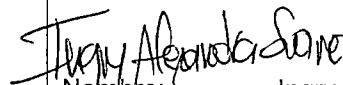
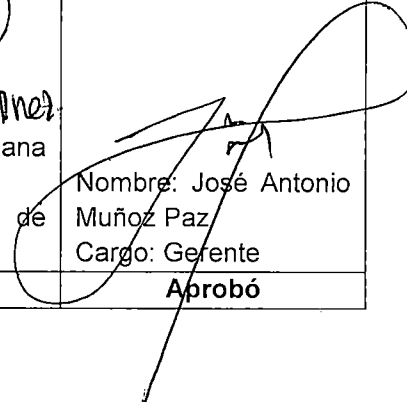
Anexo 3. Preforma de enunciado de historia clínica para seguimiento materno perinatal

Apertura de Historia clínica para seguimiento telefónico de paciente en embarazo por contingencia de Pandemia COVID-19.

Se realiza apertura de historia clínica para registrar nota de seguimiento de llamado telefónico a paciente en aislamiento y con alto riesgo psicosocial detectado por Secretaria de salud municipal a través del instrumento SQR y de acuerdo con la emergencia sanitaria de COVID-19 (decreto 412 del 16 de marzo del 2020 y el decreto 417 del 17 de marzo de 2020" por el cual se declara un estado de Emergencia , económico, social y Ecológica en todo el territorio nacional" Expedido por el presidente de la Republica , la Resolución 0385 del 11 de marzo del 2020 expedida por el Ministerio de salud " por el cual se declara la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID_19, Decreto 457 mediante el cual se imparte instrucciones para el cumplimiento de aislamiento preventivo obligatorio con el fin de evitar que las personas que presenten patologías de alto riesgo para desarrollar complicaciones por contagio de COVID-19 se queden en casa cumpliendo con las medidas de aislamiento, que no tienen necesidad de asistir a un centro médico y reciben asesoría.

COPIA

	MANUAL		CÓDIGO	SA-S1-M1	
	COMPONENTE ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DURANTE LA PANDEMIA POR COVID19 EN AREA RURAL Y URBANA DE LA E.S.E CARMEN EMILIA OSPINA NEIVA- HUILA			VERSIÓN	1
				VIGENCIA	18/05/2020
	PAGINA 107 DE 108				

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora documento como apoyo a la reglamentación normativa del Plan de Contingencia Covid-19 de la E.S.E Carmen Emilia Ospina en consideración de la Resolución 521 – 2020.	18/05/2020
<p>  Nombre: Anyi Daniela Montealegre Ramírez. Cargo: Coordinador programa Riesgo Cardiovascular. </p> <p> Nombre: Dora Ine Cardona Muñoz. Cargo: Profesional Universitario Gestión del Riesgo. </p> <p> Nombre: Ivonne Tatiana Coral Cuellar. Cargo: Apoyo area técnico científica. </p> <p> Nombre: Astrid Magaly Peña Graffe. Cargo: Profesional Universitario IAMII. </p> <p> Nombre: Leidy Carolina Artunduaga-Tole. Cargo: Coordinadora APS y Auditora PYP. </p> <p>  Nombre: Ingry Alexandra Suarez Castro. Cargo: Técnico Científico. </p> <p> Nombre: Diana Goretty Patarroyo Cargo: Apoyo Administrativo Técnico Área Calidad. </p>	<p>  Nombre: Mónica Bibiana Martínez Cargo: Coordinadora de Calidad. </p>	<p>  Nombre: Ingry Alexandra Suarez Castro. Cargo: Técnico Científico. </p> <p>  Nombre: José Antonio Muñoz Paz Cargo: Gerente </p>
Elaboró	Revisó	Aprobó

