



**HOSPITAL SAN NICOLÁS ESE**  
**VERSALLES – VALLE DEL CAUCA**  
NIT. 891.901.061-9

**CIRCULAR 02-2020 – COVID19**

Versalles (Valle), 14 de abril del 2020

Para: Funcionarios Hospital San Nicolás Contratistas y de Planta.

De: Gerencia Hospital San Nicolás E.S.E.

**Asunto:** Socialización canales de comunicación y proceso de atención en salud a la población en el marco de la Pandemia por COVID-19

En cumplimiento de las directrices nacionales en el marco de la Pandemia por el COVID-19, se reorientó la atención de los servicios ambulatorios con el fin fortalecer las acciones de prevención y exposición de los funcionarios del hospital y de la comunidad al virus, por tanto, pasando de la consulta médica presencial a teleconsulta tanto de las consultas por enfermedad general, como de las consultas y atención de los pacientes con patologías crónicas, gestantes y de planificación familiar, así como la implementación de la línea COVID-19 y urgencias (Salud Responde), las cuales se describen a continuación:

**"NOS GUSTA LA GENTE"**

Calle. 9 No. 1-22 Cel. 313 655 0834 – 313 655 0827  
Versalles – Valle del Cauca

[www.hospitalsannicolasese.gov.co](http://www.hospitalsannicolasese.gov.co) - [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



# HOSPITAL SAN NICOLÁS ESE

## VERSALLES – VALLE DEL CAUCA

NIT. 891.901.061-9

### PROCESO PARA TELECONSULTA

Aplica para consulta médica **general** por enfermedad general.

#	Actividad	Descripción	Formatos	Responsable
1	Solicitud de cita médica	<p>1) Se dispondrán de 2 líneas telefónicas exclusivas para asignación de citas médicas, las cuales serán atendidas en el horario de 7:30 am a 1:30 pm, de Lunes a a Viernes, así:</p> <p><b><u>a) Línea telefónica 3136550827: Atiende Norma Aranzazu</u></b>  <b><u>b) Línea telefónica 3105064697: Atiende Custodio A. López</u></b></p> <p>°Se mantendrán activos los demás canales en los cuales los usuarios han venido solicitando las citas médicas.</p> <p>°Los funcionarios que atiendan llamadas de solicitud de citas médicas deberán diligenciar el formato de solicitud de cita médica, el cual deberán entregar una vez finalice la llamada a Custodio A. López (área de facturación) y guardar copia para seguimiento.</p>	Formato de solicitud de citas	<p>°Responsable área de facturación.</p> <p>°Auxiliar adm facturación</p> <p>°Promotoras de Salud.</p> <p>°Auxiliares de enf programas.</p> <p>°Educador en Salud</p>
2	Consolidar plantilla de solicitud de citas médicas	Se deberá consolidar diariamente el registro de solicitud telefónica o presencial de citas médicas, con el fin de poder realizar seguimiento a los usuarios y a la estrategia.	Plantilla en excel para consolidar solicitud de citas médicas	Auxiliar administrativo área de facturación (Custodio A. López)
3	Agendar citas médicas	Una vez se reciban las solicitudes de citas médicas se agendarán en el software según disponibilidad de agenda.	Software Advance Xenco	Auxiliar administrativo área de facturación (Custodio A. López)
4	Facturación consulta médica	Cada consulta médica realizada sea por teleconsulta o presencial debe ser facturada, una vez que se realice el proceso de agendamiento. Cuando las citas médicas se realicen presenciales la auxiliar de odontología apoyará el proceso de facturación.	Software Advance Xenco	<p>Auxiliar administrativo área de facturación (Custodio A. López)</p> <p><b>Auxiliar de Odontología (Facturación presencial)</b></p>

**"NOS GUSTA LA GENTE"**

Calle. 9 No. 1-22 Cel. 313 655 0834 – 313 655 0827

Versalles – Valle del Cauca

[www.hospitalsannicolasese.gov.co](http://www.hospitalsannicolasese.gov.co) - [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



## HOSPITAL SAN NICOLÁS ESE VERSALLES – VALLE DEL CAUCA

NIT. 891.901.061-9

5	Entrega de lista de pacientes agendados	Se le deberá enviar al correo electrónico del médico asignado la lista de los pacientes agendados mediante la modalidad de teleconsulta.	Lista de pacientes	Auxiliar administrativo área de facturación (Custodio A. López)
6	Realización Consulta médica	<p>Una vez el médico tenga el listado de pacientes con los datos de identificación, procederá a realizar el llamado telefónico a cada paciente desde la siguiente línea:</p> <p>a) <b>3117908143</b> - la cual sólo será usada para realizar llamadas. En esta línea no se recibirá llamadas de usuarios.</p> <p>Si el paciente no contesta en el primer llamado, se realizarán dos nuevos intentos de comunicación con el paciente dejando un paciente atendido entre cada intento de llamada. En el listado entregado deberán registrar en las columnas respectivas si la consulta fue efectiva, o si no se logró la comunicación con el paciente en los tres intentos que se deberán realizar. El registro diligenciado deberá remitirse de nuevo al correo electrónico de facturación (<a href="mailto:estadisticaversalleshsn@gmail.com">estadisticaversalleshsn@gmail.com</a>)</p> <p>Toda la atención deberá consignarse en la historia clínica del software Advance Xenco, así como la respectiva formulación y órdenes derivadas de la consulta, la cuales le deberá dar la orden de impresión.</p> <p>El médico considerará la pertinencia de visita domiciliaria por equipo de salud o atención médica presencial, en caso de requerir visita domiciliaria deberá informar a la enfermera jefe.</p>	Lista de pacientes	<b>Médico asignado para Teleconsulta</b>

**"NOS GUSTA LA GENTE"**

Calle. 9 No. 1-22 Cel. 313 655 0834 – 313 655 0827

Versalles – Valle del Cauca

[www.hospitalsannicolasese.gov.co](http://www.hospitalsannicolasese.gov.co) - [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)



# HOSPITAL SAN NICOLÁS ESE

## VERSALLES – VALLE DEL CAUCA

NIT. 891.901.061-9

7	Gestión de fórmulas y órdenes médicas	<p>Al finalizar la jornada de las consultas médicas la persona responsable durante la semana deben:          Verificar correo con envío de listado de pacientes atendidos, llamar al médico para envío de listado, recolección de formulas y órdenes médicas.</p> <p>1) Fórmulas: pasarlas a <b>enfermera jefe</b> quien designará a <b>promotora</b> para entrega de fórmulas a Droguería Comunitaria.</p> <p>2) Examen de laboratorio: prioritarios. Deberán ser facturados y posteriormente pasar la orden al <b>laboratorio a la auxiliar de laboratorio</b> quien se programará para tomar muestra en casa a usuario zona urbana.</p> <p>3) Procedimientos: inyectología, EKG, curación.          Facturan y llaman al paciente para indicar horario de atención.</p>	Fórmulas, órdenes médicas impresas	Responsables y <b>personal de apoyo del área de facturación.</b> <b>Enfermera Jefe Laboratorio Clínico.</b>
---	---------------------------------------	--	------------------------------------	--

### LÍNEA TELEFÓNICA PARA LOS PROGRAMAS DE HIPERTENSIÓN, DIABETES, CONTROL PRENATAL, POSTPARTO Y PLANIFICACIÓN FAMILIAR.

- Se tendrá habilitada la línea telefónica **3105109335** en el horario de 7:30am a 1:30pm de lunes a viernes.
- En esta línea serán resueltas las dudas de los usuarios frente a los programas de Hipertensión, Diabetes, Control Prenatal, postparto y Planificación Familiar.
- Será atendida por una **auxiliar de enfermería o Promotora de Salud según asignación realizada por la enfermera Jefe.**

### LÍNEA TELEFÓNICA COVID-19 Y URGENCIAS (SALUD RESPONDE)

- Se tendrá habilitada la línea telefónica **3117908121**, 24 horas al día, los siete (7) días de la semana.
- Esta línea será atendida por de manera permanente por el **médico en disponibilidad según cuadro de turnos médicos.**
- En el momento que el médico asignado para atender esta línea telefónica deba salir en remisión por alguna urgencia vital, **deberá pasar el celular de la línea COVID-19 al médico que no está de turno.**

**"NOS GUSTA LA GENTE"**

Calle. 9 No. 1-22 Cel. 313 655 0834 – 313 655 0827

Versalles – Valle del Cauca

[www.hospitalsannicolasese.gov.co](http://www.hospitalsannicolasese.gov.co) - [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

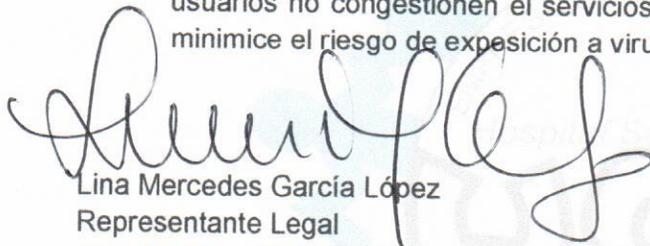


# HOSPITAL SAN NICOLÁS ESE

## VERSALLES – VALLE DEL CAUCA

NIT. 891.901.061-9

- Todas las llamadas recibidas a esta línea deberán ser registradas en el formato de la línea telefónica COVID-19 y Urgencias.
- Al finalizar el turno de disponibilidad, el médico deberá enviar el formato diligenciado a los correos: [enfermeriahsn@gmail.com](mailto:enfermeriahsn@gmail.com) y [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)
- De acuerdo al tipo de consultas realizadas el médico deberá realizar seguimiento de los usuarios, para identificar de manera oportuna si se presenta deterioro del estado de salud de la persona que solicitó la atención. Este seguimiento debe quedar consignado en el formato.
- Según lo referido por el usuario el médico determinará la conducta o plan de manejo, así como el tipo de atención que debe recibir, es decir, si debe acudir al servicio de urgencias o puede continuar manejo en casa.
- A esta línea llamarán los usuarios para:
  - a) Resolver dudas frente a síntomas respiratorios y COVID-19
  - b) Solicitar orientación médica frente a situaciones de salud que consideran requieren atención prioritaria.
- Funcionará como una línea telefónica para triage de urgencias, con el fin de que los usuarios no congestionen el servicios de urgencias y de esta manera también se minimice el riesgo de exposición a virus respiratorios.



Lina Mercedes García López  
Representante Legal  
Hospital San Nicolás E.S.E

**"NOS GUSTA LA GENTE"**

Calle. 9 No. 1-22 Cel. 313 655 0834 – 313 655 0827  
Versalles – Valle del Cauca

[www.hospitalsannicolasese.gov.co](http://www.hospitalsannicolasese.gov.co) - [eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)