	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
		Página 1 de 10	

## PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19

### 1. OBJETIVO

Prevenir el riesgo de contagio por coronavirus - COVID 19 en el personal de la Clínica de Oftalmología San Diego.

### 2. ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los servicios.

### 3. RESPONSABLES

Todo el personal que tenga contacto directo con pacientes.

### 4. DEFINICIONES

**COVID 19:** es una enfermedad infecciosa causada por coronavirus, virus SARS\_COV\_2. Se detectó por primera vez China Wuhan. Altamente contagiosa, por lo que la OMS la declaró pandemia. Síntomas similares a los de una gripa, fiebre, tos, disnea, mialgias y fatiga; en casos graves neumonías y muerte. Se han descrito síntomas tempranos como anosmia y ageusia (incapacidad de percibir sabores y olores).


### 5. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN

a. Durante la emergencia COVID -19 (24 de marzo al 19 de abril, fecha sujeta a cambio), se brindará atención SÓLO a los casos de urgencia y atención prioritaria. Ver anexo 1.

b. La atención prioritaria y urgencias se brindará a partir de las 7:00 a.m. hasta las 4:00 p.m en jornada continua, de lunes a viernes. Los días sábado de 7:00 a.m. a 12 M.

c. Las solicitudes de atención prioritaria y urgencias se recibirán a través del correo electrónico [citas.clinicasandiego@gmail.com](mailto:citas.clinicasandiego@gmail.com) o a través de la línea telefónica 3175018617. Ver anexo 2. Ruta para la programación de citas prioritarias y urgencias.

d. La jefe de consulta al recibir las solicitudes de atención prioritaria o urgencia, debe hablar con el paciente y acudiente para indagar cuándo fue la última vez que viajaron al exterior, si han tenido contacto con personas que han viajado al exterior en los últimos 5 meses, si han tenido contacto con personas contagiadas con COVID 19, si han asistido a reuniones sociales en los últimos dos meses, si han presentado fiebre, tos, dificultad para respirar, flema, cansancio/debilidad. Si el paciente o acudiente presentan la sintomatología descrita anteriormente o responden afirmativamente a alguna de las

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
		Página 2 de 10	

## PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19

demás preguntas realizadas, informarle al paciente y/o familiar que no se puede brindar la atención e indicarles que hagan el reporte siguiendo las normas nacionales.

e. Previo a cada programación de cirugía, ayuda diagnóstica o consulta, la jefe de consulta externa revisará cada caso con apoyo de los especialistas; con el fin de corroborar cada una de las solicitudes y de esta manera coordinar la atención a que haya lugar.

f. A la clínica sólo ingresarán los pacientes que tengan la autorización de la jefe de consulta externa; quien será la responsable de informar al guarda de seguridad de turno, los pacientes que recibirán atención.

g. Todo paciente debe ser considerado como potencialmente contagioso.

h. A todos los pacientes que ingresen a la institución se les debe orientar y hacer cumplir las acciones definidas en este protocolo.

i. Se dejará ingresar a los colaboradores autorizados por cada jefe de área, atendiendo las indicaciones de gerencia:

Atención al usuario: ingresará sólo un empleado por día.

Consulta: ingresará el médico especialista y su auxiliar; cuando se requiera.

Cirugía: ingresará una instrumentadora, dos auxiliares de enfermería, la jefe de cirugía, anesthesiólogo, médico especialista y su auxiliar (si es necesario); cuando se requiera.

Servicios generales: ingresará sólo una auxiliar de limpieza y desinfección por día.


Áreas administrativas: ingresará el personal de facturación hasta el momento en que se termine las actividades pendientes del mes de marzo.

Ayudas diagnósticas: ingresará sólo un empleado; cuando se requiera.

j. El personal DEBE utilizar los Elementos de Protección Personal acorde a la atención a brindar y seguir con rigurosidad todas las indicaciones para prevenir la propagación y contagio del COVID 19.

k. El suministro y uso de EPP se realizará acorde a la atención a prestar:

Personal de consulta y ayudas diagnósticas: Tapaboca N95, guantes, lentes y bata manga larga desechable.

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
		Página 3 de 10	

## PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19

Personal de atención al usuario: Tapaboca quirúrgico y guantes (los guantes los debe usar por espacio de 4 horas, tiempo en el cual los debe higienizar cada hora, luego los cambiara, se realizará lavado de manos y seguirá el mismo proceso).

Guarda de seguridad: Tapaboca quirúrgico y guantes (los guantes los debe usar por espacio de 4 horas, tiempo en el cual los debe higienizar cada hora, luego los cambiara, se realizará lavado de manos y seguirá el mismo proceso).

Personal de oficina: No requiere EPP.

Personal de cirugía: se debe cambiar de ropa, colocándose uniforme de mayo, tapabocas, gorro, bata manga larga desechable, lentes, polainas y guantes antes de iniciar la atención de usuarios.

Personal de limpieza y desinfección: uniforme de mayo, gorro, bata manga larga desechable, botas de caucho, tapabocas N95, guantes de neopreno y lentes.

l. Los especialistas una vez lleguen a la clínica y se hayan realizado el lavado de manos, se debe cambiar de ropa, colocándose uniforme de mayo, tapabocas, gorro, bata manga larga desechable, lentes y guantes antes de iniciar la atención de usuarios. La asistente del especialista se presentará según necesidad.

m. Si un paciente necesita comprar medicamentos en la farmacia, se le avisará a la regente de farmacia para que se defina la compra y entrega de dicha fórmula.

n. El personal debe aplicar los 5 momentos y técnicas para la higiene de manos.

o. Todos los colaboradores antes de ingresar a sus puestos de trabajo deben lavarse las manos siguiendo el protocolo de higiene de manos y hacer uso de tapabocas.


p. Cada vez que haya atención de pacientes se debe hacer limpieza y desinfección de las áreas. Para ello se programará una auxiliar de limpieza y desinfección por jornada.

q. El personal debe hablar lo mínimo posible durante la atención y mantener la distancia de 2 metros.

## 7. ACCIONES A REALIZAR DURANTE LA ATENCIÓN DE PACIENTES

### ATENCIÓN EN CONSULTA ESPECIALIZADA Y AYUDAS DIAGNÓSTICAS

1. El guarda de seguridad es quien en primera instancia recibirá al paciente; éste debe saludarlo de manera cordial y escuchar su requerimiento; posteriormente dar las orientaciones acorde a las necesidades expresadas.

	PROCESO ESTRATEGICO		PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL		FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
			Página 4 de 10	

## PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19

Para permitir el ingreso de un paciente a la institución, el guarda de seguridad debe corroborar si el paciente está en el listado del personal autorizado. Si el paciente no tiene autorización para ingresar a la institución, debe indicarle que sólo se están atendiendo urgencias y casos prioritarios y se reciben solicitudes para renovación de prescripciones a través de la plataforma MIPRES e informarle que la clínica prestará nuevamente atención a partir del 19 de abril (fecha sujeta a cambio).

2. Una vez se confirme que el paciente está autorizado para ingresar a la institución, informarle a éste y al familiar que como medida preventiva se les tomará la temperatura y se le realizarán unas preguntas, la responsable de dicha tarea es la auxiliar de atención al usuario que este de turno.

3. Aplicar el cuestionario para identificar posibles portadores del COVID 19 y tomar la temperatura al paciente y familiar. Si el paciente o familiar presenta la sintomatología asociada al COVID 19 o responde afirmativamente a las demás preguntas realizadas o presenta una temperatura de 38°C o superior informarle al paciente que no se puede brindar la atención e indicarle que haga el reporte siguiendo las normas nacionales. En el caso contrario, solicitar al paciente y familiar que firmen el cuestionario aplicado (ver anexo 3) y continuar con las acciones descritas a continuación.


4. Permitir el ingreso del paciente con un solo acompañante, a los pacientes y familiares se les debe suministrar tapabocas. Si los asistentes traen tapabocas, se les debe suministrar otro para el cambio.

5. El guarda de seguridad y/o auxiliar de atención al usuario deben solicitarle respetuosamente al paciente y familiar que deben lavarse las manos siguiendo el protocolo para la higiene de manos antes de tocar cualquier superficie, orientarlos hacia el sitio donde lo pueden hacer. Posteriormente, solicitarle que se desinfecten las manos con gel antibacterial.

6. Terminado el proceso de higiene de manos, solicitarle al paciente y familiar sentarse en la sala de espera, en caso de ser necesario, y recordarle que deben guardar distancia entre ellos y los demás pacientes (mínimo se debe conservar 2 metros de distancia). Así mismo, se le debe indicar al paciente y familiar que al consultorio sólo debe ingresar el paciente (siempre y cuando éste se pueda valer por sí mismo).

7. Al ingreso del paciente al consultorio y/o área de ayudas diagnósticas, el personal recibirá con un saludo cordial al mismo y respetuosamente debe indicarle que debe lavarse las manos, suministrándole los insumos necesarios.

8. Terminada la atención, el especialista y o auxiliar de enfermería de ayudas diagnósticas, dará las indicaciones necesarias al paciente.

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
		Página 5 de 10	

## PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19

9. Una vez el paciente se retire del consultorio y/o área de diagnóstico, se debe realizar limpieza y desinfección a las superficies con las que el paciente tuvo contacto y el personal se debe higienizar las manos siguiendo el protocolo de higiene de manos (PM-03-PR-03).

### ATENCIÓN EN CIRUGÍA

1. Una vez el personal ingrese al área de cirugía debe realizar el lavado e higienización de las manos según protocolos establecidos.

2. El personal de cirugía debe utilizar los Elementos de Protección Personal y seguir con rigurosidad todas las indicaciones para prevenir la propagación y contagio del COVID 19: uniforme de mayo, gorro, tapabocas de alta eficiencia N95, polainas, gafas, bata manga larga desechable y guantes.

3. El ingreso del paciente al área de preparación debe ser con un solo acompañante. Se verificará que se hayan realizado el lavado y la higienización de las manos previamente en el primer piso de la clínica, así como el cambio del tapabocas.


4. La auxiliar de enfermería realiza la admisión del paciente siguiendo los protocolos establecidos y siguiendo la premisa “Todo paciente debe ser considerado como potencialmente contagioso”, reconfirmando si ha tenido viajes al exterior en los últimos 14 días o en contacto con algún familiar contagiado con el COVID 19. Se debe mantener la distancia 2 metros.

5. Una vez se realice la admisión del paciente y el cambio de ropa, éste se debe retirar el tapabocas, realizar el segundo lavado de manos y la cara según protocolo, luego se colocará nuevamente el tapabocas. Se solicita al acompañante que debe esperar en sala de espera de cirugía.

6. Una vez el paciente se ubique en la camilla del área de preparación debe permanecer con el tapabocas. Se realiza la preparación siguiendo los protocolos establecidos y manteniendo la distancia de 2 metros.

7. El anestesiólogo realizará la aplicación del bloqueo peribulbar según corresponda, con todas las medidas de prevención y usando estrictamente los elementos de protección personal.

8. El personal de cirugía debe realizar el cambio de guantes entre paciente y paciente, con el correspondiente lavado e higienización de manos. Evitar tocar superficies una vez haya entrado en contacto el paciente.

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
		Página 6 de 10	

## PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19


9. Una vez el paciente esté preparado para la cirugía se traslada al quirófano, debe mantener el tapabocas puesto.
10. El equipo quirúrgico debe mantener todas las medidas de prevención y usar estrictamente los elementos de protección personal.
11. Los insumos y dispositivos que entren en contacto directo con el paciente se deben desechar, como cánulas de oxígeno, circuitos de anestesia, máscaras laríngeas, cánulas de guedel o mayo. No está permitido el uso de venturys, kit para nebulizar.
12. Una vez se realice el procedimiento quirúrgico, el paciente se traslada al área de recuperación, donde se monitoriza su estado y evolución, para luego ser dado de alta, siguiendo los protocolos establecidos.
13. La instrumentadora, la auxiliar de enfermería circulante, la auxiliar de enfermería del área de recuperación y la persona encargada de limpieza aplicarán el protocolo de Limpieza y Desinfección en cada una de las áreas, equipos, insumos e instrumental al terminar el procedimiento quirúrgico.
14. Se limitarán las cirugías con anestesia general a las estrictamente necesarias, en lo posible utilizando los bloqueos peribulbares, anestésicos infiltrativos local controlados o infiltrativos locales.
15. La intubación endotraqueal debe realizarse con equipo de videolaringoscopia.

## 8. POLÍTICAS

- a. La actualización del presente protocolo se realizará cada vez que se requiera.
- b. Se garantizará el suministro y entrega de EPP e insumos para la higiene de manos

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
MAR_2020	1	Versión original.

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
		Página 7 de 10	

## PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19

### ANEXO 1

#### LISTADO DE INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS DE URGENCIA

- + Ruptura del globo ocular.
- + Cuerpo extraño ocular.
- + Endoftalmitis.
- + Desprendimiento de retina.
- + Desgarro de retina.
- + Desprendimiento coroideo hemorrágico.
- + Hemorragia de vítreo.
- + Hemorragia submacular (menor a dos semanas de evolución)
- + Retinopatía del prematuro.
- +laucoma agudo crónico con mal control médico.

#### PATOLOGÍA MACULAR, RETINAL Y COROIDEA

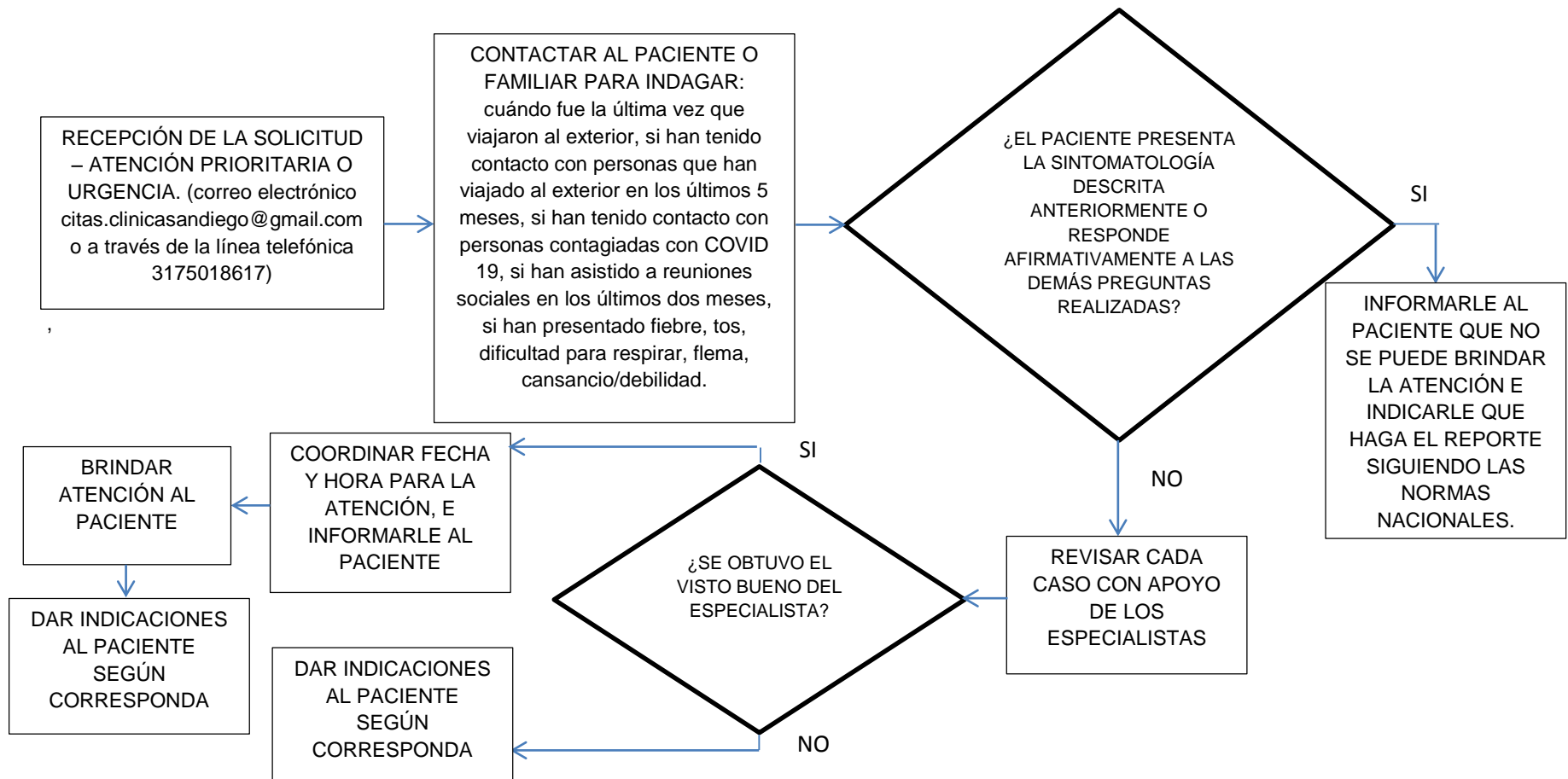
- + DMRE EXUDATIVA  
MNC activa en pacientes de ojo único.  
Considerar tiempo desde inyección precedente en pacientes en período de extensión dentro de una estrategia de tratar y extender.  
Se evaluará cada caso en particular.
- + EDEMA MACULAR DE ORIGEN VASCULAR  
Tratamiento de casos con afectación central y significación clínica.  
Considerar tiempo desde inyección precedente en pacientes en período de extensión dentro de una estrategia de tratar y extender.  
Se evaluará cada caso en particular.
- + UVEITIS CON PÉRDIDA DE VISIÓN Y/O DOLOR OCULAR.
- + RETINOPATIA DIABÉTICA PROLIFERATIVA SIN TRATAMIENTO.
- + TUMORES INTRAOCULARES MALIGNOS.

#### EXÁMENES AUXILIARES


- + ULTRASONOGRAFÍA  
Se debe realizar ante la sospecha de desprendimiento de retina , hemorragia de Vítreo o tumor intraocular.
- + TOMOGRAFÍA DE COHERENCIA OPTICA  
Se debe realizar ante pérdida brusca de agudeza visual.

**PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19**

**ANEXO 2. RUTA PARA LA PROGRAMACIÓN DE CITAS PRIORITARIAS Y URGENCIAS**





	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
		Página 9 de 10	

**PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19**  
**ANEXO 3. CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR POSIBLES PORTADORES DEL COVID 19**

**FECHA DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO:**


**APLICADO POR:**

**NOMBRE DEL PACIENTE:**

PREGUNTA	RESPUESTA
Cuándo fue la última vez que viajó al exterior	Hace más de 5 meses ___ Hace 5 meses o menos ___ No he viajado ___
Ha tenido contacto con personas que han viajado al exterior en los últimos 5 meses	SI ___ NO ___
Ha tenido contacto con personas contagiadas con COVID 19.	SI ___ NO ___
Ha asistido a reuniones sociales en los últimos dos meses	SI ___ NO ___
Ha presentado fiebre	SI ___ NO ___
Ha presentado tos	SI ___ NO ___
Ha tenido dificultad para respirar	SI ___ NO ___
Ha tenido flemas	SI ___ NO ___
Ha sentido cansancio/debilidad	SI ___ NO ___

Yo \_\_\_\_\_ en calidad de paciente de la Clínica de Oftalmología San Diego Cúcuta, identificado con cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, para todos los efectos legales, certifico que toda la información suministrada por mí en el presente documento es veraz.

**Firma del paciente:** \_\_\_\_\_

	PROCESO ESTRATEGICO	PE-01-PR-01	
	GESTIÓN GERENCIAL	FECHA MAR_2020	VERSIÓN 1
		Página 10 de 10	

## PROTOCOLO – ATENCIÓN DE PACIENTES DURANTE LA EMERGENCIA COVID 19

**NOMBRE DEL ACOMPAÑANTE:** \_\_\_\_\_

PREGUNTA	RESPUESTA
Cuándo fue la última vez que viajó al exterior	Hace más de 5 meses ____ Hace 5 meses o menos ____ No he viajado ____.
Ha tenido contacto con personas que han viajado al exterior en los últimos 4 meses	SI ____ NO ____
Ha tenido contacto con personas contagiadas con COVID 19.	SI ____ NO ____
Ha asistido a reuniones sociales en los últimos dos meses	SI ____ NO ____
Ha presentado fiebre	SI ____ NO ____
Ha presentado tos	SI ____ NO ____
Ha tenido dificultad para respirar	SI ____ NO ____
Ha tenido flemas	SI ____ NO ____
Ha sentido cansancio/debilidad	SI ____ NO ____

Yo \_\_\_\_\_ en calidad de acompañante de \_\_\_\_\_, e identificado con cédula de ciudadanía N° \_\_\_\_\_ para todos los efectos legales, certifico que toda la información suministrada por mí en el presente documento es veraz.

**Firma del acompañante/acudiente/familiar :** \_\_\_\_\_.