

PROCESO: CONSULTA MÉDICA (COM)

PROCEDIMIENTO: Atención y seguimiento a pacientes con patologías crónicas (HTA, DM, EPOC)

OBJETIVO GENERAL: Establecer elementos que permitan detectar tempranamente y realizar la atención a los pacientes con patologías crónicas, con enfoque de gestión de riesgo, propiciando la participación activa de los pacientes en su tratamiento y fomentando los hábitos de vida saludable y el autocuidado, para impactar su calidad de vida.

DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Agenda médica:** es una herramienta digital que permite a los centros de salud funcionar de manera organizada; automatizando acciones, brindando atención 24/7 al paciente y administrar eficientemente las citas médicas que se realizan todos los días.
- **Anamnesis:** es el procedimiento de la exploración que se realiza durante la primera toma de contacto a través de la entrevista inicial con el objetivo de identificar al paciente, averiguar sus dolencias actuales, su historial y aquellas cuestiones ambientales, familiares y personales más destacables.
- **Aseguramiento:** el conjunto de acciones que toman las empresas con el propósito de poder entregar a los consumidores bienes y servicios con el nivel de calidad esperada.
- **Ayudas diagnósticas:** son aquellos estudios complementarios que se realizan a la evaluación clínica de un paciente que permite al médico tratante confirmar un diagnóstico y/o realizar acciones terapéuticas.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Diabetes Mellitus - DM:** Desorden en el metabolismo de la glucosa, de carácter irreversible, en el cual la cantidad o función de la insulina se encuentran disminuida lo que trae como consecuencia la imposibilidad del organismo para hacer que la glucosa pase al interior de las células, manifestándose en elevados niveles de glucosa en sangre y orina. De no tratarse, trae como consecuencia el daño progresivo de diversos órganos.
- **Enfermedad crónica:** es un problema de salud a largo plazo que puede no tener cura.
- **Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica - EPOC:** Conjunto de enfermedades pulmonares que obstruyen la circulación de aire y dificultan la respiración.
- **Guías de Práctica Clínica – GPC:** son un conjunto de recomendaciones basadas en una revisión sistemática de la evidencia y en la evaluación de los riesgos y beneficios de las diferentes alternativas, con el objetivo de optimizar la atención sanitaria a los pacientes.
- **Hipertensión Arterial - HTA:** Desorden irreversible del sistema circulatorio en el cual las cifras de presión al interior de las arterias se presentan y permanecen elevadas, aún con el paciente en reposo, lo cual, en caso de no tratarse, puede traer como consecuencia el daño de cualquier órgano.
- **Historia Clínica:** Relación ordenada de los antecedentes clínicos de un paciente y de otros datos obtenidos mediante interrogatorio, observación y otros exámenes complementarios con el fin de conseguir un diagnóstico correcto y determinar un tratamiento de la enfermedad que padece
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

Salud Integral para Todos
Nit 890907297-3

 Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com

DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Patología Crónica:** Padecimiento de salud de larga data, irreversible y cuyo curso no es autolimitado, por lo que las intervenciones para su manejo se enfocan en la restricción del daño y secuelas que ocasionan.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Programa Nacional de Prevención de la Diabetes:** es una herramienta a prevenir la diabetes tipo 2 a través de la alimentación saludable, la pérdida de peso y la actividad física regular.
- **Programa de Hipertensión Arterial:** te ayuda a mantener y mejorar el control de la enfermedad y los factores de riesgo cardiovascular asociados, a través de un trabajo conjunto entre el equipo de salud del programa, tú y tu familia.
- **Registro Clínico:** Son documentos de carácter institucional, correspondientes a todos los registros de la atención de los pacientes, efectuados por el equipo de salud, que deben mantenerse en la ficha clínica, ser efectuados con letra clara y legible
- **Riesgo:** Posibilidad de que se produzca un contratiempo o un evento indeseable, de que alguien o algo sufra perjuicio o daño. Para el caso de las enfermedades crónicas, se trata de la aparición de daños o secuelas que deterioren la calidad de vida del paciente. El término "Gestión del Riesgo" en el contexto del programa de atención a los pacientes con enfermedades crónicas no transmisibles, se refiere a las actividades recomendaciones e intervenciones organizadas secuencial y sistemáticamente, encaminadas a la anticipación de dicho daño.
- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Usuario:** Persona que requiere alguna atención en salud.

RESPONSABLE (S) DEL PROCEDIMIENTO:

- Subgerencia de Atención al Usuario,
- Líderes Proceso.
- Médicos

CONDICIONES:

- Usuario con necesidad de atención y con los documentos de identificación y aseguramiento completos y actualizados.

MATERIALES NECESARIOS:

1. Equipo de cómputo con conexión a red local e Internet
2. Software asistencial
3. Agendas médicas y de demás profesionales disponibles
4. Formatos aplicables al procedimiento
5. Papelería y útiles de oficina

PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO BAJO EL CICLO PHVA

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
P	1. Identificación de usuario	1.1. El profesional responsable de la atención del usuario deberá tener presente lo definido en el manual de procesos y procedimientos y lo establecido en las políticas de definidas en el presente procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agenda de Citas ✓ Historia Clínica ✓ Registro clínico

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
P	1. Identificación de usuario	1.2. Llame al usuario teniendo en cuenta lo definido en el Protocolo de Identificación del Usuario. Una vez haya constatado la identidad del usuario proceda a presentarse por su nombre y haga seguir al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Agenda de Citas ✓ Historia Clínica ✓ Registro clínico
		1.3. Explique al usuario los procedimientos a ejecutar y proceda a abrir el registro clínico.	
	2. Ingreso	2.1. Preséntese al usuario y saludelo de forma amable.	✓ Historia Clínica
		2.2. Pregunte cuál es la necesidad de atención e independientemente de la misma, esté atento a la presencia de indicios de enfermedad crónica.	
H	3. Atención	<p>3.1. Comience la consulta médica general de primera vez al programa de hipertensión y diabetes con el fin de direccionar el paciente hacia el respectivo programa</p> <p>3.2. Realice la anamnesis y el examen físico, según lo dispuesto en la GPC, registre los hallazgos en la historia clínica</p> <p>3.3. Brinde educación basada en estilos de vida y comportamientos saludables e intervenga los factores de riesgo causantes de estas patologías. Formule tratamiento individualizado y ordene los exámenes de laboratorio correspondientes según la Norma Técnica. Si se trata de una cita de control, realice la interpretación de las ayudas diagnósticas y emita la conducta a seguir dejando registro en la historia clínica.</p> <p>3.4. Evalúe la necesidad de remitir al usuario a otro servicio o programas según sexo y edad, al igual que la necesidad de atención por especialista o servicio de mayor complejidad. Deje registro de la conducta en la historia clínica y remita al usuario (Ver Procedimiento de Referencia Electiva de Usuarios)</p> <p>3.5. Remita a primera cita de control al mes. Remita a todos los pacientes con patologías crónicas controlados a las citas acorde a lo establecido para las frecuencias de atención, en la normatividad vigente</p> <p>3.6. Haga entrega del carné que acredita la vinculación del usuario a alguno de los programas y explique la importancia de cumplir y presentar éste a cada consulta. Si se trata de una cita de control, realice el diligenciamiento del carné.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Historia Clínica ✓ Anexo Técnico N° 3 Res. 3047 de 2008 ✓ Carnet
V	4. Egreso	4.1. Valide la comprensión de toda la información y asegure el entendimiento de la misma. Si el usuario está acompañado transmita la información al acompañante y verifique el entendimiento de la información y pida que informe al usuario	✓ Historia Clínica
		4.2. Despida al usuario de forma amable	
A	5. Seguimiento	5.1. Realice seguimiento y control de exámenes y citas a través de la base de datos y en caso de inasistencia, proceda a la búsqueda activa del usuario.	✓ Base de Datos

CONTROL DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS E INSUMOS

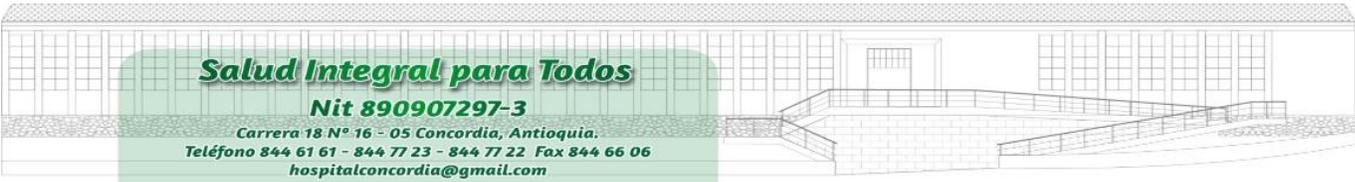
Puntos de Control	Que se Controla	Como se Controla	Quien lo Controla
Agenda de Citas	Diligenciamiento completo, variables de identificación	Revisando los documentos de identidad del paciente y con su actualización	Auxiliar Administrativa Admisiones
Historia Clínica	Diligenciamiento completo, variables de enfoque diferencial	Con las auditorías a las historias clínicas	Médicos
Anexo Técnico N° 3 Res. 3047 de 2008	Diligenciamiento completo, variables de enfoque diferencial	Con la revisión de la aplicación de la resolución	Sugerente de atención al usuario
Base de Datos de Pacientes con Enfermedades Crónicas	Diligenciamiento completo, variables de enfoque diferencial	Con la actualización de las bases de datos de los pacientes	Auxiliar Administrativa Admisiones

REGISTROS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Código del Documento	Nombre del Documento	Responsable de los Documentos	Lugar de Almacenamiento (Protección)	Recuperación del Documento	Tiempo de Retención
2300 - 32	Registro clínico	Personal Archivo Clínico Personal Asistencial Admisiones y Médicos	Archivo de Gestión del área de Médicos y Auxiliar administrativa de admisiones	En las carpeta de las series y subseries documentales y en medio magnético programas de XENCO	Según lo establecido en las TDR 20 años
2310 - 16	Historia Clínica				
2300 - 32	Agenda de Citas				
NA	Res. 3047 de 2008				
2300 - 32	Carnet del usuario				
2300 - 32	Base de Datos				

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0 - 2021	24/03/2021	Creación de Documento


Salud Integral para Todos
Nit 890907297-3

 Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com

PRODUCTO O RESULTADOS ESPERADOS:

- 1) Usuario atendido en el servicio de consulta externa, programa de pacientes con enfermedades crónicas.
- 2) Usuario atendido en forma oportuna y humanizada, con el profesional que requiere y en la hora programada.
- 3) Usuario y su familia satisfechos con la atención y la información suministrada durante la consulta con claridad en la comprensión de sus diagnósticos y pasos a seguir.
- 4) Usuario con las fórmulas, órdenes de ayudas diagnósticas y remisiones a especialistas o a otros servicios según la necesidad.
- 5) Usuario consciente de sus deberes y cuidados.
- 6) Usuario con realización de gestión a la inasistencia, recuperado al programa y adherente al tratamiento.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2000 - 32

VERSIÓN: 1.0 - 2021

PREPARADO POR: Grupo Calidad – Control Interno

FECHA: 24 de Marzo de 2021

APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.

