SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD
EQUIPOS BÁSICOS EXTRAMURALES DE HOGAR
GUIÓN PARA EL ABORDAJE TELEFÓNICO INICIAL
PRIORIDAD MENOR DE 18 MESES

Alistamiento:

- Verificación de la prioridad a contactar: Confirmar que la persona a contactar es madre, padre o cuidador de menor de 18 meses.
- Revisión en visor de historia clínica, las atenciones (Fechas y perfiles).
- Verificar si ya se encuentra caracterizado tanto el usuario índice como el núcleo familiar y en qué fecha.
- Verificar si ya se han adelantado seguimientos a la familia y en qué fecha.
- Verificar si la persona debe solicitar actualización de encuesta SISBEN IV.

CONTACTO TELEFÓNICO INICIAL:

Paso 1: Presentación e identificación

Me presento mi nombre es XXX auxiliar de enfermería de la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá, Subred XXX, hago parte del modelo MÁS BIENESTAR, que tiene como objetivo el cuidado para la salud familiar.

Me comunico con la señora XXX identificado con el número de documento XXX

Contamos con una estrategia de Equipos Básicos Extramurales de hogar. A través de esta iniciativa, contamos con un equipo interdisciplinario de profesionales y técnicos que realizan una valoración integral directamente en el domicilio, a usted y los demás integrantes de su familia identificando necesidades en salud y minimización de riesgos.

Yo soy el promotor de su hijo y su familia, asignado al territorio XXXX en el cual se encuentra ubicada su residencia y quien los va a estar acompañando para el cuidado de la salud.

Paso 2. Verificar identidad del usuario:

En Bogotá tenemos una estrategia de acompañamiento a familias con menores de 5 años para apoyar el cuidado de la salud de:

- XXXXXX (Indicar primer nombre y primer apellido y que el usuario complete segundo apellido)
- Con número de identificación XXXX (Indicar los primeros dígitos y que el usuario complete los últimos 3)
- Su dirección es XXXXX (Indicar la primera parte de la dirección y que el usuario la complete)
- ¿Aparte de este número de teléfono tiene alguno otro número de contacto?
- ¿Aparte de (NOMBRE DEL USUARIO INDICE), en su familia se cuenta con algún integrante que sea gestante, personas con condición crónica, discapacidad o necesidad en salud mental?

A partir de ello, quiero hacerle unas preguntas sobre su estado de salud o el estado de salud de XXXX NOMBRE USUARIO INDICE:

N°	PREGUNTA[DR1]	POSIBILIDADES DE RESPUESTA	ACCIÓN A DESARROLLAR
1.	¿Tiene vacunas al día? ¿Por favor me confirma la fecha de la última vacuna?	Si	Continúa con la siguiente pregunta. Derivación para promotor.
		No	Derivación a Vacunación e información de puntos de vacunación.
2.	¿Cuándo fue el último control de crecimiento y desarrollo del menor (Valoración Integral)?	Acorde a lo referido y lo verificado en el visor, identificar si acorde a frecuencia de uso se encuentra al día.	
		Menor con controles	Si se encuentra al día: Continúa con la siguiente pregunta. Derivación para promotor.
		Menor sin controles	Si tiene una atención pendiente: Agendamiento (Capitados). Activación de ruta (SIRC).
3.	¿Ha presentado signos de alarma en los últimos 5 días? (mencionar los signos de alarma)	Si	Activar ruta y si es necesario orientar a la familia para tomar el servicio de urgencia
		No	Continuar con la siguiente pregunta. Derivación para promotor.
4.	¿En los últimos 5 días han estado en urgencias? I hospitalización por IRA, Sala ERA, EDA y DNT adherentes a las RIAS.	Si	Indagar el motivo y recordar los signos de a alarma según la pregunta anterior
		No	Continuar con la siguiente pregunta
5.	¿Actualmente presenta alguna enfermedad diagnosticada) Tener en cuenta si presenta algún Dx de bronquiolitis de alto riesgo sin control en < 18 meses, (enfermedad congénita cardiovasculares y neurológicas, displacía broncopulmonar, trastornos congénitos de vías respiratorias, síndrome de Down, DNT aguda, inmunodeficiencia)-post egreso sala era no contactables o sin asistencia a control, cáncer. (Indagar si se encuentra con tratamiento o no de acuerdo al Dx referido.)	Si	Derivación a la RIAS de PyM
		No	Continuar con la siguiente pregunta.
6.	¿Tiene antecedentes prematuridad y bajo peso al nacer? (si es menor de un año y la respuesta es afirmativa, confirmar si participa del programa Madre Canguro).	Si	Derivación a la RIAS de PyM
		No	Continuar con la siguiente pregunta.
7.	El menor presenta morbilidad Neonatal (consultar las patologías que conforman esta clasificación. (Indagar si se encuentra con tratamiento o no de acuerdo al Dx referido.)	Si	Derivación a la RIAS de PyM
		No	Finaliza preguntas

Acciones a desarrollar de acuerdo con los resultados de la tabla:

a. Calificación del Riesgo:

- *Riesgo alto:* **Se identifica riesgo alto cuando la respuesta es afirmativa para las preguntas 4 a la 7; en estos casos derivar al profesional de enfermería.**

Señora XXXX, de acuerdo con lo conversado durante la llamada telefónica, queremos manifestarle que para nosotros es fundamental continuar con el acompañamiento al menor XXX y a su familia, en el marco de la gestión del riesgo en salud, un profesional de enfermería se estará comunicando con usted próximamente con el fin de coordinar una visita domiciliaria. Durante esta visita, se buscará ampliar la información suministrada por ustedes, brindar orientación educativa pertinente y adelantar acciones que permitan mitigar o controlar los riesgos en salud que se han identificado.
¿Señora XXX está usted de acuerdo con esta visita? En caso de que así lo refiera, se indicara que en el transcurso de las próximas horas el profesional de enfermería se comunicará nuevamente con ella para concertar la fecha y hora más convenientes para la realización de la visita.

- *Riesgo bajo:* **Se identifica riesgo bajo cuando la respuesta es afirmativa para las preguntas 1, 2 y 3. En estos casos, se continúa con el abordaje por parte del promotor de salud**.

Si el menor o su familia no cuentan con caracterización previa, se procederá a concertar una cita para realizarla en el domicilio en un plazo no mayor a 48 horas, garantizando así una intervención oportuna y alineada con la gestión del riesgo en salud.

b. Acciones propias del promotor:

- Guion Riesgo Bajo; para familias nuevas o con caracterización de 1 año o más:

Señora XXX De acuerdo con la información brindada durante la llamada, y teniendo en cuenta que hace aproximadamente un año se realizó una visita a su hogar, nos gustaría poder visitarla nuevamente con el fin de actualizar la información y continuar con el acompañamiento a su familia.

Durante esta visita, se verificará la situación actual y, en caso de identificar familias nuevas en el hogar, se llevará a cabo el proceso de caracterización, con el propósito de gestionar de manera adecuada los riesgos en salud y orientar los servicios necesarios.

Por lo anterior, quisiéramos concertar con usted una fecha y hora para realizar dicha visita, ¿Está usted de acuerdo?

En caso de que su respuesta sea afirmativa, procederemos de inmediato a coordinar los detalles para la visita domiciliaria.

** Si la caracterización fue hace menos de un año, se continúa con seguimientos, acorde a prioridad y frecuencia establecida.

- Guion Riesgo Bajo; para seguimiento a las familias de acuerdo a clasificación:

De acuerdo con la información brindada durante la llamada, y teniendo en cuenta que hace menos de un año se le hizo una visita a su hogar, continuaré con los seguimientos conforme a lo identificado durante el proceso. Para su caso, el próximo seguimiento se llevará a cabo de manera XXX (se debe identificar si será presencial o telefónico):

- ✓ Si el seguimiento es presencial, procederemos a concertar la fecha y hora más conveniente para la visita.
- ✓ Si el seguimiento es telefónico, este se realizará en un plazo aproximado de XXX (especificar en cuánto tiempo).

Nota: En caso de identificar una prioridad diferente al usuario índice por el cual se establece contacto telefónico, que no se encuentre caracterizado o presente novedad, se debe programar el contacto presencial en el menor tiempo posible para adelantar la actualización pertinente.

Paso 3: Acciones de promoción del cuidado de la salud:

1. *Información en salud, acorde a la prioridad y riesgos identificados:*

a) Educación en signos de alarma.

Recuerde que es muy importante supervisar y estar alerta ante cualquier cambio en la salud. Si alguna de estas señales se presenta, acuda inmediatamente al servicio de urgencias.

- ✓ Fiebre superior a 38°C que dure más de tres días o que no mejore con el medicamento.
- ✓ Respiración más rápida de lo normal o si observa que se le hunden las costillas al respirar.
- ✓ Vómitos constantes o si come significativamente menos de lo normal.
- ✓ Irritabilidad excesiva, que no se consuela fácilmente.
- ✓ Diarreas persistentes.

b) Educación en Vacunación

Cumplir con el esquema nacional de vacunación no solo protege al niño vacunado, sino también a su familia y comunidad.

Recuerda:

- ✓ Llevar siempre el carné de vacunación a cada control de crecimiento y desarrollo.
- ✓ Estar pendiente de las fechas indicadas para cada dosis.
- ✓ Acudir al centro de salud más cercano si tienes dudas o si tu hijo necesita ponerse al día con sus vacunas.

2. *Información en salud, en temáticas generales, por alertas y contingencias en salud en la ciudad y conmemoraciones en salud.*

PICO RESPIRATORIO:

Bogotá ha presentado un pico respiratorio con alerta epidemiológica, según la Secretaría Distrital de Salud. Esto se debe a un incremento de consultas por Infecciones Respiratorias Agudas (IRA).

Recuerde seguir las siguientes Medidas de cuidado:

- Lavarse las manos frecuentemente
- Usar tapabocas si tienes síntomas respiratorios
- Evitar cambios bruscos de temperatura
- Taparse la nariz y la boca al toser o estornudar
- Mantener ventilados los espacios de reunión
- Limpiar las áreas de contacto que usan niños
- Evitar la automedicación
- Tener al día el esquema de vacunación
- Signos de alarma

Paso 4: Información adicional:

Señora XXX tiene alguna pregunta de acuerdo a la información brindada que requiera resolver.

Banco de preguntas frecuentes.

1. ¿Dónde Se puede reclamar los medicamentos?

¿Señora XXX usted ya cuenta con orden de los medicamentos?, si es así, es necesario que se acerque al punto más cercano (revisar los puntos cercanos y orientar donde deben acercarse)

¿Tengo pendiente estas citas médicas?

¿Señora XXX cuenta con la orden? si es así y cápita con la subred, (verificar y validar si puede agendarse la cita, si en ese momento no cuenta con orden y no puede agendarse la cita, socializar los canales disponibles en la subred, línea telefónica, WhatsApp y atención presencial, según dinámica de cada subred) Diligenciar Link de Agendamiento.

Paso 5: Cierre de la llamada

- Recordatorio de citas concertadas para abordaje presencial en el domicilio o derivaciones realizadas a profesionales.
- Agradecer su tiempo y cooperación.

Señora XXX Agradezco su tiempo y cooperación al atender mi llamada y brindarme información sobre el estado de salud de su hijo y su familia. Para nosotros es muy importante acompañarlos y estar atentos a lo que puedan necesitar.

Le recuerdo que (nombre o cargo del profesional) estará realizando la visita domiciliaria o el seguimiento correspondiente. Así mismo, es importante que tenga presentes las citas agendadas (recordar fecha, lugar u hora si aplica), y las activaciones de ruta que ya se han gestionado para garantizar la atención oportuna.

Quedo atenta a cualquier inquietud adicional que pueda tener.