	GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	
	PROTOCOLO DE TELECONSULTA AMBULATORIA EN PERIODO DE CONTINGENCIA POR EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 (CORONAVIRUS)	COD: VERSION: 1
	RESPONSABLE:	FECHA: 04/2020

1. OBJETIVO

Implementar ruta de atención para el servicio de consulta externa de acuerdo con los lineamientos del ministerio de salud para la realización de actividades de telesalud incluida la atención en la modalidad de telemedicina y/o teleconsulta, en el marco de la pandemia por COVID-19.

2. ALCANCE

Establecer las pautas generales para llevar a cabo actividades de atención en salud con herramientas de telemedicina y/o teleconsulta. Este procedimiento aplica para todas las sedes de PROMOSALUD IPS T&E SAS, e inicia en el momento de la solicitud de la atención y finaliza con la resolución de esta.

3. DEFINICIONES

actividad de salud: conjunto de acciones, operaciones o tareas que especifican un procedimiento o servicio de salud, en las cuales se utilizan recursos físicos, humanos o tecnológicos.


contacto estrecho: es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de covid-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso.

covid-19: es una enfermedad respiratoria aguda causada por un nuevo coronavirus humano llamado sars-cov-2, que causa una mayor mortalidad en personas de ≥ 60 años y en personas con afecciones médicas subyacentes como enfermedades cardiovasculares, enfermedad respiratoria crónica, diabetes y cáncer

sars-cov-2: versión acortada del nombre del nuevo coronavirus "coronavirus 2 del síndrome respiratorio agudo grave" (identificado por primera vez en wuhan, china) asignado por el comité internacional de taxonomía de virus, encargado de asignar nombres a los nuevos virus

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 teleeducación en salud.

Telemedicina y/o teleconsulta: 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.

 Promosalud IPS Servicios sin límites	GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	
	PROTOCOLO DE TELECONSULTA AMBULATORIA EN PERIODO DE CONTINGENCIA POR EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 (CORONAVIRUS)	COD: VERSION: 1
	RESPONSABLE:	FECHA: 04/2020

4. METODOLOGIA

Promosalud comprometida con la continuidad en la atención de sus pacientes y dando cumplimiento a los lineamientos de la Presidencia de la República de Colombia y el Ministerio de Salud y Protección Social: Directiva Presidencial No. 2 de marzo 12 de 2020, Decreto 457 de 2020, Resolución 380 del 10 de marzo 2020, Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, las recomendaciones por parte de Asociación Colombiana de Sociedades Científicas para enfrentar la situación actual de la pandemia del coronavirus (Sars-Cov2) covid-19 en Colombia, y las medidas adoptadas por parte de las entidades territoriales en el cual se define que es necesario la continuidad en la prestación de los servicios de la salud.


De acuerdo a las necesidades particulares se prestará atención medica ambulatoria a través de la modalidad presencial para pacientes prioritarios y por Telemedicina, como una de las principales estrategias para disminuir la propagación del virus COVID-19 en nuestra población, al facilitar el cumplimiento de aislamiento preventivo obligatorio y al garantizar la continuidad de los tratamientos de pacientes prioritarios, principalmente los usuarios con enfermedades crónica, gestantes, población adulto mayor, menores y con patologías autoinmunes, siempre y cuando cumplan con los requisitos para acceder a esta modalidad de atención.

A través de la teleconsulta, el afiliado puede agendar su cita con el profesional en salud y/o especialista tratante y conectarse a través de una llamada o videollamada, contando con el respaldo de la historia clínica de la atención recibida previamente, las órdenes médicas y fórmulas derivadas.

Estas citas por teleconsulta se programarán previa solicitud del afiliado, garantizando que cuente y maneje la herramienta de comunicación.

Los servicios para prestar son

Medicina general
 Pediatría
 Ginecología y obstetricia
 Psicología
 Programas de Promoción y prevención
 Ortopedia
 Endocrinología
 Nutrición
 Dermatología
 Odontología
 Medicina interna
 Urología

	GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	
	PROTOCOLO DE TELECONSULTA AMBULATORIA EN PERIODO DE CONTINGENCIA POR EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 (CORONAVIRUS)	COD: VERSION: 1
	RESPONSABLE:	FECHA: 04/2020

Neurocirugía

Neurología

Gastroenterología


Se adicionarán de acuerdo con la necesidad de nuestros usuarios y según nuestros servicios habilitados

Recomendaciones a los afiliados antes de la teleconsulta

- Prepararse con anticipación, asegurándose de que su dispositivo cuente con suficiente batería y conexión adecuada a internet.
- Idealmente, realizar una prueba previa de la conexión y uso del sistema que se utilizará para la teleconsulta.
- Mantenerse en un lugar apto para la teleconsulta: ojalá silencioso, con buena iluminación.
- Escribir una lista de molestias principales y preguntas para el profesional.
- Tener a mano la lista de enfermedades, condiciones de salud, y medicamentos que toma actualmente.
- Contar con los resultados de exámenes e informes de imágenes en formato digital (como un pdf o foto) para poder enviarlos a quién lo atenderá
- Contar con papel y lápiz para anotar indicaciones y recomendaciones que reciba durante la atención.
- Asegurarse de que el profesional tiene sus datos de contacto (teléfono y correo electrónico) para enviarle indicaciones si los llega a requerir. Igual toda la información de la teleconsulta quedará registrada en la historia clínica.

Procedimiento para la teleconsulta

- El o la afiliado(a) o representante legal debe solicitar la teleconsulta por los alguno de los medios establecidos por la Ips, correo electrónico: info@promosaludips.com, página web: www.promosaludips.com o central de llamadas con número telefónico: 7890504.
- El agente que atienda al usuario le realizara test establecido para pacientes sospechosos de covid-19.
- El usuario quedara exento del pago de la cuota moderadora que genere la cita (teleconsulta)

 Promosalud IPS Servicios sin límites	GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	
	PROTOCOLO DE TELECONSULTA AMBULATORIA EN PERIODO DE CONTINGENCIA POR EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 (CORONAVIRUS)	COD: VERSION: 1
	RESPONSABLE:	FECHA: 04/2020


- Se le informara al usuario por el medio de comunicación en el cual solicito la consulta los datos de esta (fecha, hora, profesional asignado).
- Se le pedirá autorización (consentimiento) de forma verbal al usuario al momento de solicitar la consulta para ser atendido de manera no presencial (teleconsulta)
- Cada consulta durará 30 minutos independientemente el servicio solicitado.
- Las órdenes médicas que se generen de la teleconsulta para medicamentos, procedimientos diagnósticos, incapacidades, etc. se enviarán por correo electrónico o el medio convenido entre el profesional tratante y el usuario durante la atención.
- Cualquier duda o inquietud respecto al nuevo modelo de telemedicina interactiva manifestarla a través de los canales que se han establecido para tal fin (de acuerdo con la eps).

Requisitos para asignar cita

- Tener a la mano documento de identidad, orden médica, historia clínica, orden de apoyo, resultados de exámenes si los tiene, lápiz y papel.
- Se recomienda tener información relevante para el motivo de consulta (peso, talla, tensión arterial, temperatura, altura uterina) tomado recientemente.

Normas de obligatorio cumplimiento para usuarios de consulta presencial

- Cancelar y/o reprogramar su cita si tiene gripa, dificultad respiratoria, fiebre, dolor de garganta, debilidad o ha estado en contacto estrecho con una persona sospechosa o con diagnostico confirmado para COVID-19.
- Traer acompañante únicamente si es menor de edad, persona en situación de discapacidad o con alto riesgo de caídas.
- Usuario mayor de 60 años solo se garantizará modalidad de atención por telemedicina para prevenir riesgo de contagio por covid-19, por las comorbilidades.
- Presentarse con tapabocas, cabello recogido, sin accesorios y sin mucho equipaje
- Lavarse las manos con agua y jabón al salir de casa y con alcohol glicerinado antes de ingresar a la institución.

 Promosalud IPS <i>Servicios sin límites</i>	GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	
	PROTOCOLO DE TELECONSULTA AMBULATORIA EN PERIODO DE CONTINGENCIA POR EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 (CORONAVIRUS)	COD: VERSION: 1
	RESPONSABLE:	FECHA: 04/2020

- Evitar tocarse la cara.
- Presentarse con 20 minutos de anticipación a la hora asignada para su consulta. No llegar antes ni después. La ips cuida sus usuarios, por lo que no es posible ingresar antes ni después del tiempo mencionado, para evitar aglomeraciones.
- Garantizar una distancia mayor a 1 metro con el personal de salud que lo atiende
- Sentarse en sala de espera.

Quienes NO pueden atenderse en el periodo de contingencia por telemedicina


- Pacientes para atención de primera vez
- Pacientes que requieran toma de signos vitales y examen físico presencial para toma de decisiones clínicas
- Pacientes pediátricos que requieren peso y talla para toma de decisiones clínicas
- Pacientes con eventos clínicos agudos que requieren valoración clínica
- Pacientes pediátricos sin acompañamiento en casa
- Pacientes psiquiátricos con incapacidad para toma de decisiones sin acompañante en casa
- Pacientes interdictos sin acompañante en casa

Proceso de confirmación de citas para telemedicina

La confirmación de la cita se realizará el día de la consulta, antes de la hora estipulada, verificando en caso de que se requiera que se hayan enviado los documentos al correo autorizaciones@promosaludips.com solicitados para la consulta al momento de agendamiento.

Se verifican las condiciones técnicas para la realización de la consulta.

Se verifica la forma de pago de cuotas moderadoras o copagos si aplica y se confirma la cita en agendas previamente establecidas.

 Promosalud IPS Servicios sin límites	GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	
	PROTOCOLO DE TELECONSULTA AMBULATORIA EN PERIODO DE CONTINGENCIA POR EMERGENCIA SANITARIA COVID-19 (CORONAVIRUS)	COD: VERSION: 1
	RESPONSABLE:	FECHA: 04/2020

5. APROBACIONES

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Adriana Jiménez Evaluación y mejoramiento	Nelly De la Ossa COORDINADORA ASISTENCIAL	COLID

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha de Aprobación:	Ítem modificado	Motivo	Aprobado por:
1				
2				