

Plan de contingencia EPS SURA para la atención ambulatoria centros médicos y especialistas del 16 al 31 de marzo de 2020

El objetivo de este plan es que desde la gestión del riesgo se garantice la continuidad en la atención a nuestros afiliados, disminuyendo la concentración en sala de espera y el desplazamiento de nuestros afiliados y por lo tanto el riesgo de transmisión del COVID-19.

Aplica para todos los prestadores ambulatorios especializados: clínicas, centros médicos y especialistas.

Es importante tener en cuenta que, de acuerdo a la dinámica de la situación, pueden presentarse cambios, los cuales les estaríamos informando.

Necesitamos de tu apoyo para garantizar que la población que requiere la atención presencial, la reciba según el criterio médico, teniendo en cuenta las medidas de protección necesarias descritas en esta comunicación.

a. Definiciones clínicas y recomendaciones:

A continuación, te presentamos algunos elementos que serán de utilidad para información a nuestros afiliados durante esta contingencia:

- 1. Medidas de protección básicas contra las infecciones virales:** cuida tu salud y protege a los demás a través de las siguientes medidas:
 - **Lávese las manos frecuentemente:** puede ser con agua y jabón o un desinfectante de manos a base de alcohol.
 - **Adopte medidas de higiene respiratoria:** al toser o estornudar, cúbrase la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo; tire el pañuelo inmediatamente y lávese las manos con agua y jabón o un desinfectante de manos a base de alcohol. Si usted estornuda o tose cubriéndose con las manos puede contaminar los objetos o las personas a los que toque.
 - **Mantenga el distanciamiento social:** mantenga al menos 1 metro (3 pies) de distancia entre usted y las demás personas, particularmente aquellas que tosan, estornuden y tengan fiebre. Evite compartir artículos de uso personal (teléfonos, computadores...).

- Evite tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- **Infórmate en fuentes confiables:** Ministerio de salud, OMS.
- **Limpia objetos y superficies** con limpiadores comunes.
- **Ventila las áreas de trabajo** cada vez que sea posible.

2. Medidas generales en el consultorio:

- No saludar a ningún paciente de mano o beso.
- Tomar la temperatura (digital) a todo paciente y acompañante que ingrese el consultorio.
- Evitar el ingreso de representantes médicos y visitantes médicos al igual que personal no dispensable para el funcionamiento del consultorio .
- Al llegar cada paciente al consultorio debe usar alcohol glicerinado o lavarse las manos, al mismo tiempo si tiene síntomas respiratorios suministrarle mascarilla.
- Lavarse las manos luego de atender cada paciente, esto incluye a todo el personal de la IPS.

3. Insumos recomendados para tener en el consultorio:

- Mascarillas de alta eficiencia o N95 para el médico que está en contacto con un paciente con nexo epidemiológico. En caso de ser utilizada debe descartarse a las 8 horas, no se guarda.
- Mascarilla convencional para los pacientes con síntomas respiratorios y los pacientes con nexo epidemiológico con o sin síntomas respiratorios.
- Guantes para el médico que está en contacto con un paciente con nexo epidemiológico. Descartar después de cada paciente.

4. Definiciones clínicas de interés:

- **Nexo epidemiológico:** afiliado que en los **14 días anteriores** estuvo en contacto estrecho con un caso probable o confirmado de COVID-19 **o ingresó al país proveniente** de alguno de los países en circulación del virus (China, Japón, Corea del Sur, Iran, Italia, Francia,

España, Alemania, Estados Unidos y Ecuador). La información actualizada la encuentran en: <https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/Coronavirus.aspx> (pestaña "PAISES").

- **Conducta recomendada:** si el paciente tiene **nexo epidemiológico y dos** de los siguientes síntomas: fiebre cuantificada mayor o igual a 38°C, odinofagia, tos, dificultad respiratoria o fatiga/adinamia: este paciente **es un caso sospechoso (caso 2)** y deberá ser reportado al correo ipssuravirtual@suramericana.com.co (**este correo es para uso exclusivo de los prestadores, favor no entregar a los afiliados**), adjuntando los teléfonos del afiliado celular y fijo, el cual garantizará que la IPS de atención virtual de SURA lo atienda. Se adjunta mailing para orientar a los afiliados en el acceso a la atención virtual por IPS SURA en caso de requerirlo.

b. Procesos de atención:

1. Contacto telefónico para definir tipo de atención:

- En forma proactiva les solicitamos **que el equipo médico tratante** contacte telefónicamente a **TODOS los afiliados programados en consulta y cirugía electiva** para identificar su situación clínica y necesidades en salud (transcripción de fórmulas de medicamentos, revisión de resultados de ayudas diagnósticas, seguimientos y prioridad del procedimiento quirúrgico, prorrogas de incapacidad, etc.), para determinar si la atención debe ser presencial. En los casos en los que se decida aplazar las atenciones se deberá indicar al afiliado que nuevamente se estarán comunicado en el al finalizar la emergencia sanitaria.
- Los afiliados que no sean contactados y se presenten a los servicios programados deberán ser atendidos cumpliendo todas las normas de protección indicadas.
- En esta llamada es importante indagar sobre síntomas clínicos y nexo epidemiológico de infección por COVID-19 y así orientar según el caso. Además, es fundamental realizar la educación sobre medidas de autocuidado y distanciamiento social.

2. Atención de afiliados:

2.1. Citas de control:

- Luego de definir el tipo de atención a través del contacto telefónico y en los casos donde se decida atención presencial (cuadro clínico que no da espera de reprogramación) se deberá tener en cuenta que para las poblaciones de riesgo es importante indicarles el uso de mascarilla y la asistencia solo o con máximo un acompañante.

- Cuando se decida que se pueden resolver las necesidades de atención del afiliado por vía telefónica, las recomendaciones y prestaciones generadas deberán ser registradas en la HC y en los aplicativos de EPS SURA.

2.2. Citas de primera vez (atención presencial en todos los casos)

Antes de comenzar la atención indague nuevamente a **todos** los pacientes por **síntomas y el nexa epidemiológico**.

- Si el afiliado es un caso sospechoso de infección por COVID-19:
 - **Suspenda** la atención y protéjase si no lo ha hecho. Como personal de la salud debe usar mascarilla de alta eficiencia y guantes. Continúe la valoración integral del paciente usando todas las medidas de precaución. Brinde al afiliado un tapabocas convencional para protección de las personas del consultorio/IPS.
 - Informe al correo ipssuravirtual@suramericana.com.co, (**este correo es para uso exclusivo de los prestadores, favor no entregar a los afiliados**), adjuntando los teléfonos del afiliado celular y fijo, el cual garantizará que la IPS de atención virtual de SURA lo atienda. Se adjunta mailing para orientar a los afiliados en el acceso a la atención virtual por IPS SURA en caso de requerirlo.
- Si el afiliado no tiene nexa epidemiológico, **no** es un caso sospechoso. Continúe la atención habitual y brinde recomendaciones, signos y síntomas de alarma.

3. Proceso de autorizaciones y cobro de cuotas moderadoras:

- Teniendo en cuenta que el distanciamiento social es una de las medidas más eficaces para contener el contagio de COVID-19, les solicitamos no direccionar a ningún afiliado a las oficinas de autorizaciones presenciales de EPS SURA, ya que hemos dispuesto nuestros canales virtuales para dar respuesta.
- Para los prestadores que cuentan con las herramientas de autorizaciones dispuestas por EPS SURA (IPS@-PHC), las solicitudes de prestaciones se deben radicar por este medio.
- Para los prestadores no conectados utiliza o indícale al afiliado la opción de Servicios a un Clic que se encuentra en epssura.com.
- Todos los prestadores que hagan atención presencial deben realizar el recaudo de las cuotas moderadoras, las cuales deben ser descontadas en la factura para los convenios Sucita.

Recordemos que tenemos una gran responsabilidad social con el país, nuestros afiliados y nosotros mismos.

Saludos,

Gerencia General
EPS SURA