



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

MINISTERIO DEL PODER CIUDADANO PARA LA SALUD

NORMATIVA No. 177

GUÍA DE TELECONSULTA EN EL CONTEXTO DE LA COVID 19.

MANAGUA, NICARAGUA
Marzo 2021



Gobierno de Reconciliación
y Unidad Nacional

El Pueblo, Presidente!

MINISTERIO DEL PODER CIUDADANO PARA LA SALUD

NORMATIVA No. 177

GUÍA DE TELECONSULTA EN EL CONTEXTO DE LA COVID 19.

MANAGUA, NICARAGUA
Marzo 2021

N
W
82
0056
2021

Nicaragua. Gobierno de Reconciliacion y Unidad Nacional.
Ministerio de Salud. **Normativa No.- 177: Guia de tele-
consulta en el contexto de la COVID- 19.** Managua, marzo,
2021. MINSA
12 p.

1. Centro Nacional de Informacion
- 2.- Covid-19
- 3.- Personal de Comunicación
- 4.- Informacion Sobre la Enfermedad
- 5.- Coordinacion Interinstitucional
- 6.- Orientacion a la Poblacion sobre el manejo de la Enfermedad
- 7.- COVID-19
- 8.- Teleconsulta
- 9.- Base de Datos de Teconsulta
- 10.- Teleconsulta

Ficha Catalografica Elaborada por la Biblioteca Nacional de Salu

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	Objetivo General	2
III.	Glosario de Términos	3
IV.	Población Diana	4
V.	Actividades a realizar	4
VI.	Bibliografía.....	6
VII.	Anexos	7

I. INTRODUCCIÓN

El Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional (GRUN) a través del Ministerio de Salud (MINSA), implementa el Centro Nacional de Información COVID 19, con el propósito de brindar información veraz y oportuna a la población, sobre todos los aspectos relacionados con la reciente pandemia provocada por el SARS Cov2 conocida como COVID 19.

El Centro Nacional de Información está conformado por un equipo profesional y técnico que ha sido previamente capacitado sobre este tema, para informar a la población sobre: las medidas de prevención y protección, principales síntomas de la enfermedad, donde acudir cuando presentan síntomas respiratorios para su atención inmediata.

Inicialmente el MINSA organizó la realización de estas actividades, a través del Sistema Nacional de Comunicación MINSA, que inició funciones el 1 de noviembre del 2016, para la recepción y transmisión de eventos relacionados con: Desastres, Emergencias Médicas, Vigilancia Epidemiológica y Alertas en Salud, desde el sector hacia las autoridades de salud locales y nacionales, para dar respuesta oportuna a la población. En el contexto de los primeros casos de la COVID 19 en el país en marzo de 2020, se designó una línea gratuita (132), para que la población haga uso de este servicio de Teleconsulta.

Para lograr el éxito en todas las acciones, es necesario contar con una guía, con el propósito de facilitar al equipo profesional y técnico las herramientas, que les permita cumplir los objetivos y actividades planteadas.

II. OBJETIVO GENERAL

- Proporcionar información clara y oportuna a la población sobre aspectos relacionados a la COVID-19

Objetivos específicos

1. Brindar información pertinente sobre síntomas de alarma de la enfermedad
2. Orientar donde acudir en caso de presentar los síntomas de la enfermedad
3. Coordinar con central de ambulancias el traslado de pacientes graves

III. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Contacto: persona que ha estado en contacto con una persona infectada (caso) de tal forma que se considera que ha tenido una exposición significativa y, por tanto, está en riesgo de infección.

Nexo o vínculo epidemiológico: antecedente de riesgo de contagio, por ejemplo, contacto con un caso confirmado de infección durante su periodo de transmisibilidad o haber estado en una zona de transmisión comprobada.

Teleconsulta: Interacción remota entre un profesional de salud y la persona que llama con el fin de proporcionar información sobre la enfermedad mediante medios electrónicos

IV. POBLACIÓN DIANA

Personas que requieren información y apoyo sobre la enfermedad de la COVID-19

V. ACTIVIDADES A REALIZAR

1. Recepción de llamadas de la población

La recepción de llamadas las hará un equipo de operadores, organizados en turnos, que den cobertura las 24 horas, cumpliendo las siguientes actividades:

- a. Atender las llamadas recibidas por los ciudadanos, a través de la línea 132.
- b. Aplicar el protocolo de atención de llamadas.
- c. Transferir los casos que ameritan un mayor nivel de respuesta al área médica
- d. Cumplir el llenado de la información solicitada en formato establecido.
- e. Mantener atención de llamadas telefónicas ininterrumpida

2. Información sobre la enfermedad

Será la encargada de atender llamadas con casos de mayor complejidad, y de remitir información relevante a los SILAIS correspondientes, las principales actividades son:

- a. Capacitar de manera permanente al equipo del centro, en temas que aporten al cumplimiento de los objetivos y actualización de temas y conceptos nuevos que resulten de la investigación del COVID 19.
- b. Identificar los casos que requieren de la asistencia de personal médico o de enfermería urgente
- c. Enviar información al SILAIS correspondiente, cuando el caso lo amerite
- d. Informar al coordinador del centro todas las incidencias relevantes en relación a los casos atendidos.

3. Seguimiento

Se realizará por el área de seguimiento, a todos los sospechosos de coronavirus reportados a través de la línea 132 o identificados en las llamadas realizadas a través del equipo de las llamadas salientes. Las principales actividades son:

- a. Generar reportes estadísticos sobre los sospechosos identificados
- b. Analizar la validez de los datos de sospechosos de COVID-19,
- c. Comunicar a la central de ambulancia los verificados como sospechosos de COVID19.

4. Monitoreo de la recepción de las llamadas

El monitoreo del servicio de llamadas entrantes y salientes la aseguran los supervisores, con los líderes de cada grupo de trabajo, por turnos y las actividades principales son:

- a. Garantizar que las llamadas salientes se realicen según la programación.
- b. Garantizar la calidad en las llamadas realizadas.
- c. Revisar y remitir al área de estadísticas reportes de llamadas (entrantes y salientes).
- d. Asegurar el cumplimiento de los protocolos de atención de llamadas.

- e. Dar respuesta a cualquier consulta del equipo.
- f. Transferir los casos a seguimiento o al área medica cuando este lo requiera.

5. Control de calidad de llamadas telefónicas

Las principales actividades del área de control de calidad, son:

- a. Elaborar reportes sobre el comportamiento en la calidad de las llamadas realizadas por los diferentes grupos de operadores (llamadas viajeros y entrantes).
- b. Verificar y evaluar al equipo de operadores, tomando en cuenta los siguientes parámetros: protocolo de bienvenida y despedida, registro de datos y solicitud de información.
- c. Informar a su superior inmediato cualquier dificultad o debilidad que presenten los operadores.
- d. Informar de manera oportuna toda situación que pueda generar inconvenientes a la población sobre el COVID19.
- e. Intervenir las llamadas que no estén siendo atendidas debidamente por el operador.

6. Base de Datos de las Teleconsulta

Las principales actividades son las siguientes:

- a. Gestionar información de las consultas recibidas.
- b. Generar reportes de llamadas entrantes y salientes.
- c. Elaborar cuadros comparativos del comportamiento de las acciones estratégicas que se desarrollan en el centro.
- d. Generar reportes de productividad de los operadores y resto del equipo.

7. Educación y promoción

A continuación, las principales actividades de capacitación continua:

- a. Desarrollar capacidades en el personal del Centro Nacional de Información COVID19.
- b. Mantener actualizado a todo el personal del Centro Nacional de Información COVID19, en todos los temas relacionados con el COVID 19 para el buen desarrollo de sus funciones.
- c. Elaborar cronograma de capacitaciones para todo el personal, de acuerdo a sus funciones y competencias.

VI. BIBLIOGRAFÍA

1. Ministerio de Salud Nicaragua Normativa 070 **Norma Metodológica para la elaboración de manuales, guías y protocolos del sector salud.** Junio 2011
2. Ministerio de Salud Nicaragua Normativa 100 **Guía para la Vigilancia de las infecciones respiratorias agudas y graves y enfermedades tipo influenza en Nicaragua** noviembre 2012
3. https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=EAIaIQobChMI-Y-E2cOZ7wIV64taBR2UggHDEAAYASAAEgIZX_D_BwE
4. <https://www.cdc.gov/media/dpk/diseases-and-conditions/coronavirus/coronavirus-2020.html>
5. Organización Mundial de la Salud COVID 19 **Glosario sobre Brotes y Epidemia.**
6. BCC Research: <http://www.bccresearch.com/report/telemedicine-technologies-global-markets-hlc014e.html> (consultada en septiembre 2012).
7. Sánchez-Caro J y Abellán F: Telemedicina y protección de datos sanitarios. Aspectos legales y éticos, Fundación Salud 2000 y Ed. Comares, Granada 2002.

VII. ANEXOS

Protocolo de Atención de Llamadas Entrantes.

PALABRAS DE BIENVENIDA

Buenos días/Buenas tardes/Buenas noches

Gracias por llamar al Centro de Información COVID 19

¿Mi nombre es....., en qué le puedo servir?

PALABRAS DE DESPEDIDA

Consulta de información

Señor/Señora fue un placer atenderle, esperamos que la información brindada sea de su utilidad, estamos para servirle.

Reporte o información de caso

Señor/Señora ...su reporte/información está siendo atendida por lo cual la llaman o le programaran visita, estaremos pendiente de los avances, estamos para servirles.

Protocolo de finalización de Llamada

Señor/Señora fue un placer comunicarme con usted, esperamos que la información brindada sea de su utilidad, estamos para servirle.

así mismo ponemos a su disposición el número 132 para que nos pueda llamar en caso que lo necesite;

durante su estadía en nuestro país le estaremos llamado desde el número 132 para monitorear su estado de salud

El impacto de la pandemia COVID-19 en los servicios de salud de los sistemas público, de seguridad social y privado, ha requerido que los pacientes que ya estaban siendo atendidos en Consultas Externas especializadas hospitalarias, consultas de Atención Primaria, entre otros; han tenido el riesgo de no poder seguir recibiendo su atención médica, con el riesgo de descompensación de las patologías crónicas o complicaciones de los cuadros agudos.

El uso de herramientas digitales para realizar atenciones médicas no presenciales está teniendo durante este tiempo está siendo de mucha utilidad, con el principal objetivo de evitar que los pacientes se compliquen o descompensen de sus enfermedades y evitar el riesgo de contagio por contacto en aglomeración de personas en las unidades de salud.

Existen dos conceptos que tienden a usarse como sinónimos, uno es telemedicina y la otra tele salud, sin embargo, estos se definen como: Telemedicina se circunscribe a la atención del paciente mediante tecnologías

de comunicación e información para diagnóstico, tratamiento, prevención de enfermedades y lesiones; la Tele salud abarca todas las acciones de promoción, prevención, atención, seguimiento y la capacitación de los equipos de salud por medio de la teleeducación.

La Telemedicina, definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “la prestación de servicios de salud (en los que la distancia es un factor determinante) por parte de profesionales de la salud a través de la utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para el intercambio de información válida para el diagnóstico, el tratamiento, la prevención de enfermedades, la investigación y la evaluación y para la formación continua de profesionales de la salud, todo ello con el objetivo final de mejorar la salud de la población y de las comunidades”.

- a. La telemedicina evita la asistencia innecesaria de la persona a la unidad de salud y el colapso de los centros asistenciales, proporcionando comodidad a la persona y ahorro para el sistema.
- b. Disponibilidad de especialistas en áreas rurales, servicios de urgencia y turnos médicos.
- c. Optimización asistencial: Mejores tiempos de respuesta, reducción de listas de espera y mejor asistencia al paciente.
- d. Optimización y reducción de costos y mejora de la productividad en el uso de los recursos. Posibilidad de cubrir necesidades puntuales a un menor costo.
- e. Se mantendrá la consulta presencial, no obstante, se ofrece una variedad de especialistas temporales o espaciales que se pueden consultar mediante internet.
- f. Posible solución a varios de los principales retos de la salud actual: envejecimiento, enfermedades crónicas, demanda creciente de usuarios y déficit de especialistas en determinadas áreas geográficas.
- g. En tiempo real, médico y paciente mantienen una comunicación interactiva sin necesidad de trasladarse de un lugar a otro. La telemedicina proporciona una rápida atención en ocasiones imprescindible para salvaguardar vidas.

La teleconsulta en salud aborda las recomendaciones que educan a distancia a los ciudadanos sobre temas relacionados con la salud donde el Ministerio de Salud comparte las políticas, planes y programas por medio de las orientaciones que se brinda al consultante. Permite sostener una comunicación constante y fluida, con un seguimiento en tiempo real del estado de pacientes, contactos y viajeros.

En este marco conceptual el GRUN a través del MINSA, decide la creación del Centro Nacional de Información COVID 19, para responder y orientar a la población sobre los aspectos relacionados con el COVID 19, que está entre las acciones que plantea un sistema de telesalud, también se plantea brindar atención médica a los casos de mayor complejidad, relacionados con patologías crónicas y otras enfermedades asociadas al COVID, que puedan significar un riesgo para la vida de las personas, atención que es brindada por el equipo médico y de enfermería, acciones que contemplan un sistema de telemedicina.