

CORONAVIRUS (COVID-19)

17 de Marzo de 2020

PROTOCOS PARA EL CONSULTORIO

SOMOS quiere garantizar que todos los médicos y el personal de los consultorios de nuestra organización tomen las medidas necesarias para protegerse ellos mismos y a sus pacientes, ahora que Nueva York se prepara para un aumento de los diagnósticos por coronavirus. No hay vacuna disponible de momento.

Es importante que todo el personal del consultorio, especialmente la recepcionista y el personal de la recepción, se capaciten para saber manejar y controlar las llamadas de entrada y, así, determinar cómo deben proceder a fin de atender las necesidades de cada paciente. Esto es importante a fin de garantizar un buen servicio médico, así como la protección y el bienestar de nuestro personal y de los demás pacientes del consultorio.

El personal médico y de apoyo administrativo también deben capacitarse para saber cómo recibir apropiadamente a aquellos pacientes que muestren síntomas de las vías respiratorias superiores.

MANEJO DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS

La recepcionista y el personal de la recepción deben hacer siempre las preguntas pertinentes, y en caso de recibir respuestas afirmativas, será necesaria una revisión de la llamada por parte del personal médico, a fin de determinar si el paciente debe acudir al consultorio o recibir atención vía telemédica o, incluso, ser remitido para que se le aplique la prueba del coronavirus en el lugar designado para ello:

1 ¿Tiene síntomas en las vías respiratorias, tos, dolores musculares?

En caso afirmativo, continúe con las demás preguntas.

2 ¿Ha estado en contacto con o se ha expuesto a alguien que haya sido diagnosticado con el coronavirus?

En caso afirmativo, remítalo de inmediato para que se realice la prueba del coronavirus en un lugar autorizado ello.

En caso afirmativo, para fiebre y los síntomas de la pregunta 1, remítalo a la prueba del coronavirus en un lugar designado para ello.

4 ¿Durante cuántos días ha tenido estos síntomas?

En caso de 5 o más, remítalo a la prueba del coronavirus en un lugar designado para ello.

5 ¿Tiene dificultad para respirar?, ¿le cuesta trabajo recuperar el aliento?

En caso afirmativo, remítalo de inmediato al Departamento de Urgencias de un hospital cercano. No lo envíe al Centro de Atención de Urgencias.

En caso de ser afirmativas las preguntas 1 y 2, remítalo al personal médico del consultorio para aplicar el tele-triage o protocolo de intervención. Tome el mensaje si no hay personal médico disponible, el cual deberá devolver la llamada el mismo día lo antes posible.

PROTOCOLO PARA LAS CITAS

ANTES DE LLEGAR EL PACIENTE

- Al programar citas para servicios médicos de rutina (p. ej., condición física anual, seguimiento de citas), instruya a los pacientes para que llamen antes y comente con ellos la necesidad de que vuelvan a concertar sus citas si tienen síntomas de una infección respiratoria (p. ej., tos, dolor de garganta, fiebre) en el día en que están programados para ser atendidos.
- Al programar citas para pacientes que solicitan ser evaluados por una infección respiratoria, determine si es necesaria una cita o si el paciente puede ser atendido desde su casa.

PROCEDIMIENTO EN EL CONSULTORIO

La recepcionista y el personal de la recepción deben hacer siempre las preguntas pertinentes, y en caso de recibir respuestas afirmativas, será necesaria una revisión por parte del personal médico para hacer un manejo correcto del paciente y para determinar si debe implementarse el procedimiento de aislamiento.

- ¿Tiene síntomas en las vías respiratorias, tos, dolores musculares?

En caso afirmativo, implemente el protocolo de aislamiento.

- ¿Tiene dificultad para respirar?, ¿le cuesta trabajo recuperar el aliento?

En caso de ser afirmativas esta pregunta y la pregunta 1, remítalo de inmediato al Departamento de Urgencias de un hospital cercano. No lo envíe al Centro de Atención de Urgencias.

AL LLEGAR EL PACIENTE Y DURANTE LA CONSULTA

- Siga los pasos necesarios para garantizar que todas las personas con síntomas de COVID-19 u otra infección respiratoria (p. ej., fiebre, tos) se apeguen a la higiene respiratoria y al protocolo para la tos, a la higiene de manos y a los procedimientos de triaje o protocolo de intervención durante toda su estancia en el consultorio.
- Coloque alertas visuales (p. ej., afiches) en la entrada y en lugares estratégicos (p. ej., salas de espera) para darles instrucciones a los pacientes (en idiomas apropiados) sobre la higiene de manos, la higiene de las vías respiratorias y el protocolo para la tos.
- Proporcione artículos para la higiene respiratoria y para el protocolo para la tos, incluyendo desinfectante para las manos a base de alcohol con una proporción de 60 a 95% de alcohol, así como pañuelos desechables, y contenedores que no deben tocarse para desechos en las salas de espera.

- Asegúrese de proporcionar enseguida el procedimiento de triaje o protocolo de intervención y de insolación a los pacientes con sospecha de COVID-19 u otra infección respiratoria (p. ej., fiebre, tos).
- Dele prioridad al procedimiento de triaje para los pacientes con síntomas respiratorios.
- El personal que aplique el procedimiento de triaje debe tener suficientes tapabocas y pañuelos desechables para los pacientes con síntomas de infección respiratoria. Estos artículos deben proporcionárseles a los pacientes con síntomas de infección respiratoria en cuanto se registren en el consultorio.
- Asegúrese de que, al momento de registrarse, se les pregunte a todos los pacientes sobre la presencia de síntomas de una infección respiratoria y sobre el historial de viajes a zonas donde se ha confirmado la transmisión de la COVID-19 y/o sobre el contacto con pacientes potenciales de la COVID-19.
- Aísle al paciente en una sala de confinamiento con la puerta cerrada. Si la sala de evaluación no está disponible enseguida, asegúrese de que al paciente no se le permita estar entre otros pacientes que esperan ser atendidos.
- En ciertos escenarios, los pacientes pueden optar por esperar en un vehículo personal o afuera de las instalaciones médicas, y donde se les pueda contactar mediante teléfono celular cuando llegue su turno para ser evaluados.

EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL (EPP)

EL EPP RECOMENDADO PARA ATENDER A UN PACIENTE CON COVID-19 CONFIRMADA O SOSPECHOSA INCLUYE:

- Respirador o tapaboca
- Póngase un respirador o tapaboca (si no hay un respirador disponible) antes de entrar a la habitación del paciente o al área de atención.
- Deben usarse respiradores N95 o respiradores con un mayor nivel de protección, en lugar de mascarillas o tapabocas, al realizar o presentar un procedimiento de generación de aerosol.
- Protección para los ojos
- Colóquese una protección para los ojos (p. ej., gafas para nadar o un protector facial desechable que cubra el frente y los lados de la cara) en cuanto entre a la habitación del paciente o al área de atención. Los lentes para la vista y los lentes de contacto NO se consideran una protección adecuada para los ojos.
- Quítese la protección para los ojos antes de salir de la habitación del paciente o del área de atención.
- Guantes
- Colóquese guantes limpios y sin esterilizar al entrar a la habitación del paciente o al área de atención.

- Cámbiese los guantes si se rompen o se contaminan demasiado.
- Quítese y deseche los guantes al salir de la habitación del paciente o del área de atención, y enseguida efectúe la higiene de manos.
- Batas
- Póngase una bata aislante al entrar en la habitación del paciente o en el área de atención. Cambie la bata si se ensucia. Quítese la bata y deséchela en un contenedor especial para residuos o ropa blanca antes de salir de la habitación del paciente o del área de atención. Las batas desechables deben tirarse después de usarse. Las batas de tela deben enviarse a la lavandería después de cada uso.

RECOLECCIÓN DE MUESTRAS RESPIRATORIAS PARA DIAGNÓSTICO

Al recolectar muestras respiratorias para diagnóstico (p. ej., hisopo nasofaríngeo) de un paciente con posible COVID-19, debe hacerse lo siguiente:

- El médico o responsable de la atención médica debe usar un respirador N-95 o de mayor nivel (o una mascarilla o tapabocas si no hay respiradores disponibles), además de protección para ojos, guantes y una bata.
- El número de médicos o responsables de la atención médica presentes durante el procedimiento debe limitarse solo a quienes sean indispensables para la atención del paciente y para el apoyo del procedimiento. No debe haber visitantes al momento de recolectar las muestras.
- La recolección de muestras debe realizarse en una sala regular de evaluación con la puerta cerrada.
- Limpie y desinfecte la sala de evaluación rápidamente.

SI EL MÉDICO, LA RECEPCIONISTA O EL PERSONAL DE LA RECEPCIÓN CONSIDERA QUE UN PACIENTE

LLAMA DEBE SOMETERSE A LA PRUEBA DEL CORONAVIRUS, DEBEN:

Remitir a los pacientes que se ajusten a los criterios del coronavirus (COVID-19) a un lugar designado donde se les pueda aplicar la prueba y realizar un diagnóstico y aplicar el tratamiento apropiado. Antes de remitir a este tipo de pacientes a otro lugar, por favor contacte al Departamento de Salud de NYC llamando a la Línea de Acceso Médico (PAL): (866) 692.3641. *Los pacientes con síntomas ligeros o moderados no necesitan realizarse la prueba urgentemente y debe aconsejarseles que consulten a su médico por teléfono si empeora su condición. Esto no cambiará la atención clínica.* La prueba de COVID-19 debe mantenerse para personas que requieran ser hospitalizadas por enfermedad grave, como la neumonía.

Cualquier paciente que pudiera ajustarse a los criterios para la prueba de diagnóstico de la COVID-19 (Tabla) deberá reportarse inmediatamente al Departamento de Salud de NYC, llamando a la Línea de Acceso Médico (PAL): (866) 692.3641, disponible las 24 horas del día. El Departamento de Salud de NYC brindará asesoría sobre la recolección de muestras para realizar la prueba de diagnóstico, sobre la

manera de llenar los formularios de presentación y sobre las medidas estipuladas para la transportación de las pruebas al Laboratorio de Salud Pública de NYC (PHL).

PROTOCOLOS PARA EL CONSULTORIO Y PLAN DE ACCIÓN

A continuación se presenta un proceso de unos cuantos pasos muy sencillos de seguir, el cual deberá implementarse para minimizar el riesgo y ayudar a quienes le rodean a mantenerse seguros durante este tiempo. Son protocolos obligatorios para el consultorio y, por lo tanto, todo el personal deberá observarlos:

- **El consultorio debe contar con soluciones desinfectantes (p. ej., Lysol en aerosol y/o toallitas húmedas), así como con desinfectantes para manos con al menos 60% de alcohol.**
- **Lavarse las manos con jabón y agua antes y después de atender a un paciente.**
- **Usar una máscara protectora N95 al examinar a un paciente con síntomas de Infección de las Vías Respiratorias Superiores (URI).**
- **Limpiar todas las superficies diariamente, sobre todo después de evaluar a cada paciente con síntomas de URI.**
- **Abastecerse de máscaras y tapabocas y ofrecer una máscara a cada paciente con síntomas de URI. (No debe dársele una máscara a un paciente que tenga dificultad para respirar).**
- **Limpiar y desinfectar frecuentemente los objetos y superficies que suelen tocarse.**

RECOMENDACIONES ADICIONALES

- **Explore alternativas para las citas cara-a-cara, como la telemedicina.**
- **Cancele todas las actividades grupales de atención médica (p. ej., terapias, clases sobre nutrición o diabetes, actividades recreativas)**

PROTOCOLO PARA LA SALA DE ESPERA

Todos los pacientes deben estar a una distancia de al menos 6 pies entre sí, y deben tener acceso irrestricto a artículos de higiene respiratoria. (En lugares pequeños, considere tener pacientes esperando afuera o en sus vehículos y contactarlos mediante su teléfono celular para que vengan al consultorio cuando se los indique).

- **Todo el personal debe usar máscaras y guantes de protección al atender a pacientes con síntomas de las vías respiratorias superiores.**
- **Prepare un cuarto de aislamiento que esté lejos de la sala principal de espera.**
- **Dele una máscara a cada paciente que llegue con síntomas de las vías respiratorias superiores. (No debe darle una máscara un paciente con dificultad para respirar).**
- **Aislar, en el cuarto de confinamiento designado, a todos los paciente que lleguen al consultorio con síntomas de las vías respiratorias superiores (estornudos, tos, etc.).**
- **Los pacientes aislados (con estornudos y tos) no debe dejarlos en espera por largos períodos. Deben ser atendidos tan pronto como esté disponible un médico. Nunca debería estar un cuarto de aislamiento lleno de gente.**