



20 de marzo del 2020

Lineamiento técnico-operativo y administrativo temporal en los Servicios de Consulta Externa de los tres niveles de atención de la CCSS ante la situación epidemiológica COVID-19

Elaborado por	Dr. Jeison Calvo Rojas, Despacho Gerencia Médica. Dra. Daniela Rivera Flores, Despacho Gerencia Médica. Dra. Casandra Sofía Leal Ruiz, Despacho Gerencia Médica. Dr. Mario Urcuyo Solórzano, Despacho Gerencia Médica.
Avalado por	Dr. Roberto Cervantes Barrantes, Gerente General. Dr. Mario Ruiz Cubillo, Gerente Médico.
Dirigido a	Directores Generales, Jefaturas y Coordinadores de Servicios de Consulta Externa.

Líneas Generales

- Este lineamiento es temporal y sujeto a modificaciones en los próximos días según el curso de la emergencia.
- Se está ante una situación de emergencia nacional. Esta Gerencia solicita el apoyo de todo el personal para lo que se requiera según indicaciones de las autoridades superiores.
- Ante una situación de emergencia estamos en la obligación y la responsabilidad de ser equipos de primera respuesta y colaborar con la institución y el país en todo momento cuando se requiera.
- El presente lineamiento incluye TODAS las unidades que prestan servicios para la CCSS y abarca tanto consultas médicas como no médicas.
- Se insta al uso de medios tecnológicos para la prestación de servicios en todos los casos susceptibles de esta modalidad.
- Se suspenden las sesiones de atención grupal, con excepción de las que, a criterio del gestor, puedan seguir realizándose bajo el uso de medios tecnológicos (no presenciales).
- Se solicita a nivel interno sustituir las reuniones y sesiones presenciales por el uso de medios tecnológicos.
- Una vez organizados según los lineamientos emitidos en este documento, se insta a los gestores para organizar a sus colaboradores con suspensión de consultas u otras labores, a contribuir en tareas atinentes a lograr mayor eficiencia y eficacia en la unidad prestadora de servicios de salud en afinidad a sus competencias.
- Esta medida se mantendrá mientras esté vigente la orden sanitaria y el decreto de emergencia.



Justificación

Ante el decreto ejecutivo 42227-MP-S de emergencia nacional y alerta amarilla ocasionado por el COVID19 y dada la magnitud de la pandemia, es importante establecer líneas de acción en los diferentes niveles de atención de los Servicios de la Consulta Externa, con el objetivo de realizar acciones que mitiguen y contengan la transmisibilidad del virus, así como minimizar aglomeraciones para brindar protección a los funcionarios y los usuarios externos.

La Gerencia Médica en coordinación con las Direcciones de Red Integradas en Servicios de Salud, las direcciones de hospitales nacionales, de centros especializados y directores de área de salud han consensado la necesidad de implementar una modalidad de atención diferenciada, mediante la reorganización de los servicios de consulta externa y priorización de aquellos servicios esenciales que requieran la continuidad en la atención.

Ante la identificación y aumento de los casos positivos por el COVID19 se deben adoptar medidas temporales y funcionales según la realidad a la que se enfrenta cada centro de salud.

Objetivo

Establecer las líneas para la operatividad a nivel de los servicios de consulta externa de los hospitales nacionales, nacionales especializados, regionales, periféricos y centros especializados, así como áreas de salud, que mitiguen la alerta amarilla por COVID-19 en beneficio de los usuarios internos y externos a la Institución.

Fundamentación del lineamiento

En el contexto de la emergencia nacional establecida en el Decreto Ejecutivo 42227-MP-S, las autoridades del Ministerio de Salud y todos los funcionarios de la C.C.S.S. conscientes de la enorme responsabilidad, ante esta situación epidemiológica y garantías de la salud de la población, se establecen líneas de acción que permitan mitigar el crecimiento de esta enfermedad en el territorio nacional.

Ante el impacto socio económico, se realiza el mayor esfuerzo con el fin de salvaguardar, mantener y proteger la salud integral de los usuarios internos y externos a los servicios de consulta externa del país, ya que son sitios que concentran gran cantidad de personas, y por ende son zonas propensas para la propagación de contagios.

La actual versión del lineamiento contiene directrices temporales, de acuerdo con el curso de la crisis por COVID-19, la disponibilidad de recurso humano, materiales y las necesidades de personal para garantizar servicios oportunos para la prevención, atención y acompañamiento de los usuarios de los servicios, así como para la adecuada gestión de la emergencia. Por consiguiente, en esta versión, se brindará las instrucciones inmediatas desde una perspectiva general, clínica y administrativa que permita sostenibilidad y atención oportuna con el fin de contener la circulación masiva del virus que está provocando la pandemia y disminuir la cantidad, así como la severidad de los casos que se presenten en nuestro territorio.



Por tanto, se instruye a todo personal profesional y asistencial a cumplir con la aplicación de estas directrices para lograr el objetivo descrito.

Descripción del lineamiento

Los servicios brindados se agrupan para efectos del presente lineamiento en 7 categorías. Para definir estas, será necesario que los funcionarios revisen cada caso en EDUS o por los medios disponibles para clasificar y definir la pertinencia de la consulta:

CATEGORIA 1

Definición:

Consultas que por sus características requieren atención presencial, que no pueden ser postergadas.

Indicación:

1. Se seguirán brindando regularmente y el centro debe garantizar su continuidad y seguridad.

Ejemplos:

Consulta de oncología, hematología oncológica, cirugía oncológica, ginecología oncológica, otras consultas para atención de pacientes oncológicos, clínica del dolor, radioterapia, clínica de VIH, alto riesgo obstétrico, clínica de anticoagulados, diálisis y otras a criterio de la jefatura de servicio y director del centro.

CATEGORIA 2

Definición:

Consultas que requieren atención presencial y se pueden postergar.


Indicaciones:

1. La consulta se cancela y el recurso humano a su cargo se encargará contactar a las personas y registrar lo actuado.
2. A nivel local la administración del centro gestionará las acciones necesarias y de acuerdo a su organización en red para la reprogramación oportuna.
3. Los profesionales con tareas teletrabajables (consulta ordinaria o atención de listas de espera) deberán utilizar el tiempo para estas tareas como alternativas al trabajo suspendido.

Ejemplos:

Cirugía general, ginecología, ortopedia, vascular periférico, medicina familiar, geriatría, dermatología, fisiatría, y otras a criterio de la jefatura de servicio y director del centro.

Dentro de este grupo también se incluyen imágenes médicas y servicios de apoyo, por ejemplo laboratorio, que atiendan consulta externa, con excepción de estudios necesarios para diagnósticos oncológicos o patologías que requieran pronta resolución y esta dependa de dichos estudios.

	CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL GERENCIA MÉDICA	Página 4 de 7
ÁREA Y SUB-ÁREA O COORDINACIÓN GM-EQUIPO ASESOR	LINEAMIENTO TÉCNICO-OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19	CÓDIGO: L.GM.EA.CEXT-2020-01 VIGENCIA: POR VIGENCIA DE DECRETO 42227-MP-S

CATEGORIA 3

Definición:

Consultas que se pueden resolver mediante herramientas tecnológicas (telesalud, consultas telefónicas, teletrabajo, otras), según el criterio del profesional a cargo y su jefatura.

Indicación:

1. Se atenderán los pacientes con base en lo expuesto en el oficio GM-AG-3553-2020.

Ejemplos:

Consultas para valoración de resultados de exámenes, ajuste de dosis de fármacos que no requieren valoración presencial, consultas de seguimiento, entre otra a criterio de la jefatura de servicio y director del centro.

CATEGORIA 4

Definición:

Consultas indirectas que no requieren la interacción médico paciente.

Indicación:

1. El equipo de salud convendrá con el paciente o su familia para la atención de necesidades como la entrega de medicamentos, órdenes u otros. Se cancela la atención, pero se deberá dejar constancia en el expediente de lo actuado.

Ejemplo:

Patologías crónicas para retiro de medicamentos, emisión de órdenes de laboratorios, imágenes, entre otros.

CATEGORIA 5

Definición:

Consulta externa con atención integral en I nivel.

Indicaciones:

1. Se suspende la modalidad de atención integral sustituyéndola por consulta de morbilidad; esto con el objetivo de disminuir los tiempos de permanencia de los pacientes en el centro de salud y la exposición de los funcionarios.
2. Los pacientes que requieran seguimiento o tratamiento impostergable, según criterio de la jefatura y el médico tratante se atenderán procurando la atención por medios tecnológicos en los casos lo permitan según oficio GM-AG-3553-2020 o consulta indirecta.
3. A nivel local la administración del centro gestionará las acciones necesarias y de acuerdo a su organización en red para la reprogramación oportuna de las consultas suspendidas.

Ejemplo:

Consulta externa de primer nivel.



CATEGORIA 6

Definición:

Pacientes con órdenes judiciales con fecha límite de atención.

Indicación:

1. Deben ser atendidos dentro del plazo de la resolución indicada, o constatar bajo consentimiento del paciente que se posterga la atención hasta terminada la emergencia nacional en el expediente de salud, con consentimiento debidamente firmado.

Ejemplo:

Recursos de amparo, resoluciones de sala cuarta u otros mandatos judiciales.

CATEGORIA 7

Definición:

Procedimientos médicos, cirugía menor.

Indicaciones:

1. Se llevarán a cabo aquellos procedimientos que por derecho fundamental no son postergables, interfieran en las actividades esenciales o conlleve un riesgo para la vida del paciente.
2. A nivel local la administración del centro gestionará las acciones necesarias y de acuerdo con su organización en red para la reprogramación oportuna de todas las consultas suspendidas.
3. Los profesionales con tareas tele trabajables (consulta ordinaria o atención de listas de espera) deberán utilizar el tiempo para estas tareas como alternativas al trabajo suspendido.

Ejemplos:

Todos aquellos procedimientos que el coordinador, jefatura de servicio o director del centro médico consideren que requiera su realización impostergable.

Medidas Generales

Aplican para todos los grupos de atención:

- a. El personal profesional y asistencial debe reforzar precauciones y estándares de bioseguridad.
- b. El personal debe contar con el esquema de vacunación completo.
- c. Aplicar la higiene de manos según lineamientos del Ministerio de Salud.
- d. Uso racional del equipo de protección personal (EPP) según protocolos institucionales. Higienizar las manos previo y posterior a la colocación de estos (gabacha, gorro, mascarilla, lentes protectores y guantes).
- e. Utilizar la técnica para minimizar la auto contaminación y adecuado manejo de desechos bio peligrosos.
- f. Continuar con la esterilización de instrumentos y desinfección de mobiliario.



- g. **Mantener la confidencialidad y discreción de los pacientes.** No revelar información ni hacer valoraciones subjetivas. Utilizar lenguaje adecuado.
- h. La movilización civil debe minimizarse por lo que se recomienda fomentar mediante educación a los pacientes que únicamente acudan a los centros de salud en caso de que su atención no pueda ser postergada o requiera una atención de emergencia.
- i. Los insumos y suministros requeridos para la atención directa ante esta situación de emergencia deben resguardarse bajo principio de eficacia y raciocinio en estas semanas críticas de la curva epidemiológica, por lo que se debe garantizar las existencias ante el eventual aumento y complicación de los casos, ya que estos pueden ser requeridos posteriormente.

Para más detalle diríjase al portal institucional en <https://www.ccss.sa.cr/web/coronavirus/>.

Recomendaciones Administrativas

El coordinador o jefatura de consulta externa debe velar ante esta situación de emergencia, la reorganización a lo interno para otorgar las prestaciones indicadas en la descripción del lineamiento.

Por el perfil funcional que nos compete, que es prioritariamente la atención directa al paciente, estamos en la obligación de colaborar con la administración activa en los centros de salud para realizar acciones enfocadas en la mitigación, prevención y respuesta ante las eventualidades, con garantía de continuidad en aquellas atenciones prioritarias en la prestación de los servicios para cumplir con lo estipulado en el presente lineamiento.

Se les recuerda que como funcionarios públicos estamos llamados según requerimientos de las autoridades superiores a colaborar en actividades afines a la atención de la emergencia, por consiguiente, se deben acatar las disposiciones que se nos soliciten.

Responsable del cumplimiento

- Jefatura de Servicio de Áreas de Salud.
- Jefaturas de Servicios de Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos.

Responsable de verificar el cumplimiento

- Directores de Hospitales.
- Dirección de Red de Servicios de Salud.
- Directores Regionales.



ÁREA Y SUB-ÁREA O COORDINACIÓN
GM-EQUIPO ASESOR

LINEAMIENTO TÉCNICO-OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO TEMPORAL EN
SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA DE LOS TRES NIVELES DE ATENCIÓN
DE LA CCSS ANTE LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA COVID-19

CÓDIGO: L.GM.EA.CEXT-2020-01

VIGENCIA: POR
VIGENCIA DE DECRETO
42227-MP-S

Contacto para consultas

- Dra. Casandra Leal Ruiz, Despacho de Gerencia Médica, csleal@ccss.sa.cr
Teléfono: 25391580, ext. 8423.
- Dra. Karla Solano Durán, Asesora Gerencia Médica, kvsolano@ccss.sa.cr
Teléfono: 25390929, ext. 7610.
- Dr. Mario Urcuyo Solórzano, Despacho de Gerencia Médica, murcuyos@ccss.sa.cr
Teléfono: 25391580, ext. 7618.

Referencias

- Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19. Costa Rica 18 de marzo 2020. Versión 08.
- Coronavirus Disease 2019 <https://success.ada.org/en/practice-management/patients/-/-/link.aspx>.