**Navegadores de Pacientes (en las clínicas de salud comunitarias) COVID-19 V6**

Antecedentes

Estamos enfrentando una situación difícil al cuidar de nuestras comunidades de la pandemia de COVID-19. Para contener la dispersión del coronavirus se hace aún más importante que nunca el involucrar a los pacientes, familias y comunidades para que sean socios activos en el cuidado. El permanecer en casa y el distanciamiento social puede salvar vidas, pero también es un sacrificio. Para nuestros clientes esto puede significar menos acceso a cuidados y mucho más estrés en sus vidas.

Como antes de la crisis, sigue siendo nuestro trabajo el ayudar a nuestros pacientes y familias a mantener la mejor salud física y mental posible.

Pero serán necesarios algunos ajustes por parte nuestra. Aquí incluimos algunas directrices para adaptarnos a esta situación cambianteque está cambiando.

**Los pacientes deben platicar con su proveedor de servicios médicos o con su personal clínico antes de dirigirse a los hospitales o salas de emergencia.** Los sistemas de salud están llegando a su límite de capacidad. Solo en el caso de que los pacientes estén gravemente enfermos serán admitidos, y lo más probable es que NO se los atienda. Por favor, refiera a los pacientes que crean necesitar atención médica al **triage clínico**. Si el paciente describe cambios graves en su condición (dificultad para respirar, dolor de pecho, desmayos) **consiga inmediatamente un miembro del equipoclínico para que hable con ellos y pueda decidir si una ambulancia es necesaria.** [El equipo operativo deberá decidir si el plan es apropiado o si hay otras medidas disponibles para tratar a los pacientes con necesidades urgentes.]

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

Guión

*Hola, mi nombre es \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y suproveedor (nombre)me pidió que lo contactara.*

***¿Cómo está usted el día de hoy?***

(Preste atención a las preocupaciones que necesiten atención médica–dificultad para respirar, fiebre alta, tos, cansancio excesivo(nuevo). **Planeé derivar al equipo al equipo médico si no está seguro.**

*Antes de comenzar quiero decirle que yo no soy enfermero o médico, pero soy parte del equipo de apoyo (inserte su título exacto*),*y por lo tanto no le daré consejos médicos como diagnósticos o resultados específicos de pruebas. Mi tarea es hacerle preguntas sobre su salud y sobre cómo se siente para ayudarlo a conectarse para recibir el cuidado que usted necesite. Si usted necesita platicar con un miembro del equipo clínico, haré que alguien locontacte hoy/dentro de las próximas 24 horas/dentro de las próximas XX horas* \_\_\_\_\_\_\_\_\_ (explique el plazo de tiempo para para devolver las llamadas).

*Lo llamamos para saber cómo está y si necesita algún apoyo ahora que se nos pide que nos refugiemos en algún lugar (que nos quedemos en casa)durante la pandemia del coronavirus. ¿Está bien si le hago algunas preguntas?*

Si la respuesta es no, diga gracias y pregunte si sería mejor llamar en otro momento.

Si la respuesta es que sí, continúe.

1. *¿Vive usted solo, en pareja, con familia y amigos?*
   * Anote si la persona vive sola o si hay otras personas en el hogar
2. *¿Tiene usted algún síntoma que siente* ***no*** *poder tratardesde su casa tal como*
   * *dificultad para respirar,*
   * *fiebre,*
   * *y tos?*

Si ***no*»**continúecon la pregunta3.

Si ***sí»***entonces

» pregunte sobre las alergias de estación o la alergia al polen. *¿Tiene usted*

* *comezón o ardor en los ojos?*
* *secreción nasal u ojos lagrimosos?*
* *se alivian los síntomas con medicina para alergias?*
* *empeora cuando sale al aire libre?*
* *tiene usted una temperatura normal y no tiene dolores del cuerpo?*

Si***no***»entonces diríjase al triage clínico.

Si usted se encuentra en una práctica clínica, consulte con su supervisor o con un miembro del equipo clínico para saber cómo debe manejar a los pacientes que necesitan hablar con un miembro del equipo clínico. Esto puede ser referirlo al asistente del proveedor médico o a un enfermero encargado del triage (realizar una evaluación clínica para determinar qué nivel de cuidado es necesario).

Si hay otras personas en el hogar, pregunte-

1. *¿Hay alguna otra persona en su hogar que tenga algún síntoma que usted siente que* ***no*** *se puede tratar desde su casa, como*
   * *dificultad para respirar,*
   * *fiebre,*
   * *y tos?*

Si ***no****»*continúecon la pregunta 4.

Si***sí,***entonces» triageclínico. Si usted se encuentra en una práctica clínica, consulte con su supervisor o con un miembro del equipo clínico para saber cómo debe manejar a los pacientes que necesitan hablar con un miembro del equipo clínico. Esto puede ser referirlo al asistente del proveedor médico o a un enfermero encargado del triage (realizar una evaluación clínica para determinar qué nivel de cuidado es necesario).

1. *¿Tiene usted todas sus medicinas?*
2. *¿Necesita resurtir las medicinas?*
   * Si**sí**» faciliteel proceso estándar para resurtir las medicinas.
   * Si el paciente puede llamar para surtir su receta y obtener medicinas de la farmacia, aliéntelos a que lo hagan. Tenga en cuidado de no crear un procedimiento nuevo que no continuaracuando se abra nuevamente la clínica en sus horarios normales.
   * Pregunte (o llame en caso de estar trabajando a distancia) el MA, enfermero o proveedor necesario para surtir la receta. Ayude llamando a la farmacia para la entrega a domicilio en caso de que sea necesario. Siga las instrucciones estándar para los pedidos.
3. *¿Puede usted obtener recursos y suministros por su propia cuenta o con ayuda de otras personas en su hogar?*
   * Si vive solo»Como navegador, usted necesitará acceso 211 o referirá al paciente para que llame cuando puedan. *Es posible que usted también necesite recursos que ya está utilizando en la comunidad.Asegúrese de llamar para confirmar que el negocio este abierto, y que puedan ofrecer la asistencia requerida por el paciente.*
4. *¿En este momento ¿cómo está usted enfrentando sus necesidades de salud?*
   * Profundice-
     + *Por favor cuénteme como está tomando sus medicinas.*

* Si toma las medicinas de acuerdo conla receta
  + PREGUNTE»*¿Alguna de las medicinas son nuevas, han sido recetadas en meses recientes?*
* Alguna preocupación/algún efecto secundario nuevo»si el paciente todavía no ha platicado de esto con su proveedor, refiera al triageclínico.
* Si el paciente tiene efectos secundarios nuevos (dolores de cabeza graves, náuseas, vómitos, mareos) o **cualquier otra cosa que le preocupe**, refiéralo al equipo clínico para que lo evalúen(MA, RN, Proveedor).
* Profundice-
  + *¿Cómo ha podido usted tomarse la presión sanguínea/ medir el azúcar en sangre o monitorear otras condiciones crónicas?*
* Si la persona puedo medir su azúcar en sangre, presión sanguínea, obtener datos o monitorear por sí mismo»asegúrele que estáhaciéndolo muy bien.
* Si no pudo monitorearse por sí mismo»
  + (**En caso de estar disponible**) Haga una cita de telemedicina con un enfermero educador. O, aconséjele al paciente que pida ayuda del farmaceuta. Si lo refiere a una farmacia, llame y verifique que la farmacia cuenta con el equipo necesario y que están dispuestos a asistir al paciente con sus necesidades de monitoreo. \*\*\*Este no es el momento de comenzar con procedimientos de monitoreo nuevos;esto es solamente para las medidas que el proveedor ya le había recetado.
  + Profundice-
    - *Por favor, platíqueme sobre la actividad física que puede realizar mientras se está quedando en casa.*
* Si el paciente es físicamente activo*»*reafirme y aliéntelo a que continúe con la actividad diaria.
* Si no» explore posibles maneras de que la persona realice actividades seguras en su casa.
* *Puede recomendarle videos de ejercicio:*

*Video de ejercicios para el cuerpo superior para hacer sentado, Kaiser Permanente:* [*https://youtu.be/R6Nr-VaFcqM*](https://youtu.be/R6Nr-VaFcqM)

*Ejercicios para adultos mayores para hacer sentados:* [*https://youtu.be/8BcPHWGQO44*](https://youtu.be/8BcPHWGQO44)

*Ejercicios para adultos mayores para hacer de pie:* [*https://youtu.be/mQLzNf8VOIc*](https://youtu.be/mQLzNf8VOIc)

1. *¿Ha tenido usted que posponer alguna cita médica desde que se dictó la orden de permanecer en casa?*

Si se atrasó alguna cita» ¿Hay algo urgente de lo que quiera platicar con el proveedor antes de la próxima cita?

* + Si **sí**entonces»triageclínico–siga el procedimiento que su equipo/organización ha determinado para los pacientes que necesiten asesoría clínica\*

1. *Durante las últimas 2 semanas, ¿qué tan seguido ha tenido molestias debido a los problemas? Por favor responda, ningún día, varios días, más de la mitad de los días o casi todos losdías.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Poco interés o placer en hacer las cosas* | *Ningúndía*  *0* | *Varios días*  *1* | *Más de la mitad de los días*  *2* | *Casi todos los días*  *3* |
| *Se ha sentidodecaído(a), deprimido(a) o sin esperanzas* | *Ningúndía*  *0* | *Varios días*  *1* | *Más de la mitad de los días*  *2* | *Casi todos los días*  *3* |

Instrucciones: sume la respuesta de las dos preguntas. Si es 3 omás»entonces siga la práctica de pruebas Clínicas.

1. *¿Tiene usted acceso a la información del CDC o del Departamento de Salud Estatal sobre el COVID-19?*

* Si**no**»envíele al paciente por correo electrónico o texto el enlace a la información rápida de CDC.Los hechos cambian a diario y los pacientes deben chequear directamente con el [CDC](https://www.cdc.gov/).

1. *¿Me puede platicar sobre lo que usted haría si tiene fiebre, le falta el aire, o de pronto no se siente bien?*

Haga que los pacientes le enseñen lo que aprendieron.

1. *¿Me puede decir cuál es la diferencia entre el distanciamiento social, el auto aislamiento y la cuarentena?*

Si el paciente tiene dificultades o necesidad de entender cómo auto aislarse debido a los síntomas activos del COVID » refiera al paciente al [sitio de internet de la Clínica de Cleveland.](https://health.clevelandclinic.org/covid-19-understanding-quarantine-isolation-and-social-distancing-in-a-pandemic/)

1. *¿Qué haría usted si estuviera preocupado sobre su salud y sus medicinas?*

Asegúreles a los pacientes que siempre pueden llamarnos otra vez.

Si un paciente menciona algún problema o preocupación, usted puede tratar lo que este dentro de los límites de su trabajo directo con los pacientes. Por ejemplo, un paciente puede tener problemas con

* obtener alimentos»encontrar recursos
* soledad»recomendar como estar socialmente conectado a pesar de estar físicamente distanciado
* estrés y ansiedad»encontrar recursos de salud mental
* Entrar en crisis»conectarseinmediatamente con la línea de crisis de salud mental

Llamado al paciente-Llamada general de evaluación de apoyo»Entrevista

**Escenario 1: paciente estable**

Ofrezca ayuda para surtir las medicinas, recursos de alimentos, transporte, salud de comportamiento

**Escenario 2: el paciente tiene síntomas-** (Fiebre, tos, dificultad para respirar)

Refiera al triageclínico

(MA, RN, Proveedor»Síntomas graves (planee cómo se tratará esto por adelantado con el equipo clínico (si usted trabaja a distancia, cómo puede contactar a alguien rápidamente*)*

**Escenario 3: el paciente tiene síntomas**no relacionados pero graves**(no deCOVID**)

Triage clínico

**Escenario 4: el paciente tiene preguntas clínicas**

Equipo clínico devuelve la llamada el mismo día o dentro de un plazo de XX horas/días

**Escenario 4: pregunta clínica no-urgente**

Refiera a un miembro del equipo clínico asignadopara atender las llamadas (MA, RN, Proveedor)

Otros recursos

<https://www.cdc.gov/arthritis/interventions/programs/toolkit.htm>