1. Objetivo

Orientar al talento humano de los Centros de Comunidad de Cuidado para garantizar el cumplimiento de las citas médicas de las personas mayores participantes del servicio.

2. Glosario

- Diagnóstico: Proceso en el que se identifica una enfermedad, afección o lesión por sus signos y síntomas.[1]

- Procedimientos médicos: son prestaciones de salud (atenciones unitarias o en grupo) que se otorgan a un paciente para efectos diagnósticos, terapéuticos o quirúrgicos, implican el uso de equipamiento, instrumental, instalaciones y profesionales especializados, dependiendo de la complejidad del procedimiento y de las condiciones clínicas del paciente. Son indicados por un médico cirujano o un profesional de la salud autorizado y se pueden realizar tanto de manera ambulatoria como a través de la hospitalización del paciente.[2]

- EPS: Empresas Promotoras de Salud.[3]

- Fórmula médica: Formato donde se registra el tratamiento definido por el médico para el manejo ambulatorio del paciente, generalmente corresponde a las indicaciones farmacológicas, en dosis, intervalos y tiempo de tratamiento, también debe incluir el diagnóstico y la próxima revisión. Cuando se trata de medicamentos de control, debe contener además la dirección, el teléfono, el Nº de documento de identidad, en todos los casos debe tener la firma del médico tratante y el registro medico con sello.[4]

- IPS: Instituciones Prestadoras de Salud [5]

- PQRS: Peticiones quejas, reclamos, y sugerencias [6]

3. Desarrollo

Antes de la consulta médica

- La coordinación de los Centros de Comunidad de Cuidado deberá garantizar que en el Centro se lleve un control de las citas médicas de cada persona mayor, en donde se pueda evidenciar la EPS e IPS, los diagnósticos médicos, los especialistas médicos con los cuales tiene seguimiento y la frecuencia de la cita con la que debe asistir la persona mayor.

[1] https://www.saludvital.cl/preguntas/que-es-un-diagnostico-de-salud-segun-la-oms/
[2] https://www3.paho.org/relacsis/index.php/es/foros-relacsis/foro-becker-fci-oms/61-foros/consultas-becker/796-foro-becker-definiciones-internacionales-de-procedimiento/
[3] https://minsalud.gov.co/salud/Documents/EPS.pdf
[4] https://hsanrafael.gov.co/glosario/formula-medica/
[5] https://minsalud.gov.co/salud/Documents/EPS.pdf
[6] https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs

Así mismo, deberán hacer seguimiento a los procedimientos médicos de manera mensual. Para ello se implementará el formato Control de Citas Médicas.

- La coordinación del centro o su delegado-a deberá hacer seguimiento y organizar al equipo de trabajo de tal manera que se garantice el acompañamiento y cumplimiento de las citas médicas y la periodicidad de estas. Para ello se deberá tener en cuenta el cronograma de actividades del Plan de Atención Institucional-PAI, de tal manera que se garantice el cronograma de actividades establecido para el PAI y el cumplimiento de las citas médicas.

- El área de enfermería y psicología deberán determinar en qué casos la persona del talento humano asignadas para acompañar a la persona mayor a la cita médica podrán salir con varias personas mayores sin que se generen contratiempos ni incumplimientos de las citas. En todo caso, si salen a citas médicas 2 o más personas mayores con diagnósticos mentales que no les permita orientarse en tiempo, espacio o persona, deberán acompañar mínimo 2 personas del talento humano

- En los casos en que la EPS de la persona mayor no agende la cita médica con oportunidad generando que por un tiempo de uno o más meses la persona mayor no pueda tener su seguimiento médico o si niega un procedimiento médico ordenado por el médico tratante, la coordinación del centro deberá garantizar que se coloque una PQRS ante la EPS y cualquier otro sistema que permita restablecer el derecho a la salud.

- Para cada cita médica, el área de enfermería deberá diligenciar el Formato Informativo salud FOR-PSS-615, en donde se diligencian los datos de salud básicos de la persona mayor relacionando: Nombre, cédula de ciudadanía, EPS, diagnósticos médicos, últimos exámenes de laboratorio, recomendaciones dadas en la cita de control anterior, estado de salud de los días anteriores a la cita, los medicamentos que la persona mayor está tomando actualmente y el motivo de la consulta actual. Este formato lo deberá llevar a la cita médica la persona del talento humano que acompañe a la persona mayor.

- El área de enfermería deberá organizar la documentación que se requiera llevar de la persona mayor para dar cumplimiento a la cita médica, tal como cédula de ciudadanía, documento de afiliación a salud, resultados de exámenes, Formato Informativo salud FOR-PSS-615, entre otros.

- Se deberá informar a la persona mayor con antelación sobre la cita médica, el lugar, el día, la hora y las recomendaciones que considere pertinentes, en los casos en que la persona mayor refiera no querer asistir a la cita médica o no requerir el acompañamiento del centro para esta, se deberá diligenciar el Formato Consentimiento informado rechazo de la atención FOR-PSS-589

- La coordinación o su delegado-a, dependiendo del tiempo en el que la persona mayor este fuera del centro para el cumplimiento de su cita médica, deberá determinar la pertinencia de llevar refrigerio y medicamentos formulados que deben ser suministrados durante ese tiempo.

- Verificar que cada persona mayor cuente con su carné de identificación o escarapela el cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre y apellido, factor RH, nombre de la institución, número telefónico y dirección de la Comunidad de Cuidado.

Durante la consulta médica

- Verificar que cada persona mayor cuente con su carné de identificación o escarapela el cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre y apellido, factor RH, nombre de la institución, número telefónico y dirección de la Comunidad de Cuidado.

- Garantizar la seguridad de la persona mayor con respecto a la ocurrencia de caídas, golpes, extravió, entre otros.

- Si durante la cita médica se presenta alguna situación con la persona mayor relacionada con caídas, golpes, extravió, entre otros, dar cumplimiento a los protocolos establecidos por la institución.

- Verifique en el momento de la cita que la fórmula médica y demás documentos entregados estén bien diligenciados. Que los datos de la persona mayor correspondan a su documento de identidad, los exámenes solicitados correspondan a lo expresado por el médico tratante y que para cada medicamento este la cantidad, dosis, frecuencia, vía de administración, firma y sello del-la médico.

- En los casos en los que la Comunidad de Cuidado tenga conocimiento de medicamentos que se encuentren desabastecidos en el País y se evidencie que el medicamento formulado se encuentra dentro de este grupo de medicamentos, deberá informar al médico tratante para que cambie el medicamento formulado por otro que tenga el mismo resultado para sus diagnósticos médicos y que sea entregado por la EPS

Después de la Consulta médica

- Al momento en que se retorne a la Unidad Operativa, la persona del talento humano responsable de acompañar la consulta médica deberá entregar la fórmula médica y demás documentos entregados por el médico tratante a la coordinación del centro o su delegado-a, quien a su vez debe organizar el cronograma para dar cumplimiento a lo ordenado por el médico tratante (interconsulta con especialista, imágenes diagnósticas y /o laboratorios clínicos, entre otros) y entregar la documentación al área de gestión documental para su archivo en la historia social de la persona mayor.

- La coordinación o su delegado-a debe informar al auxiliar de enfermería responsable del diligenciamiento del Formato Registro de actividades de cuidado para la Salud FOR-PSS-143 de la persona mayor, para que en este se consigne todo lo sucedido en la consulta médica.

- En los casos en que la persona mayor asista sola a sus consultas médicas, una vez retorne al Centro de Comunidad de Cuidado deberá hacer entrega de la documentación

entregada por el médico tratante a la coordinación del centro o su delegado-a, quien a su vez debe organizar el cronograma para dar cumplimiento a lo ordenado y entregar la documentación al área de gestión documental para su archivo en la historia social de la persona mayor. En caso de que la persona mayor se niegue a realizar esta entrega, deberá diligenciarse el Formato Consentimiento informado rechazo de la atención FOR-PSS-589

4. Administración del instructivo

Subdirección para la Vejez.

5. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	José David Sánchez Reina	Sandra Carolina Fajardo Ruano	
Cargo/Rol	Profesional Equipo Técnico Subdirección para la Vejez	Líder Servicio Comunidad de Cuidado	