

0. OBJETIVO

0.1. Objetivo general

Contar con un pull de preguntas y respuestas para afiliados y profesionales que les permitan de una manera fácil clarificar sus inquietudes y evitar desplazamientos e impactar en el control de propagación de la enfermedad.

PREGUNTAS PARA LA LINEA Y PROFESIONALES

1. Si un afiliado contacta a la línea para solicitar consulta Odontologica que debo hacer?

Paciente que se contacta con la central de citas para solicitar una consulta odontológica, en este caso, la línea validará qué servicio requiere, se explica la situación de salud pública actual ofreciéndole el agendamiento en la consulta diferida.

Si durante la entrega de la información, el paciente manifiesta un motivo de Consulta, **se ofrecerá el servicio de tele orientación** donde deberá informar al Odontologo encargado el de contactar al usuario para valorar su riesgo individual y determinar la conducta a seguir.

La línea deberá garantizar el registro de la información del usuario en la base de datos para ser entregada a la sede y posteriormente contactar de nuevo al paciente.

Líneas de atención:

Central de Citas: 511 11 66

Línea de Atención EPS: 018000518300

Responsable: Línea de atención para recepción de la llamada y agendamiento en tele orientación

Tipo de Servicio: Odontología General / Odontología Especializada

Alcance: IPS Básica / salud Sura

2. Por donde debo realizar el Registro en Historia Clínica de la atención de Teleorientación

Al terminar la gestión telefónica, el odontólogo debe registrar en la Historia clínica la evolución de la gestión realizada en la siguiente ruta:

➔ **IPS@ / Revisiones y controles / Seguimiento / Tipo de Seguimiento: Odontología / Ingreso Notas**

1. La sede debe disponer del suficiente recurso para garantizar la cobertura de la atención tanto de consulta prioritaria que asista a la sede como la demanda derivada de la reprogramación.
2. Mantener la calma ante la situación de crisis.
3. Cumplir con el protocolo de Bioseguridad establecido, tanto para los profesionales y personal auxiliar, como para los usuarios.
4. Realizar el protocolo de limpieza y desinfección de elementos de protección personal (careta) con cloro orgánico.
5. Atención odontológica recordar las medidas y cuidados:
 - Al paciente que se va a atender con equipo biomédico rotatorio, se implementa el uso previo a la atención del enjuague bucal con yodopovidona
6. No se deben cancelar citas se deben diferir previo contacto telefónico con el usuario
7. Si el usuario llega a la IPS se debe atender
8. El odontólogo al momento de contactar al paciente debe valorar el riesgo frente a una consulta prioritaria para posterior tomar la decisión de asignar la consulta prioritaria programada.
9. En caso de enviar tratamiento farmacológico se recomienda Intensificar el acompañamiento telefónico para detectar de forma temprana cambios en el estado del paciente.
10. Dar al paciente siempre indicaciones de prevención y orientación
11. Se debe crear una agenda de tele orientación, para consignar la información del usuario que llame a la central de citas y sea contactado posteriormente por el odontólogo de la sede se debe crear con el Servicio: 509341
12. El odontólogo asignado para tele orientación será responsable de contactar al usuario e indagar su situación actual y de acuerdo con los hallazgos determina si requiere cita prioritaria o se registra en la base de datos de consulta diferida
13. Cuando se asigne una cita prioritaria programada se debe usar el (Servicio: 19091) se debe orientar al paciente a la sede básica que pertenece para su respectiva atención y posteriormente asignar consulta diferida.

