PLAN DE RESPUESTA
COVID -19
REGION 4
UT MEDISALUD

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo al Instructivo para la vigilancia en salud pública intensificada de infección respiratoria aguda asociada al nuevo coronavirus 2019 (COVID-19), del Instituto Nacional de Salud, el 31 de diciembre de 2019 la Comisión Municipal de Salud y Sanidad de Wuhan (provincia de Hubei, China) informó sobre un agrupamiento de 27 casos de neumonía de etiología desconocida con inicio de síntomas el 8 de diciembre; los casos reportaban antecedente de exposición común a un mercado de mariscos, pescados y animales vivos en la ciudad de Wuhan. El 7 de enero de 2020, las autoridades chinas identificaron como agente causante del brote un nuevo tipo de virus de la familia Coronaviridae, que fue denominado "nuevo coronavirus", SARS-COV-2.

Dado que los casos de coronavirus suelen causar síntomas respiratorios, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha emitido recomendaciones de protección personal contra la infección, así como para evitar el contagio de otras personas. De manera permanente la OMS publica en su página de internet la actualización de casos, así como la valoración del riesgo de esta situación. Aún hay incertidumbre respecto a la gravedad y a la capacidad de transmisión.

El 11 de marzo, la OMS declara oficialmente la pandemia, el número total de casos globales superior a 118.000. El 12 del mismo mes el Ministerio de Salud y Protección Social declara la emergencia sanitara y el 18 del precitado mes el Gobierno Nacional declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el Territorio Nacional.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

2. JUSTIFICACIÓN

En Colombia, el 02 de marzo de 2020, las autoridades nacionales informan al país que el riesgo de coronavirus se eleva de moderado a alto, de acuerdo con los casos en Ecuador, y otros países de América Latina.

En el país, el día 06 de marzo de 2020, el Instituto Nacional de Salud confirmó a través de resultados positivos un caso de COVID-19, en una joven de 19 años, en atención medica en institución de salud, con antecedente de viaje a la ciudad de Milán (Italia).

Al 28 de mayo de 2020, se han notificado en el País 25.366 Casos confirmados de COVID-19, 6.665 casos recuperados y 822 muertes a causa del coronavirus, al mismo corte en la población del Magisterio se presentan 1.138 casos probables, 851 casos descartados, 197 casos confirmados, 59 casos recuperados y 16 muertes a causa del coronavirus

3. OBJETIVO GENERAL

Identificar y brindar manejo oportuno a los casos probables del virus COVID-19, conociendo y adecuando la red de prestadores de servicios de salud para respuestas inmediatas y oportunas en la atención, tratamiento y seguimiento de los pacientes confirmados por el virus COVID-19.

Generar estrategias para garantizar la atención en salud integral de la población Covid y No Covid.

4. DEFINICION DE CASOS (INS)

El Instituto Nacional de Salud, emitió el documento "Instructivo para la vigilancia en salud pública intensificada de infección respiratoria aguda asociada al nuevo coronavirus 2019 (COVID-19)." Donde define la clasificación y definición operativa de los casos, las definiciones serán actualizadas de acuerdo a las versiones que se generen desde la entidad sanitaria competente, al 28 de mayo de 2020 se cuenta con la última actualización realizada el 12 de mayo de 2020, Versión 11.

5. RUTA DE ATENCION COVID – 19 DEFINIDA POR LA UT

5.1 Ruta de Atención para COVID-19 en paciente cotizante y beneficiarios (adjuntar el esquema de la ruta)

Esta ruta aplica para los departamentos de operación de Medisalud U.T (Boyacá, Casanare y meta).

6. FUENTES DE INFORMACIÓN PARA INGRESAR AL PACIENTE EN LA RUTA DE ATENCIÓN COVID-19

Las fuentes primarias de información son las IPS de la red prestadora de servicios que se comportan como UPGD ya que por articulación con las Secretarías de Salud de los departamentos de Boyacá, Casanare y Meta las IPS deben notificar de manera inmediata y posterior a la notificación en SIVIGILA a cada EAPB, donde se enviará copia de la ficha de notificación epidemiológica y copia de la Historia clínica para que la EAPB pueda realizar el seguimiento a cada caso indiferente de su definición de caso.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

6.1 Fuente de Información Primaria: Fichas de Notificación del INS Cod.345, Cod.346 y Cod.348

Las fuentes primarias de información son las IPS que se comportan como UPGD ya que por articulación con las Secretarías de Salud de los departamentos de Boyacá, Casanare y Meta las IPS deben notificar de manera inmediata y posterior a la notificación en SIVIGILA a cada EAPB, donde se enviará copia de la ficha de notificación epidemiológica y copia de la Historia clínica para que la EAPB pueda realizar el seguimiento a cada caso indiferente de su definición de caso.

6.2 Fuente de Información Secundaria: Describir los soportes Clínicos (Reporte de Laboratorio) que estén siendo tenidos en cuenta por ustedes para ingresar al paciente en la ruta atención COVID.

La notificación para reporte de laboratorio se recibirá por parte de las Secretarias de Salud Departamentales, IPS de la red prestadora de servicios y laboratorios complementarios a los correos pypregional@medisalud.com.co, pypboyaca@medisalud.com.co, pypcasanare@medisalud.com.co y pypmeta@medisalud.com.co para activar la red de atención domiciliaria y hospitalaria.

Las coordinaciones departamentales de PyP realizarán la búsqueda de contactos y el seguimiento a estos a través del seguimiento telefónico establecido por los lineamientos nacionales.

El reporte de laboratorio esperado será el resultado digitalizado de la PCR-COVID-19 con el fin de garantizar la atención al usuario correcto basados en un soporte físico.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

7. COORDINACIÓN INTERSECTORIAL

7.1 GESTIÓN MEDISALUD UT

7.1.1 Acciones articuladas con las Entidades Sanitarias Instituto Nacional de Salud, Ministerio de Salud y Protección Social.

Diariamente la coordinación regional de gestión del riesgo en calidad de epidemióloga realiza la verificación de la información contenida en la página del Institución Nacional de Salud y soporta a todos los funcionarios administrativos y asistenciales para garantizar un correcto tamizaje al realizar las dos preguntas establecidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

El área de Epidemiología de Fiduprevisora realiza búsqueda activa de resultados de muestras pendientes en la página del INS para garantizar un manejo oportuno en los casos positivos que no hayan sido reportados en máximo 72 horas.

Adicionalmente, desde la coordinación regional de gestión del riesgo y coordinaciones departamentales de PyP se participa en las convocatorias a mesas de trabajo, socializaciones y capacitaciones establecidas por los entes de control sanitario con el fin de fortalecer las acciones al interior de la EAPB teniendo en cuenta los lineamientos establecidos a nivel nacional. En los casos en que se requiere entrega de reportes e información solicitada, Medisalud U.T realiza la entrega oportuna de la misma.

7.1.2 Acciones articuladas con las Secretarias de Salud Municipales y Departamentales

Las coordinaciones departamentales de PyP y la coordinación regional de gestión del riesgo asisten a todas las reuniones, mesas de trabajo y comités convocados por los Entes territoriales donde se articulan las acciones entre los Entes de control, las Aseguradoras y la red prestadora de servicios.

Las acciones con mayor relevancia determinadas por los tres actores son las siguientes:

- Fortalecer los medios de comunicación digitales para que los usuarios no asistan a sedes administrativas por trámites que pueden realizarse de manera virtual: Para esto los usuarios están realizando todos los trámites administrativos vía correo electrónico o llamada telefónica. El directorio se encuentra publicado en la página web www.medisalud.com.co y se encuentra disponible en los entes territoriales para su uso ante cualquier necesidad.

- Garantizar la entrega de información sobre las actividades de prevención ante el virus por los medios con los que cuente cada EAPB y cada IPS: Los usuarios están recibiendo información por mensajería de texto, grupos de WhatsApp con veedores y sindicatos quienes son los mayores replicadores de información en la población docente.

- Seguimiento y respuesta permanente a requerimientos de Entes de Control o Entes Territoriales con el fin de garantizar entrega oportuna de información referente a las acciones desarrolladas por Medisalud U.T durante el aislamiento preventivo obligatorio por COVID-19.

- Fortalecimiento de la búsqueda activa de usuarios a nivel colectivo e individual, así como la retroalimentación entre los Entes Territoriales y Medisalud U.T.

- Participación en espacios de retroalimentación y consolidación de las estrategias para la atención y seguimiento integral de los usuarios durante la Pandemia por COVID-19.

7.1.3 Acciones articuladas con las Secretarias de Educación Municipales y Departamentales

Las coordinaciones departamentales de PyP y la coordinación regional de gestión del riesgo asisten a todas las reuniones, mesas de trabajo y comités convocados por las Secretarías de Educación donde se articulan las acciones para evitar inconvenientes en los procesos educativos de los tres departamentos.

Las acciones con mayor relevancia determinadas son las siguientes:

- Fortalecer los medios de comunicación digitales para que los usuarios no asistan a sedes administrativas por trámites que pueden realizarse de manera virtual.

- Garantizar la entrega de información sobre las actividades de prevención ante el virus por los medios con los que cuente cada EPB y cada IPS.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Promover el aislamiento social en población vulnerable (adultos mayores de 60 años, niños y niñas menores de 5 años, usuarios inmunosuprimidos.

- Entrega de información constante con Sindicatos y veedores para la replicación de información a los docentes.

- Replicación de piezas IEC en las páginas web de las Secretarías de Educación Departamentales.

- Trabajo intersectorial para el fortalecimiento de la salud mental de los docentes durante el aislamiento preventivo obligatorio.

7.1.4 Acciones articuladas con Fiduprevisora S.A.

Las acciones articuladas con Fiduprevisora son estrictamente de notificación diaria de casos probables, sospechosos y confirmados con su respectivo análisis y seguimiento. Esta notificación debe enviarse diariamente de lunes a domingo hasta nueva orden por correo electrónico y vía WhatsApp con el área de epidemiología.

Diariamente se realiza la verificación de casos positivos en articulación con el Ministerio de Salud y la Protección Social para garantizar manejo y atención oportuna a los usuarios reportados por los laboratorios de salud pública al Ente.

Diariamente se solicita a Fiduprevisora la gestión de resultados teniendo en cuenta que Medisalud U.T como operador de servicios de salud no puede acceder a las plataformas nacionales para la adquisición de resultados, para lo cual Fiduprevisora realiza la búsqueda y envío de estos a Medisalud U.T., para su respectivo proceso.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

7.1.5 Acciones articuladas con la red prestadora de servicios

Medisalud U.T ha realizado los siguientes consensos con la red prestadora de servicios:

- No se deben generar limitaciones y/o restricciones en los horarios de atención de las necesidades en salud de la población de Magisterio en los tres departamentos, por lo cual, ante la no presencia de personal administrativo o asistencial en horarios laborales en todas las sedes de Jersalud S.A.S, el prestador debe contar con otros mecanismos que permitan al usuario acceder a información y atención en salud.

- Las consultas prioritarias serán establecidas por profesionales en salud en cada una de las sedes tipo A, B y C de Jersalud S.A.S, quienes definirán la necesidad de la presencialidad del usuario. Para las sedes tipo D, los profesionales en salud garantizarán la atención de consulta de morbilidad general de manera presencial en los casos en que se considere estrictamente pertinente. Las demás situaciones en salud de los usuarios en todas las sedes deben ser resueltas a través de mecanismos como videollamada o consulta telefónica y deben generar el registro de historia clínica y la formulación de los medicamentos necesarios.

- En las IPS primarias se ha implementado la modalidad de Telesalud y Teleorientación para atención por medicina general, ginecología, medicina familiar, pediatría, nutrición, psicología y enfermería en la cual el usuario a través de las líneas directas de acceso a las IPS primarias programa la cita. El día de la consulta es contactado por el profesional en salud con el cual fue agendada la cita y recibe la atención requerida.
  Adicionalmente se cuenta con una aplicación (Microsoft Teams) para que el usuario la descargue desde su celular y pueda acceder si inconvenientes a la modalidad de Telesalud y Teleorientación. Si el usuario no cuenta con la tecnología requerida para la videollamada, la consulta se realizará de manera telefónica. Se cuenta con video instructivo para que los usuarios puedan acceder a la aplicación sin inconvenientes.

- Para los usuarios mayores de 70 años, toda consulta prioritaria y no prioritaria (morbilidad general), debe ser realizada a través de mecanismos no presenciales garantizando el aislamiento preventivo establecido por la Presidencia de la República para esta población.

- La incidencia y la prevalencia de eventos en salud mental serán considerados como de atención prioritaria no presencial, ya que los usuarios que requieren medicamentos de control no deben tener barreras de acceso al primer nivel de atención ante el cierre o la no prestación de servicios de salud de consultas especializadas por Psiquiatría, a lo cual Jersalud S.A.S debe garantizar la formulación de estos medicamentos, teniendo en cuenta que las consultas especializadas a nivel nacional se encuentran con restricción exclusiva para riesgo de vida.

- La formulación de medicamentos y/o insumos necesarios para garantizar la atención integral de los usuarios debe generarse de manera inmediata por parte de Jersalud S.A.S y debe hacerse llegar a Discolmedica de manera virtual bajo los parámetros establecidos por el operador de dispensación de medicamentos en su Circular Informativa Externa CM2020016, anexa a esta comunicación. Para la comunicación con el operador Sikuany en el departamento de Meta, la gestión será realizada a través de la coordinación departamental de red.

- La entrega de medicamentos domiciliarios deberá garantizarse al 100% de la población de Magisterio de los departamentos de Boyacá, Casanare y Meta que haya recibido atención por Telesalud, en todos y cada uno de los municipios establecidos a nivel contractual con Discolmedica.

- Para la entrega de medicamentos a domicilio Discolmedica deberá priorizar en los 5 grupo poblacionales definidos el pasado 16 de marzo del año en curso (síndrome metabólico, gestantes, trastornos de la tiroides, trastornos en salud mental y usuarios con enfermedad renal), teniendo en cuenta de no presentar inconvenientes en la dispensación de medicamentos de la población general y garantizar la entrega completa de las moléculas según la formulación.

- La oportunidad para la entrega de medicamentos a domicilio por parte de Discolmedica no podrá ser mayor a 24 horas posterior al recibido de la formulación realizada por Jersalud S.A.S o de la red prestadora de servicios, basados en la necesidad de mantener controladas las patologías que aumentan el riesgo de contagio y mortalidad por COVID-19.

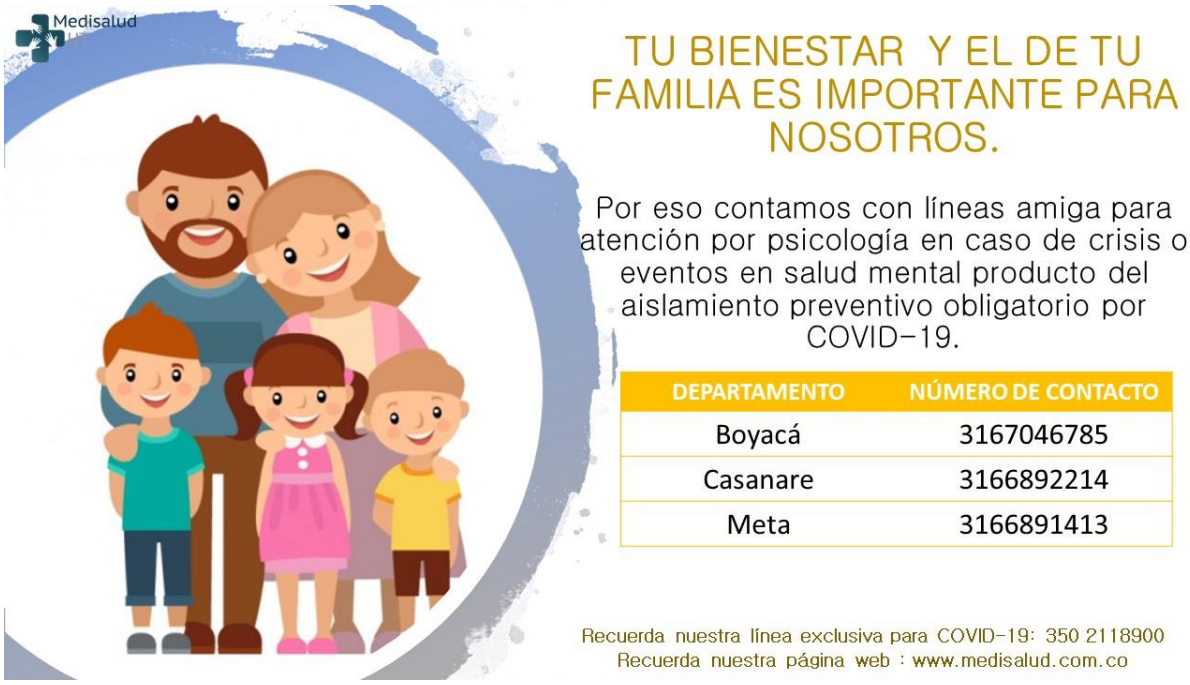
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Los pendientes de medicamentos deben ser entregados a los usuarios bajo las directrices contractuales que se encuentran vigentes con Medisalud U.T. En el caso en que Discolmedica no genere la entrega de pendientes, Medisalud U.T, realizará la compra de dichos medicamentos y se generará el correspondiente descuento al operador de medicamentos.

- Los prestadores deben garantizar el número de canales necesarios (líneas telefónicas, WhatsApp, entre otros) para mantener una comunicación efectiva y resolutiva con el usuario para brindar la atención en salud requerida, teniendo en cuenta la densidad poblacional a la cual se le deben garantizar los servicios de salud. Adicionalmente, se debe garantizar una línea telefónica de atención al usuario para la atención de PQRS que será socializada con los usuarios para atención directa por el prestador.

- Cualquier situación evidenciada en la implementación y desarrollo de las directrices aquí dispuestas deben ser notificadas de manera oportuna vía correo electrónico a las coordinaciones departamentales de red (coordinacionboyaca@medisalud.com.co, coordinacioncasanare@medisaludcom.co, coordinacionmeta@medisalud.com.co) con copia a la coordinación de gestión del riesgo (pypregional@medisalud.com.co) para la toma de decisiones. En dicha notificación deben ser anexadas las estrategias implementadas o a implementar por parte del prestador para evitar barreras de acceso a los usuarios.

- En las sedes propias de Medisalud U.T se cuentan con líneas amigas para la atención en salud mental por profesionales en psicología(Boyacá: 3167046785, Casanare:3166892214 y Meta:3166891413).



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

7.1.6 Acciones propias del operador

- Medisalud U.T se acoge a los lineamientos del Ministerio de Trabajo con la implementación del trabajo en casa.

- Se fortalecieron los canales digitales y telefónicos de cada uno de los procesos administrativos para que los usuarios puedan realizar sus trámites administrativos virtualmente o por contacto telefónica.

- Fortalecimiento de la búsqueda activa de usuarios sospechosos para COVID-19 a través de diferentes mecanismos.

- Se estableció como línea exclusiva para COVID-19 el centro de atención telefónica en la línea 350 2118900 donde los usuarios según criterio de caso son derivados a la coordinadora departamental de PyP para su correspondiente definición de caso y manejo.

- Se establecieron líneas directas con las IPS primarias (sedes propias de Medisalud U.T) y con el operador de dispensación de medicamentos en los tres departamentos para que el usuario pueda acceder directamente al prestador para solicitar citas y resolver inquietudes sobre la dispensación de medicamentos domiciliarios o presenciales. Estos directorios son replicados en piezas publicitarias a los Sindicatos y otros docentes por WhatsApp. Adicionalmente se encuentran disponibles en la página web www.medisalud.com.co.

- Se incluyó un Banner dentro de la página web de Medisalud U.T exclusivo para lo referente a COVID-19 en el cual el usuario puede consultar información general y puede complementar la información con un enlace directo a la página web de COVID-19 del Ministerio de Salud y la Protección Social donde puede realizar el auto cuestionario para diagnóstico COVID-19 e informar ante cualquier resultado con definición de caso probable.

- Diariamente se realiza el envío de información digital sobre COVID-19 en prevención y contención del virus a los grupos de los sindicatos de maestros y veedores, quienes son los mayores replicadores de información al interior de la población docente.

8 VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA

8.1 Notificación inmediata de casos de acuerdo con definiciones de caso establecidas

8.1.1 Casos sospechosos o probables

- En el momento en que sea identificado un caso sospechoso o probable de manera inmediata, el usuario es registrado en la matriz de seguimiento de usuarios para COVID-19 de Medisalud U.T., formato establecido por el Ministerio de Salud y la Protección Social para dicho seguimiento.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Se realiza verificación clínica por la IPS primaria para la definición de caso y registro en la Historia Clinica del usuario. Se realiza la definición del cumplimiento de criterios para la toma de muestra para COVID-19.

- En los casos en los que los usuarios no cumplen con criterios para la toma de la muestra, se dan recomendaciones y se indica la línea exclusiva para COVID-19 de Medisalud U.T (3502118900) donde podrá recibir información y acudir en caso de presentar sintomatología respiratoria.

- En los casos donde el usuario cuente con criterios de caso probable, se procede a activar la ruta para toma de muestra y se realiza el seguimiento diario a través de llamada telefónica o auditoria concurrente en los casos de usuarios hospitalizados y se registra en la matriz destinada para dicho fin, por el tiempo que sea necesario hasta obtener el resultado de la prueba.

8.1.2 Casos confirmados

- En el momento en que sea identificado un caso confirmado se procederá a realizar el reporte al usuario para que al interior de la vivienda o el lugar donde habita se tomen las medidas de aislamiento por parte del usuario y su familia.

- Se procede a realizar la notificación a los Entes de territoriales y EPS de contactos estrechos para realizar el cerco epidemiológico, investigación epidemiológica de campo y los correspondientes seguimientos y tomas de muestras en caso de contactos estrechos afiliados a Medisalud U.T.

- Se realiza la recopilación de información (historia clínica, ficha de notificación epidemiológica, resultado de prueba) y se realiza la unidad de análisis del caso. Esta unidad de análisis es enviada a Fiduprevisora.

- Se realiza seguimiento diario a través de llamada telefónica o auditoria concurrente en los casos de usuarios hospitalizados y se registra en la matriz destinada para dicho fin, por el tiempo que sea necesario hasta obtener la definición de caso de recuperado.

8.2 Estrategias de vigilancia para COVID-19

8.2.1 Búsqueda activa COVID-19

Medisalud U.T Cuenta los siguientes mecanismos para realizar búsqueda activa de casos sospechosos en la población vulnerable:

- Preguntas de tamizaje para COVID-19 en todos los procesos administrativos y asistenciales en los que el usuario recibe atención.

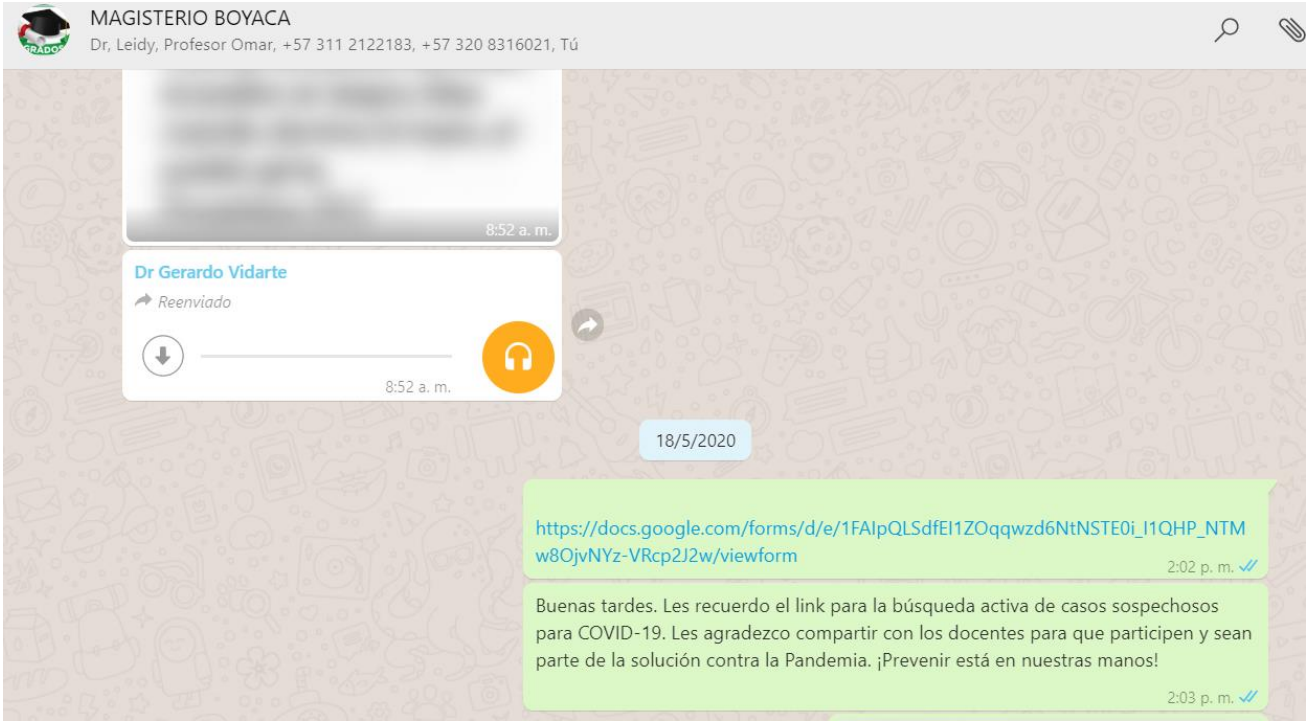
- Tamizaje en línea exclusiva para COVID-19 (3502118900) y reporte diario a coordinación regional de gestión del riesgo.

- Enlace de autodiagnóstico en página web www.medisalud.com.co: Esta estrategia fue socializada a los usuarios a través de una pieza publicitaria enviada por los grupos de WhatsApp de los sindicatos y veedores.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Envío de pieza publicitaria a usuarios a través de los grupos de WhatsApp de los sindicatos y veedores para incentivar la descarga de CORONAPP.

- auto registro de usuarios en formato digital de Medisalud U.T (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdfEI1ZOqqwzd6NtNSTE0i_I1QHP_NTMw8OjvNYz-VRcp2J2w/viewform) para testeo de sintomatología respiratoria o nexo epidemiológico el cuál es enviado a través de los grupos de WhatsApp de los sindicatos y veedores y por mensajería texto, del cual diariamente son descargados los resultados, tamizados y enviados a la IPS primaria del usuario para su verificación a través de atención por Telesalud. Diariamente se recibe el resultado del tamizaje de la IPS primaria y se realizan las gestiones pertinentes desde lo administrativo en caso de aplicar.



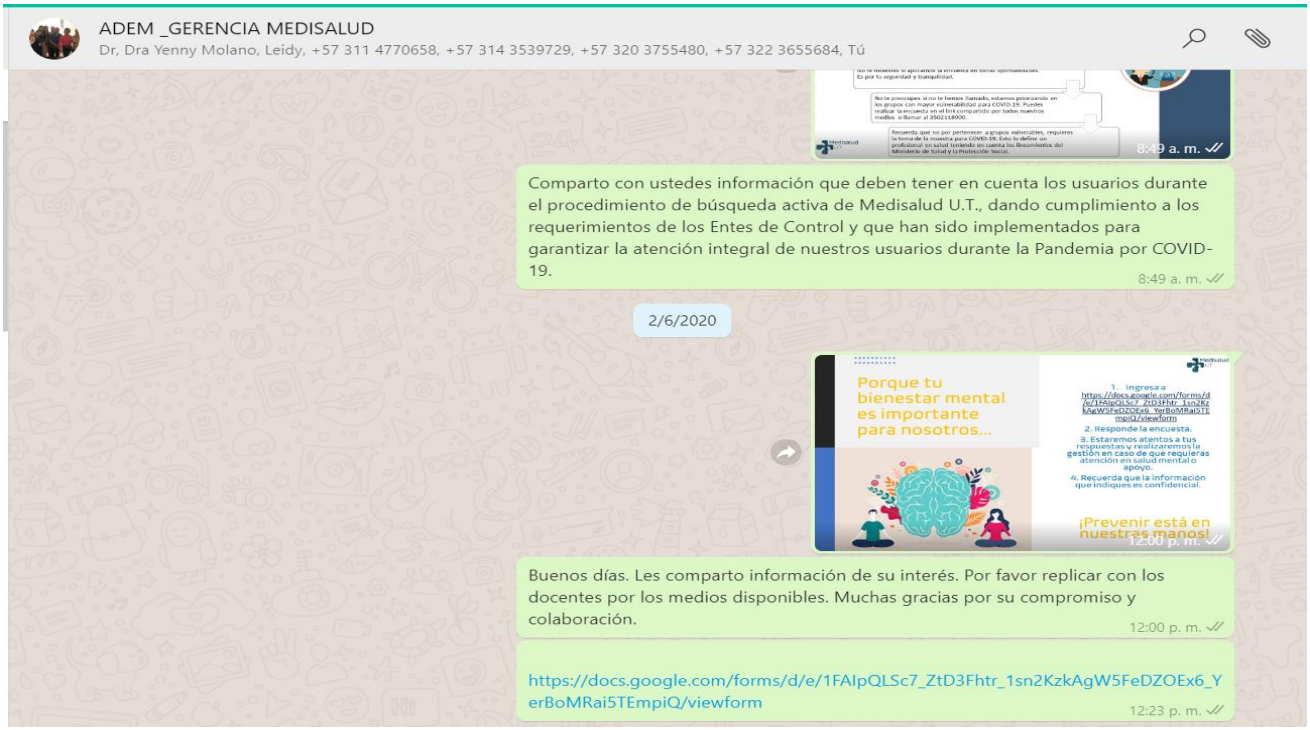
- Búsqueda activa telefónica de usuarios sospechosos para COVID-19 con priorización en grupos de riesgo definidos por los lineamientos nacionales y registro en formato digital para tabulación. Diariamente se descargan los resultados y se envían los casos con criterios de sospecha a la IPS primaria quien garantiza atención por medicina general para definición de caso. En los usuarios que se requiera toma de muestra la IPS primaria notifica a la coordinación departamental de PyP para activar la ruta de toma de muestras.

8.2.2 Búsqueda activa en salud mental

Medisalud U.T cuenta a partir del mes de junio con una estrategia de auto registro de usuarios en formato digital de Medisalud U.T (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc7_ZtD3Fhtr_1sn2KzkAgW5FeD-ZOEx6_YerBoMRai5TEmpiQ/viewform) para testeo de aparición o agudización de eventos en salud mental como depresión, ansiedad y violencia el cuál es enviado a través de los grupos de WhatsApp de los sindicatos

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

y veedores, del cual diariamente son descargados los resultados, tamizados y enviados a la IPS primaria del usuario para su verificación a través de atención por Telesalud. Diariamente se recibe el resultado del tamizaje de la IPS primaria y se realizan las gestiones pertinentes desde lo administrativo en caso de aplicar.



9. RED NACIONAL DE LABORATORIOS

9.1 (RED PRESTADORA (IPS) PARA LA TOMA, PROCESAMIENTO Y REFERENCIA TOMA MUESTRAS DE INTERES EN SALUD PUBLICA PARA COVID-19

Red Prestadora

Medisalud U.T cuenta con red de servicios para la toma y procesamiento de la muestras para COVID-19. ***Ver anexo 1***

9.2 TOMA Y TRANSPORTE DE MUESTRAS PARA DIAGNOSTICAR COVID-19

a. Protocolo definido para la toma de muestras COVID-19.

Medisalud U.T cuenta con un protocolo establecido para la detección y manejo de los casos sospechosos, probables y confirmados de infección por SARS-CoV-2 (Coronavirus) donde se establece el paso a paso de la atención integral y donde se indican claramente los procesos de toma y transporte de la muestra. ***Ver anexo 1.***

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

b. Protocolo de transporte de las muestras COVID-19.

Medisalud U.T cuenta con un protocolo establecido para la detección y manejo de los casos sospechosos, probables y confirmados de infección por SARS-CoV-2 (Coronavirus) donde se establece el paso a paso de la atención integral y donde se indican claramente los procesos de toma y transporte de la muestra. ***Ver anexo 1.***

10. REDUCCION DE LA TRANSMISIÓN EN LA COMUNIDAD

Contiene acciones orientadas a la implementación de estrategias que promuevan la información, comprensión y modificación de actitudes, comportamientos y hábitos en la población general ante la amenaza o presentación de una emergencia sanitaria, así como recordar el cumplimiento de los procedimientos de aislamiento de pacientes, normas universales de bioseguridad en la atención, aplicación estricta del protocolo de higiene de manos.

10.1 FUNCIONAMIENTO DE LA CENTRAL DE LA LINEA DE ATENCION DE LAS CONSULTAS DE LA COMUNIDAD

En el plan de contingencia M(GAA)001 de la IPS Jersalud SAS, se estipula las acciones educativas orientadas a actualizar al personal de la Institución con el fin de garantizar una atención de calidad a los usuarios con las cuales se busca garantizar un educación e información continuada para los funcionarios de la IPS.

Con respecto al uso de Telesalud, Jersalud S.A.S cuenta con un video didáctico en el cual el usuario de manera fácil y rápida puede hacer uso de la plataforma Microsoft Teams para su atención virtual, disminuyendo así el riesgo de contagio y la disponibilidad de una nueva estrategia que permite fortalecer la atención y la calidad integral en salud de los usuarios de Magisterio.

Con respecto a acciones realizadas desde la línea de frente, en la IPS se realiza cuestionario para Detección de casos COVID F(GAA)002, por parte de personal de línea de frente o aquellos que tengan el primer contacto con el usuario.

Durante la atención al usuario se realiza la búsqueda activa de sospechosos para COVID-19 a través del cuestionario formulado por Medisalud U.T, lo cual permite establecer la necesidad de atención en salud del usuario por sintomatología respiratoria para una posterior definición de caso.

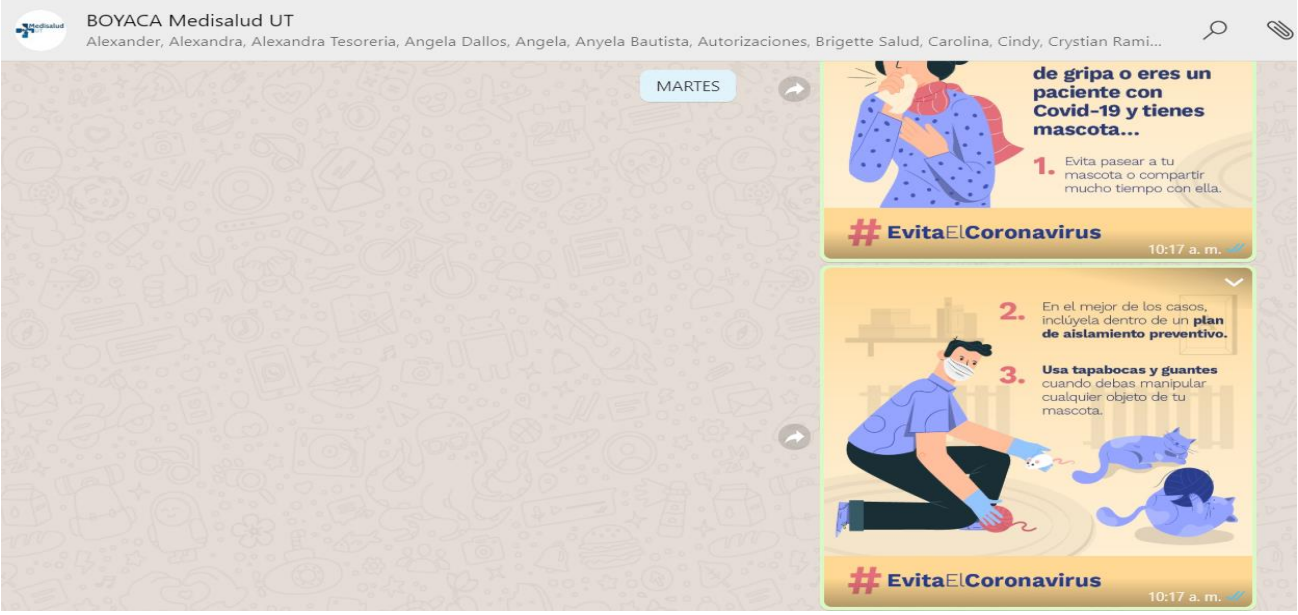
10.2 BRINDAR RECOMENDACIONES CLARAS SOBRE MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA ENFERMEDAD

a. Estrategias de comunicación y medio de comunicación para brindar información al personal interno (trabajadores de la UT)

- Medisalud U.T cuenta con información referente a COVID-19 publicada en carteleras, se ha realizado la capacitación del personal en todos los departamentos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Diariamente se envían piezas de Información, Comunicación y Educación a los funcionarios de Medisalud U.T a través de los grupos de WhatsApp de cada uno de los departamentos.

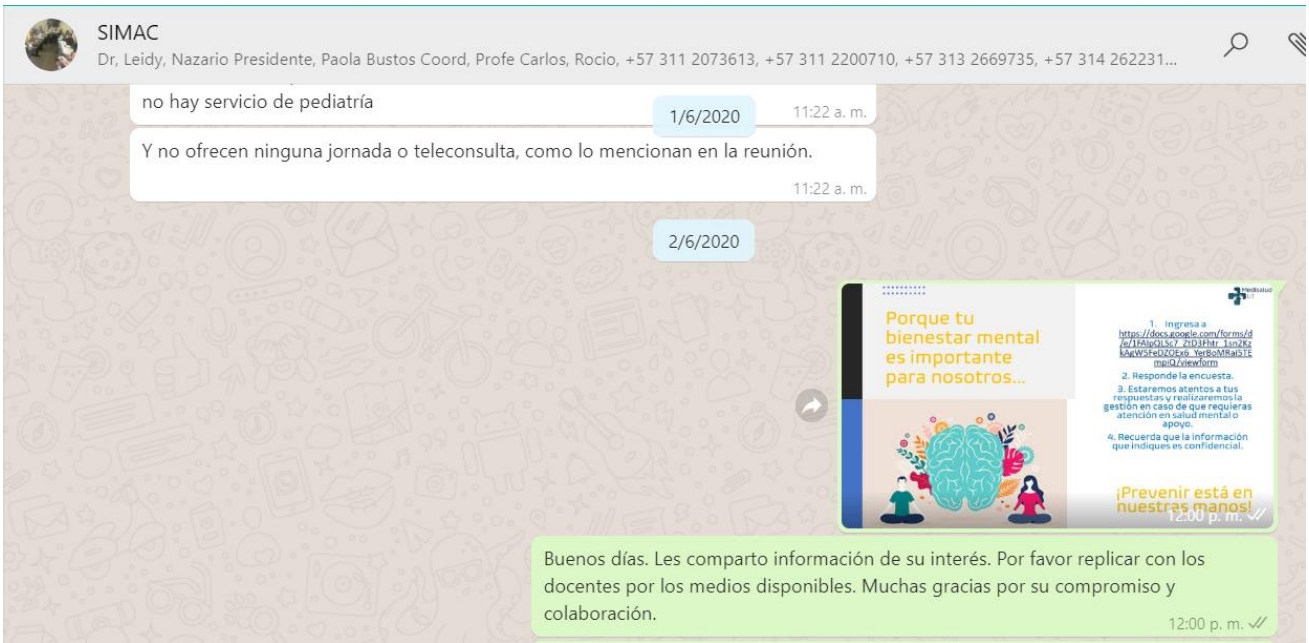


- Se estableció la estrategia “Retos saludables” donde se indica una actividad diaria durante 15 días para fortalecer la salud mental de los funcionarios y sus familias.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

b. Estrategias de comunicación y medio de comunicación para brindar información al personal afiliado (Cotizantes y Beneficiarios)

Medisalud U.T cuenta con grupos de WhatsApp con los sindicatos de cada departamento quienes son los mayores replicadores de información donde se socializa información relevante sobre el COVID-19. Dentro de esta estrategia se comparte y replica información de interés para los usuarios teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios ante la Pandemia por COVID-19.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

MAGISTERIO BOYACA
Dr, Leidy, Profesor Omar, +57 311 2122183, +57 320 8316021, Tú

12/5/2020

Leidy Solano Medisalud
🤗🙏🏻
1:02 p. m.

BÚSQUEDA ACTIVA DE USUARIOS SOSPECHOSOS PARA COVID-19 MEDISALUD U.T
El presente formulario es una metodología de Medisalud U.T para realizar búsqueda
docs.google.com

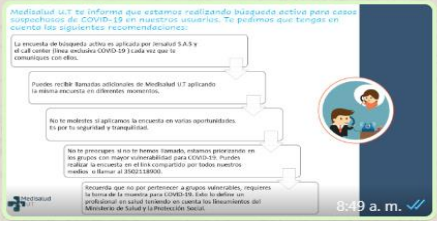
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdfEI1ZOqqwzd6NtNSTE0i_I1QHP_NTMw8OjvNYz-VRcp2J2w/viewform?usp=sf_link
1:16 p. m.

Buenas tardes. Les comparto una nueva forma de que los usuarios puedan indicar si tienen síntomas compatibles con COVID-19, lo cual nos ayuda a garantizar un seguimiento oportuno a los casos sospechosos. Por favor replicarlo a sus compañeros por los medios disponibles. Muchas gracias por su colaboración y compromiso.
1:18 p. m.

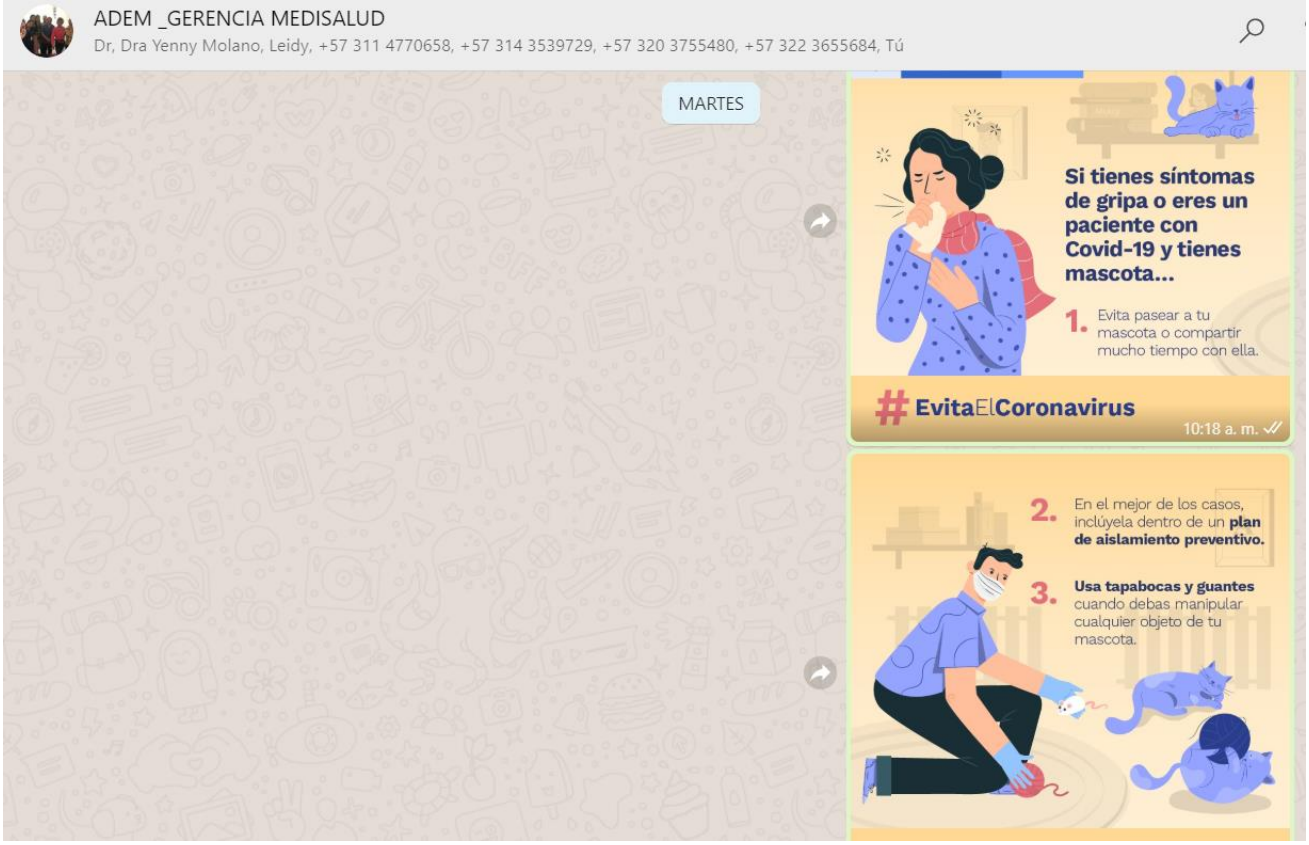
SIMAC
Dr, Leidy, Nazario Presidente, Paola Bustos Coord, Profe Carlos, Rocio, +57 311 2073613, +57 311 2200710, +57 313 2669735, +57 314 262231...

1/6/2020

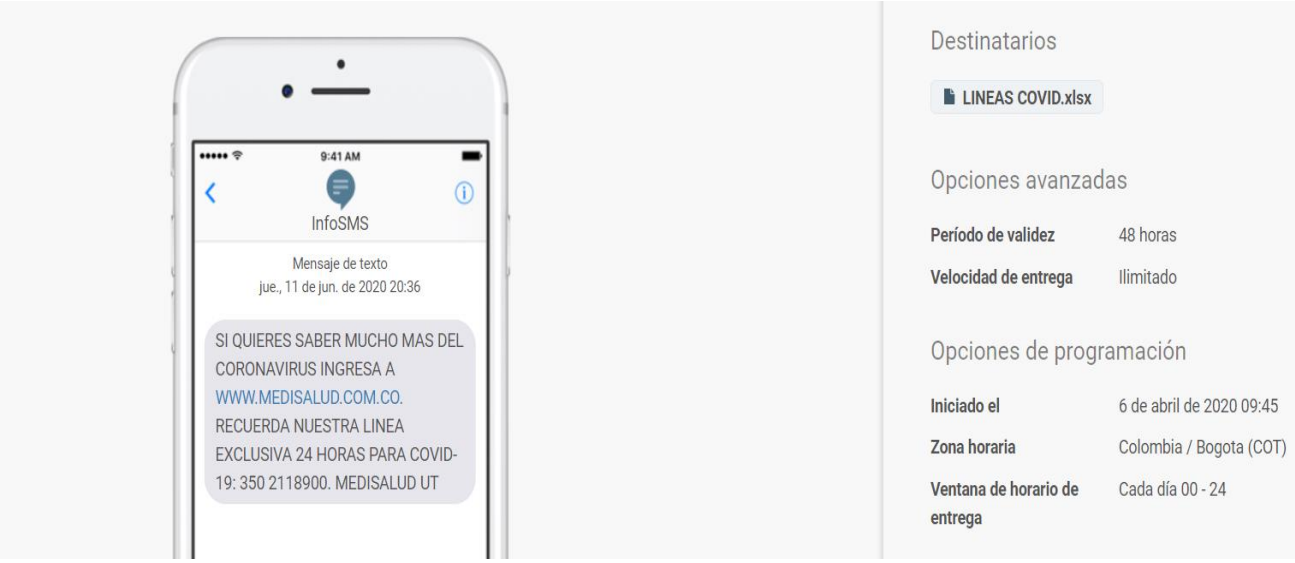
Buenos días. Si logramos definir los síntomas y los diagnósticos compatibles, podemos evitar alarmarnos. ¡Prevenir está en nuestras manos!
7:51 a. m.



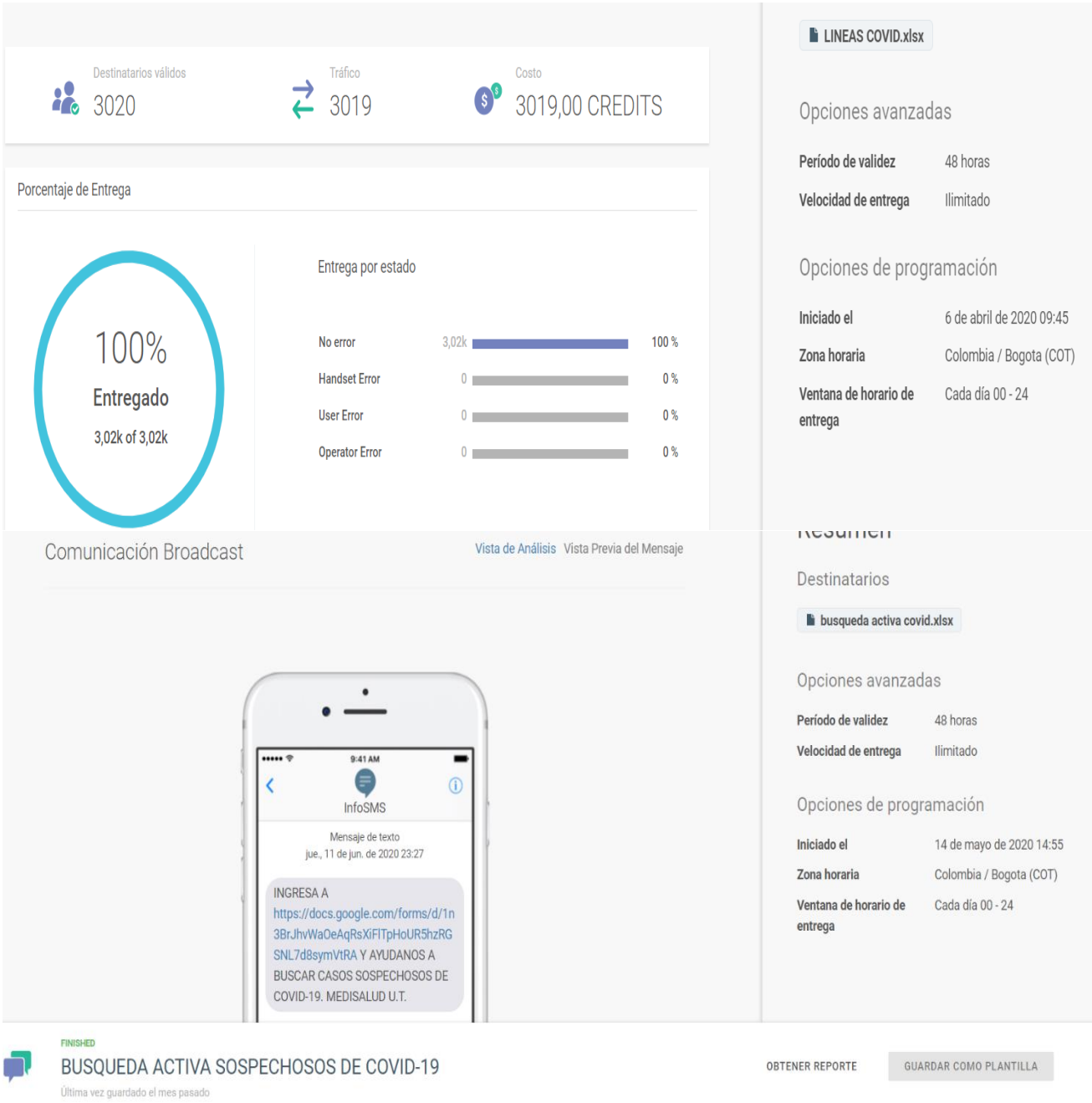
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



- Se realiza mensajería de texto sobre información relevante a los usuarios establecidos como población vulnerable y población general.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



- Se estableció la estrategia “Retos saludables” donde se indica una actividad diaria durante 15 días para fortalecer la salud mental de los usuarios y sus familias.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ADEM _GERENCIA MEDISALUD

Dr, Dra Yenny Molano, Leidy, +57 311 4770658, +57 314 3539729, +57 320 3755480, +57 322 3655684, Tú

8:27 a. m.

Información de interés general. No olviden que la gestión del riesgo empieza desde casa

8:27 a. m.

15/4/2020

Buenos días. Recuerda que la salud mental es protagonista en el bienestar y la calidad de vida. Participa del reto saludable. ¡Prevenir está en nuestras manos!

7:21 a. m.

MAGISTERIO BOYACA

Dr, Leidy, Profesor Omar, +57 311 2122183, +57 320 8316021, Tú

7:57 a. m.

8/4/2020

Buenos días, agradezco se replique esta información por todos los medios en los que tengamos contacto con docentes. Gracias por su colaboración y compromiso. ¡Prevenir está en nuestras manos!

7:58 a. m.

Muchas gracias a las personas que asumieron el reto #3. Los recuerdos son una de las estrategias reconocidas para mantener la salud mental. A las personas que no han participado ¡ÁNIMO! son retos que pueden aumentar tu bienestar durante el aislamiento preventivo.

9:38 a. m.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Información disponible en la página web de Medisalud UT: www.medisalud.com.co

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

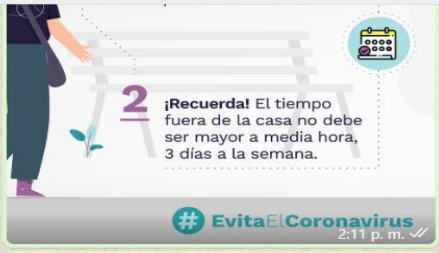
10.3 IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE PROMOCIÓN DE LA SALUD A NIVEL COMUNITARIO

La implementación de estas medidas se realiza a través de los canales anteriormente mencionados (envío de piezas por grupos de veedores y sindicatos, página web y mensajería de texto.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

SIMAC
Dr, Leidy, Nazario Presidente, Paola Bustos Coord, Profe Carlos, Rocio, +57 311 2073613, +57 311 2200710, +57 313 2669735, +57 314 262231...

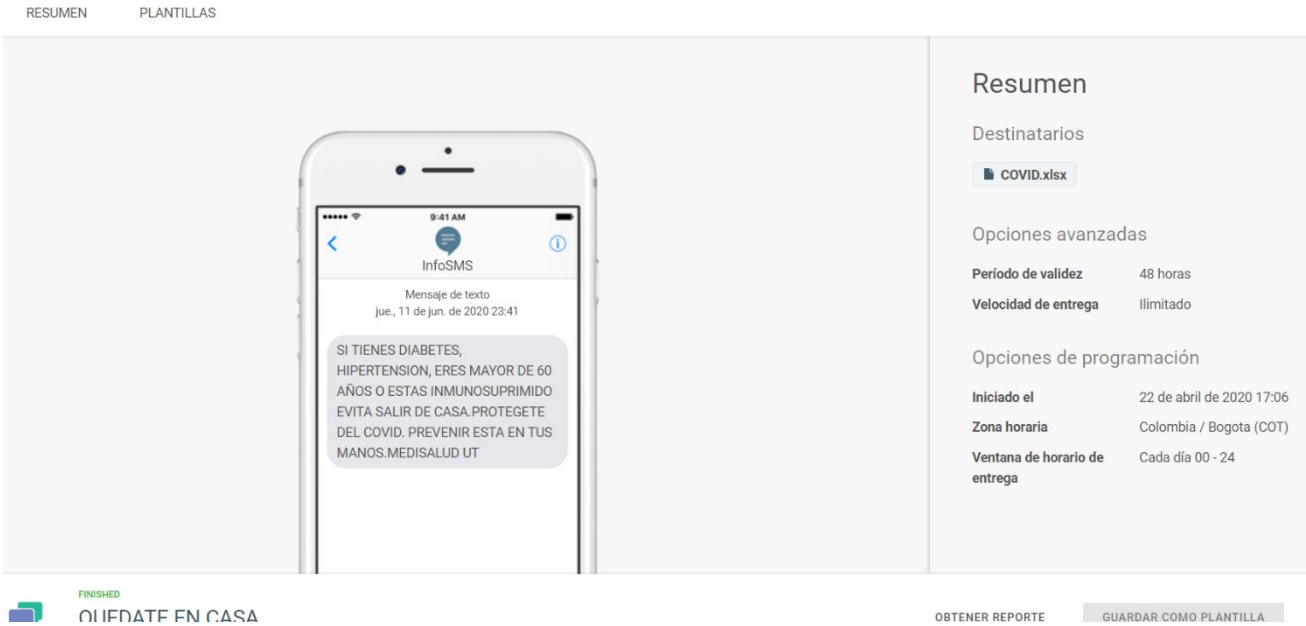
ADEM _GERENCIA MEDISALUD
Dr, Dra Yenny Molano, Leidy, +57 311 4770658, +57 314 3539729, +57 320 3755480, +57 322 3655684, Tú

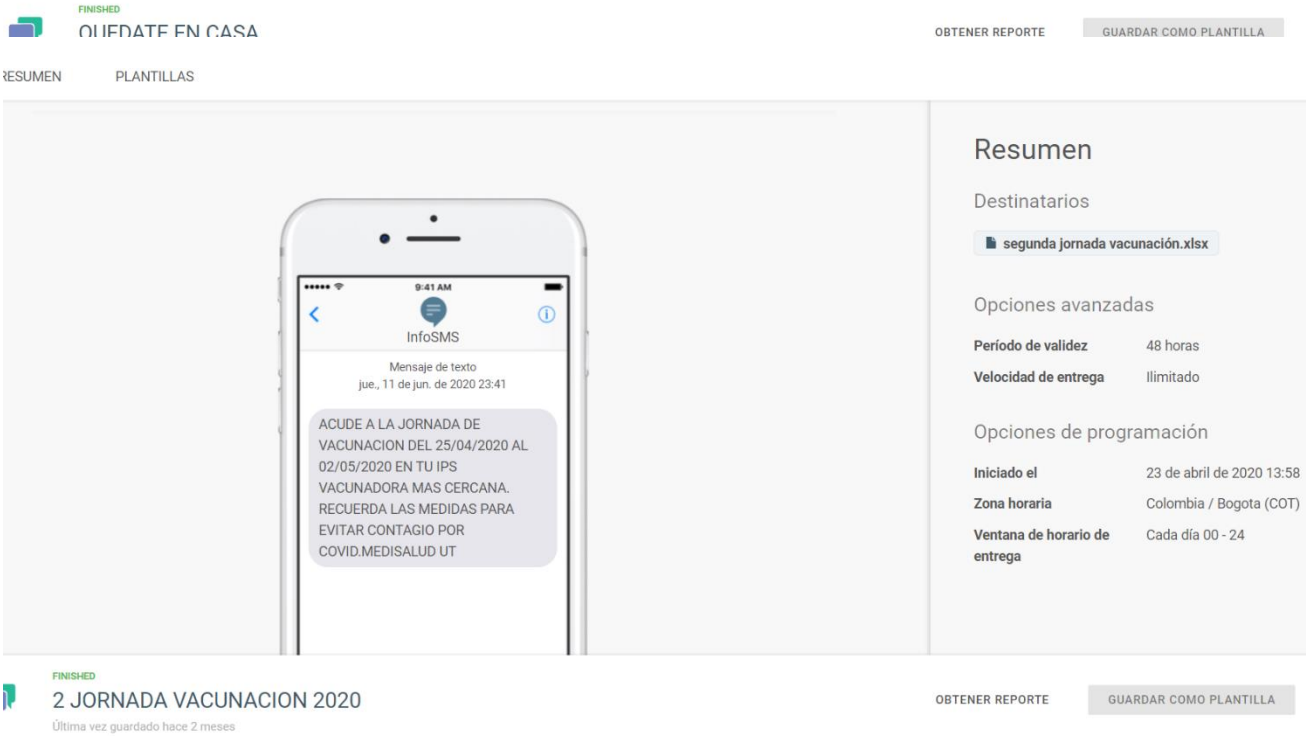


Buenas tardes. Me permito compartirles información importante para garantizar el cuidado de nuestros niños durante el aislamiento preventivo obligatorio y las salidas de los niños y niñas durante la cuarentena. ¡Prevenir está en nuestras manos!

2:11 p. m.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





10.4 IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE DISTANCIAMIENTO SOCIAL

- **Reforzar estrategias de comunicación al personal de atención en IPS para el uso racional y permanente de elementos de protección personal:** Medisalud U.T y su prestador primario cuentan con seguimientos y listas de verificación para el seguimiento de uso de EPP durante la atención de usuarios y la realización de las labores administrativas al interior de las sedes. Se cuenta con protocolos

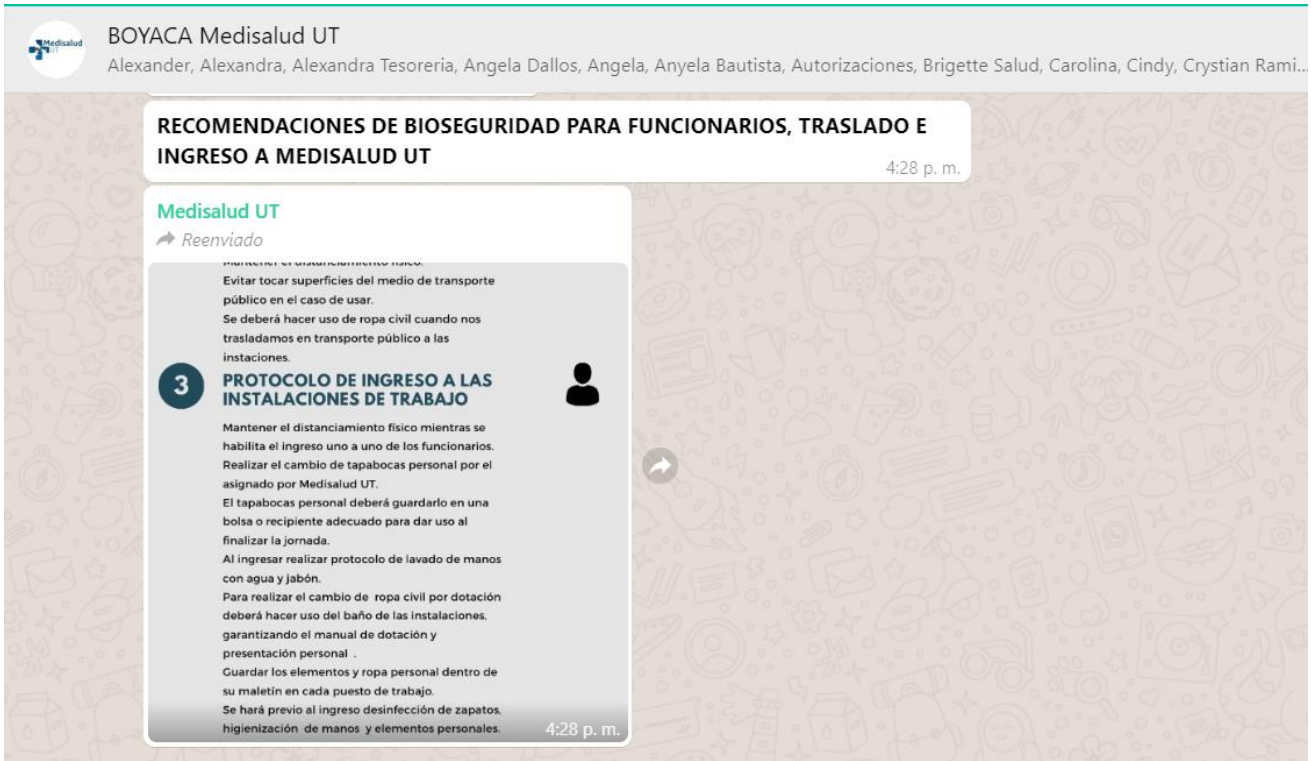
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

de bioseguridad donde se establecen los EPP a utilizar teniendo en cuenta la actividad que realiza cada funcionario y el riesgo de exposición para COVID-19.

- **Hacer seguimiento a la aplicación de protocolos y guías de manejo:** De manera periódica se realiza verificación y evaluación de la aplicación de los protocolos internos de bioseguridad y aislamiento preventivo al interior de la IPS primaria y de Medisalud U.T. con el fin de garantizar el bienestar de los funcionarios y de los usuarios que reciben algún tipo de atención presencial.

- **Actualizar el protocolo de bioseguridad en presencia de casos:** Los protocolos de bioseguridad cuentan con apartados donde se indica el procedimiento asistencial y administrativo en caso de caso sospechoso o confirmado tanto en los procesos administrativos como asistenciales.

- **Capacitar constantemente al personal de la IPS para que cumplan con el protocolo de higiene de manos:** Diariamente al interior de Medisalud U.T se realiza el envío de piezas publicitarias que recuerdan a los funcionarios el cumplimiento estricto del lavado de manos durante la ejecución de actividades.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

11 RED DE SERVICIOS DE SALUD

11.1 PREVENCIÓN Y CONTROL DE INFECCIÓN EN TODOS LOS SERVICIOS

Toda la red prestador de servicios de salud cuenta con protocolos de limpieza y desinfección de áreas teniendo en cuenta los lineamientos establecidos a nivel nacional para dicho fin, esto con el fin de fortalecer las acciones de limpieza, desinfección y recolección de residuos en las diferentes áreas, durante la activación de plan se realizara una ronda de recolección de residuos adicional a lo establecido en PGIRH y que además busca reforzar las medidas estándar de protección para el manejo de pacientes (higiene respiratoria, equipo de protección, manejo de residuos, manejo de ropa de cama, limpieza y desinfección de equipos y superficies recomendadas por la Organización Mundial de la Salud.

11.2 PROTOCOLOS DE IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS DE EXPANSIÓN, RECONVERSIÓN Y ALTERNATIVAS DE MODALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Dada la alerta epidemiológica con la introducción del nuevo Coronavirus COVID -19 al país se reconoce como institución prestadora de servicios de salud el inminente incremento en el número de casos sospechosos y confirmados que debemos afrontar, y es así como se espera que la capacidad de respuesta de la red prestadora de servicios contratada pueda ser superada por la llegada masiva de pacientes que soliciten una atención médica. Ante este escenario la red de IPS que cuentan con servicios de hospitalización y cuidados intensivos inician la implementación del plan de contingencia ante la emergencia organizando diferentes acciones que propenden por garantizar la gestión integral de la respuesta hospitalaria.

Por tanto, al evaluar la capacidad instalada para la atención de pacientes con requerimiento de aislamiento estricto por el riesgo de contagio contemplado como gotas y contacto, en sinergia con los entes territoriales se decide activar los aspectos de logística y operación que se van a necesitar para expandir la capacidad instalada de acuerdo con la disponibilidad de infraestructura y recursos financieros de tal forma que se pueda garantizar la atención clínica de una mayor demanda de población contagiada con requerimiento de atención hospitalaria.

De igual manera la IPS primaria realiza el ajuste y la implementación de nuevas modalidades de atención tales como Telesalud y domiciliaria, esta última siendo exclusiva para gestantes con alto riesgo obstétrico y usuarios del programa de síndrome metabólico riesgo 3, esto con el fin de garantizar el seguimiento exhaustivo de cifras vitales y de posibles riesgos de complicaciones durante el aislamiento preventivo obligatorio.

11.3 SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

- **Describir el momento en el que se activa la referencia y Contrareferencia:** Medisalud U.T., activa el proceso de referencia y contrarreferencia cuando el prestador de servicios de salud notifica al correo referencia@medisalud.com.co y/o a la línea telefónica 3185329537 la no capacidad de:

    - Usuario que es notificado con el anexo 2 al sistema de información SGA de Medisalud U.T que requiere traslado u hospitalización.
    - Usuario captado en la IPS primaria con criterios de hospitalización.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Usuario con egreso hospitalario notificado a la central de referencia para control en menor nivel de complejidad.
- Realizar la toma de muestra (COVID) para el diagnóstico etiológico, aislamiento y hospitalización del paciente.
- Infraestructura y/o capacidad instalada de camas en servicios de aislamiento y UCI para la atención de estos pacientes, es decir, no contar con el nivel de complejidad requerido.

Para el departamento de Boyacá, en cumplimiento a los lineamientos establecidos a nivel departamental, se establece que todas las remisiones o traslados de usuarios sospechosos o confirmados para COVID-19 serán notificados desde referencia de Medisalud U.T al CRUE departamental para que éste a su vez realice la asignación y distribución de los pacientes que requieren unidad de cuidados intensivos en la red prestadora de servicios establecida para el manejo de COVID-19.

Referencia de Medisalud U.T notificará vía correo electrónico a la líder de COVID-19 para cada uno de los departamentos los casos probables o confirmados que sean identificados por este proceso.

De igual manera cuando el equipo auditor concurrente evidencia que el prestador no garantiza oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad de la atención en salud de los casos de pacientes con COVID-19.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- **Acciones que se desarrollan posterior a la activación de la referencia y Contrareferencia, deben incluir los actores que para cada una de las acciones:** Algunas de las acciones referidas directamente para COVID-19 son.

  - Seguimiento del usuario y contactos por parte de las coordinaciones departamentales de PyP.
  - Seguimiento por parte de auditoria concurrente a la atención integral que reciben los usuarios en el servicio de hospitalización.
  - Seguimiento por parte de calidad departamental a los procesos y acciones realizadas por las IPS durante la atención del usuario.

Las acciones generales de referencia y contrarreferencia se encuentran a describen a continuación:

Paso	ACCIONES	ACTORES
01	Si se recibe llamada se debe preguntar al representante de la IPS solicitante el número del documento de identidad y el nombre del usuario para verificar derechos.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
02	Realiza la comprobación de derechos de usuario en el sistema SGA: USUARIO ACTIVO: Continua con el procedimiento USUARIO INACTIVO: Informa al representante de la IPS el hecho para que este conozca que la entidad no puede cubrir el costo de la atención.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia

Paso	ACCIONES	ACTORES
03	Una v se evidencie que el usuario está ACTIVO se debe solicitar a la IPS enviar al correo electrónico de referencia o realizar el montaje de la información en SGA de la evolución o epicrisis del usuario, la cual debe contener: Datos de identificación del usuario, signos vitales, diagnósticos, tipo de monitoreo, presencia de ventilación mecánica o soporte de oxigenoterapia, soporte inotrópico, tipos de líquidos suministrados, tipos de catéteres, líneas venosas o arteriales que tenga, estado neurológico y medicamentos que se le estén suministrando y tipo de ambulancia necesaria.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
04	Se verifica la pertinencia del servicio de transporte solicitado por parte del Coordinador de Referencia y Contrareferencia y Autorizaciones, con ayuda del Coordinador Regional de Red y Auditoría Médica; en caso de remisión del paciente a otra institución para dar solución a la patología presentada es necesario verificar con la red de prestadores el servicio por el cual es remitido el usuario y verificar la aceptación del paciente en institución de mayor nivel de complejidad. Si el servicio es pertinente se continúa con el paso siguiente. Si no es pertinente se realiza comunicación directa con el médico tratante de la IPS y se da claridad sobre el servicio solicitado.	Coordinador departamental de red
06	Se verifica la red de prestadores que cuentan con el servicio solicitado para remisión, se establece comunicación con la IPS, se presenta el caso y se solicita aceptación de la remisión del paciente para realizar el traslado. Esta solicitud se debe realizar vía telefónica y por correo electrónico. Si no se cuenta con disponibilidad en la red de prestadores del servicio solicitado se debe comunicar con el coordinador departamental para comentar el caso y establecer procedimiento a seguir. Si el servicio solicitado se encuentra dentro de la red extrarregional se debe realizar el reporte a la coordinación de referencia y contrarreferencia regional para que se realicen las actividades pertinentes con los prestadores contratados.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Paso	ACCIONES	ACTORES
07	Una vez se cuente con la aceptación del paciente en la IPS se genera autorización de los servicios y se procede a programar la ambulancia para el traslado.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
08	Si la IPS cuenta con el servicio de ambulancia solicitado se genera autorización especificando en observaciones el Origen, destino y origen. (Traslado simple o redondo)	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
09	Se informa a la IPS la autorización del servicio y se solicita realizar descargue autorización SGA. Si la IPS lo solicita por inconvenientes con ingreso al sistema se debe enviar copia al correo electrónico del prestador.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
10	Si la IPS no cuenta con el servicio solicitado (Traslado) se debe realizar comunicación con la red de prestadores de ambulancias del departamento para identificar quien puede realizar el traslado. Se confirma el servicio solicitado (Básico – Medicalizado- aéreo), el destino, el tipo de traslado (Simple – redondo), la fecha y hora de llegada de la ambulancia a la IPS para el respectivo traslado, se informa que debe ejecutar traslado con protocolo para manejo paciente COVID .	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
11	Una vez se cuente con la confirmación del servicio de ambulancia, se debe enviar autorización y copia de epicrisis del usuario a la red de ambulancia seleccionada.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
12	Informar al representante de la IPS solicitante, la hora de llegada de la ambulancia, IPS de Referencia, Código de ingreso y Medico que Recibe teniendo en cuenta las instrucciones recibidas del servicio de ambulancias para que prepare al paciente y comunique a la familia sobre la necesidad del traslado para que estén presentes. Si el paciente es un menor de edad o si el paciente se va a trasladar a otra ciudad, es necesario que vaya acompañado de un familiar.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
13	Se confirma con la IPS receptora la fecha y hora aproximada de llegada del paciente.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
14	Verificar la llegada de la ambulancia a la IPS solicitante en la hora programada para realizar el traslado. Si la ambulancia no ha llegado a la IPS para trasladar al paciente se deben comunicar con la red de ambulancia seleccionada y solicitar cumplimiento de los compromisos establecidos y hora aproximada de llegada, si el tiempo de retraso no	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Paso	ACCIONES	ACTORES
	es permitido de acuerdo a la prioridad del usuario, se debe comenzar con el proceso para consecución de otro prestador.	
15	Con base en el tiempo promedio de traslado se debe llamar a la IPS receptora a verificar la llegada de la ambulancia con el paciente. Si es un traslado redondo no se lleva a cabo esta actividad.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
16	Cuando el paciente ha sido remitido a otra IPS de mayor complejidad se debe reportar al auditor concurrente por medio de correo electrónico con la finalidad que se le realice seguimiento teniendo en cuenta el procedimiento establecido.	Central Regional de Autorizaciones, Referencia y Contrareferencia
17	FIN	

- **Estrategias para preparar planes para la expansión de red y disponer de personal ante un aumento repentino de la demanda:**

  - Coordinar con las Secretarías de Salud Departamental, otras MEDISALUD del territorio y la red de prestadores de servicios de salud, la aplicación de medidas de emergencia para mitigar las posibles saturaciones de la capacidad instalada e insuficiencia de talento humano en salud de los prestadores de servicios de salud de su jurisdicción como: uso de las modalidades domiciliaria y telemedicina, apoyar la expansión de la capacidad instalada actual en infraestructura de salud, conversión de servicios y apertura de nuevas sedes, reubicación y vinculación de talento humano en salud adicional, entre otras.

  - Realizar el seguimiento de sus afiliados que resulten positivos para el SARS-CoV-2 (COVID-19), a través de su red de prestadores de servicios, e informar a la respectiva Secretaría de Salud Departamental o Distrital.

  - Monitorear el porcentaje ocupacional de los servicios hospitalarios, en la red de prestadores de servicios de salud y articular con el CRUE departamental la referencia de los pacientes de acuerdo con el estado de salud y políticas territoriales.

  - Implementar modelos de atención con la red de prestadores de servicios de salud, para facilitar el acceso a los servicios de salud por parte de toda la población, con énfasis en familias con población adulta mayor que incluya las modalidades domiciliaria y telemedicina, a través de la organización de EMS y asegurando la adscripción geo-referenciada de la población a estos EMS, incluyendo Médicos Generales, Médicos de Familia, profesionales de Enfermería, con apoyo de los Técnicos Laborales y Gestores Comunitarios en Salud, de acuerdo con su disponibilidad, incluyendo el suministro de medicamentos con entrega domiciliaria.

  - Garantizar en su red de prestadores de servicios de salud públicos y privados, la restricción del desplazamiento de los pacientes al interior de las instituciones, así como el aislamiento de los

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

sintomáticos respiratorios de acuerdo con lo definido en la ruta de traslado y ruta sanitaria conforme con la circular 05 de 2020, a fin de evitar cierres de servicios por brotes.

- Informar a la Secretaría de Salud Departamental o Distrital respectiva, sobre las situaciones que hayan sido identificadas por MEDISALUD y su red de prestadores y las posibles medidas a adoptar por otros sectores diferentes a salud para disminuir el contagio por el SARS-CoV-2 (COVID-19) en sus afiliados.

- Dar cumplimiento a las coberturas de vacunación de influenza por encima del 95% de su población afiliada en riesgo de Infección Respiratoria Aguda Grave (IRAG), población dentro de la que se encuentran pacientes con Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC), Obesidad mórbida, pacientes inmunocomprometidos (HIV, Cáncer, Enfermedades Renales o Hepáticas Crónicas), pacientes con diabetes mellitus con comorbilidades asociadas y personas mayores de 60 años, acorde a los lineamientos para la prevención, diagnóstico, manejo y control de casos de Influenza emitidos por el MSPS.

- Cumplir lo establecido en los "Lineamientos para la detección y manejo de casos por los prestadores de servicios de salud, frente a la introducción del SARS-CoV-2 (COVID-19) a Colombia", para lo cual deben garantizar que toda su red de prestadores realice la toma de muestras, el procesamiento interno para el manejo de IRA y las correspondientes medidas de aislamiento y tratamiento, acorde a los lineamientos del MSPS.

- Liderar la conformación de EMS en sus Redes de Prestadores, de acuerdo con los lineamientos del MSPS.

- Estimar las necesidades de talento humano en salud para garantizar la respuesta efectiva para la prestación de servicios de salud durante las etapas de contención y mitigación de la epidemia por SARSCov-2 (COVID-19) en su red de prestadores, y definir acciones para vincular a los diferentes profesionales, especialistas y técnicos que sean necesarios.

- Realizar seguimiento a su red de prestadores de servicios de salud públicos y privados en lo relacionado a la calidad en la atención y especialmente en la garantía de la entrega de EPP de su talento humano en salud vinculado, a fin de evitar aumento de la incapacidad laboral.

- Supervisar los procesos de reclutamiento flexibles del personal de salud en las IPS y en Medisalud, a fin de tener una base de datos suficiente de personal con los perfiles requeridos ante la necesidad de incrementar la oferta de servicios o mayores seguimientos a la población.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

11.4 IMPLEMENTAR LOS PLANES DE ORGANIZACIÓN DE LA ATENCION A LOS PACIENTES EN IPS

a. ESTRATEGIAS DE MANEJO PARA PACIENTES PROBABLES COVID-19

i. CRITERIOS DE AISLAMIENTO

- **Aislamiento Domiciliario**
  - Usuario que en las preguntas de tamizaje para COVID-19 reporten negativo pero que presente sintomatología respiratoria.
  - Usuario que con definición de caso probable o confirmado con síntomas leves-moderados.
  - Usuario que presente sintomatología respiratoria compatible con cuadro gripal.
  - Usuario mayor de 60 años.
  - Usuario menor de 5 años.
  - Población gestante.
  - Usuario que cumpla con otros lineamientos establecidos por el MSPS.

- **Aislamiento Hospitalario**

  - Usuario probable o confirmado que presente sintomatología respiratoria y que presente síntomas severos.
  - Usuario probable o confirmado que no cuente con grupo de apoyo familiar para cuidados en el hogar.
  - Usuario probable o confirmado que resida en un lugar diferente al lugar de captación.
  - Usuario que cumpla con otros lineamientos establecidos por el MSPS.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ii. REALIZACION DE VISITA DOMICILIARIA

- **Equipo de profesionales y/o técnicos que se desplazan (perfiles)**

Los profesionales que realizan la visita domiciliaria son:

  - Profesional en medicina
  - Profesional en enfermería
  - Profesional en terapia respiratoria
  - Auxiliar de enfermería

- **Acciones que desarrollan de acuerdo al perfil**

  - Profesional en medicina: Realizará la valoración clínica del usuario. En los municipios donde no se cuenta con red prestadora de servicios domiciliarios podrá realizar la toma de la muestra en caso de ser necesario. Realizará educación y entrega de información sobre cuidados en casa. Realizará seguimiento por videollamada al usuario. Realizará la toma de la muestra con pruebas rápidas en los casos en los que se requiera.

- Profesional en enfermería: Realizará educación y entrega de información sobre cuidados en casa. Realizará seguimiento por videollamada al usuario. En los municipios donde no se cuenta con red prestadora de servicios domiciliarios podrá realizar la toma de la muestra en caso de ser necesario. Realizará la toma de la muestra con pruebas rápidas en los casos en los que se requiera.

- Profesional en terapia respiratoria: Realizará educación y entrega de información sobre cuidados en casa. En los municipios donde no se cuenta con red prestadora de servicios domiciliarios podrá realizar la toma de la muestra en caso de ser necesario. Realizará rehabilitación pulmonar en caso de ser necesario. Realizará la toma de la muestra con pruebas rápidas en los casos en los que se requiera.

- Auxiliar de enfermería: Realizará educación y entrega de información sobre cuidados en casa. Toma de signos vitales. Realizará la toma de la muestra con pruebas rápidas en los casos en los que se requiera.

12 ESTRATEGIAS DE MANEJO PARA PACIENTES CONFIRMADO COVID-19

i. CRITERIOS PARA DEFINIR EL AISLAMIENTO

- **Aislamiento Domiciliario**

  - Usuario con síntomas leves-moderados.
  - Usuario mayor de 60 años con síntomas leves-moderados.
  - Usuario menor de 5 años con síntomas leves-moderados.
  - Población gestante con síntomas leves-moderados.
  - Usuario que cumpla con otros lineamientos establecidos por el MSPS.
- **Aislamiento Hospitalario**

  - Usuario que presente sintomatología respiratoria y que presente síntomas severos.
  - Usuario que no cuente con grupo de apoyo familiar para cuidados en el hogar.
  - Usuario que resida en un lugar diferente al lugar de captación.
  - Usuario que cumpla con otros lineamientos establecidos por el MSPS.

ii. TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Las coordinaciones departamentales de PyP realizan la notificación del usuario confirmado a la IPS primaria para seguimiento por Telesalud de sus comorbilidades con el fin de realizar seguimiento al aumento de riesgo de complicaciones por enfermedades de base. En caso de que el usuario requiera asistencia presencial, se activa la ruta domiciliaria por parte de la coordinación departamental de PyP quienes notifican y realizan los trámites administrativos para que la IPS domiciliaria garantice la atención del usuario en su domicilio.

Las coordinaciones departamentales de PyP hacen entrega de la información requerida por caso confirmado priorizando en las medidas de protección respiratoria, lavado de manos y el respeto del aislamiento en un lugar exclusivo del usuario confirmado. Se indica que ante cualquier eventualidad referida con el caso

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

confirmado o la aparición de síntomas o ante dudas se puede comunicar a la línea exclusiva COVID-19 de Medisalud U.T (3502118900).

Si durante los seguimientos se evidencia que el usuario requiere manejo hospitalario la IPS o la persona que realiza el seguimiento debe notificar a referencia al correo referencia@medisalud.com.co, para activar la ruta de traslado del usuario en ambulancia.

El tratamiento farmacológico domiciliario es realizado al total de la población de Medisalud U.T. que ha recibido atención por Telesalud, teniendo en cuenta la capacidad funcional del operador de dispensación de medicamentos. Adicionalmente, se establecerán las recomendaciones del aislamiento obligatorio en espacio exclusivo y otras acciones de prevención y mitigación tales como el uso protección respiratoria, evitar contacto a menos de 2 metros con familiares, espacios ventilados, entre otros.

Se implementó en cada una de las sedes primarias de Jersalud S.A.S operador de Medisalud U.T en el primer nivel de complejidad atención por Telesalud y Teleorientación para evitar asistencia de los usuarios a las sedes asistenciales excepto en los casos que así lo ameriten.

Para la formulación y seguimiento de los usuarios del programa de síndrome metabólico se establecieron mecanismos de seguimiento para la formulación a través de la base de datos del programa con una ampliación en la formulación para usuarios controlados de 90 días y para usuario no controlado continúa a 30 días. Las fórmulas son enviadas directamente por el prestador al operador de dispensación de medicamentos quien realiza contacto con el usuario para la ratificación de los datos donde se realizará la entrega de medicamentos.

Con las gestantes se establecieron mecanismos a través de la base de datos del programa de atención al cuidado prenatal donde cada usuaria es contactada vía telefónica por el profesional en medicina o enfermería según el riesgo obstétrico para brindar atención integral. Con las usuarias que requieran atención por ginecología se establece la modalidad de atención con el profesional de acuerdo a las necesidades de la usuaria (domiciliario o Telesalud).

El seguimiento del paciente confirmado se realiza diariamente durante 14 días por vía telefónica o por videollamada según la disponibilidad de tecnología del usuario y de Medisalud U.T. El registro de seguimiento se realizará en el formato establecido por el MSPS para dicho fin.

En caso de que Medisalud U.T no cuente con las herramientas y recurso humano disponible para el seguimiento debido al gran volumen esperado, se apoyará con personal de sus IPS primarias en los tres departamentos.

Medisalud U.T realiza la gestión con su red prestadora de servicios para la toma de las muestras de control posterior a los 14 días por el tiempo que sea necesario hasta que el usuario sea definido como “Recuperado”.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

13 ESTRATEGIAS DE MANEJO PARA CONTACTOS PACIENTE CONFIRMADO

i. TRATAMIENTO Y SEGUIMIENTO

Las coordinaciones departamentales de PyP realizan la gestión para la toma de la muestra que requiera el usuario para su definición de caso, si el familiar está afiliado a otra EAPB, ésta será notificada vía correo electrónico para que dicha EAPB realice la gestión y seguimiento pertinente.

Las coordinaciones departamentales de PyP hacen entrega de la información requerida por el contacto estrecho del caso confirmado priorizando en las medidas de protección respiratoria, lavado de manos y el respeto del aislamiento en un lugar exclusivo del usuario confirmado. Se indica que ante cualquier eventualidad referida con el caso confirmado o la aparición de síntomas o ante dudas se puede comunicar a la línea exclusiva COVID-19 de Medisalud U.T (3502118900).

El seguimiento del usuario contacto estrecho de paciente confirmado se realiza diariamente durante 14 días por vía telefónica o por videollamada según la disponibilidad de tecnología del usuario y de Medisalud U.T. El registro de seguimiento se realizará en el formato establecido por el MSPS para dicho fin.

En caso de que Medisalud U.T no cuente con las herramientas y recurso humano disponible para el seguimiento debido al gran volumen esperado, se apoyará con personal de sus IPS primarias en los tres departamentos.

Medisalud U.T realiza la gestión con su red prestadora de servicios para la toma de las muestras de control posterior a los 14 días por el tiempo que sea necesario hasta que el usuario sea definido como “confirmado” o “descartado”.

El tratamiento farmacológico domiciliario es realizado al total de la población de Medisalud U.T. que ha recibido atención por Telesalud, teniendo en cuenta la capacidad funcional del operador de dispensación de medicamentos. Adicionalmente, se establecerán las recomendaciones del aislamiento obligatorio en espacio exclusivo y otras acciones de prevención y mitigación tales como el uso protección respiratoria, evitar contacto a menos de 2 metros con familiares, espacios ventilados, entre otros.

Se implementó en cada una de las sedes primarias de Jersalud S.A.S operador de Medisalud U.T en el primer nivel de complejidad atención por Telesalud y Teleorientación para evitar asistencia de los usuarios a las sedes asistenciales excepto en los casos que así lo ameriten.

Para la formulación y seguimiento de los usuarios del programa de síndrome metabólico se establecieron mecanismos de seguimiento para la formulación a través de la base de datos del programa con una ampliación en la formulación para usuarios controlados de 90 días y para usuario no controlado continúa a 30 días. Las fórmulas son enviadas directamente por el prestador al operador de dispensación de medicamentos quien realiza contacto con el usuario para la ratificación de los datos donde se realizará la entrega de medicamentos.

Con las gestantes se establecieron mecanismos a través de la base de datos del programa de atención al cuidado prenatal donde cada usuaria es contactada vía telefónica por el profesional en medicina o enfermería según el riesgo obstétrico para brindar atención integral. Con las usuarias que requieran atención por

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ginecología se establece la modalidad de atención con el profesional de acuerdo a las necesidades de la usuaria (domiciliario o Telesalud).

ii. ACCIONES O ESTRATEGIAS DEFINIDAS CON EL CONTACTO PACIENTE COVID-19 CONFIRMADO O PROBABLE

- **Estrategias que se tienen contempladas al momento de identificar un contacto de un paciente confirmado o probable COVID que pertenezca al régimen de excepción (Magisterio)**

  - Las coordinaciones departamentales de PyP realizan la gestión para la toma de la muestra que requiera el usuario para su definición de caso.

  - Las coordinaciones departamentales de PyP hacen entrega de la información requerida por el contacto estrecho del caso confirmado priorizando en las medidas de protección respiratoria, lavado de manos y el respeto del aislamiento en un lugar exclusivo del usuario confirmado. Se indica que ante cualquier eventualidad referida con el caso confirmado o la aparición de síntomas o ante dudas se puede comunicar a la línea exclusiva COVID-19 de Medisalud U.T (3502118900).

  - El seguimiento del usuario contacto estrecho de paciente confirmado se realiza diariamente durante 14 días por vía telefónica o por videollamada según la disponibilidad de tecnología del usuario y de Medisalud U.T. El registro de seguimiento se realizará en el formato establecido por el MSPS para dicho fin.

  - Medisalud U.T realiza la gestión con su red prestadora de servicios para la toma de las muestras de control posterior a los 14 días por el tiempo que sea necesario hasta que el usuario sea definido como “confirmado” o “descartado”.

- **Estrategias que se tienen contempladas al momento de identificar un contacto de un paciente confirmado que no pertenezca al régimen de excepción (Magisterio)**

  - Las coordinaciones departamentales de PyP realizan la gestión para la toma de la muestra que requiera el usuario para su definición de caso, esta gestión será realizada vía correo electrónico para que dicha EAPB y al Ente territorial municipal o departamental según el caso para que se realice la gestión y seguimiento pertinente, e indicará al contacto la necesidad de contactarse con su EPS para que ésta realice el debido proceso.

13.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD EN SITUACIÓN EPIDÉMICA

13.1.1 MEDISALUD U.T

- **<u>Reforzar estrategias de comunicación con el personal interno:</u>** Medisalud U.T cuenta con un manual interno de comunicaciones el cuál fue actualizado con las diferentes estrategias para mantener el óptimo desarrollo de los procesos internos durante la Pandemia por COVID-19. Adicionalmente, se estableció el trabajo en casa como estrategia de prevención y control del COVID-19 al interior de la

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

empresa. Se ampliaron las líneas corporativas y se flexibilizaron los horarios laborales para garantizar que la comunicación interna sea fluida y que permita garantizar la resolutividad ante las necesidades de los usuarios.

- **Hacer seguimiento a la aplicación de protocolos y guías de manejo:** Medisalud U.T implementa el PROTOCOLO GENERAL DE BIOSEGURIDAD – MEDIDAS PREVENTIVAS Y DE MITIGACIÓN PARA REDUCIR LA EXPOSICIÓN Y CONTAGIO POR INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA CAUSADA POR EL CORONAVIRUS COVID-19, para la continuidad de las actividades laborales siguiendo los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social decretados según Resolución 000666 del 24 de abril de 2020, a tener en cuenta como medidas de salubridad dirigidas a la mitigar la transmisión del virus.

De igual Medisalud U.T, se rige por la lista de chequeo emitida por cada Departamento de la Región 4 donde se establecen las medidas generales que se deben adoptar en la organización y el permiso de apertura en cumplimiento de la resolución emitida a nivel nacional. Se diseña y adopta formatos de control y seguimiento asociados con la contingencia en salud para el monitoreo diario en los funcionarios y personal externos.

- MS-TH-SGSST-P09-F2 FORMATO DE INSPECCIÓN DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
- MS-TH-SGSST-PO3-IO2-F2 SEGUIMIENTO LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN INGRESO Y SALIDA DE LAS INSTALACIONES FUNCIONARIOS Y USUARIOS
- MS-TH-SGSST-PO3-IO2-F1 SEGUIMIENTO LAVADO DE MANOS
- MS-TH-SGSST-P09-F1 FORMATO DE ENTREGA DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.
- INSTRUCTIVO REGISTRO ALISTTA SGSST.
- INSTRUCTIVO DE RECEPCION CORRESPONDENCIA EXTERNA.

- **Actualizar el protocolo de bioseguridad en presencia de casos:** Se crea el documento para la prevención y manejo de situación de riesgo de contagio de Medisalud U.T. Cada documento tiene su respectiva codificación y control de cambios transversal al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, Vigilancia de la salud de los funcionarios y condiciones reportadas diariamente. Adicionalmente, se cuentan con los siguientes formatos:

  - MS-TH-SGSST-PO3-IO2-F3 SEGUIMIENTO DE SINTOMAS RESPIRATORIOS DIARIO -(COVID -19)
  - MS-TH-SGSST-PO3-IO2-F5 SEGUIMIENTO A CONTACTOS DE CASOS DE IRA ASOCIADOS AL NUEVO CORONAVIRUS 2019 (COVID-19)
  - INSTRUCTIVO REGISTRO ALISTTA SGSST
  - MS-TH-SGSST-PO3-IO2-F4 CUESTIONARIO DE CONDICIONES DE SALUD INICIO DE LABORES

- **Capacitar constantemente al personal para que cumplan con el protocolo de higiene de manos**: Se adopta como medida primaria y general de bioseguridad el lavado de manos, que ha demostrado mayor evidencia para la contención de la propagación del Covid-19, a su vez el distanciamiento físico y el uso de elementos de protección personal. Adicionalmente, se cuentan con los siguientes formatos:

  - MS-TH-SGSST-PO3-IO2-F1 SEGUIMIENTO LAVADO DE MANOS
  - FORMATO DE PLAN DE TRABAJO DE CAPACITACIONES

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

COVID-19																												
Aspectos de Precvencion y sintomatologia covid-19	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Semestrar					1	1													1						
Aspectos de propagacion manejo y atencion del COVID-19	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Semestrar					1	1													1						
Distanciamiento Social	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
uso de tapabocas	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
lavado de manos	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Uso y Desinfecion deEPP (disposicion Final)	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Autodiagnostico general de condiciones de salud	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Etiqueta Respiratoria	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Lugares de Medisalud UT asociados al COVID-19	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Factores de Riesgo Individuales, habitos de vida saludable	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Facores de riesgo en hogar y recomendaciones	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Reporte de condiciones de Salud	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Protocolo de actuacion frente a sintomas	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Ingreso y Salida de Medisalud Ut hacia su hogar, Uso de transportes	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Reporte de condiciones de salud y su importancia	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Mensual					1	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1		1		1		
Medidas generales del plan de meregencias	Campañas en focadas a la situacion actual del pais	Área de Seguridad y Salud en el Trabajo y proveedor externo	Semestral											1												1		

- **<u>Socializar deberes y derechos en salud:</u>** Medisalud UT realiza la socialización de los derechos y deberes de los usuarios por varios medios, comenzando al ingreso a la base de datos, en donde se envía el Instructivo de ingreso a cotizantes y se detalla la información básica de atención, medios de comunicación para trámites administrativos y se describen los derechos y deberes de los usuarios. Información la cual se encuentra publicada en nuestra página red, se publica en televisores de sala de espera y carteleras informativas.

  Se cuenta con folletos informáticos que son entregados a los usuarios al ingreso de las instalaciones de Medisalud UT por parte del orientador, cuando se evidencia que el usuario no está dando cumplimiento a los deberes se notifica por parte del proceso de calidad o de atención al usuario a los correos electrónicos y se recuerda el cumplimiento de este.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

13.2 APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE CADÁVERES

Medisalud U.T., cuenta con una red prestadora de servicios establecida y definida para el manejo de cadáveres durante la Pandemia por COVID-19. Para este procedimiento se cuenta con:

- Equipos domiciliarios definidos para el manejo, toma de muestra y embalaje del cadáver de acuerdo con los lineamientos nacionales.
- Estos equipos están conformados por un médico quien realizará la autopsia verbal y el diligenciamiento del certificado de defunción. Auxiliares de enfermería que realizarán la toma de la muestra y el embalaje del cadáver según protocolo.
- El familiar realizará la notificación a la funeraria con la que tiene contratado el servicio fúnebre, en caso de no contar con un servicio fúnebre contratado por recursos económicos, Medisalud U.T., notificará al Ente Territorial para activar ruta de manejo de cadáver según lineamientos territoriales.

- **Divulgación del protocolo de bioseguridad para el manejo de cadáveres en emergencia por COVID-19 en el personal:** La red prestadora de servicios contratada para el manejo domiciliario de cadáveres

cuenta con soportes de capacitación de su personal sobre los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y la Protección Social.

- **Ruta definida para el manejo de cadáveres por COVID-19 en el domicilio:**

La ruta de Medisalud U.T para el manejo de cadáver en casa es:

- Familiar o persona que identifique la muerte en casa debe llamar al número de referencia y contrarreferencia.
- Referencia y contrarreferencia notificará a la coordinación departamental de red para activar la red domiciliaria contratada para el manejo del cadáver. la coordinación departamental de red notificará a la IPS contratada para iniciar el procedimiento.
- IPS contratada para manejo de cadáver domiciliario realiza autopsia verbal, toma de muestra y embalaje del cadáver según lo establecido en los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección social.
- Familiar o persona que identifique la muerte en casa debe llamar al número de la funeraria con la que tenga servicios funerarios, en caso de no contar, la IPS domiciliaria se encargará de llamar al Ente Territorial para activar la ruta de funerarias para COVID-19 de la región.
- La disposición final del cadáver se realizará de acuerdo a los lineamientos regional de inhumación o cremación. Medisalud U.T indica que en protocolo interno y como recomendaciones generales se establece cremación como primera medida.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

13.3 INFORMACIÓN DEL ESTADO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CRÍTICOS Y ESENCIALES EN EMERGENCIA POR COVID-19

a. GESTION INTEGRAL DEL RIESGO PARA POBLACIONES VULNERABLES EN LA RUTA DE COVID - 19

(Se define como Poblaciones Vulnerables ante la Emergencia Sanitaria por COVID 19, lo afiliados mayores de 70 años; afiliados pertenecientes a los grupos de riesgo cardio cerebro vascular metabólico manifiesto, cáncer; afiliados con patologías o tratamientos que generen inmunosupresión, patologías de alto costo)

- **Acceso a los servicios de medicina general, especializada, programas, odontología, entre otros:** El usuario cuenta con líneas directas a las IPS donde puede solicitar la cita y de acuerdo a tamizaje realizado por motivo de consulta, el profesional en salud define la modalidad en la cual el usuario debe asistir a la consulta.

  Con respecto a odontología, de manera presencial se está realizando la priorización de urgencias odontológicas previa valoración virtual por el profesional en odontología quien define la prioridad del caso.

Con los programas de detección temprana y protección específica se ha priorizado en la población gestante y en el programa de síndrome metabólico como se ha mencionado en apartados anteriores, ya que estos usuarios hacen parte de la población vulnerable para COVID-19.

- **Prestación de servicio medicina general, especializada, programas, odontología, entre otros:** La prestación del servicio se ha venido actualizando con los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social a través del fortalecimiento de Telesalud para los casos en que el profesional de salud defina que puede aplicarse, en los casos donde se requiere de la presencialidad del usuario, se garantiza la atención con todos los protocolos de bioseguridad a fin de disminuir o eliminar el riesgo de contagio de los profesionales en salud y del usuario.

- **Dispensación de medicamentos e insumos requeridos para el control de las patologías de base:** Para la formulación y seguimiento de los usuarios del programa de síndrome metabólico se establecieron mecanismos de seguimiento para la formulación a través de la base de datos del programa con una ampliación en la formulación para usuarios controlados de 90 días y para usuario no controlado continúa a 30 días. Las fórmulas son enviadas directamente por el prestador al operador de dispensación de medicamentos quien realiza contacto con el usuario para la ratificación de los datos donde se realizará la entrega de medicamentos.

  Para los usuarios con otras patologías crónicas o de inmunosupresión, sus medicamentos son garantizados a nivel domiciliario a través de procesos internos de Medisalud U.T donde se realiza el seguimiento de la entrega de los medicamentos e insumos teniendo en cuenta la periodicidad que requiere el usuario para el recibido de estos.

  El tratamiento farmacológico domiciliario es entregado al total de la población de Medisalud U.T. que ha recibido atención por Telesalud, teniendo en cuenta la capacidad funcional del operador de dispensación de medicamentos.

- **Información, Educación y Comunicación para prevención del contagio para población vulnerable:** Medisalud U.T y la IPS primaria de sus sedes propias realizan entrega de piezas publicitarias, mensajería de texto y entrega de información durante la búsqueda activa de casos sospechosos de COVID-19 a la población vulnerable, con priorización en mayores de 70 años. Adicionalmente, teniendo en cuenta lo establecido por la normatividad vigente la línea exclusiva de COVID-19 de Medisalud U.T, entrega información en cada una de las llamadas que ingresan, dicha información hace referencia a medidas de protección contra el COVID-19, signos y síntomas y otros datos relevantes para el usuario ante la Pandemia.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

b. GESTION INTEGRAL DEL RIESGO PARA POBLACION EN GENERAL

Teniendo en cuenta la apertura progresiva de diferentes sectores de acuerdo a las directrices de las entidades sanitarias y/o de control, es necesario continuar garantizando la atención integral en salud de la población en general.

- **Seguimiento y monitoreo a la presencia de casos de violencias de género y eventos de salud mental y consumo de sustancias psicoactivas durante el aislamiento social de las personas y familias:** Medisalud U.T cuenta a partir del mes de junio con una estrategia de auto registro de usuarios en formato digital de Medisalud U.T (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc7_ZtD3Fhtr_1sn2KzkAgW5FeDZOEx6_Yer-BoMRai5TEmpiQ/viewform) para testeo de aparición o agudización de eventos en salud mental como depresión, ansiedad y violencia el cuál es enviado a través de los grupos de WhatsApp de los sindicatos y veedores, del cual diariamente son descargados los resultados, tamizados y enviados a la IPS primaria del usuario para su verificación a través de atención por Telesalud. Diariamente se recibe el resultado del tamizaje de la IPS primaria y se realizan las gestiones pertinentes desde lo administrativo en caso de aplicar.

- **Implementación de actividades de Telesalud y prestación de servicios de salud en la modalidad de telemedicina para brindar la atención a distancia a pacientes con sintomatología leve que no revistan urgencia y facilitar la oportunidad y resolutividad en la prestación de servicios de salud en zonas geográficas de difícil acceso:** Medisalud U.T a través de su red prestadora de servicios primaria y complementaria cuenta con protocolos para la implementación de Telesalud tal como se establecen en los lineamientos y normatividad vigente a nivel nacional y regional, en la que se establece la atención integral de los usuarios bajo las modalidades de Telesalud, domiciliaria y presencial con priorización y fortalecimiento de la primera modalidad mencionada.

  Las sedes propias de Medisalud U.T cuentan con una aplicación (Microsoft Teams) que permite realizar Telesalud a través de un nivel optimo de tecnología para los usuarios con acceso a ésta. En caso de que el usuario no cuente con la tecnología la atención se realiza a través de llamada telefónica. Adicionalmente, al interior de las sedes y del área administrativa de Medisalud U.T se realiza búsqueda activa de casos sospechosos y se realiza la derivación a atención por medicina general para la definición de caso y de tratamiento necesario.

- **Establecer los mecanismos para la implementación de los procesos de promoción y prevención en niveles de riesgo alto y en pandemia que integren estrategias intramurales, extramurales y a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones:** Los procedimientos de Telesalud establecidos por la red prestadora de servicios primaria incluye atenciones establecidas por la Resolución 3280 que pueden realizarse a través de esta modalidad, lo cual permite garantizar la atención integral en detección temprana y protección específica para la población de Magisterio.

  Con la población gestantes y de síndrome metabólico de alto riesgo, se realizan las visitas domiciliarias pertinentes por el prestador primario donde se valoran las cifras vitales y los cambios clínicos que pudiesen representar un riesgo de complicaciones durante el aislamiento preventivo obligatorio, esto incluye la toma de laboratorios domiciliarios en los casos priorizados disminuyendo el riesgo de exposición.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Para los menores de 5 años se cuentan con estrategias de vacunación intramural programada por cita individual para evitar exposición de los menores y sus familiares por conglomerados. Se cuenta con la disponibilidad de Pediatría para la atención en salud infantil por Telesalud y en los casos que se requiera por criterio médico en la modalidad presencial.

Actualmente la atención por medicina general y especialidades médicas básicas y de altos niveles de complejidad (cáncer, VIH, materno-perinatal, cardiología, entre otros) se encuentran prestando atención a través de Telesalud teniendo en cuenta los tiempos de consulta establecidos en los lineamientos nacional con el fin de garantizar una atención integral y resolutiva.

Para la formulación y seguimiento de los usuarios del programa de síndrome metabólico se establecieron mecanismos de seguimiento para la formulación a través de la base de datos del programa con una ampliación en la formulación para usuarios controlados de 90 días y para usuario no controlado continúa a 30 días. Las fórmulas son enviadas directamente por el prestador al operador de dispensación de medicamentos quien realiza contacto con el usuario para la ratificación de los datos donde se realizará la entrega de medicamentos.

Con respecto a salud oral, el usuario puede acceder al servicio a través de las líneas telefónicas directas de la IPS primaria en donde el profesional en odontología realiza una valoración de la prioridad de la atención y en caso de ser prioritaria o de urgencia, se realiza la asignación de cita presencial bajo los protocolos de seguridad establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- **Proporcionar información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento mediante estrategias presenciales y virtuales:** Medisalud U.T a través de su red prestadora de servicios primaria y complementaria cuenta con protocolos para la implementación de Telesalud tal como se establecen en los lineamientos y normatividad vigente a nivel nacional y regional, en la que se establece la atención integral de los usuarios bajo las modalidades de Telesalud, domiciliaria y presencial con priorización y fortalecimiento de la primera modalidad mencionada. Lo anteriormente mencionado, incluye atenciones establecidas por la Resolución 3280 que pueden realizarse a través de esta modalidad, lo cual permite garantizar la atención integral en detección temprana y protección específica para la población de Magisterio.

- **Establecer atención telefónica por parte de las EPS y Entidades que Administran Regímenes Especiales y de Excepción, para atender a sus usuarios respecto a temas relacionados con COVID – 19:** Medisalud U.T cuenta con la línea exclusiva para COVID-19 3502118900 la cual cumple con todos los requerimientos realizados por la Superintendencia Nacional de Salud puesto que en ella se hace entrega de información, educación y se generan soluciones o la gestión de estas ante las necesidades expresadas por los usuarios.

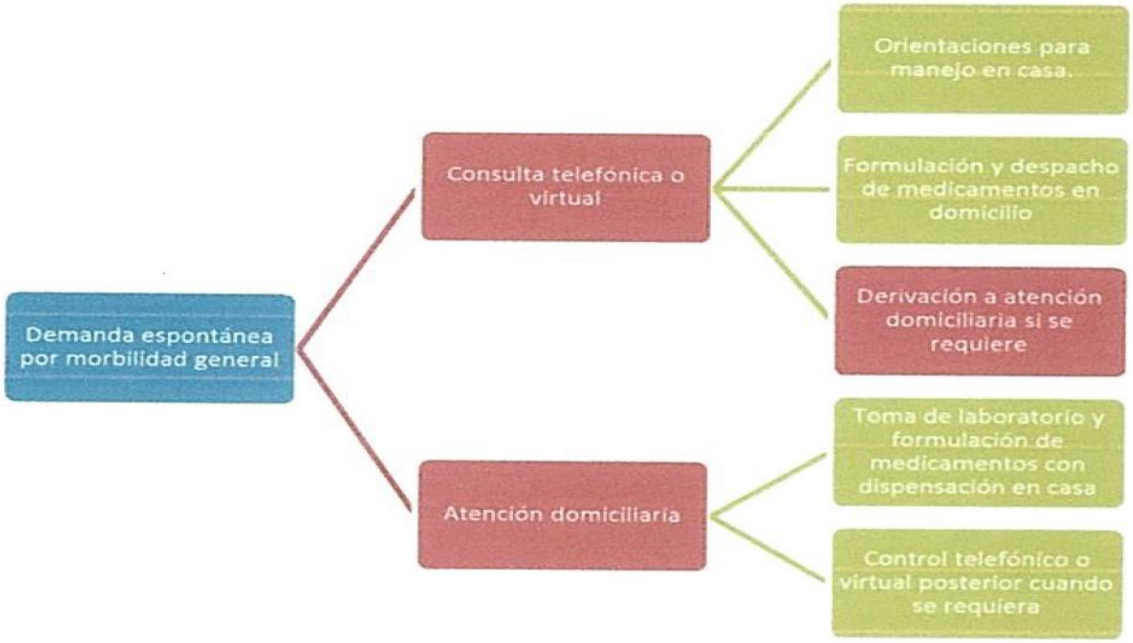
- **Garantizar la atención domiciliaria de casos sospechosos COVID–19, de acuerdo con los criterios establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social:** Dentro de la ruta para la atención de casos sospechosos o probables de Medisalud U.T mencionada anteriormente, se indica la disponibilidad de red prestadora de servicios domiciliaria la cual garantiza la toma de la muestra y la atención domiciliaria de los usuarios que sí lo requieran de acuerdo con la definición de casos emitidos por el Instituto Nacional de Salud y el Ministerio de Salud en sus lineamientos.

- **Disponer de elementos de protección personal e insumos y medicinas para la atención de pacientes, evitar barreras de atención por razones administrativas:** Como se ha venido mencionado durante todo el documento, Medisalud UT ha establecido diferentes mecanismos para eliminar cualquier tipo de barrera tanto asistencial como administrativa. Sin embargo, la red prestadora de servicios en su apertura gradual de servicios de salud ha generado barreras con respecto al cumplimiento de la oportunidad establecida por Fiduprevisora puesto que los tiempos de consulta por Telesalud solicitados por el Ministerio de Salud y Protección Social son en promedio de 45 minutos lo cual genera menos consultas/día especializada o de medicina general.

  Medisalud U.T y sus sedes propias así como la red prestadora de servicios se encuentra cumpliendo los lineamientos nacionales en cuando a elementos de protección personal se refiere en disponibilidad para sus funcionarios y los usuarios de Magisterio.

  Con respecto a los medicamentos, los operadores de dispensación de medicamentos han implementado estrategias adicionales para evitar barreras acceso. Algunas de las estrategias son la apertura de líneas directas con el operador de medicamentos, correos electrónicos donde el usuario radica las fórmulas para el despacho a domicilio y una plataforma virtual para el cargue de formulas para el despacho en el hogar del usuario.

- **Algoritmos para la entrevista de los usuarios, evaluar el riesgo y preseleccionar aquellos que por su gravedad deban derivarse a una IPS para la atención médica o gestionar atención domiciliaria en casos leves a grupos de riesgo:** Medisalud U.T a través de su IPS primaria cuenta con una ruta definida para la atención de usuarios de alto riesgo por pertenecer a grupos de población vulnerable, teniendo en cuenta lo establecido por la Resolución 521 de 2020.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- **Atención domiciliaria, cuidado en casa y signos de alarma:** Medisalud U.T a través de su IPS primaria cuenta con protocolos establecidos para la atención en el domicilio establecido de la siguiente manera:

La atención domiciliaria se realizará para las sedes tipo A en el área urbana de pacientes de población certificada de Jersalud S.A.S., después de la atención telefónica o virtual, y según criterio médico. Para las sedes tipo B, C Y D después de la atención telefónica o virtual, y según criterio médico, Se Informará a la EAPB para definir la atención Domiciliaria.

Los Grupos conformados para la atención está sujeto a la Necesidad emitida por el Profesional, cuando se atiende la llamada.

Grupo. Médico General, y/o Profesional de Enfermería y/o Auxiliar de Enfermería

Sintomatología General

Profesionales de medicina:
1. Evaluación integral con enfoque en la persona y la familia.
2. Diagnóstico y definición de manejo clínico en domicilio u hospitalario según severidad.
3. Formulación de medicamentos, exámenes y laboratorios.
4. Evaluar necesidad de hospitalización en domicilio.
5. Control telefónico o virtual posterior cuando se requiera.

Profesionales de enfermería:

•Toma de laboratorios y administración de medicamentos en casa según prescripción.
•De requerir hospitalización, gestionar la respectiva autorización y establecer el plan de cuidado de enfermería.
•Informar sobre los canales virtuales de atención o líneas telefónicas.
•Liderar la concertación del PICP con la población, incluyendo acciones en casa y de manejo hospitalario, educación e información al paciente y su familia.
•Derivación a tele consulta para soporte en salud mental si se considera necesario a través de la línea amiga.
•Control telefónico o virtual posterior cuando se requiera.

Los Auxiliares de enfermería o de laboratorio realizarían, apoyo en toma de muestras de laboratorio y signos vitales y en seguimiento domiciliaria.

Sintomatología Respiratoria

La atención domiciliaria se realizará para las sedes tipo A en el área urbana de pacientes de población certificada de Jersalud SA.S., según criterio médico después de la atención telefónica o virtual, para las demás sedes de atención se realizará por parte de la EAPB.
Profesionales de medicina:

•Evaluación integral con enfoque en la persona y la familia.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

•Orientación e identificación de criterios de casos para COVID-19 o enfermedades respiratorias.
•Definir manejo clínico en domicilio u hospitalario según severidad.
•Evaluar criterio de hospitalización en domicilio.
•Indicación y orientación de aislamiento a sintomático y contactos hasta resultados de pruebas.
•Derivación a tele consulta para soporte en salud mental si se considera necesario a través de la línea amiga.
•Control telefónico o virtual posterior cuando se requiera.

Profesionales de enfermería:

•Toma de prueba para COVID19 o enfermedad respiratoria que presente en domicilio o servicio de salud según severidad de los síntomas y factores de riesgo y diagnóstico según protocolo.
•Gestionar autorización de hospitalización domiciliaria (si se requiere).
•Informar sobre los canales virtuales de atención o líneas telefónicas
•Liderar la concertación PICP con la población, incluyendo acciones en casa y de manejo hospitalario, educación e información al paciente y su familia.
•Derivación a tele consulta para soporte en salud mental si se considera necesario a través de la línea amiga.
•Control telefónico o virtual posterior cuando se requiera.

14. PRESERVACIÓN DE LOS SERVICIOS

a. ACTIVACION DE LOS PLANES DE RECUPERACIÓN PARA EL SECTOR SANITARIO

- **Medidas de preparación por aumento de casos futuros**

Medisalud U.T con su IPS primaria y la red prestadora de servicios complementarios ha fortalecido y aumentado la cobertura de la atención por Telesalud para evitar o disminuir el riesgo de contagio por servicios presenciales no prioritarios.

Toda la red prestadora de servicios cuenta con la aprobación de Entes Territoriales de Vigilancia y Control que permiten garantizar que los servicios presenciales priorizados sean prestados bajo los protocolos de bioseguridad establecidos por la normatividad (Resolución 666 de 2020).

En caso tal de un aumento significativo de casos futuros, Medisalud U.T., cuenta con una red prestadora de servicios establecida para las necesidades de atención domiciliaria y hospitalaria, sin embargo, se establece claramente que las necesidades en salud por la Pandemia por COVID-19 no permiten garantizar al régimen de excepción todas los beneficios con los que este cuenta, si no que el régimen se encuentra inmerso en un sistema de salud nacional globalizado para todos los usuarios, independientemente de la EAPB a la que se encuentre afiliado.

- **Actualizar y revisar planes para la continuidad de las actividades**

Medisalud U.T, con su IPS primaria y la red prestadora de servicios ha venido implementando reuniones de retroalimentación para la apertura gradual de servicios de salud de manera presencial teniendo en cuenta el comportamiento de la Pandemia, la capacidad instalada de la red y la infraestructura de dicha red para garantizar los protocolos de bioseguridad. Para la reactivación gradual de los servicios de salud presenciales se

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ha venido priorizando en las patologías de alto riesgo que desde el inicio del aislamiento preventivo obligatorio se han garantizado al 100%, adicionalmente se ha fortalecido la modalidad virtual para evitar o disminuir el riesgo de contagio.

15. COMUNICACIÓN

- **Planes de comunicación:** Medisalud U.T cuenta con un manual de comunicaciones interno en el cual se establecen los mecanismos para la comunicación efectiva y resolutiva al interior de la empresa.

Con respecto a los planes de comunicación con los usuarios para entrega de información y resolución de inquietudes o necesidades de COVID-19, se han establecidos los canales de comunicación mencionados en apartados anterior, tales como mensajería de texto, página web, piezas publicitarias y grupos de WhatsApp que permiten optimizar el envío masivo de información entre docentes.

Para los trámites administrativos y asistenciales los usuarios cuentan con mecanismos de comunicación virtuales que permiten que el usuario desde su hogar pueda resolver sus necesidades en gestión y en salud, dichos directorios han sido replicados a través de piezas publicitarias y se encuentran disponibles en la página web de Medisalud U.T.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

PROCESOS ADMINISTRATIVOS MEDISALUD U.T

DEPARTAMENTO	PROCESO	TELÉFONO DE CONTACTO	CORREO ELECTRÓNICO
BOYACÁ	Afiliaciones y certificaciones	3166060341	afiliacionesboyaca@medisalud.com.co
	certificaciones	NA	
	Atención al usuario (Reembolsos, Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición) **Derechos de petición sólo al correo de auxsiauboyaca@medisalud.com.co**	3187079287	atencionalusuarioboyaca@medisalud.com.co
			auxsiauboyaca@medisalud.com.co
	Salud ocupacional (incapacidades, certificados de permanencia, reporte de accidentes laborales)	saludocupacionalboyaca@medisalud.com.co	
	Autorizaciones	3183500495	autorizacionesboyaca1@medisalud.com.co
			autorizacionesboyaca2@medisalud.com.co
	Cuentas médicas	cuentasmedicas1@medisalud.com.co	
		cuentasmedicas2@medisalud.com.co	
		cuentasmedicas3@medisalud.com.co	
		cuentasmedicas4@medisalud.com.co	
	Jurídica (tutelas)	juridicaboyaca@medisalud.com.co	
	Medicamentos alto costo	3182705364	autorizacionesboyaca@medisalud.com.co
	citas medicas especializadas	citasboyaca@medisalud.com.co	
	Gestión del riesgo	pypboyaca@medisalud.com.co	
	Coordinación departamental de red	3168227401	coordinacionboyaca@medisalud.com.co
CASANARE	Atención al usuario (Reembolsos, Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición)	3185961524	atencionalusuariocasanare@medisalud.com.co
	Citas médicas especializadas	3152510712 (Línea telefónica)	citascasanare@medisalud.com.co
		3183411661 (Sólo whatsapp)	
	Salud ocupacional (incapacidades, certificados de permanencia, reporte de accidentes laborales)	3185961524	saludocupacionalcasanare@medisalud.com.co
	Afiliaciones	3212790510	afiliacionescasanare@medisalud.com.co
	Autorizaciones	3183411661 (Sólo Whatsapp)	autorizacionescasanare@medisalud.com.co
	Cuentas médicas	3185961524	cuentasmedicascasanare@medisalud.com.co
	Jurídica (tutelas)	juridicameta@medisalud.com.co	
	Gestión del riesgo	pypcasanare@medisalud.com.co	
	Coordinación departamental de red	3194690541	coordinacioncasanare@medisalud.com.co
META	Afiliaciones y certificaciones	3166060341	afiliacionesmeta@medisalud.com.co
	certificaciones	NA	
	Atención al usuario (Reembolsos, Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, derechos de petición) **Derechos de petición sólo al correo de auxsiaumeta@medisalud.com.co**	3176432066 3174771260	atencionalusuariometa@medisalud.com.co
			auxsiaumeta@medisalud.com.co
	Salud ocupacional (incapacidades, certificados de permanencia, reporte de accidentes laborales)	3176432066	saludocupacionalmeta@medisalud.com.co
	Autorizaciones	autorizacionesmeta@medisalud.com.co	
		autorizacionesmeta2@medisalud.com.co	
		autorizacionesmeta3@medisalud.com.co	
	Cuentas médicas	3156703308	auditoriamedicameta@medisalud.com.co
			cuentasmedicasmeta@medisalud.com.co
			auditoriaconcurrentemeta@medisalud.com.co
	Jurídica (tutelas)	juridicameta@medisalud.com.co	
	Gestión del riesgo	pypmeta@medisalud.com.co	
	Coordinación departamental de red	3004128038	coordinacionmeta@medisalud.com.co
REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			
APLICA PARA TODOS LOS DEPARTAMENTOS	Exclusivo para Servicios hospitalarios y traslados	3182616905	referencia@medisalud.com.co
LINEA EXCLUSIVA PARA COVID-19			
APLICA PARA TODOS LOS DEPARTAMENTOS	COVID-19 (información, requerimientos)	3502118900	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CITAS MEDICAS

BOYACA	JERSALUD	TUNJA	3188135035 3183120440	Lunes a viernes: 7am a 6 pm Sábado: 7am a 12m
		DUITAMA	3188270294	
		SOGAMOSO	3182529166	
		CHIQUINQUIRÁ	3182545014	
		SOATÁ	3185274834	Lunes a viernes: 7am a 12m y 2pm a 5pm Sábado: 7am a 12m
		GARAGOA	3185326550	
		GUATEQUE	3187732771	
		MONIQUIRÁ	3186435640	
	COMFABOY	PUERTO BOYACÁ	3203472160	Lunes a viernes: 8am a 12m y 2pm a 6pm
	HOSPITAL DE MIRAFLORES	MIRAFLORES	3143600439	Lunes a Jueves de 7am a 12m y 2pm a 6 y viernes 7 am a 12m y 2pm a 5 pm
	POTENCIAL + HUMANO (Psiquiatría y Psicología)	TUNJA	3155470373 asignaciondecitasphboyaca@gmail.com	Lunes a viernes: 2pm a 6pm
	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			
	DISCOLMEDICA	TUNJA	3176416861 3184871015	tunja.m.discolmedica@gmail.com
		DUITAMA	3158812390	duitama.m.discolmedica@gmail.com
		SOGAMOSO	3174362019	sogamoso.m.discolmedica@gmail.com
		CHIQUINQUIRÁ	3174368588	chiquinquira.m.discolmedica@gmail.com

META	JERSALUD	VILLAVICENCIO	3167044783 3167045567	Lunes a viernes: 7am a 6pm Sábado: 7am a 12m
		ACACIAS	3167042652	Lunes a viernes: 7am a 12m y 2pm a 5pm Sábado: 7am a 12m
		GRANADA	3167004653	
		PUERTO GAITÁN	3167039737	
		PUERTO LÓPEZ	3166969974	
	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			
	DISCOLMEDICA	3187346735 Dispensacion.villavicencio@gmail.com		Lunes a viernes: 7am a 3 pm Sábado: 7am a 2pm

CASANARE	JERSALUD	YOPAL	3166892214 3164729422	Lunes a viernes: 7am a 6pm Sábado: 7am a 12m
	COOMEDICAN	PAZ DE ARIPORO (Sede centauros (principal)	6373147 3107617088	Lunes a viernes: 6:30 am a 11:30 am y 2pm a 5pm
		PORE	3205616543	
		HATO COROZAL	3205616536	
		TÁMARA	3205616538	
	DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS			
	DISCOLMEDICA	3174615516 yopal.discolmedica@gmail.com		Lunes a viernes: 7 am a 6pm Sábado: 7am a 12m

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- **Revisión de contenido que se proyecta por diferentes medios:** Medisalud U.T y la IPS primaria no realiza publicaciones de información de COVID-19 diferentes a las autorizadas y revisadas previamente por la coordinación regional de gestión del riesgo. Esta verificación se realiza a través del contenido y el mensaje que quiere ser transmitido a los usuarios teniendo en cuenta la veracidad, calidad y los soportes legales de la información (lineamientos nacional, protocolos internos, entre otros).

  La coordinación regional de gestión del riesgo es la encargada de replicar las piezas publicitarias al interior de Medisalud U.T y por los grupos o mecanismos definidos para hacer entrega de la información a los usuarios.

- **Brindar información actualizada a los entes de control y a Fiduprevisora:** Medisalud U.T., ante cada requerimiento realiza la verificación de la información a enviar teniendo en cuenta las actualizaciones definidas por cambios en lineamientos, procesos o definiciones que permiten mantener y hacer entrega de información actualizada a los Entes que así lo requieran.

16. DIRECTORIO DE CONTACTOS EN LA UT

Nombre del funcionario	Cargo	Número de contacto	Horario	Correo electrónico	Ciudad/Departamento
Alejandra Peña Robles	Coordinadora Regional de gestión del riesgo	3112125132	7:00 am a 7:00 pm	pypregional@medisalud.com.co	Boyacá Casanare Meta
Diana Marcela Franco	Coordinadora departamental PyP	3176579116	7:00 am a 7:00 pm	pypboyaca@medisalud.com.co	Boyacá
Cindy Melissa Aguilar	Coordinadora departamental PyP	3182616905	7:00 am a 7:00 pm	pypmeta@medisalud.com.co	Casanare
Maira Esther Velasco Posada	Coordinadora departamental PyP	3152510712	7:00 am a 7:00 pm	pypcasanare@medisalud.com.co	Meta
Referencia y contrarreferencia	Referencia y contrarreferencia	3185329537	7:00 pm a 7:00 am	referencia@medisalud.com.co	Boyacá Casanare Meta
Línea exclusiva COVID-19	Centro de atención telefónica	3502118900	24 horas	ana.abello.g@gmail.com	Boyacá Casanare Meta

17. ANEXOS

Número de anexo	Documento
1	Red prestadora de servicios muestras COVID-19
2	Protocolo para la detección y el manejo de casos sospechosos, probables y confirmados de infección causada por COVID-19 (Coronavirus).
3	Capacidad Red Prestadora Referencia COVID-19.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

18. VERSIONES

Fecha	Versión	Creado por	Revisado por
Marzo 01 2020	01	Coordinación regional de gestión del riesgo	Comité Regional de Gerencia
Marzo 14 2020	02	Coordinación regional de gestión del riesgo	Comité Regional de Gerencia
Marzo 25 2020	03	Coordinación regional de gestión del riesgo	Comité Regional de Gerencia
Abril 18 2020	04	Coordinación regional de gestión del riesgo	Comité Regional de Gerencia
Junio 12 2020	05	Coordinación regional de gestión del riesgo	Comité Regional de Gerencia

CONTROL DE CAMBIOS		
Marzo 01 2020	01	Creación y publicación del documento
Marzo 14 2020	02	Actualización definición de casos.
Marzo 25 2020	03	Actualización de ruta, acciones articuladas con la red prestadora de servicios, acciones internas y número de contactos.
Abril 18 2020	04	Actualización gestión Medisalud U.T (numeral 8.1), red prestadora de servicios, estrategias de comunicación, tratamiento y seguimiento, manejo de cadáver, activación referencia y contrarreferencia.
Junio 12 2020	05	Actualización de formato por directriz Fiduprevisora.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Miller Augusto Vargas Zamora
Representante Legal
Medisalud U.T.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA