

**Back de Seguimiento Covid**

1

IRA GRAVE ó Inusitada + nexo epidemiológico

2

IRA leve o moderada + nexo epidemiológico

5

Asintomático + nexo epidemiológico

# Premisas para el seguimiento



## Factores modificadores en las frecuencias de atención:

- Paciente activo en modelo atención domiciliaria para pacientes Covid positivos.
  - Factores de Riesgo
  - Niveles de Priorización



Los seguimientos se realizarán combinados entre:

- Personal de Salud
- Personal de Apoyo
- Canales de autogestión (whatsapp/voice/sms/correo)

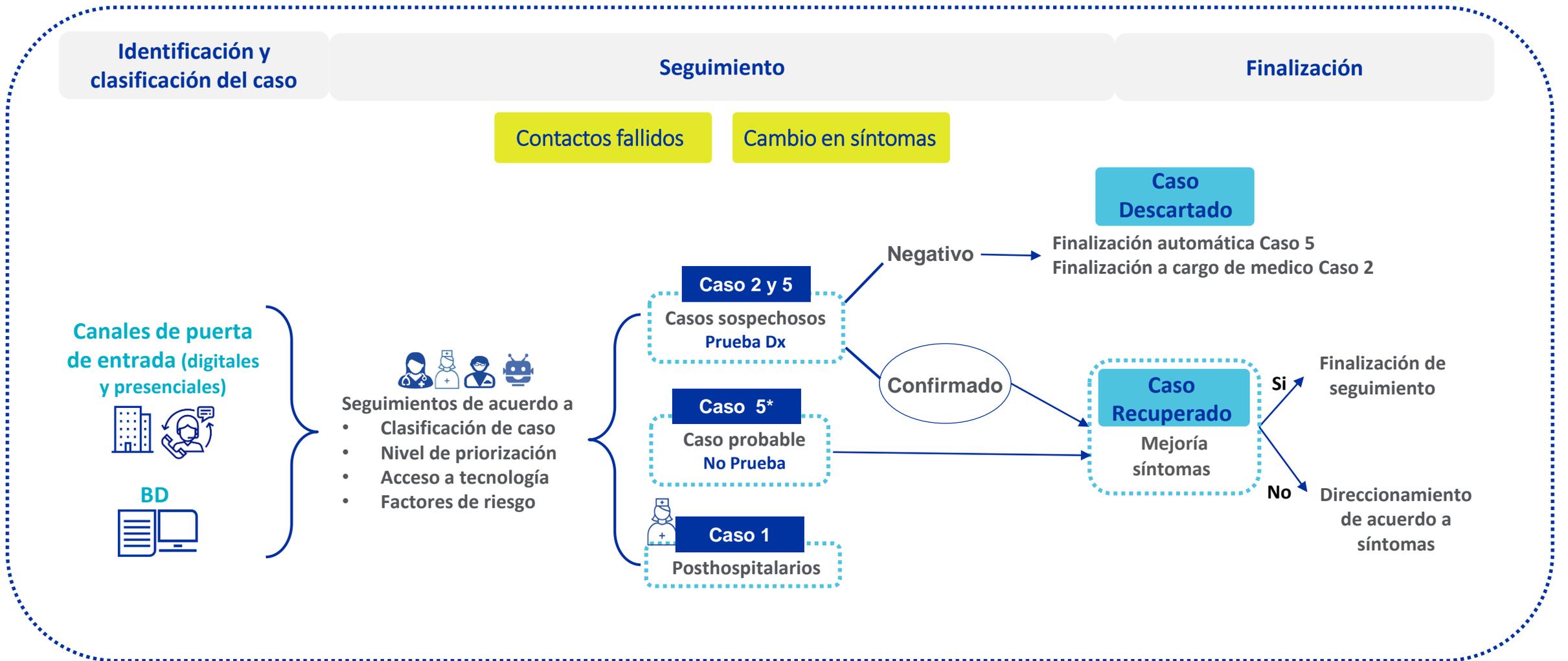
\*Según clasificación de caso



## Punto de partida

- ✓ Caso 5 sospechoso: **día 0** desde el último contacto con caso índice.
- ✓ Caso 5 confirmado: **día 1** desde toma de muestra.
- ✓ Casos 1,2: **día 0** desde primer día de síntomas.

\*Días de seguimiento diferente a día aislamiento



# Caso 1



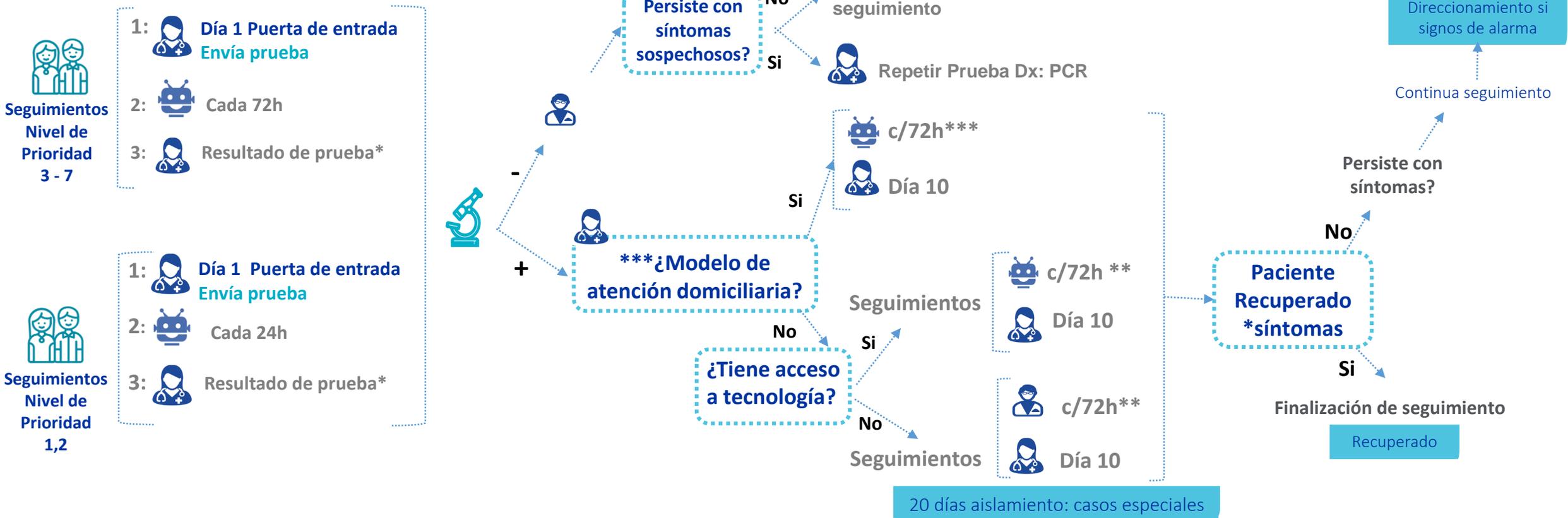
## Seguimiento posthospitalario

- Seguimiento **único posthospitalario** por enfermería a las 48 horas después del alta.
- Garantizar aislamiento hasta 20 días después del inicio del inicio de los síntomas. **Incapacidad mínimo 20 días desde el inicio de síntomas.**

**Back de seguimiento:** aplica para IPS Propias, ARL y Póliza.  
IPS Adscritas: seguimiento por evitabilidad posthospitalaria.

# Caso 2

- Prueba antigénica si < 10 días de síntomas.
  - PCR + Serológicas si > 11 días de síntomas.
- Para trabajador de salud y Nivel prioridad 1 y 2 PCR.



\*Demoras en resultado continua seguimiento combinado.

\*\*Seguimiento cada 24 horas para personas con Nivel de priorización 1 y 2  
 \*\*\*Automonitoreo de variables clínicas cada 4 horas

# Caso 5

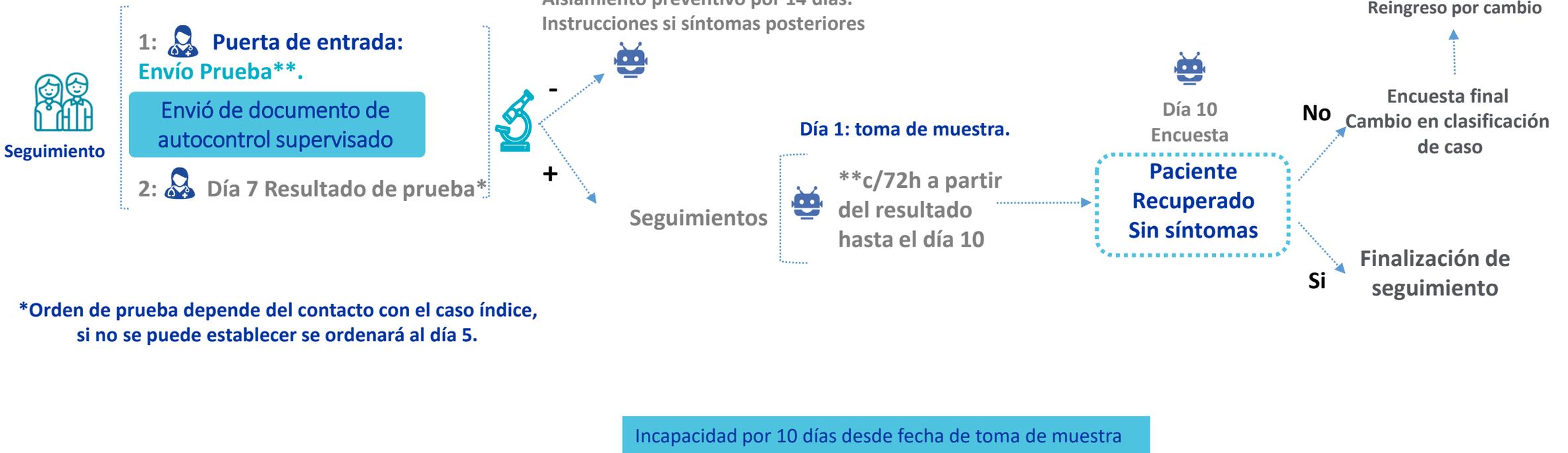
Asintomático: sin síntomas en los últimos 7 días de exposición en contacto estrecho (no protegido) con pacientes con covid-19 confirmado.



## No Conviviente o conviviente soporte ante empleador

PCR en todas las ciudades

\*Para trabajador de salud: PCR



\*Orden de prueba depende del contacto con el caso índice, si no se puede establecer se ordenará al día 5.

Sospechoso

Positivo

Recuperado

\*\*Demoras en resultado continua seguimiento combinado.

\*\*Autormonitoreo de variables clínicas cada 4 horas

\*\*Seguimiento cada 48 horas para personas con Nivel de priorización 1 y 2

# Caso 5

Asintomático: sin síntomas en los últimos 7 días de exposición en contacto estrecho (no protegido) con pacientes con covid-19 positivos.



## Conviviente y No soporte ante empleador



Sí dentro del núcleo familiar hay personas cotizantes que requieren soporte para el empleador deben comunicarse a través de canales Covid-19.

No incapacidad – Aislamiento por 14 días  
CIE10: U072

**Sospechoso**

**Confirmado por Nexo**

**Recuperado**

Más de 11 días desde contacto no se pide prueba ni seguimiento

\*\*Autormonitoreo de variables clínicas cada 4 horas  
\*Seguimiento cada 48 horas para personas con Nivel de priorización 1 y 2

- Si durante la atención en puerta de entrada se le generó prueba antigénica por error debemos nosotros enviarle nuevamente PCR, sobretodo si prueba antigénica salió negativa.
- Caso 5 que se torna sintomático durante el aislamiento se solicita nueva RT-PCR:
  - ✓ Si esta es negativa continúa en seguimiento y se solicita una nueva prueba a las 72 horas. Si nuevamente es negativa: CASO DESCARTADO.
  - ✓ Si es positiva: se maneja como caso 2.

## Incapacidades

- **CASO 1:** Incapacidad médica al alta, según condición clínica y resultado de prueba RT PCR
  - **RT PCR o prueba antigénica positiva::** Incapacidad hasta un mínimo 20 días desde fecha de inicio de síntomas
  - **RT PCR o prueba antigénica negativa:** incapacidad según condición clínica NO COVID
- **CASO 2:** Incapacidad inicial de 3 días\* desde la consulta inicial y según resultados de prueba COVID 19 (automática para EPS y ARL Sura)
  - **Prueba antigénica positiva:** Prórroga de incapacidad hasta completar un mínimo 10 días desde fecha de inicio de síntomas; tenga presente que del día 08 al día 10 debemos verificar que el paciente presente resolución o mejoría de síntomas (los tres días consecutivos) (automática para usuarios EPS y ARL Sura)
  - **Prueba antigénica negativa:** no requiere prórroga de incapacidad por COVID 19 Recomendaciones de continuar con distanciamiento social y considere, de acuerdo a la clínica, prescribir incapacidad por patología NO COVID.
  - **Recuerde:** Si el paciente tiene una clasificación de riesgo (prioridad 1 y 2) o requiere toma de muestra domiciliaria (pacientes con movilidad reducida) se debe ordenar RT-PCR y aplican los mismo criterios de incapacidad.
- **CASO 5:** Se recomienda **aislamiento obligatorio** hasta resultado de prueba, sin incapacidad Una vez se tenga resultado de la prueba de COVID 19 se procede así
  - **RT PCR positiva:** Incapacidad con fecha de inicio desde el día de toma de la muestra por 10 días
  - **RT PCR negativa: No incapacidad.** Continuar las medidas de distanciamiento social.

Nuevo

\*Recuerde que si pasados los 3 días no hay resultado de prueba, se deberá realizar prórroga por 1 día más de incapacidad a necesidad.

\*\*En todos los casos si usted tiene alta sospecha y debe repetir la prueba RT - PCR, prorrogue incapacidad hasta tener el resultado de esta.

\*\*\*En los pacientes inmunosuprimidos (en condiciones especiales) recuerde garantizar aislamiento hasta 20 días del inicio de los síntomas.

# Resumen del Proceso de Seguimiento



## Sospechosos

### Caso 2

Prueba ordenada por puerta de entrada.  
Seguimiento cada 72h por autogestión.

\*Nivel de priorización 1 y 2: seguimiento cada 24h

**Entrega de resultado Negativo**

**Entrega resultado Positivo**

### Caso 5

Prueba ordenada puerta de entrada.  
Casos sin prueba: autogestión + autocontrol supervisado

**Entrega de resultado Negativo, automático.**

**Entrega resultado Positivo**

**Cambio de Síntomas**

**No contesta Encuesta**

## Confirmados

### Caso 1

**Atención posthospitalaria**

Seguimiento a las 48 horas después del alta por enfermería.

\*Garantizar 20 días de aislamiento.

**Resultado positivo entregado por Medico**  
Seguimiento c/72h

Día 10 medico: **Revisión final** para Finalización de seguimiento con triple positivo en encuesta de síntomas. Si no mejoría clínica seguimiento cada 24 h x 3 días ó remisión.

\*Nivel de priorización 1 y 2 seguimiento cada 24 horas

**Resultado positivo:** Seguimiento c/72 h por canales de autogestión – **Autocontrol supervisado.**

Día 10: **Revisión final** para finalización de seguimiento con respuesta positiva (persiste asintomático).

Si presenta síntomas reclasificación de caso.

## Ordenamiento Enoxaparina

- › Back de seguimiento no realizar ordenamiento de Tromboprofilaxis.
- › Ordenamiento está a cargo de médicos expertos en CPN
- › Enlace con líderes de maternidad.

## Reporte de casos a líderes de maternidad

- › Médicos del back identifican casos de maternas positivas para Covid y diligencian FORMS.
- › Información del Forms es gestionada por líderes de maternidad quienes envían datos de las maternas a IPS que le corresponda y garantizan CPN en menos de 24 horas con envío de tromboprofilaxis

## Aclaraciones

- › Las embarazadas reportadas a líderes de maternidad **continúan en seguimiento a cargo nuestro según frecuencias definidas para cada caso.**

Desde el CPN que se programe por las líderes de maternidad solo se realizará ordenamiento del medicamento y seguimiento de acuerdo a las frecuencias del CPN y características de la materna.



<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tQLPBERE02ODHwzuet1gbsnUABXK5VMgneV85fBzmpUNFRKTEY3UUxOTJFSk5DQkQ4OVdPN0NKUyQIQCN0PWcu>

**Células**

# Células dedicadas

Células de trabajo especializadas por momento de gestión del paciente para cada asegurador



<b>OBJETIVO:</b>	<b>Identificar porque los asegurados no están contestando la encuesta de síntomas, aclarar el proceso y direccionar a personal salud en caso de ser necesario.</b>
Alcance:	<p><b>Inicia:</b> Cuando no contesta encuesta de síntomas (WhatsApp, SMS o correo) en dos días seguidos</p> <p><b>Termina:</b> Cuando el personal salud, aplica la encuesta de síntomas y valida porque la persona no responde o usa la autogestión.</p>
Responsabilidades:	Identificar el no uso de la autogestión por parte de los pacientes, para determinar los cambios clínicos de un paciente y direccionar según el caso
<p>Check list:</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Validar porque la persona no esta respondiendo la encuesta de síntomas de autogestión</li> <li>• <b>Sensibilizar al paciente para que use la encuesta de síntomas automática</b> por los diferentes canales de autogestión, explicándole al asegurado el objetivo y el valor de esto</li> <li>• <b>Aplicar la encuesta de síntomas en registro manual.</b></li> <li>• Dar claridad en los pasos del proceso a seguir</li> </ul>
Acuerdo de servicio	Se debe atender el paciente identificado con dos encuestas no contestadas consecutivamente, en el transcurso del día después de aparecer en la bandeja.
Medición	<p>-Oportunidad: En cuanto tiempo es atendido un asegurado desde que aparece en la bandeja (deben ser contactados el mismo día)</p> <p>-100% de los casos que nos aparece en la bandeja sean contactados.</p> <p>#número de pacientes agendados/Sobre #de pacientes contactados = Efectividad sea el 92%</p>

**Guion de sensibilización del uso de la autogestión**

Buenos días/tardes Sr(a) XXXXXX para nosotros es muy importante saber cómo se siente y acompañarlo en este momento, por eso habilitamos los canales de WhatsApp, correo y SMS para estar en contacto con usted, lo estaremos contactando periódicamente para conocer cómo evoluciona su estado de salud. Queremos saber si usted está diligenciando una encuesta de síntomas que estamos enviando? Ya que esta es una de las formas de nosotros conocer cómo se encuentra. Le agradecemos responder estos mensajes, ***Contamos con su respuesta para acompañarlo de la mejor manera.***

**Guion del proceso a seguir**

Sr(a) el acompañamiento que estamos realizando a los casos funciona de la siguiente manera:

1. Seguirá recibiendo los mensajes automáticos de autogestión por el medio que usted eligió, donde continuaremos evaluando si hay un cambio en sus síntomas que requieran un manejo diferente.
2. Luego, cuando tengamos el resultado de su ayuda dx lo llamaremos a notificarle dicho resultado con sus recomendaciones, si es negativo cerramos el proceso; si es positivo entregaremos recomendaciones de cuidado, prórroga de la incapacidad, e identificaremos las personas con las que usted tuvo contacto para darles instrucciones de consultar de acuerdo al caso.
3. Realizaremos una segunda llamada al finalizar los seguimientos, donde identificaremos la mejoría de sus síntomas, finalizaremos la incapacidad y entregaremos recomendaciones para el reintegro al trabajo si aplica.
4. En caso de requerirlo nuevamente o sentirse mal, por favor contactarse con nosotros por medio de: ---

**Canales de contacto a recomendar**



## Línea de Orientación y Atención Médica

**Póliza de salud:** Medellín, Bogotá y Cali 437 8888 desde otras ciudades 01 8000 518 888 Celular #888 / Opción 0

**EPS y PAC:** Medellín 448 6115 / Bogotá 489 7941 desde otras ciudades 01 8000 519 519 / Opción 0

**ARL:** Medellín 444 4578 / Bogotá 405 5911 desde otras ciudades 01 8000 511 414 / Opción 0



## WhatsApp

**Atención médica exclusiva COVID-19:**

**EPS y PAC:** 317 518 02 37

**Póliza de salud:** 3152757888 – opción 0.



## Atención Virtual en Salud

Descarga o actualiza aquí nuestra

**App Seguros SURA**



**Gestión por célula a escoger en bandeja**

### Gestiones \*

(Vacío)

- Cambio de síntomas leves
- Cambio de síntomas severos
- Cambio de síntomas final asintomático
- Cambio de síntomas final sintomático
- No contestan encuesta leve**
- No contestan encuesta severos**

<b>OBJETIVO:</b>	<b>Realizar seguimiento medico validando estado de síntomas para definir direccionamiento adecuado, es decir, si continua el proceso en casa o se va para otro nivel de atención.</b>
Alcance:	<p><b>Inicia:</b> Cuando la autogestión identifica un cambio de síntomas.</p> <p><b>Termina:</b> Cuando el medico realiza la evaluación y define manejo o direccionamiento.</p>
Responsabilidades:	Identificar los cambios clínicos del paciente y dar manejo o direccionar según necesidad.
Check list: 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar evaluación medica, e identificar si existen signos de alarma que indique que el paciente se deba direccionar a otro nivel de atención o el paciente pueda continuar con seguimiento virtual.</li> <li><b>El proceso de direccionamiento a tener en cuenta es: (1.Seguimiento virtual 2.Urgencias sede Covid 3.Hospitalización 4.Equipo de respuesta rápida, si el paciente esta en el programa de telemonitoreo).</b></li> <li>Garantizar en el diligenciamiento adecuado direccionamiento en el formulario Covid.</li> <li>Realizar <b>seguimiento integral en caso en tramites</b> (Incapacidades, recomendaciones y claridad en los pasos del proceso a seguir).</li> </ul>
Acuerdo de servicio	Se debe atender el paciente identificado como cambio de estado el mismo día de su alertamiento
Medición	<p>-Oportunidad: En cuanto tiempo estamos es atendido un asegurado desde que marca cambia de estado hasta que lo atendamos(deben ser contactados el mismo día)</p> <p>-100% de los formularios queden bien diligenciados con las conductas que definidas</p> <p>-Pertinencia: de envíos de los cambios de estados derivados del personal no salud.</p> <p>-Efectividad: <math>\frac{\text{\#número de px agendados}}{\text{Sobre \#de px contactados}} = \text{Efectividad sea el 92\%}</math></p>

## Guion del proceso a seguir

Sr(a) el acompañamiento que estamos realizando a los casos es de la siguiente manera:

1. Seguirá recibiendo los mensajes automáticos de autogestión por el medio que usted eligió, donde continuaremos evaluando si hay un cambio en sus síntomas que requieran un manejo diferente hasta la finalización del tratamiento.
2. Cuando tengamos el resultado de su ayuda dx lo llamaremos a notificarle dicho resultado con sus recomendaciones, si es negativo cerramos el proceso, si es positivo entregaremos recomendaciones de cuidado, prórroga de la incapacidad, e identificaremos el contacto estrecho con el que usted haya compartido.
3. Realizaremos una segunda llamada al finalizar el seguimiento enfermedad, donde identificaremos la mejoría de sus síntomas, finalizaremos la incapacidad y entregaremos recomendaciones para el reintegro al trabajo si aplica.
4. En caso de requerirlo nuevamente o sentirse mal, por favor contactase con nosotros por medio de los canales virtuales.

## Direccionamiento

1. Seguimiento virtual
  2. Urgencias Covid
  3. Hospitalización
  4. Activar equipo de respuesta rápida
- \*este se hace por medio de llamada telefónica



Direccionamiento \*

- Manejo en casa
- Seguimiento virtual
- Remitido a urgencias
- Remitido a hospitalización

## Canales de contacto a recomendar



### Línea de Orientación y Atención Médica

**Póliza de salud:** Medellín, Bogotá y Cali 437 8888 desde otras ciudades 01 8000 518 888 Celular #888 / Opción 0

**EPS y PAC:** Medellín 448 6115 / Bogotá 489 7941 desde otras ciudades 01 8000 519 519 / Opción 0

**ARL:** Medellín 444 4578 / Bogotá 405 5911 desde otras ciudades 01 8000 511 414 / Opción 0



### WhatsApp

**Atención médica exclusiva COVID-19:**

**EPS y PAC:** 317 518 02 37

**Póliza de salud:** 3152757888 – opción 0.



### Atención Virtual en Salud

Descarga o actualiza aquí nuestra

**App Seguros SURA**



## Gestión por célula a escoger en bandeja

### Gestiones \*

(Vacío)

Q Siguiete caso

- Atención entrega de resultados positivos
- Atención entrega de resultados negativos
- Atención revisión final
- Atención Post-hospitalaria
- Cambio de síntomas leves
- Cambio de síntomas severos
- Cambio de síntomas final asintomático
- Cambio de síntomas final sintomático

## Célula Entrega de resultados positivos (Caso 2 y 5)



<b>OBJETIVO:</b>	<b>Realizar seguimiento al paciente confirmado notificando el resultado de la ayuda dx</b>
Alcance:	<p><b>Inicia:</b> Cuando tenemos un resultado positivo de ayudas dx o sismuestras.  <b>Termina:</b> Cuando medico notifica al paciente el resultado positivo.          Incluye dar el alta cuando el resultado se notifica en el día 10 o posterior</p>
Responsabilidades:	Realizar entrega de resultados positivos y direccionar el seguimiento Seguimiento virtual si esta antes del día 10
Check list:  	<p><b>Notificación del resultado Antes del día 10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificar el resultado</li> <li>• Verificar el estado de salud del paciente (validación de síntomas)</li> <li>• Diligenciar correctamente el formulario Covid.</li> <li>• Identificar de cerco epidemiológico según el caso. (Cuales son las personas alrededor con las que han tenido contacto, identificar estas personas para darles atención y enviarles prueba, tomar los datos si tienen EPS SURA para que sean contactado por puerta de entrada, las personas de otra EPS recomendarles que consulten en el lugar definido por su EPS)</li> <li>• <b>Verificar que la incapacidad este correcta de acuerdo al caso y genere continuidad.</b></li> <li>• Entregar recomendaciones generales para el cuidado.</li> <li>• <b>Explicar como continua el proceso de seguimiento BOT y llamada de egreso.</b></li> </ul>
Acuerdo de servicio	Realizar la entrega de resultados como máximo 24 horas después de tener cargado el resultado en el sistema
Medición	<p>-Oportunidad: En cuanto tiempo estamos notificando el resultado del asegurado desde que recibimos el reporte hasta que lo atendamos(deben ser contactados el mismo día)          -Gestión: Incapacidades sin días faltantes (con continuidad)          #número de pacientes agendados/Sobre #de pacientes contactados = Efectividad sea el 92%</p>

## Célula Entrega de resultados positivos (Caso 2 y 5)

<b>OBJETIVO:</b>	<b>Realizar seguimiento al paciente confirmado notificando el resultado de la ayuda dx</b>
Alcance:	<b>Inicia:</b> Cuando recibimos un resultado positivo de ayudas dx o sismuestras. <b>Termina:</b> Cuando medico notifica al paciente el resultado positivo. Incluye dar el alta cuando el resultado se notifica en el día 10 o posterior
Responsabilidades:	Realizar entrega de resultados positivos y finalización de seguimiento si >10 días.
Check list:  	<b>Notificación del resultado después del día 10 o superior en el momento que tenemos el resultado de la prueba:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificar del resultado</li> <li>• Diligenciar correctamente el formulario Covid.</li> <li>• Verificar del estado de salud del paciente (validación de síntomas)</li> <li>• Identificación de cerco epidemiológico según el caso. (Cuales son las personas alrededor con las que han tenido contacto, identificar estas personas para darles atención y enviarles prueba, tomar los datos si tienen EPS SURA para que sean contactado, las personas de otra EPS recomendarles que consulten en el lugar definido por su EPS).</li> <li>• Verificar que la incapacidad este correcta de acuerdo al caso y genere continuidad.</li> <li>• Entregar recomendaciones generales para el cuidado y <b>recomendaciones de reintegro laboral</b> aclarando que es al día 10</li> <li>• Explicar finalización del proceso en esa llamada debido a que lleva 10 días con la enfermedad y explicar que ya no es necesario realizar otra ayudas dx para confirmar que ya no se tiene la enfermedad.</li> <li>• Dar finalización de seguimiento por recuperado cuando el paciente es anunciado después del decimo día.</li> <li>• <b>Garantizar que en historia clínica se debe cambiar direccionamiento como: “recuperado”.</b></li> <li>• En caso que el médico considere que se necesita continuar en seguimiento y no dar por recuperado al paciente en el día 10 se debe comunicar con su su líder con la razón para la solicitud de encolamiento.</li> <li>• Direccionar al paciente a Urgencias Sedes Covid en caso de paciente con síntomas persistentes o graves.</li> </ul>
Acuerdo de servicio	Realizar la entrega de resultados como máximo 24 horas después de tener cargado el resultado en el sistema
Medición	-Oportunidad: En cuanto tiempo estamos notificando el resultado del asegurado desde que recibimos el reporte hasta que lo atendamos(deben ser contactados el mismo día) -Gestión: Incapacidades sin días faltantes (con continuidad) -Gestión: Pacientes con direccionamiento recuperado (cuando es atendido después del día 10 #número de pacientes agendados/Sobre #de pacientes contactados = Efectividad sea el 92%

OBJETIVO:	Activación del modelo de seguimiento al paciente confirmado
Alcance:	<p><b>Inicia:</b> Cuando el paciente le dan alta hospitalaria.  <b>Termina:</b> Cuando la enfermera(o) le hace seguimiento.</p>
Responsabilidades:	Realizar seguimiento posthospitalario que permita identificar que síntomas clínicos estables y que los tramites este al día.
Check list:  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar del estado de salud del paciente (validación de síntomas)</li> <li>• Verificar que la incapacidad este correcta 20 días desde la fecha de inicio de síntomas, si no esta correcta, debe notificarlo al back de novedades.</li> <li>• Entregar recomendaciones generales para el cuidado, <b>entregar recomendaciones de reintegro laboral cuando finalice incapacidad.</b></li> <li>• Explicar que el proceso finaliza en este momento, que si tiene nuevos síntomas debe activar por los canales de acceso, WhatsApp, Línea, app, atención presencial</li> <li>• <b>Dar finalización de seguimiento como recuperado.</b></li> <li>• Garantizar que en historia clínica se cambie el direccionamiento como: “recuperado”</li> </ul>
Acuerdo de servicio	Realizar el acompañamiento 24 horas después de la identificación del alta hospitalaria.
Medición	<p>-Oportunidad: pacientes atendidos en las 24 horas después de la notificación            -Gestión: Pacientes con direccionamiento recuperado            -Efectividad: #número de pacientes agendados/Sobre #de pacientes contactados = Efectividad sea el 92%</p>

### **Guion**

Para los casos que llamamos antes del día 10.

Entregue información del proceso a seguir:

Sr(a) el acompañamiento que estamos realizando a los casos es de la siguiente manera:

- 1.** Realizaremos una segunda llamada al finalizar el seguimiento de la enfermedad, donde identificaremos la mejoría de sus síntomas, finalizaremos la incapacidad y entregaremos recomendaciones para el reintegro al trabajo si aplica.
- 2.** En caso de requerirlo nuevamente o sentirse mal, por favor contactase con nosotros por medio de los canales virtuales.

### **Guion finalización del seguimiento**

Para los casos que llamamos en el día 10 o posterior.

Finalice los seguimientos:

De acuerdo con el nuevo lineamiento entregado por el Ministerio de Salud y ante la mejoría de sus síntomas hoy finaliza su seguimiento por el personal de salud, recuerde que ante la aparición de nuevos síntomas o reactivación de los ya existentes, puede contactarnos a través de los canales de entrada virtual; recuerde mantener el distanciamiento social y las medidas preventivas como uso de tapabocas y lavado de manos. **Recomendaciones el reintegro laboral según el tipo de caso y días pendientes de incapacidad.**

## Canales de contacto a recomendar



### Línea de Orientación y Atención Médica

**Póliza de salud:** Medellín, Bogotá y Cali 437 8888 desde otras ciudades 01 8000 518 888 Celular #888 / Opción 0

**EPS y PAC:** Medellín 448 6115 / Bogotá 489 7941 desde otras ciudades 01 8000 519 519 / Opción 0

**ARL:** Medellín 444 4578 / Bogotá 405 5911 desde otras ciudades 01 8000 511 414 / Opción 0



### WhatsApp

**Atención médica exclusiva COVID-19:**  
**EPS y PAC:** 317 518 02 37  
**Póliza de salud:** 3152757888 – opción 0.



### Atención Virtual en Salud

Descarga o actualiza aquí nuestra **App Seguros SURA**



## Gestión por célula a escoger en bandeja

### Gestiones \*

(Vacío)

- Atención entrega de resultados positivos
- Atención entrega de resultados negativos
- Atención revisión final
- Atención Post-hospitalaria
- Cambio de síntomas leves
- Cambio de síntomas severos
- Cambio de síntomas final asintomático
- Cambio de síntomas final sintomático

### Gestiones \*

(Vacío)

- Atención entrega de resultados positivos
- Atención entrega de resultados negativos
- Atención revisión final
- Cambio de síntomas leves
- Cambio de síntomas severos
- Cambio de síntomas final asintomático
- Cambio de síntomas final sintomático
- Gestión positivos nuevos

Aplica para casos positivos que no tienen diligenciado formulario Covid y se identifican porque llega el resultado

### Incapacidad

**Caso 2:** Verificar que la incapacidad inicial dada por puerta de entrada sea de 3 días y cuente con las prorrogas automáticas, o si no ajustarla, hasta completar 10 días desde fecha de inicio de síntomas.

**Caso 5** Si prueba positiva: Verificar o dar incapacidad por 10 días desde fecha de toma de muestra.

\*Tener en cuenta casos especiales con incapacidad por 20 días.

### Validación de seguimiento adecuado

Garantizar que cuando se realiza la notificación del resultado después del día 10 o superior el direccionamiento quede en el sistema de la siguiente manera:

Direccionamiento\*

Recuperado

**Recomendaciones de reintegro laboral según cada caso**

<b>OBJETIVO:</b>	<b>Realizar entrega de resultados negativos y finalización de seguimiento</b>
Alcance:	<p><b>Inicia:</b> cuando recibimos resultado negativo por parte de ayudas dx o sismuestras</p> <p><b>Finaliza:</b> Cuando el personal salud termina esta atención como descartado o altamente sospechoso</p>
Responsabilidades:	<p>Realizar entrega de resultados negativos</p> <p>Identificar casos que continúan como altamente sospechosos</p> <p>Dar direccionamiento como Descartado</p>
Check list:  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del estado de salud del paciente (validación de síntomas).</li> <li>• Explicar que el proceso finaliza en este momento, que si tiene nuevos síntomas debe activar por los canales de acceso, WhatsApp, Línea, app, atención presencial.</li> <li>• Entregar recomendaciones generales para el cuidado, <b>entregar recomendaciones de reintegro laboral.</b></li> <li>• <b>Dar finalización de seguimiento por “Descartado”</b></li> <li>• Garantizar que en historia clínica se cambie el direccionamiento como: “Descartado”.</li> <li>• Verificar que la incapacidad se finalice ese día, o si requiere prorroga en caso de continuar en alta sospecha, en caso de ser así enviar al back de novedades para que ellos determinen si es necesario hacerse.</li> <li>• Si considera que hay alta sospecha le envía el caso al back de novedades para que estudie el caso y determine si es necesario para nueva toma de muestra y escoge direccionamiento Seguimiento virtual.</li> </ul>
Acuerdo de servicio	24 horas después de la notificación del negativo
Medición	<p>-Gestión: Formulario descartado al 100% de los negativos.</p> <p>-Oportunidad: pacientes atendidos en las 24 horas después de la notificación del negativo</p> <p>-Pacientes con direccionamiento descartado</p> <p>-Efectividad: #número de pacientes agendados/Sobre #de pacientes contactados = Efectividad sea el 92%</p>

<b>OBJETIVO:</b>	<b>Garantizar la finalización del seguimiento Integral (con base en la mejora en la encuesta de mejoría de síntomas y la gestión administrativa correspondiente).</b>
Alcance:	<b>Inicia:</b> Cuando se cumple los días del finalización para cada caso: Caso 2: Al día 10 de inicio de síntomas y Caso 5: 10 días después desde la toma de la muestra. <b>Termina:</b> Se genera el direccionamiento en el formulario como recuperado, o le da direccionamiento a otro nivel de atención
Responsabilidades:	Revisión final y terminación del seguimiento o remisión en caso de que persistan síntomas.
<p>Check list:</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar del estado de salud del paciente (validación de síntomas)</li> <li>• Verificar que la incapacidad finalice ese día según tipo de caso: informar cuando vence incapacidad y reintegro laboral.</li> <li>• Entregar recomendaciones generales para el cuidado, <b>entregar recomendaciones de reintegro laboral.</b></li> <li>• Aclarar que ya no es necesario presentar la prueba de confirmación de COVID.</li> <li>• <b>Dar finalización de seguimiento como “recuperado “</b> garantizando que en la historia clínica se cambie el direccionamiento como: “recuperado”</li> <li>• En caso que el médico considere que se debe seguir en seguimiento y no dar por recuperado al paciente en el día 10 caso 2 y 5, debe enviar comunicación a su líder con la razón por la cual considera este pedido para que el líder realice la solicitud de encolamiento</li> <li>• En caso de persistir con síntomas direccionar a Urgencias Sedes Covid.</li> </ul>
Acuerdo de servicio	Realizar el 100% de los egreso en el día 10 de los que cumplen criterios Verificar que no tenga días pendientes de incapacidad (que no haya tenia días discontinuos y que incapacidad el día que corresponda según tipo de caso).
Medición	Oportunidad: pacientes egresados en el día 10. Pacientes con direccionamiento recuperado en el sistema #número de pacientes encolados / Sobre #de pacientes contactados = Efectividad sea el 92% Pacientes activos con mas de 10 días.

<b>OBJETIVO:</b>	<b>Realizar finalización del seguimiento clínico con base en la mejora en la encuesta de mejoría de revisión final</b>
Alcance:	<b>Inicia:</b> Cuando se idéntica casos que llevan 10 días de seguimiento y no se les realizo prueba. <b>Para casos 5 sin prueba (convivientes)</b> y para los los casos 2 revisar si hubo dificultad con la muestra
Responsabilidades:	Dar finalización adecuada de los seguimientos con recomendaciones
Check list:  	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar del estado de salud del paciente (validación de síntomas)</li> <li>• Verificar que la incapacidad finalice ese día según tipo de caso, y que debe regresar al trabajo y enviar al back de novedades si hay errores con la incapacidad.</li> <li>• Entregar recomendaciones generales para el cuidado, <b>entregar recomendaciones de reintegro laboral</b></li> <li>• Aclarar que ya no es necesario presentar la prueba de confirmación de COVID.</li> <li>• <b>Dar finalización de seguimiento como “recuperado ”</b>garantizando que en la historia clínica se cambie el direccionamiento como: “recuperado”</li> <li>• Si encuentra un caso 5 que presenta síntomas al día 10, diligenciar encuesta de síntomas leves</li> </ul>
Acuerdo de servicio	Realizar el 100% de los egreso en el día 10 de los que cumplen criterios Verificar que no tenga días pendientes de incapacidad (que no haya tenia días discontinuos y que la incapacidad termine en el día 10 para el caso 2 y el día 14 para el caso 5)
Medición	Oportunidad: pacientes egresados en el día 10 Pacientes con direccionamiento recuperado en el sistema #número de pacientes agendados/Sobre #de pacientes contactados = Efectividad sea el 92% Pacientes activos con mas de 10 días.

### Incapacidad

**Caso 2:** Verificar que la incapacidad inicial dada por puerta de entrada sea de 3 días y cuente con las prorrogas automáticas, o si no ajustarla, hasta completar 10 días desde fecha de inicio de síntomas.

**Caso 5** Si prueba positiva: Verificar o dar incapacidad por 10 días desde fecha de toma de muestra.

\*Tener en cuenta casos especiales con incapacidad por 20 días.

### Validación de seguimiento adecuado

Garantizar que el direccionamiento quede en el sistema de la siguiente manera:

Direccionamiento\*

Recuperado

**Recomendaciones de reintegro laboral según cada caso**

Salida (cliente interno)

## Back de Médicos de Apoyo

### Apoyo en tramites administrativos :

- Incapacidades
- Mipres
- Seguimiento medico por cambio en el estado de salud
- Resolución de dudas
- Seguimientos atrasados

## Equipo de Novedades

### Responsabilidades:

- Manejo de correo electrónico, direccionamiento de correos a back de apoyo medico.
- Resolución de solicitudes de seguimiento (verificación de agendamiento)
- Respuesta remitente del correo acerca de la gestión.

Entrada (cliente externo)

## Whatsapp

### Menú Linea Covid: **OPCIÓN 6**

- Incapacidades (no generadas o no enviadas)
- Colas de aprox 500 día
- Auxiliares validan y articulan con Back.

## APP

### Sala de tramites Covid

- Incapacidades
- Colas de aprox 150 día
- Auxiliares validan y articulan con Back.

**Autogestión**



## Canales de autogestión

### Encuesta de síntomas.

#### Leves (Caso 5)

Tienes o has tenido temperatura igual o mayor a 38°C, en las últimas 24 horas?

¿Tienes dolor de garganta?

¿Sientes malestar intenso que te impide continuar con tus actividades cotidianas?

¿Sientes dificultad para respirar o sientes que te falta el aire?

¿Tienes tos?

¿Sientes dificultad o que no puedes percibir olores y/o sabores actualmente?

#### Severos (Caso 2)

Has tenido mareos, desmayos o pérdida de la conciencia?

¿Has tenido dificultad para respirar y/o flemas con sangre?

¿Has tenido vómito incontrolable y/o diarrea frecuente (más de 6 deposiciones en un día)?

¿Sientes que tu condición de salud está empeorando?

¿Sientes somnolencia excesiva y/o pérdida de la capacidad de darte cuenta de las cosas?

¿Tienes o has tenido temperatura igual o mayor a 38°C?

### Encuesta final

#### Final Sintomáticos Caso 2

1. ¿Lleva 10 días o más desde el inicio de los síntomas?
2. Llevar mas de 3 días sin fiebre? Lleva mas de tres dias sin uno de medicamentos para la fiebre?
3. Tiene mejoría o resolución de los síntomas respiratorios?

#### Final asintomáticos Caso 5

1. ¿Continua sin presentar síntomas?

# 1. Escoger forma de contacto para autogestión:

Médico que  
realiza la  
**ATENCIÓN  
INICIAL**

## Forma de contacto para autogestión

 Recuerde informarle al usuario la importancia de responder adecuadamente las encuestas de autogestión que le llegarán diariamente según canal de su preferencia

¿El usuario autoriza que realicemos autogestión por un medio virtual? \*

Si  No

Whatsapp \*

Si  No

Validar celular \*

3207880015

Correo electrónico \*

Si  No

Validar correo \*

jsecheverrisu@gmail.com

Formulario desde mensaje de texto (necesita internet) \*

Si  No

Llamada telefónica por robot \*

Si  No

Validar teléfono

2584532

## Casos en Seguimiento virtual

### Caso 2

- **Sin resultado:** Fecha Inicio síntomas < 6 días. Programar autogestión severos desde fecha ingreso +6 días.
- **Resultado Positivo:** Fecha Inicio síntomas < o = 10 días. Programar autogestión encuesta severos.

### Caso 5

- **Sin resultado:** Fecha de contacto estrecho < 10 días. Programar autogestión leves desde fecha ingreso por 9 días.
- **Resultado Positivo:** Fecha Resultado < 10 días. Programar autogestión encuesta leves desde fecha resultado + 9 días.

No contestan  
AUTOGESTIÓN

Caso	Riesgo	Resultado	Frecuencia para devolver a back
Todos los casos	(Nivel mayor igual a 3)	Independiente del estado de resultado	Cada 72 horas (3 días)
Caso 5	(nivel 1, 2)		Cada 48 horas (2 días)
Caso 2	(nivel 1, 2)	Positivo	Cada 24 horas (1 días)
Caso 2	(nivel 1, 2)	Pendiente	Cada 48 horas (2 días)
Todos los casos	Sin información		Cada 72 horas (3 días)

# Autogestiones visibles en PHC



## Autogestiones visibles en Anexo administrativo

**sura** LEIDY TATIANA SOTO MESA [NUTRICION CLINICA] Orientación Telefónica Medico Coronavirus (Covid19) Tiempo Consulta: 00:24:52

Tecnología Pestana, Prueba A A A A - [Prueba] Plan de atención PARTICULAR Iniciar Registro  
CC 98989898, 42 años(Adultez), Femenino Marcaciones: Embarazo  
Otras marcas:

### Historial Clínico - Anexo Administrativo

Atenciones Ayudas Diagnósticas Programas Remisiones  
Clínica de herida Calculadoras **Anexo Administrativo**

Tiempo  
Último Semestre

Fecha	Nombre Registro	Canal	Info digitador	Estado	Acciones
28-07-2020 11:52 PM	REGISTRO FINAL SINTOMATICO	TELEFONICA	Yonny Andres Betancur Rojas		
26-06-2020 10:29 PM	REGISTRO MANUAL SIGNOS VITALES	TELEFONICA	TELEPERFORMANCE		
26-06-2020 09:08 AM	REGISTRO MANUAL SIGNOS VITALES	TELEFONICA	Luis Javier Marulanda Ferrin		
26-06-2020 08:34 AM	REGISTRO MANUAL SIGNOS VITALES	TELEFONICA	Luis Javier Marulanda Ferrin		
19-06-2020 07:35 AM	REGISTRO SMS INTERNET SIGNOS VITALES	SMS_INTERNET		EXITOSO	
19-06-2020 06:07 AM	REGISTRO SMS INTERNET SIGNOS VITALES	SMS_INTERNET		EXITOSO	
14-06-2020 10:55 PM	REGISTRO MANUAL SIGNOS VITALES	TELEFONICA	Yonny Andres Betancur Rojas		
08-06-2020 01:03 AM	REGISTRO MANUAL SEVEROS		Yonny Andres Betancur Rojas		

### Detalle

Variable	Valor	Se considera dato alterado
HAN MEJORADO TUS SINTOMAS	Si	NO
MAS DE TRES DIAS SIN FIEBRE	Si	SI
SINTOMAS INICIADOS SIETEDIAS O MAS	SI	NO
FECHA PROXIMO SEGUIMIENTO	28/07/2020 23:52	NO

Aceptar

**Nueva bandeja**

# Asignación de caso según



Filtros [Limpiar filtros](#)

Aseguradora (Vacío) Grupo (Vacío) Empresa (Vacío) IPS (Vacío) Clasificación (Vacío)

Resultado (Vacío) Gestiones \* (Vacío) [Siguiete caso](#)

Lista de casos

F. Programación	Paciente	Datos de contacto	IPS Afiliado	Clasificación	Puntaje riesgo	Acciones
-----------------	----------	-------------------	--------------	---------------	----------------	----------

No se encontraron resultados con los filtros seleccionados.

# Ranking



En recepción En Seguimiento  Cargar pacientes  Registro Manual

Bandeja de gestión COVID-19

Gestión **Ranking** Estadísticas

PERSONAL MEDICINA IPS SURA VIRTUAL COVID Carolina Orozco Gonzalez Gestiones hoy 0 / 22

Filtros

Rol: (Vacío) Resultado: (Vacío) Aseguradora: (Vacío) Empresa: (Vacío) IPS: (Vacío)

Fecha: 28/08/2020

Ranking de gestión

Puesto	Profesional	Gestiones	Entrega resultados POSITIVO	Entrega resultados NEGATIVO	Post-hospitalaria	Revisión final	Cambio síntomas asintomáticos	Cambio síntomas sintomáticos	Cambio síntomas leves	Cambio síntomas severos	No contesta asintomáticos	No contesta sintomáticos	No contesta leves	No contesta severos	Sin resultados después de tiempo	Trámite médico	Seguimiento fallidos
1	MANUELAMORALES GONZALEZ CC: 1234989759	52	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	29	14	0	0	9

Filtros

Resultado: (Vacío) Aseguradora: (Vacío) Empresa: (Vacío) IPS: (Vacío) Fecha: 28/08/2020

### Estadísticas de gestión

Gestión - Profesionales	Pendientes acumulado	Pendientes	En progreso	Gestionados	Fallidos	Cancelado	Total gestión	Total gestión completa
Entrega resultados POSITIVO	1018	66	0	5	1	1	6	7

# Buscar paciente



Pasado

Presente

Futuro

Filtros

Tipo de identificación \*

Cédula

Número de identificación \*

10



Buscar



Ver programaciones

Datos del paciente

JENNIFER MARIA TORRES CHAVEZ (Sospechoso)  
IPS: - Plan: PBS

Celular: 3022147255  
Teléfono: 2220142

¿Trabajador salud?: No  
¿Factor de riesgo?: SI

Nivel de prioridad:  
Score:

Clasificación: COVID-19 - Caso 2  
Direccionamiento: Manejo en casa

Historial paciente

Actualizar datos

Fecha seguimiento	Clasificación	Resultado	Direccionamiento	Próximo seguimiento	Profesional	Diagnóstico	Acciones
1/7/2020 19:58	COVID-19 - Caso 2	POSITIVO (3/6/2020)	⚠ Manejo en casa	3/7/2020 19:56	Persona420 XXXXXX XXXXXX	S223	Ver más ⊕
5/8/2020 14:20	COVID-19 - Caso 5	PENDIENTE (6/8/2020)	⚠ Manejo en casa	7/8/2020 14:18	Persona420 XXXXXX XXXXXX	S223	Ver más ⊕
6/8/2020 09:46	COVID-19 - Caso 2	POSITIVO (5/8/2020)	⚠ Manejo en casa	8/8/2020 09:43	Persona420 XXXXXX XXXXXX	S223	Ver más ⊕
6/8/2020 16:05	COVID-19 - Caso 2	POSITIVO (5/8/2020)	⚠ Manejo en casa	8/8/2020 15:51	Persona420 XXXXXX XXXXXX	U072	Ver más ⊕
12/6/2020 16:36	COVID-19 - Caso 3.1	NEGATIVO (3/6/2020)	Manejo en casa	14/6/2020 16:34	Persona420 XXXXXX XXXXXX	S223	Ver más ⊕
14/6/2020 10:41	COVID-19 - Caso 3.1	NEGATIVO (3/6/2020)	Manejo en casa	16/6/2020 10:40	Persona420 XXXXXX XXXXXX	S223	Ver más ⊕
14/6/2020 16:04	COVID-19 - Caso 3.1	NEGATIVO (3/6/2020)	Manejo en casa	16/6/2020 16:02	Persona420 XXXXXX XXXXXX	S223	Ver más ⊕
14/6/2020 16:33	COVID-19 - Caso 2	POSITIVO (3/6/2020)	⚠ Manejo en casa	16/6/2020 16:30	Persona420 XXXXXX XXXXXX	S223	Ver más ⊕

# Fácil gestión Contacto fallido

Lista de casos

Actualizar casos

Filtros	F. Programación	Paciente	Datos de contacto	IPS Afiliado	Clasificación	Puntaje riesgo	Acciones
	7/9/2020 21:14 Atención entrega de resultados negativos	LUIS FERNANDO MESTRE GOMEZ CC: 1143378520 - 25 años Masculino Dx COVID Negativo,	Tel: 6471127 Cel: 3005335832 Intentos fallidos: 0	SALUD DEL CARIBE SANTA LUCIA	COVID-19 - Caso 2 Negativo	0	<span>Sin contactar</span> <span>Liberar</span>

The screenshot shows the SURA COVID-19 management interface. A modal window titled "Observación del tramite" is open, prompting the user to "Por favor adicionar la razón de la liberación del caso." (Please add the reason for the case release). The modal has a text input field and an "Enviar" button. The background interface shows a navigation menu with options like "En recepción", "En Seguimiento", and "Buscar paciente". There are also filters for "Grupo", "Empresa", "IPS", "Clasificación", and "Póliza". The main content area displays a list of cases, with the first case highlighted in the previous image. The user's name "PERSONAL ADMIN Yonny Andres Betancur Rojas" and the date "Gestiones hoy 1/0" are visible in the top right.

# Liberar caso



Lista de casos Actualizar casos

Filtros	F. Programación	Paciente	Datos de contacto	IPS Afiliado	Clasificación	Puntaje riesgo	Acciones
	7/9/2020 21:14 Atención entrega de resultados negativos	LUIS FERNANDO MESTRE GOMEZ CC: 1143378520 - 25 años Masculino Dx COVID Negativo,	Tel: 6471127 Cel: 3005335832 Intentos fallidos: 0	SALUD DEL CARIBE SANTA LUCIA	COVID-19 - Caso 2 Negativo	0	<span>Sin contactar</span> <span>Liberar</span>

Libera el caso para que sea gestionado por otra persona, solo se usa cuando por error escogemos los filtros equivocados