



Protocolo de acompañamiento integral para casos confirmados COVID-19 con manejo ambulatorio en domicilio

DEPARTAMENTO DE SALUD DE MAULLÍN

Autores: Dra. María Ignacia Corthorn P., Dr. Álvaro García E., Kg. Nicole
Gómez M., Ps. María Elena Díaz, Eu. Rodolfo Toledo
ALTO RIESGO DE COMPLICACIÓN | MAYO 2020

Contenidos

Objetivos	4
Consideraciones generales	4
Requisitos para poder recibir atención domiciliaria	5
Seguimiento según riesgo potencial de complicación y reconsulta	5
Esquema general de acompañamiento telefónico según riesgo de complicación	6
Alto riesgo de complicación	7
Día 1: Enfermero(a)	8
Día 2: Psicólogo(a)	10
Días 3 y 4: TENS/Profesional disponible	11
Día 5: Kinesiólogo(a)	13
Día 6: Médico	15
Día 7: Enfermero(a)	17
Día 8: Médico	18
Día 9: Psicólogo (a)	20
Día 10: Kinesiólogo(a)	22
Día 11: Médico	24
Día 12: Kinesiólogo(a)	26
Día 13: Psicólogo (a)	28
Día 14: Enfermero(a)	30
Día 15: Médico	32
Bajo riesgo de complicación	35
Día 1: Enfermero(a)	35
Día 2: Psicólogo(a)	37
Días 3 y 4: TENS/Profesional disponible	38
Día 5: Kinesiólogo(a)	40
Día 6: Médico	42
Día 7: Enfermero(a)	44
Día 8: Kinesiólogo(a)	45
Día 9: Psicólogo (a)	47
Día 10: Médico	49
Día 11: Kinesiólogo(a)	51

Día 12: TENS/Profesional disponible	53
Día 13: Psicólogo (a)	54
Día 14: Enfermero(a)	56
Día 15: Médico	58
Anexo 1: Definiciones	60
Anexo 2: Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio	61
Anexo 3: Test Sobrecarga del Cuidador (Zarit y Zarit, 1982)	64

Objetivos

- 1) Realizar un acompañamiento con enfoque biopsicosocial por vía telefónica a los casos confirmados de COVID-19 que pueden ser manejados en domicilio.
- 2) Mantener un contacto telefónico periódico que permita detectar de manera oportuna la aparición de complicaciones en casos confirmados de COVID-19 que están siendo manejados en domicilio.
- 3) Apoyar, de manera complementaria a la estrategia de seguimiento del SEREMI, el cumplimiento de la cuarentena de casos confirmados de COVID-19 que se encuentren en tratamiento ambulatorio en domicilio.

Consideraciones generales

Este documento es una guía para realizar el acompañamiento telefónico a los casos confirmados de COVID-19, que presenten síntomas leves a moderados y que por su estabilidad clínica, se haya decidido un manejo sintomático y seguimiento ambulatorio con realización de aislamiento en domicilio. Contiene información general sobre las medidas recomendadas para el manejo de estos casos y algunas definiciones (ver anexo 1) que pueden ser útiles y necesarias de revisar en caso de dudas.

Además, incluye un esquema de llamados telefónicos que dura 14 días, el que puede extenderse en caso de no remitir los síntomas, y que define quien (profesional o TENS) realizará cada llamado de acompañamiento dependiendo de cuántos días lleve en cuarentena cada caso. Para cada llamado existe una pauta que explica paso a paso los contenidos y temas a conversar en cada llamada, y explicita las preguntas que deben realizarse para evaluar la aparición de complicaciones y signos de alarma.

Para poder desarrollar este esquema de acompañamiento telefónico se nombrarán 3 Coordinadores Territoriales, uno para cada sector de la comuna, los que estarán a cargo de la ejecución del protocolo de acompañamiento telefónico de casos confirmados de COVID-19 con manejo ambulatorio en domicilio.

Los funcionarios que realicen estas llamadas de seguimiento telefónico, lo harán desde el teléfono de un centro de salud de la comuna (DESAM, CESFAM o Postas) y deberán dejar un registro en "*Ficha de acompañamiento telefónico para casos confirmados de COVID-19 con manejo ambulatorio en domicilio*", anotando los datos y respuestas entregadas por el paciente, la hora de la llamada y los datos del funcionario que realizó la llamada. La llamada telefónica al paciente y al cuidador debe ser a distintos teléfonos para evitar el traspaso de elementos contaminados entre ellos.

Si al realizar la llamada telefónica los pacientes no contestan, se deberá insistir llamando hasta 3 veces con una separación de al menos 20 minutos entre una llamada y otra. Si el tercer llamado

no es contestado, el funcionario de salud deberá dar aviso al (la) Coordinador(a) Territorial para que envíe un equipo de salud al domicilio que pueda confirmar si la persona está en el domicilio o no. Si al realizar la visita presencial al domicilio o al contestar la llamada algún familiar del paciente informa que el paciente no se encuentra en él, se deberá avisar al(la) Coordinador(a) Territorial para que active el protocolo de aviso a la SEREMI.

Requisitos para poder recibir atención domiciliaria

1. Ser caso confirmado de COVID-19, con síntomas leves o moderados, estable clínicamente y que luego de una evaluación médica, se decida manejo ambulatorio con aislamiento domiciliario.
2. No es necesario que el paciente viva acompañado si se puede asegurar asistencia telefónica.
3. El paciente debe disponer de un teléfono que garantice la comunicación permanente con el personal sanitario hasta la resolución de los síntomas.
4. Aunque cada caso se deberá evaluar de forma individual, se recomienda que el paciente no conviva durante este periodo con otras personas con condiciones de salud que supongan una vulnerabilidad: edad avanzada, algún grado de dependencia o discapacidad, enfermedades crónicas, inmunodepresión, embarazo, entre otras.
5. Tanto el paciente como su cuidador deben ser capaces de comprender y aplicar de forma correcta y consistente las medidas básicas de higiene, prevención y control de la infección.
6. El centro sanitario contará con capacidad para realizar una atención y seguimiento domiciliarios, idealmente mediante controles por vía telefónica o presencial cuando se considere necesario.

Seguimiento según riesgo potencial de complicación y reconsulta

De acuerdo con la bibliografía revisada, se han definido dos grupos de pacientes confirmados con COVID-19: “*alto riesgo de complicación*” y “*bajo riesgo de complicación*”.

Se define como paciente con “*alto riesgo de complicación*” al que cumpla con alguno de los siguientes criterios:

- Edad > 55 años
- Enfermedad pulmonar crónica preexistente (Asma, EPOC, etc)
- Tabaquismo activo
- Enfermedad renal crónica con VFG <60 ml/min/1.73 mt²
- Diabetes Mellitus 2
- Hipertensión Arterial
- Antecedente de enfermedad cardiovascular (IAM, ACV u otro)
- Insuficiencia cardíaca
- Insuficiencia hepática
- Obesidad severa (IMC >40)
- Inmunosuprimidos (VIH, historia de trasplante, cáncer u otro)
- Vivir en hogar de ancianos o centro de atención de larga estadía

Se define como paciente con “*bajo riesgo de complicación*” si no cumple con ninguno de los criterios antes mencionados.

Esquema general de acompañamiento telefónico según riesgo de complicación

<i>“Alto riesgo de complicación”</i>		<i>“Bajo riesgo de complicación”</i>	
1	Enfermero(a)	1	Enfermero(a)
2	Psicólogo(a)	2	Psicólogo(a)
3	TENS	3	TENS
4	TENS	4	TENS
5	Kinesiólogo(a)	5	Kinesiólogo(a)
6	Médico	6	Médico
7	Enfermero(a)	7	Enfermero(a)
8	Médico	8	Kinesiólogo(a)
9	Psicólogo(a)	9	Psicólogo(a)
10	Kinesiólogo(a)	10	Médico
11	Médico	11	Kinesiólogo(a)
12	Kinesiólogo(a)	12	TENS
13	Psicólogo(a)	13	Psicólogo(a)
14	Enfermero(a)	14	Enfermero(a)
15	Médico	15	Médico

Si alguno de los funcionarios de salud, al llamar al paciente detecta alguna alteración, sospecha de complicación (descritas en el detalle día a día), tiene alguna duda que no pueda resolver o cree que es necesario una evaluación médica más profunda, deberá avisar al coordinador(a) territorial, quien contactará a médico del centro de salud para que realice una llamada extraordinaria y defina si es necesario gestionar una visita domiciliaria o traslado al centro de salud.

Esquema detallado de acompañamiento telefónico por profesional según día de seguimiento



ALTO RIESGO DE COMPLICACIÓN

Día 1: Enfermero(a)

- ✓ Informará sobre el acompañamiento biopsicosocial telefónico diario durante 14 días o hasta remisión de los síntomas.
- ✓ Orientará y facilitará la elección de un único cuidador, quien asistirá al paciente durante su aislamiento domiciliario.
- ✓ Por vía telefónica, educará al paciente y a su familia sobre “**Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio**” (Anexo 2).
- ✓ Solicitará correo electrónico o número de teléfono con mensajería instantánea para, luego de la llamada, enviar material informativo audiovisual con las recomendaciones ya explicadas previamente.
- ✓ Educará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Entregará teléfono de contacto en caso de consultas y avisos importantes: XXXXXXXX
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Enfermero(a) día 1

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse, indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Informar sobre el acompañamiento biopsicosocial telefónico diario.

Paso 4: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas?**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - b. **¿Tos?**
 - c. **¿Dificultad para respirar?**
 - d. **¿Dolores musculares?**
 - e. **¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?**
 - f. **¿Dolor de cabeza?**
 - g. **¿Dolor de garganta?**
 - h. **¿Dolor del tórax?**
 - i. **¿Diarrea?**
 - j. **¿Alteración del olfato o el gusto?**
 - k. **¿Algún otro síntoma?**
3. **¿Cuál fue el tratamiento sintomático indicado por el médico?**
 - a. **¿Ha notado alivio con el tratamiento?**

b. ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

- ❖ **Si el paciente es un adulto mayor, preguntarle al cuidador si ha visto alteraciones de la conducta, como agitación nocturna o desorientación en cualquier momento del día.**

Paso 5: Junto al paciente definir un cuidador, quien será la única persona del hogar que asistirá al paciente durante los próximos 14 días. (Anotar su nombre y número telefónico en la ficha). No es necesario que el paciente entregue el teléfono al cuidador en ese momento (queremos evitar traspaso de elementos contaminados), solo avisarle que luego de esta llamada será contactado a su propio teléfono.

Paso 6: Educar sobre “**Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio**” al paciente (**Anexo 2**). Solicitar correo electrónico o número de teléfono con mensajería instantánea para, luego de la llamada, enviar material informativo audiovisual con las recomendaciones ya explicadas previamente.

Paso 7: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 8: Educar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 9: Preguntar si tienen el número telefónico de consultas para pacientes confirmados con COVID-19 (XXXXXXX). Dejar claro que ese número es exclusivo para pacientes en cuarentena estricta, y que hay otros números para consultas generales de la población.

Paso 10: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Paso 11: Llamar al cuidador a su número telefónico y confirmar su identidad. Saludar cordialmente.

Paso 12: Educar sobre “**Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio**” al cuidador (**Anexo 2**). Solicitar correo electrónico o número de teléfono con mensajería instantánea para, luego de la llamada, enviar material informativo audiovisual con las recomendaciones ya explicadas previamente.

Paso 13: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

Paso 14: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del cuidador, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 15: Despedida cordial y recordar que ante cualquier consulta puede llamar a los números entregados previamente.

Día 2: Psicólogo(a)

- ✓ Evaluará aspectos psicosociales del paciente y su familia.
- ✓ Evaluará condiciones y dificultades para realizar la cuarentena de forma estricta.
- ✓ Educará sobre signos de alarma de salud mental.
- ✓ Educará sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Psicólogo(a) día 2

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19 (para confirmar que está en el domicilio cumpliendo su aislamiento).

Paso 3: Confirmar identidad de la persona con la que se está hablando. Realizar las siguientes preguntas:

- **¿Cómo se ha sentido?**(Evaluación general, indagar en sentimientos o preocupaciones que aparecen al ser diagnosticado con COVID-19, enfrentamiento de la situación nueva).
- **¿Qué ha sido lo más difícil del cumplimiento de la cuarentena?** Evaluación de factores que pudieran dificultar el cumplimiento de la cuarentena:
 - Salud
 - Trabajo y situación económica (Ej. ¿Cómo es su situación laboral actual?)
 - Familia (Ej. ¿Cómo ha sido la actitud de su familia frente a la cuarentena?)
 - Vivienda (Ej. ¿Cómo son las condiciones de su vivienda para realizar cuarentena?).

(En caso de presentar dificultad en alguno de los factores como vivienda, trabajo o situación económica, avisar a Coordinadora territorial para que active el protocolo de Consulta por Asistente Social)

Paso 4: Indagar antecedentes generales de salud mental:

- Historial de tratamiento de salud mental.
- Tratamiento farmacológico actual.
- Presencia de síntomas en la actualidad:
 - Síntomas ansiosos.
 - Síntomas depresivos.
 - Problemas del sueño.
 - Aumento del consumo de drogas o alcohol (evaluar sólo si existe el antecedente de consumo previo o aplicar criterio del profesional).

- Ideas relacionadas con desaparecer o morir.
- Impulso autolesivo o de agredir a alguien (y/o consumación de éste).
- Problemas en la relación con algún miembro de la familia.

Paso 5: Educación en auto cuidado:

- Limitar exposición a noticias negativas (solo lo necesario) y pantallas.
- Establecer rutinas saludables de cuidado propio (meditación, yoga, gimnasia, arte o manualidades, escuchar música).

Paso 6: Educar en signos de alarma de salud mental:

- Mayor dificultad para levantarse que lo habitual, incapacidad para disfrutar, sensación de falta de energía o voluntad de hacer las cosas.
- Sensación de miedo o angustia extrema, “pecho apretado” o pensamientos persistentes de que algo muy malo pueda pasar.
- Pensamientos relacionados a desaparecer o a la muerte.
- Deseo o pensamientos relacionados a agredirse a sí mismo o a otros.
- Dificultad para distinguir entre la fantasía y la realidad, fenómenos alucinatorios, ideas delirantes.

Paso 7: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Paso 8: Llamar al cuidador a su teléfono personal. Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 9: Indagar acerca de la sobrecarga del cuidador, miedos y preocupaciones. Para ello, repetir el paso 4 y 5.

- En caso de percibir una alta sobrecarga, aplicar el test sobre la carga del cuidador (Zarit y Zarit, 1982; Anexo 3), con el objetivo de corroborar la situación. En caso de puntuar alto, elaborar un plan de intervención breve, que incluya monitoreo de la salud mental del cuidador, así como también, psicoeducación (llamar idealmente día por medio). Respecto al acompañamiento del cuidador (en caso de puntuar alto) se sugiere que el equipo de salud mental (trabajador social y psicólogo) se turne para efectuar los llamados.

Paso 10: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Días 3 y 4: TENS/Profesional disponible

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarma por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por TENS días 3 y 4

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - b. **¿Tos?**
 - c. **¿Dificultad para respirar?**
 - i. **¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - ii. **¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?**
 - iii. **¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?**
 - d. **¿Dolores musculares?**
 - e. **¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?**
 - f. **¿Dolor de cabeza?**
 - g. **¿Dolor de garganta?**
 - h. **¿Dolor de Tórax?**
 - i. **¿Diarrea?**
 - j. **¿Alteración del olfato o el gusto?**
 - k. **¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?**
 - l. **¿Algún otro síntoma?**
4. **¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados por médico?**
 - a. **¿Ha notado alivio con el tratamiento?**
 - b. **¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?**

Paso 4: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para dar una respuesta.

Paso 5: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.

6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 6: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 5: Kinesiólogo(a)

- ✓ Realizará evaluación de la condición respiratoria del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Evaluará uso correcto de inhaladores, en caso de estar indicados: dosis, frecuencia, diferencia de inhaladores.
- ✓ Educará sobre cuidado ambiental y condiciones intradomiciliarias.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarma por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Kinesiólogo día 5

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse, indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - iv. **¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?**
 - b. **¿Tos?**
 - i. **¿Seca o con expectoración?**
 - ii. **¿Ha eliminado sangre al toser?**
 - c. **¿Dificultad para respirar?**
 - i. **¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - ii. **¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?**
 - iii. **¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?**
 - iv. **¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?**

- v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Dolores musculares?
 - e. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - f. ¿Dolor de cabeza?
 - g. ¿Dolor de garganta?
 - h. ¿Dolor de Tórax?
 - i. ¿Diarrea?
 - j. ¿Alteración del olfato o el gusto?
 - k. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - l. ¿Algún otro síntoma?
4. ¿Le fue indicado algún tratamiento con inhaladores?
- En caso afirmativo:
- a. ¿Qué tan seguido los está usando?
 - b. ¿Cómo los usa?
 - c. ¿Le han faltado?

Paso 4: Educar respecto al uso correcto del tratamiento inhalatorio para prevenir exacerbaciones en caso de patologías respiratorias de base. Enfatizar en la diferencia de inhalador permanente con el inhalador de urgencia, frecuencia de uso, dosis. Además, se debe insistir que siempre se utilice la aerocámara y lavado periódico de ésta.

Paso 5: Educar respecto a las condiciones intradomiciliarias que pueden ser un factor agravante de la condición respiratoria: Tipo de calefacción, secado de ropa interior del hogar, humedad, cambios de temperatura, mascotas, ácaros, ventilación, etc.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Reforzar recomendaciones generales respecto a los cuidados de una patología respiratoria:

- Aseo nasal constante y utilización de pañuelos desechables (reforzar en adultos mayores), desechándolos posteriormente en un basurero con tapa.
- Al toser o estornudar se recomienda utilizar el antebrazo.
- Lavado de manos constante, con jabón, por un mínimo de 20 segundos. Sobre todo, posterior a presencia de episodios de tos o estornudos.
- Limpieza de superficies o cosas de utilidad familiar y/o pública (manillas, pasamanos, baño, taza de inodoro, etc.), mediante fricción con detergentes y/o desinfectantes.

- Favorecer la ventilación del lugar.
- Evitar compartir útiles personales y de alimentación.
- Favorecer la ingesta de líquido.

Paso 8: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 9: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 6: Médico

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarma por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Médico día 6

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - iv. **¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?**
 - b. **¿Tos?**
 - i. **¿Seca o con expectoración?**
 - ii. **¿Ha eliminado sangre al toser?**
 - c. **¿Dificultad para respirar?**
 - i. **¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - ii. **¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?**
 - iii. **¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?**
 - iv. **¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?**

- v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Palpitaciones?
 - e. ¿Dolores musculares?
 - f. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - g. ¿Dolor de cabeza?
 - h. ¿Dolor de garganta?
 - i. ¿Dolor del tórax?
 - j. ¿Diarrea?
 - k. ¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?
 - l. ¿Alteraciones del gusto o del olfato?
 - m. ¿Lesiones extrañas en alguna parte de la piel?
 - n. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - o. ¿Algún otro síntoma?
- 4. ¿Siente miedo, ansiedad, preocupación, alteración del ánimo, del sueño u otro?
 - 5. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados al inicio? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

❖ Si el paciente es un adulto mayor, preguntarle al cuidador si ha visto alteraciones de la conducta, como agitación nocturna o desorientación en cualquier momento del día.

Paso 4: De ser necesario, indicar tratamiento según sintomatología. En caso de tratamiento farmacológico, se realizará receta de forma diferida para gestionar entrega de medicamentos a domicilio.

Paso 5: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente:

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 7: Enfermero(a)

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Por vía telefónica, evaluará como se han estado llevando a cabo las “Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio” explicadas el Día 1.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Enfermero(a) día 7

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
 2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
 3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - b. **¿Tos?**
 - c. **¿Dificultad para respirar? ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - d. **¿Dolores musculares?**
 - e. **¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?**
 - f. **¿Dolor de cabeza?**
 - g. **¿Dolor de garganta?**
 - h. **¿Dolor del tórax?**
 - i. **¿Diarrea?**
 - j. **¿Alteración del olfato o el gusto?**
 - k. **¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?**
 - l. **¿Algún otro síntoma?**
 4. **¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados por médico? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?**
- ❖ **Si el paciente es un adulto mayor, preguntarle al cuidador si ha visto alteraciones de la conducta, como agitación nocturna o desorientación en cualquier momento del día.**

Paso 4: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 5: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 6: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Paso 7: Llamar al cuidador a su número telefónico y confirmar su identidad. Saludar cordialmente.

Paso 8: Preguntar por las medidas preventivas que está aplicando para los cuidados del paciente.

1. ¿Quiénes tienen contacto con el paciente? ¿Han logrado tener un solo cuidador o se han involucrado más integrantes del hogar?
2. ¿Qué tipo de desinfectante ha estado utilizando en la higienización (limpieza) de su hogar?
3. ¿Me podría explicar de qué forma ha realizado el aseo del baño, una vez que ha sido utilizado por el paciente confirmado?
4. ¿Cómo han realizado el aseo de la ropa de cada uno de los integrantes del grupo familiar?
5. ¿Cómo han manejado la basura o residuos del paciente confirmado?
6. ¿De qué manera han implementado el aislamiento en su hogar? ¿Se ha cumplido de buena manera?
7. ¿Cómo han implementado el uso y racionamiento de guantes y mascarillas?
8. ¿Qué problemas o situaciones ha detectado, que dificultan la tarea de mantener las indicaciones entregadas referentes al aislamiento, higienización del hogar, entre otras?

Paso 9: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del cuidador, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 10: Despedida cordial y recordar que ante cualquier consulta puede llamar a los números entregados previamente.

Día 8: Médico

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.

- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Médico día 8

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - iv. **¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?**
 - b. **¿Tos?**
 - i. **¿Seca o con expectoración?**
 - ii. **¿Ha eliminado sangre al toser?**
 - c. **¿Dificultad para respirar?**
 - i. **¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - ii. **¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?**
 - iii. **¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?**
 - iv. **¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?**
 - v. **¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?**
 - d. **¿Palpitaciones?**
 - e. **¿Dolores musculares?**
 - f. **¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?**
 - g. **¿Dolor de cabeza?**
 - m. **¿Dolor de garganta?**
 - n. **¿Dolor del tórax?**
 - o. **¿Diarrea?**
 - h. **¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?**
 - i. **¿Alteraciones del gusto o del olfato?**
 - j. **¿Lesiones extrañas en alguna parte de la piel?**
 - k. **¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?**
 - l. **¿Algún otro síntoma?**

4. ¿Siente miedo, ansiedad, preocupación, alteración del ánimo, del sueño u otro?
 5. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados al inicio? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?
- ❖ Si el paciente es un adulto mayor, preguntarle al cuidador si ha visto alteraciones de la conducta, como agitación nocturna o desorientación en cualquier momento del día.

Paso 4: De ser necesario, indicar tratamiento según sintomatología. En caso de tratamiento farmacológico, se realizará receta de forma diferida para gestionar entrega de medicamentos a domicilio.

Paso 5: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 9: Psicólogo (a)

- ✓ Evaluará aspectos psicosociales del paciente y su familia.
- ✓ Evaluará condiciones y dificultades para realizar la cuarentena de forma estricta.
- ✓ Educará sobre signos de alarma de salud mental.
- ✓ Educará sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Psicólogo(a) día 9

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19 (para confirmar que está en el domicilio cumpliendo su aislamiento).

Paso 3: Confirmar identidad de la persona con la que se está. Realizar las siguientes preguntas:

- **¿Cómo se ha sentido?** (Evaluación general, indagar en sentimientos o preocupaciones que aparecen al ser diagnosticado con COVID-19, enfrentamiento de la situación nueva).
- **¿Qué ha sido lo más difícil del cumplimiento de la cuarentena?** Evaluación de factores que pudieran dificultar el cumplimiento de la cuarentena:
 - Salud
 - Trabajo y situación económica (Ej. ¿Cómo es su situación laboral actual?)
 - Familia (Ej. ¿Cómo ha sido la actitud de su familia frente a la cuarentena?)
 - Vivienda (Ej. ¿Cómo son las condiciones de su vivienda para realizar cuarenta?).

(En caso de presentar dificultad en alguno de los factores como vivienda, trabajo o situación económica, informar a Coordinadora territorial para que active el protocolo de Consulta por Asistente Social).

Paso 4: Pesquisa de síntomas (o evaluar persistencia de síntomas previos)

Preguntar dirigidamente por:

- Síntomas ansiosos (irritabilidad, aumento de la ingesta de alimentos, sensación vaga de incomodidad o desasosiego, desesperación o sensación de encierro o falta de aire, pecho apretado o taquicardia, pensamientos fatalistas, dificultad para relajarse).
- Problemas del sueño (conciliación, mantención, pesadillas, sueño no reparador).
- Síntomas depresivos (mayor dificultad para levantarse que lo habitual, incapacidad para disfrutar, falta de energía o voluntad para hacer las cosas).
- Aumento del consumo de drogas o alcohol.
- Ideas relacionadas con desaparecer o morir (si es positivo, preguntar por ideación suicida y nivel de planificación).
- Impulso autolesivo o de agredir a alguien (y/o consumación de éste).
- Problemas en la relación con algún miembro de la familia.

Paso 5: Evaluar necesidad de derivar a médico, considerando los siguientes criterios:

- En tratamiento actual, con receta vencida.
- Insomnio la mayoría de los días, que impacta significativamente en la vida diaria.
- Síntomas ansiosos graves (crisis de pánico, agorafobia, incremento de ansiedad sobreagregada a trastorno previo).
- Síntomas del ánimo graves (falta extrema de energía, dificultad para levantarse grave, ideación suicida).
- Intento o consumación de auto o heteroagresión.
- Síntomas psicóticos.

(En caso de considerar la presencia de síntomas graves, informar al (la) Coordinador(a) territorial para que programe una visita domiciliar por Médico para una evaluación presencial, evitando así que consulte en los centros de salud o en el servicio de urgencias).

Paso 6: Reforzar educación en aspectos atinentes a la situación (signos de alarma de salud mental y sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento).

Paso 7: Consultar si ha puesto en marcha las estrategias entregadas durante el día 03 y si han sido efectivas:

- En caso de ser afirmativa su respuesta para ambas preguntas, reforzar la conducta.
- En caso de ser negativa, indagar los motivos, con la finalidad de poder entregar nuevas estrategias o elaborarlas en conjunto.

Paso 8: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Paso 9: Llamar al cuidador a su teléfono personal. Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 10: Indagar acerca de la sobrecarga del cuidador, miedos y preocupaciones. Para ello, repetir los pasos 4 y 5.

- En caso de percibir una alta sobrecarga, aplicar el test sobre la carga del cuidador (Zarit y Zarit, 1982; Anexo 3), con el objetivo de corroborar la situación. En caso de puntuar alto, elaborar un plan de intervención breve, que incluya monitoreo de la salud mental del cuidador, así como también, psicoeducación (llamar idealmente día por medio). Respecto al acompañamiento del cuidador (en caso de puntuar alto) se sugiere que el equipo de salud mental (trabajador social y psicólogo) se turne para efectuar los llamados.

Paso 11: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Día 10: Kinesiólogo(a)

- ✓ Realizará evaluación de la condición respiratoria del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Evaluará uso correcto de inhaladores, en caso de estar indicados: dosis, frecuencia, diferencia de inhaladores.
- ✓ Educará sobre cuidado ambiental y condiciones intradomiciliarias.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarma por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Kinesiólogo día 10

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?
2. ¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?
3. Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:
 - a. ¿Fiebre?
 - i. ¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?
 - ii. ¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?
 - iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - iv. ¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?
 - b. ¿Tos?
 - i. ¿Seca o con expectoración?
 - ii. ¿Ha eliminado sangre al toser?
 - c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
 - iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
 - v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Dolores musculares?
 - e. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - f. ¿Dolor de cabeza?
 - p. ¿Dolor de garganta?
 - q. ¿Dolor del tórax?
 - r. ¿Diarrea?
 - s. ¿Alteración del olfato o el gusto?
 - g. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - h. ¿Algún otro síntoma?
5. ¿Le fue indicado algún tratamiento con inhaladores?

En caso afirmativo:

 - a. ¿Qué tan seguido los está usando?
 - b. ¿Cómo los usa?
 - c. ¿Le han faltado?

Paso 4: Reforzar respecto al uso correcto del tratamiento inhalatorio para prevenir exacerbaciones en caso de patologías respiratorias de base. Enfatizar la diferencia de inhalador permanente con el inhalador de urgencia, frecuencia de uso, dosis. Además, insistir que siempre se utilice la aerocámara y lavado periódico de ésta.

Paso 5: Reforzar respecto a las condiciones intradomiciliarias, que pueden ser un factor agravante de la condición respiratoria: Tipo de calefacción, secado de ropa al interior del hogar, humedad, cambios de temperatura, mascotas, ácaros, ventilación, etc.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Reforzar recomendaciones generales respecto a los cuidados de una patología respiratoria:

- Aseo nasal constante y utilización de pañuelos desechables (reforzar en adultos mayores), desechándolos posteriormente en un basurero con tapa.
- Al toser o estornudar, se recomienda utilizar el antebrazo.
- Lavado de manos constante con jabón, por un mínimo de 20 segundos. Sobre todo posterior a episodios de tos o estornudos.
- Limpieza de superficies o elementos de utilidad familiar y/o pública (manillas, pasamanos, baño, taza de inodoro, etc.), mediante fricción con detergentes y/o desinfectantes.
- Favorecer la ventilación del lugar.
- Evitar compartir útiles personales y de alimentación.
- Favorecer la ingesta de líquido.

Paso 8: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 9: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 11: Médico

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarma por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Médico día 11

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?
 2. ¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?
 3. Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:
 - a. ¿Fiebre?
 - i. ¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?
 - ii. ¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?
 - iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - iv. ¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?
 - b. ¿Tos?
 - i. ¿Seca o con expectoración?
 - ii. ¿Ha eliminado sangre al toser?
 - c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
 - iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
 - v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Palpitaciones?
 - e. ¿Dolores musculares?
 - f. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - g. ¿Dolor de cabeza?
 - t. ¿Dolor de garganta?
 - u. ¿Dolor del tórax?
 - v. ¿Diarrea?
 - h. ¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?
 - i. ¿Alteraciones del gusto o del olfato?
 - j. ¿Lesiones extrañas en alguna parte de la piel?
 - k. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - l. ¿Algún otro síntoma?
 4. ¿Siente miedo, ansiedad, preocupación, alteración del ánimo, del sueño u otro?
 5. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados al inicio? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?
- ❖ Si el paciente es un adulto mayor, preguntarle al cuidador si ha visto alteraciones de la conducta, como agitación nocturna o desorientación en cualquier momento del día.

Paso 4: De ser necesario, indicar tratamiento según sintomatología. En caso de tratamiento farmacológico, se realizará receta de forma diferida para gestionar entrega de medicamentos a domicilio.

Paso 5: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 12: Kinesiólogo(a)

- ✓ Realizará evaluación de la condición respiratoria del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Evaluará uso correcto de inhaladores, en caso de estar indicados: dosis, frecuencia, diferencia de inhaladores.
- ✓ Educará sobre cuidado ambiental y condiciones intradomiciliarias.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarma por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Kinesiólogo día 12

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**

- iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - iv. ¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?
 - b. ¿Tos?
 - i. ¿Seca o con expectoración?
 - ii. ¿Ha eliminado sangre al toser?
 - c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
 - iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
 - v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Dolores musculares?
 - e. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - f. ¿Dolor de cabeza?
 - g. ¿Dolor de garganta?
 - h. ¿Dolor del tórax?
 - i. ¿Diarrea?
 - j. ¿Alteración del olfato o el gusto?
 - k. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - l. ¿Algún otro síntoma?
6. ¿Le fue indicado algún tratamiento con inhaladores?
- En caso afirmativo:
- a. ¿Qué tan seguido los está usando?
 - b. ¿Cómo los usa?
 - c. ¿Le han faltado?

Paso 4: Reforzar respecto al uso correcto del tratamiento inhalatorio para prevenir exacerbaciones en caso de patologías respiratorias de base. Enfatizar la diferencia de inhalador permanente con el inhalador de urgencia, frecuencia de uso, dosis. Además, deberá insistir que siempre se utilice la aerocámara y lavado periódico de ésta.

Paso 5: Reforzar respecto a las condiciones intradomiciliarias, las que pueden ser un factor agravante de su condición respiratoria: Tipo de calefacción, secado de ropa al interior del hogar, humedad, cambios de temperatura, mascotas, ácaros, ventilación, etc.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.

6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Reforzar recomendaciones generales respecto a los cuidados de una patología respiratoria:

- Aseo nasal constante y utilización de pañuelos desechables (reforzar en adultos mayores), desechándolos posteriormente en un basurero con tapa.
- Al toser o estornudar se recomienda utilizar el antebrazo.
- Lavado de manos constante con jabón, por un mínimo de 20 segundos, sobre todo posterior a episodios de tos o estornudos.
- Limpieza de superficies o cosas de utilidad familiar y/o pública (manillas, pasamanos, baño, taza de inodoro, etc.), mediante fricción con detergentes y/o desinfectantes.
- Favorecer la ventilación del lugar.
- Evitar compartir útiles personales y/o alimentación.
- Favorecer la ingesta de líquido.

Paso 8: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 9: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 13: Psicólogo (a)

- ✓ Evaluará aspectos psicosociales del paciente y su familia.
- ✓ Evaluará condiciones y dificultades para realizar la cuarentena de forma estricta.
- ✓ Educará sobre signos de alarma de salud mental.
- ✓ Educará sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Psicólogo(a) día 13

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19 (para confirmar que está en el domicilio cumpliendo su aislamiento).

Paso 3: Confirmar identidad de la persona con la que se está. Realizar las siguientes preguntas:

- **¿Cómo se ha sentido?**(Evaluación general, indagar en sentimientos o preocupaciones que aparecen al ser diagnosticado con COVID-19, enfrentamiento de la situación nueva).
- **¿Qué ha sido lo más difícil del cumplimiento de la cuarentena?** Evaluación de factores que pudieran dificultar el cumplimiento de la cuarentena:
 - Salud
 - Trabajo y situación económica (Ej. ¿Cómo es su situación laboral actual?)

- Familia (Ej. ¿Cómo ha sido la actitud de su familia frente a la cuarentena?)
- Vivienda (Ej. ¿Cómo son las condiciones de su vivienda para realizar cuarenta?).

(En caso de presentar dificultad en alguno de los factores, como vivienda, trabajo o situación económica, se debe informar a Coordinadora territorial para que active el protocolo de Consulta por Asistente Social).

Paso 4: Pesquisa de síntomas (o evaluar persistencia de síntomas previos)

Preguntar dirigidamente por:

- Síntomas ansiosos (irritabilidad, aumento de la ingesta de alimentos, sensación vaga de incomodidad o desasosiego, desesperación o sensación de encierro o falta de aire, “pecho apretado” o taquicardia, pensamientos fatalistas, dificultad para relajarse)
- Problemas del sueño (conciliación, mantención, pesadillas, sueño no reparador).
- Síntomas depresivos (mayor dificultad que lo habitual para levantarse, incapacidad para disfrutar, falta de energía o voluntad para hacer las cosas).
- Aumento del consumo de drogas o alcohol.
- Ideas relacionadas con desaparecer o morir (si es positivo, preguntar por ideación suicida y nivel de planificación).
- Impulso autolesivo o de agredir a alguien (y/o consumación de éste).
- Problemas en la relación con algún miembro de la familia.

Paso 5: Evaluar necesidad de derivar a médico, considerando los siguientes criterios:

- En tratamiento actual, con receta vencida.
- Insomnio la mayoría de los días, que impacta de manera significativa en la vida diaria.
- Síntomas ansiosos graves (crisis de pánico, agorafobia, incremento de ansiedad sobreagregada a trastorno previo).
- Síntomas del ánimo graves (falta extrema de energía, dificultad para levantarse grave, ideación suicida).
- Intento o consumación de auto o heteroagresión.
- Síntomas psicóticos.

(En caso de considerar la presencia de síntomas graves, informar al (la) Coordinador(a) territorial para que programe una visita domiciliar por Médico para una evaluación presencial, evitando así que consulte en los centros de salud o en el servicio de urgencias).

Paso 6: Reforzar educación en aspectos atinentes a la situación (signos de alarma de salud mental y sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento).

Paso 7: Consultar si ha puesto en marcha las estrategias entregadas durante el día 03 y si han sido efectivas:

- En caso de ser afirmativa su respuesta para ambas preguntas, reforzar la conducta.

- En caso de ser negativa, indagar los motivos, con la finalidad de poder entregar nuevas estrategias o elaborarlas en conjunto.

Paso 8: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Paso 9: Llamar al cuidador a su teléfono personal. Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 10: Indagar acerca de la sobrecarga del cuidador, miedos y preocupaciones. Para ello, repetir el Pasos 4 y 5.

- En caso de percibir una alta sobrecarga, aplicar el test sobre la carga del cuidador (Zarit y Zarit, 1982; Anexo 3), con el objetivo de corroborar la situación. En caso de puntuar alto, elaborar un plan de intervención breve, que incluya monitoreo de la salud mental del cuidador, así como también, psicoeducación (llamar idealmente día por medio). Respecto al acompañamiento del cuidador (en caso de puntuar alto), se sugiere que el equipo de salud mental (trabajador social y psicólogo) se turne para efectuar los llamados.

Paso 11: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Día 14: Enfermero(a)

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones
- ✓ Evaluará por vía telefónica como se han estado llevando a cabo las “Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio” explicadas el Día 1
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Enfermero(a) día 14

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marco el termómetro la última vez que se la tomó?**

- b. ¿Tos?
 - c. ¿Dificultad para respirar? ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - d. ¿Dolores musculares?
 - e. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - f. ¿Dolor de cabeza?
 - g. ¿Dolor de garganta?
 - h. ¿Dolor del tórax?
 - i. ¿Diarrea?
 - j. ¿Alteración del olfato o el gusto?
 - k. ¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?
 - l. ¿Algún otro síntoma?
4. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados por médico? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

❖ Si el paciente es un adulto mayor, preguntarle al cuidador si ha visto alteraciones de la conducta, como agitación nocturna o desorientación en cualquier momento del día.

Paso 4: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras, si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 5: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro)
2. Coloración azulada de dedos y labios
3. Tos con sangre
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento
6. Decaimiento o somnolencia excesiva
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas

Paso 6: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Paso 7: Llamar al cuidador a su número telefónico y confirmar su identidad. Saludar cordialmente.

Paso 8: Preguntar por las medidas preventivas que está aplicando para los cuidados del paciente.

1. ¿Quiénes tienen contacto con el paciente? ¿Han logrado tener un solo cuidador o se han involucrado más integrantes?
2. ¿Qué tipo de desinfectante ha estado utilizando en la higienización (limpieza) de su hogar?
3. ¿Me podría explicar de qué forma ha realizado el aseo del baño, una vez que ha sido utilizado por el paciente confirmado?
4. ¿Cómo han realizado el aseo de la ropa de cada uno de los integrantes del grupo familiar?
5. ¿Cómo han manejado la basura o residuos del paciente confirmado?

6. ¿De qué manera han implementado el aislamiento en su hogar, se ha cumplido de buena manera?
7. ¿Cómo han implementado el uso y racionamiento de guantes y mascarillas?
8. ¿Qué problemas o situaciones ha detectado, que dificultan la tarea de mantener las indicaciones entregadas referentes al aislamiento, higienización del hogar, entre otras?

Paso 9: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras, si no puede responder alguna duda del cuidador, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 10: Despedida cordial y recordar que ante cualquier consulta puede llamar a los números entregados previamente.

Día 15: Médico

- ✓ Evaluará curso de la enfermedad, remisión o persistencia de síntomas, necesidad de extender el seguimiento telefónico o de realizar visita domiciliaria.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.
- ✓ Realizará cierre del seguimiento telefónico y dará indicaciones de cuidados generales a pacientes con remisión completa de sus síntomas y en condiciones de alta.

Pauta llamado telefónico por Médico día 15

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?
2. ¿Persiste con síntomas? ¿Aparecieron nuevos síntomas? ¿Cuáles?

*** SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA: Saltar a Paso 5.**

*** SI LA RESPUESTA ES AFIRMATIVA: Continuar con Pasos 3 y 4.**

- a. ¿Fiebre?
 - i. ¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?
 - ii. ¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?
 - iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - iv. ¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?
- b. ¿Tos?
 - i. ¿Seca o con expectoración?
 - ii. ¿Ha eliminado sangre al toser?

- c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
 - iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
 - v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Palpitaciones?
 - e. ¿Dolores musculares?
 - f. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - g. ¿Dolor de cabeza?
 - h. ¿Dolor de garganta?
 - i. ¿Dolor del tórax?
 - j. ¿Diarrea?
 - k. ¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?
 - l. ¿Alteraciones del gusto o del olfato?
 - m. ¿Lesiones extrañas en alguna parte de la piel?
 - n. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - o. ¿Algún otro síntoma?
3. ¿Siente miedo, ansiedad, preocupación, alteración del ánimo, del sueño u otro?
 4. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados al inicio? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

❖ **Si el paciente es un adulto mayor, preguntarle al cuidador si ha visto alteraciones de la conducta, como agitación nocturna o desorientación en cualquier momento del día.**

Paso 4: De ser necesario, gestionar visita domiciliaria por médico para evaluar de forma presencial síntomas y signos de persistencia o complicación del cuadro. Realizarlo con todas las EPP indicadas. Según la evaluación, el médico determinará si el paciente es dado de alta del seguimiento telefónico, se traslada a un centro de mayor complejidad o si debe continuar con seguimiento telefónico, indicando por cuánto tiempo y quién deberá realizar los llamados.

Paso 5: En caso de remisión completa del cuadro, realizar cierre del proceso de aislamiento obligatorio en domicilio, indicando que ya puede salir de su habitación y domicilio, pero reforzando las medidas a seguir para evitar la propagación del virus:

- Distanciamiento social:
 - Mantener una separación física de al menos un metro de distancia.
 - No tener contacto físico al saludar o despedir.
- Evitar en lo posible actividades presenciales.
- No debe compartir artículos de higiene personal, ni de alimentación con otros habitantes del hogar o compañeros de trabajo, colegios u otros.
- Realizar higiene de manos frecuente: lavado con agua y jabón o aplicar solución de alcohol (alcohol gel).

- En caso de estornudar o toser, cubrirse la nariz y boca con pañuelo desechable o el antebrazo.
- Los pañuelos desechables debe eliminarlos en forma inmediata en recipiente con tapa.
- Uso obligatorio de mascarilla en espacios públicos, transporte público, centros de salud, supermercados y otros.

Paso 6: Preguntar por dudas y resolverlas dentro de lo posible. Si no se pueden resolver inmediatamente, comprometerse a responderlas durante el día.

Paso 7: Despedida cordial y cierre de seguimiento telefónico.

Esquema detallado de acompañamiento telefónico por profesional según día de seguimiento



BAJO RIESGO DE COMPLICACIÓN

Día 1: Enfermero(a)

- ✓ Informará sobre el acompañamiento biopsicosocial telefónico diario durante 14 días o hasta remisión de los síntomas.
- ✓ Orientará y facilitará la elección de un único cuidador, quien asistirá al paciente durante su aislamiento domiciliario.
- ✓ Educará al paciente y a su familia por vía telefónica sobre “**Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio**” (Anexo 2).
- ✓ Solicitará correo electrónico o número de teléfono con mensajería instantánea para, luego de la llamada, enviar material informativo audiovisual con las recomendaciones ya explicadas previamente.
- ✓ Educará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Entregará teléfono de contacto en caso de consultas y avisos importantes: XXXXXXXX
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Enfermero(a) día 1

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Informar sobre el acompañamiento biopsicosocial telefónico diario.

Paso 4: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas?**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**

- iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - b. ¿Tos?
 - c. ¿Dificultad para respirar?
 - d. ¿Dolores musculares?
 - e. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - f. ¿Dolor de cabeza?
 - g. ¿Dolor de garganta?
 - h. ¿Dolor del tórax?
 - i. ¿Diarrea?
 - j. ¿Alteración del olfato o el gusto?
 - k. ¿Algún otro síntoma?
3. ¿Cuál fue el tratamiento sintomático indicado por el médico?
 - a. ¿Ha notado alivio con el tratamiento?
 - b. ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

Paso 5: Definir junto al paciente un cuidador, quien será la única persona del hogar que asistirá al paciente durante los próximos 14 días. (Anotar su nombre y número telefónico en la ficha). No es necesario que el paciente entregue el teléfono al cuidador en ese momento (queremos evitar traspaso de elementos contaminados), solo avisarle que luego de esta llamada será contactado a su propio teléfono.

Paso 6: Educar sobre “**Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio**” al paciente (**Anexo 2**). Solicitar correo electrónico o número de teléfono con mensajería instantánea para, luego de la llamada, enviar material informativo audiovisual con las recomendaciones ya explicadas previamente.

Paso 7: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 8: Educar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 9: Preguntar si tienen el número telefónico de consultas para pacientes confirmados con COVID-19 (XXXXXXX). Dejar claro que ese número es exclusivo para pacientes en cuarentena estricta, y que hay otros números para consultas generales de la población.

Paso 10: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Paso 11: Llamar al cuidador a su número telefónico y confirmar su identidad. Saludar cordialmente.

Paso 12: Educar sobre “**Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio**” al cuidador (**Anexo 2**). Solicitar correo electrónico o número de teléfono con mensajería instantánea para, luego de la llamada, enviar material informativo audiovisual con las recomendaciones ya explicadas previamente.

Paso 13: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

Paso 14: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del cuidador, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 15: Despedida cordial y recordar que ante cualquier consulta puede llamar a los números entregados previamente.

Día 2: Psicólogo(a)

- ✓ Evaluará aspectos psicosociales del paciente y su familia.
- ✓ Evaluará condiciones y dificultades para realizar la cuarentena de forma estricta.
- ✓ Educará sobre signos de alarma de salud mental.
- ✓ Educará sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Psicólogo(a) día 2

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19 (para confirmar que está en el domicilio cumpliendo su aislamiento).

Paso 3: Confirmar identidad de la persona con la que se está hablando. Realizar las siguientes preguntas:

- **¿Cómo se ha sentido?** (Evaluación general, indagar en sentimientos o preocupaciones que aparecen al ser diagnosticado con COVID-19, enfrentamiento de la situación nueva).
- **¿Qué ha sido lo más difícil del cumplimiento de la cuarentena?** Evaluación de factores que pudieran dificultar el cumplimiento de la cuarentena:
 - Salud
 - Trabajo y situación económica (Ej. ¿Cómo es su situación laboral actual?)
 - Familia (Ej. ¿Cómo ha sido la actitud de su familia frente a la cuarentena?)
 - Vivienda (Ej. ¿Cómo son las condiciones de su vivienda para realizar cuarenta?).

(En caso de presentar dificultad en alguno de los factores como vivienda, trabajo o situación económica informar a Coordinadora territorial para que active el protocolo de Consulta por Asistente Social).

Paso 4: Indagar antecedentes generales de salud mental:

- Historial de tratamiento de salud mental.
- Tratamiento farmacológico actual.
- Presencia de síntomas en la actualidad:
 - Síntomas ansiosos.
 - Síntomas depresivos.
 - Problemas del sueño.
 - Aumento del consumo de drogas o alcohol (evaluar sólo si existe el antecedente de consumo previo o aplicar criterio del profesional)
 - Ideas relacionadas con desaparecer o morir.
 - Impulso autolesivo o de agredir a alguien (y/o consumación de éste).
 - Problemas en la relación con algún miembro de la familia.

Paso 5: Educación en auto cuidado:

- Limitar exposición a noticias negativas (solo lo necesario) y pantallas.
- Establecer rutinas saludables de cuidado propio (meditación, yoga, gimnasia, arte o manualidades, escuchar música).

Paso 6: Educar en signos de alarma de salud mental:

- Mayor dificultad para levantarse que lo habitual, incapacidad para disfrutar, sensación de falta de energía o voluntad de hacer las cosas.
- Sensación de miedo o angustia extrema, “pecho apretado” o pensamientos persistentes de que algo muy malo pueda pasar.
- Pensamientos relacionados a desaparecer o a la muerte.
- Deseo o pensamientos relacionados a agredirse a sí mismo o a otros.
- Dificultad para distinguir entre la fantasía y la realidad, fenómenos alucinatorios, ideas delirantes.

Paso 7: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Paso 8: Llamar al cuidador a su teléfono personal. Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 9: Indagar acerca de la sobrecarga del cuidador, miedos y preocupaciones. Para ello, repetir el Paso 4 y 5.

- En caso de percibir una alta sobrecarga, aplicar el test sobre la carga del cuidador (Zarit y Zarit, 1982; Anexo 3), con el objetivo de corroborar la situación. En caso de puntuar alto, elaborar un plan de intervención breve, que incluya monitoreo de la salud mental del cuidador, así como también, psicoeducación (llamar idealmente día por medio). Respecto al acompañamiento del cuidador (en caso de puntuar alto) se sugiere que el equipo de salud mental (trabajador social y psicólogo) se turne para efectuar los llamados.

Paso 10: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Días 3 y 4: TENS/Profesional disponible

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.

- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por TENS días 3 y 4

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - b. **¿Tos?**
 - c. **¿Dificultad para respirar?**
 - i. **¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - ii. **¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?**
 - iii. **¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?**
 - d. **¿Dolores musculares?**
 - e. **¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?**
 - f. **¿Dolor de cabeza?**
 - g. **¿Dolor de garganta?**
 - h. **¿Dolor del tórax?**
 - i. **¿Diarrea?**
 - j. **¿Alteración del olfato o el gusto?**
 - k. **¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?**
 - l. **¿Algún otro síntoma?**
4. **¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados por médico?**
 - a. **¿Ha notado alivio con el tratamiento?**
 - b. **¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?**

Paso 4: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 5: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 6: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 5: Kinesiólogo(a)

- ✓ Realizará evaluación de la condición respiratoria del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Evaluará uso correcto de inhaladores, en caso de estar indicados: dosis, frecuencia, diferencia de inhaladores.
- ✓ Educará sobre cuidado ambiental y condiciones intradomiciliarias.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Kinesiólogo día 5

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - iv. **¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?**
 - b. **¿Tos?**
 - i. **¿Seca o con expectoración?**
 - ii. **¿Ha eliminado sangre al toser?**

- c. **¿Dificultad para respirar?**
 - i. **¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - ii. **¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?**
 - iii. **¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?**
 - iv. **¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?**
 - v. **¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?**
 - d. **¿Dolores musculares?**
 - e. **¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?**
 - f. **¿Dolor de cabeza?**
 - g. **¿Dolor de garganta?**
 - h. **¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?**
 - i. **¿Algún otro síntoma?**
- 7. ¿Le fue indicado algún tratamiento con inhaladores?**
- En caso afirmativo:**
- a. **¿Qué tan seguido los está usando?**
 - b. **¿Cómo los usa?**
 - c. **¿Le han faltado?**

Paso 4: Educar respecto al uso correcto del tratamiento inhalatorio para prevenir exacerbaciones en caso de patologías respiratorias de base. Enfatizar la diferencia de inhalador permanente con el inhalador de urgencia, frecuencia de uso, dosis. Además, se debe insistir que siempre se utilice la aerocámara y lavado periódico de este.

Paso 5: Educar respecto a las condiciones intradomiciliarias que pueden ser un factor agravante de su condición respiratoria: Tipo de calefacción, secado de ropa interior del hogar, humedad, cambios de temperatura, mascotas, ácaros, ventilación, etc.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Reforzar recomendaciones generales respecto a los cuidados de una patología respiratoria:

- Aseo nasal constante y utilización de pañuelos desechables (reforzar en adultos mayores), desechándolos posteriormente en un basurero con tapa.
- Al toser o estornudar se recomienda utilizar el antebrazo.

- Lavado de manos constante con jabón, por un mínimo de 20 segundos, sobre todo posterior a episodios de tos o estornudos.
- Limpieza de superficies o cosas de utilidad familiar y/o pública (manillas, pasamanos, baño, taza de inodoro, etc.), mediante fricción con detergentes y/o desinfectantes.
- Favorecer la ventilación del lugar.
- Evitar compartir útiles personales y/o alimentación.
- Favorecer la ingesta de líquido.

Paso 8: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 9: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 6: Médico

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Médico día 6

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - iv. **¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?**
 - b. **¿Tos?**
 - i. **¿Seca o con expectoración?**
 - ii. **¿Ha eliminado sangre al toser?**
 - c. **¿Dificultad para respirar?**

- i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
- ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
- iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
- iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
- v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
- d. ¿Palpitaciones?
- e. ¿Dolores musculares?
- f. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
- g. ¿Dolor de cabeza?
- h. ¿Dolor de garganta?
- i. ¿Dolor del tórax?
- j. ¿Diarrea?
- k. ¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?
- l. ¿Alteraciones del gusto o del olfato?
- m. ¿Lesiones extrañas en alguna parte de la piel?
- n. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
- o. ¿Algún otro síntoma?
4. ¿Siente miedo, ansiedad, preocupación, alteración del ánimo, del sueño u otro?
5. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados al inicio? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

Paso 4: De ser necesario, indicar tratamiento según sintomatología. En caso de tratamiento farmacológico, se realizará receta de forma diferida para gestionar entrega de medicamentos a domicilio.

Paso 5: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 7: Enfermero(a)

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Evaluará por vía telefónica como se han estado llevando a cabo las “Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio” explicadas el Día 1.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarma por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Enfermero(a) día 7

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - b. **¿Tos?**
 - c. **¿Dificultad para respirar? ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - d. **¿Dolores musculares?**
 - e. **¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?**
 - f. **¿Dolor de cabeza?**
 - g. **¿Dolor de garganta?**
 - h. **¿Dolor del tórax?**
 - i. **¿Diarrea?**
 - j. **¿Alteración del olfato o el gusto?**
 - k. **¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?**
 - l. **¿Algún otro síntoma?**
4. **¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados por médico? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?**

Paso 4: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 5: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro)
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 6: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Paso 7: Llamar al cuidador a su número telefónico y confirmar su identidad. Saludar cordialmente.

Paso 8: Preguntar por las medidas preventivas que está aplicando para los cuidados del paciente.

1. ¿Quiénes tienen contacto con el paciente? ¿Han logrado tener un solo cuidador o se han involucrado más integrantes del hogar?
2. ¿Qué tipo de desinfectante ha estado utilizando en la higienización (limpieza) de su hogar?
3. ¿Me podría explicar de qué forma ha realizado el aseo del baño, una vez que ha sido utilizado por el paciente confirmado?
4. ¿Cómo han realizado el aseo de la ropa de cada uno de los integrantes del grupo familiar?
5. ¿Cómo han manejado la basura o residuos del paciente confirmado?
6. ¿De qué manera han implementado el aislamiento en su hogar, se ha cumplido de buena manera?
7. ¿Cómo han implementado el uso y racionamiento de guantes y mascarillas?
8. ¿Qué problemas o situaciones ha detectado, que dificultan la tarea de mantener las indicaciones entregadas referentes al aislamiento, higienización del hogar, entre otras?

Paso 9: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del cuidador, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 10: Despedida cordial y recordar que ante cualquier consulta puede llamar a los números entregados previamente.

Día 8: Kinesiólogo(a)

- ✓ Realizará evaluación de la condición respiratoria del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Evaluará uso correcto de inhaladores, en caso de estar indicados: dosis, frecuencia, diferencia de inhaladores.
- ✓ Educará sobre cuidado ambiental y condiciones intradomiciliarias.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarma por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.

- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Kinesiólogo día 8

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?
2. ¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?
3. Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:
 - a. ¿Fiebre?
 - i. ¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?
 - ii. ¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?
 - iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - iv. ¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?
 - b. ¿Tos?
 - i. ¿Seca o con expectoración?
 - ii. ¿Ha eliminado sangre al toser?
 - c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
 - iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
 - v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Dolores musculares?
 - e. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - f. ¿Dolor de cabeza?
 - g. ¿Dolor de garganta?
 - h. ¿Dolor del tórax?
 - i. ¿Diarrea?
 - j. ¿Alteración del olfato o el gusto?
 - k. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - l. ¿Algún otro síntoma?
8. ¿Le fue indicado algún tratamiento con inhaladores?

En caso afirmativo:

 - a. ¿Qué tan seguido los está usando?
 - b. ¿Cómo los usa?
 - c. ¿Le han faltado?

Paso 4: Reforzar respecto al uso correcto del tratamiento inhalatorio para prevenir exacerbaciones en caso de patologías respiratorias de base. Enfatizar la diferencia de inhalador permanente con el inhalador de urgencia, su frecuencia de uso y dosis. Además, deberá insistir que siempre se utilice la aerocámara y lavado periódico de ésta.

Paso 5: Reforzar respecto a las condiciones intradomiciliarias que pueden ser un factor agravante de su condición respiratoria: Tipo de calefacción, secado de ropa interior del hogar, humedad, cambios de temperatura, mascotas, ácaros, ventilación, etc.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Reforzar recomendaciones generales respecto a los cuidados de una patología respiratoria:

- Aseo nasal constante y utilización de pañuelos desechables (reforzar en adultos mayores), desechándolos posteriormente en un basurero con tapa.
- Al toser o estornudar se recomienda utilizar el antebrazo.
- Lavado de manos constante con jabón, con un mínimo de 20 segundos, sobre todo posterior a episodios de tos o estornudos.
- Limpieza de superficies o elementos de utilidad familiar y/o pública (manillas, pasamanos, baño, taza de inodoro, etc) mediante fricción con detergentes y/o desinfectantes.
- Favorecer la ventilación del lugar.
- Evitar compartir útiles personales y/o alimentación.
- Favorecer la ingesta de líquido.

Paso 8: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 9: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 9: Psicólogo (a)

- ✓ Evaluará aspectos psicosociales del paciente y su familia.
- ✓ Evaluará condiciones y dificultades para realizar la cuarentena de forma estricta.
- ✓ Educará sobre signos de alarma de salud mental.
- ✓ Educará sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento.

- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Psicólogo(a) día 9

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19 (para confirmar que está en el domicilio cumpliendo su aislamiento)

Paso 3: Confirmar identidad de la persona con la que se está. Realizar las siguientes preguntas:

- **¿Cómo se ha sentido?** (Evaluación general, indagar en sentimientos o preocupaciones que aparecen al ser diagnosticado con COVID-19, enfrentamiento de la situación nueva).
- **¿Qué ha sido lo más difícil del cumplimiento de la cuarentena?** Evaluación de factores que pudieran dificultar el cumplimiento de la cuarentena:
 - Salud
 - Trabajo y situación económica (Ej. ¿Cómo es su situación laboral actual?)
 - Familia (Ej. ¿Cómo ha sido la actitud de su familia frente a la cuarentena?)
 - Vivienda (Ej. ¿Cómo son las condiciones de su vivienda para realizar cuarenta?).

(En caso de presentar dificultad en alguno de los factores como vivienda, trabajo o situación económica avisar a Coordinadora territorial para que active el protocolo de Consulta por Asistente Social).

Paso 4: Pesquisa de síntomas (o evaluar persistencia de síntomas previos).

Preguntar dirigidamente por:

- Síntomas ansiosos (irritabilidad, aumento de la ingesta de alimentos, sensación vaga de incomodidad o desasosiego, desesperación o sensación de encierro o falta de aire, pecho apretado o taquicardia, pensamientos fatalistas, dificultad para relajarse).
- Problemas del sueño (conciliación, mantención, pesadillas, sueño no reparador).
- Síntomas depresivos (mayor dificultad para levantarse que lo habitual, incapacidad para disfrutar, falta de energía o voluntad para hacer las cosas).
- Aumento del consumo de drogas o alcohol.
- Ideas relacionadas con desaparecer o morir (si es positivo, preguntar por ideación suicida y nivel de planificación).
- Impulso autolesivo o de agredir a alguien (y/o consumación de éste).
- Problemas en la relación con algún miembro de la familia.

Paso 5: Evaluar necesidad de derivar a médico, considerando los siguientes criterios:

- En tratamiento actual, con receta vencida.
- Insomnio la mayoría de los días, lo que impacta de manera significativa en la vida diaria.
- Síntomas ansiosos graves (crisis de pánico, agorafobia, incremento de ansiedad sobreagregada a trastorno previo)

- Síntomas del ánimo graves (falta extrema de energía, dificultad para levantarse grave, ideación suicida).
- Intento o consumación de auto o heteroagresión.
- Síntomas psicóticos.

(En caso de considerar la presencia de síntomas graves, informar al (la) Coordinador(a) territorial para que programe una visita domiciliaria por Médico para una evaluación presencial, evitando así que consulte en los centros de salud o en el servicio de urgencias).

Paso 6: Reforzar educación en aspectos atinentes a la situación (signos de alarma de salud mental y sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento).

Paso 7: Consultar si ha puesto en marcha las estrategias entregadas durante el día 03 y si han sido efectivas:

- En caso de ser afirmativa su respuesta para ambas preguntas, reforzar la conducta.
- En caso de ser negativa, indagar los motivos, con la finalidad de poder entregar nuevas estrategias o elaborarlas en conjunto.

Paso 8: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Paso 9: Llamar al cuidador a su teléfono personal. Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 10: Indagar acerca de la sobrecarga del cuidador, miedos y preocupaciones. Para ello, repetir el Pasos 4 y 5.

- En caso de percibir una alta sobrecarga, aplicar el test sobre la carga del cuidador (Zarit y Zarit, 1982; Anexo 3), con el objetivo de corroborar la situación. En caso de puntuar alto, elaborar un plan de intervención breve, que incluya monitoreo de la salud mental del cuidador, así como también, psicoeducación (llamar idealmente día por medio). Respecto al acompañamiento del cuidador (en caso de puntuar alto) se sugiere que el equipo de salud mental (trabajador social y psicólogo) se turne para efectuar los llamados.

Paso 11: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Día 10: Médico

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Médico día 10

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?
2. ¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?
3. Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:
 - a. ¿Fiebre?
 - i. ¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?
 - ii. ¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?
 - iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - iv. ¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?
 - b. ¿Tos?
 - i. ¿Seca o con expectoración?
 - ii. ¿Ha eliminado sangre al toser?
 - c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
 - iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
 - v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Palpitaciones?
 - e. ¿Dolores musculares?
 - f. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - g. ¿Dolor de cabeza?
 - h. ¿Dolor de garganta?
 - i. ¿Dolor del tórax?
 - j. ¿Diarrea?
 - k. ¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?
 - l. ¿Alteraciones del gusto o del olfato?
 - m. ¿Lesiones extrañas en alguna parte de la piel?
 - n. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - o. ¿Algún otro síntoma?
4. ¿Siente miedo, ansiedad, preocupación, alteración del ánimo, del sueño u otro?
5. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados al inicio? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

Paso 4: De ser necesario, indicar tratamiento según sintomatología. En caso de tratamiento farmacológico, se realizará receta de forma diferida para gestionar entrega de medicamentos a domicilio.

Paso 5: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras, si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 11: Kinesiólogo(a)

- ✓ Realizará evaluación de la condición respiratoria del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Evaluará uso correcto de inhaladores, en caso de estar indicados: dosis, frecuencia, diferencia de inhaladores.
- ✓ Educará sobre cuidado ambiental y condiciones intradomiciliarias.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Kinesiólogo día 11

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**

- iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - iv. ¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?
 - b. ¿Tos?
 - i. ¿Seca o con expectoración?
 - ii. ¿Ha eliminado sangre al toser?
 - c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
 - iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
 - v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Dolores musculares?
 - e. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - f. ¿Dolor de cabeza?
 - g. ¿Dolor de garganta?
 - h. ¿Dolor del tórax?
 - i. ¿Diarrea?
 - j. ¿Alteración del olfato o el gusto?
 - k. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - l. ¿Algún otro síntoma?
9. ¿Le fue indicado algún tratamiento con inhaladores?
- En caso afirmativo:
- a. ¿Qué tan seguido los está usando?
 - b. ¿Cómo los usa?
 - c. ¿Le han faltado?

Paso 4: Reforzar respecto al uso correcto del tratamiento inhalatorio para prevenir exacerbaciones en caso de patologías respiratorias de base. Enfatizar la diferencia de inhalador permanente con el inhalador de urgencia, su frecuencia de uso y dosis. Además, debe insistir que siempre se utilice la aerocámara y lavado periódico de ésta.

Paso 5: Reforzar respecto a las condiciones intradomiciliarias que pueden ser un factor que agrave su condición respiratoria: Tipo de calefacción, secado de ropa interior del hogar, humedad, cambios de temperatura, mascotas, ácaros, ventilación, etc.

Paso 6: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.

6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 7: Reforzar recomendaciones generales respecto a los cuidados de una patología respiratoria:

- Aseo nasal constante y utilización de pañuelos desechables (reforzar en adultos mayores), desechándolos posteriormente en un basurero con tapa.
- Al toser o estornudar se recomienda utilizar el antebrazo.
- Lavado de manos constante con jabón, por un mínimo de 20 segundos, sobre todo posterior a episodios de tos o estornudos.
- Limpieza de superficies o elementos de utilidad familiar y/o pública (manillas, pasamanos, baño, taza de inodoro, etc.), mediante fricción con detergentes y/o desinfectantes.
- Favorecer la ventilación del lugar.
- Evitar compartir útiles personales y de alimentación.
- Favorecer la ingesta de líquido.

Paso 8: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para entregar una respuesta.

Paso 9: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 12: TENS/Profesional disponible

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por TENS día 12

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**

- ii. ¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?
- iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
- b. ¿Tos?
- c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
- d. ¿Dolores musculares?
- e. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
- f. ¿Dolor de cabeza?
- g. ¿Dolor de garganta?
- h. ¿Dolor del tórax?
- i. ¿Diarrea?
- j. ¿Alteración del olfato o el gusto?
- k. ¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?
- l. ¿Algún otro síntoma?
- 4. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados por médico?
 - a. ¿Ha notado alivio con el tratamiento?
 - b. ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

Paso 4: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras, si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 5: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.
6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas.

Paso 6: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Día 13: Psicólogo (a)

- ✓ Evaluará aspectos psicosociales del paciente y su familia.
- ✓ Evaluará condiciones y dificultades para realizar la cuarentena de forma estricta.
- ✓ Educará sobre signos de alarma de salud mental.
- ✓ Educará sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento.

- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Psicólogo(a) día 13

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19 (para confirmar que está en el domicilio cumpliendo su aislamiento).

Paso 3: Confirmar identidad de la persona con la que se está. Realizar las siguientes preguntas:

- **¿Cómo se ha sentido?**(Evaluación general, indagar en sentimientos o preocupaciones que aparecen al ser diagnosticado con COVID-19, enfrentamiento de la situación nueva).
- **¿Qué ha sido lo más difícil del cumplimiento de la cuarentena?** Evaluación de factores que pudieran dificultar el cumplimiento de la cuarentena:
 - Salud
 - Trabajo y situación económica (Ej. ¿Cómo es su situación laboral actual?)
 - Familia (Ej. ¿Cómo ha sido la actitud de su familia frente a la cuarentena?)
 - Vivienda (Ej. ¿Cómo son las condiciones de su vivienda para realizar cuarenta?).

(En caso de presentar dificultad en alguno de los factores como vivienda, trabajo o situación económica, debe informar a Coordinadora territorial para que active el protocolo de Consulta por Asistente Social).

Paso 4: Pesquisa de síntomas (o evaluar persistencia de síntomas previos).

Preguntar dirigidamente por:

- Síntomas ansiosos (irritabilidad, aumento de la ingesta de alimentos, sensación vaga de incomodidad o desasosiego, desesperación o sensación de encierro o falta de aire, pecho apretado o taquicardia, pensamientos fatalistas, dificultad para relajarse).
- Problemas del sueño (conciliación, mantención, pesadillas, sueño no reparador).
- Síntomas depresivos (mayor dificultad para levantarse que lo habitual, incapacidad para disfrutar, falta de energía o voluntad para hacer las cosas).
- Aumento del consumo de drogas o alcohol.
- Ideas relacionadas con desaparecer o morir (si es positivo, preguntar por ideación suicida y nivel de planificación).
- Impulso autolesivo o de agredir a alguien (y/o consumación de este).
- Problemas en la relación con algún miembro de la familia.

Paso 5: Evaluar necesidad de derivar a médico, considerando los siguientes criterios:

- En tratamiento actual, con receta vencida.
- Insomnio la mayoría de los días, que impacta de manera significativa en la vida diaria
- Síntomas ansiosos graves (crisis de pánico, agorafobia, incremento de ansiedad sobreagregada a trastorno previo).

- Síntomas del ánimo graves (falta extrema de energía, dificultad para levantarse grave, ideación suicida).
- Intento o consumación de auto o heteroagresión.
- Síntomas psicóticos.

(En caso de considerar la presencia de síntomas graves, informar al (la) Coordinador(a) territorial para que programe una visita domiciliaria por Médico para una evaluación presencial, evitando así que consulte en los centros de salud o en el servicio de urgencias).

Paso 6: Reforzar educación en aspectos atinentes a la situación (signos de alarma de salud mental y sobre estrategias para sobrellevar mejor el aislamiento).

Paso 7: Consultar si ha puesto en marcha las estrategias entregadas durante el día 03 y si han sido efectivas:

- En caso de ser afirmativa su respuesta para ambas preguntas, reforzar la conducta.
- En caso de ser negativa, indagar los motivos, con la finalidad de poder entregar nuevas estrategias o elaborarlas en conjunto.

Paso 8: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Paso 9: Llamar al cuidador a su teléfono personal. Saludar con cortesía e identificarse (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 10: Indagar acerca de la sobrecarga del cuidador, miedos y preocupaciones. Para ello, repetir el Pasos 4 y 5.

- En caso de percibir una alta sobrecarga, aplicar el test sobre la carga del cuidador (Zarit y Zarit, 1982; Anexo 3), con el objetivo de corroborar la situación. En caso de puntuar alto, elaborar un plan de intervención breve, que incluya monitoreo de la salud mental del cuidador, así como también, psicoeducación (llamar idealmente día por medio). Respecto al acompañamiento del cuidador (en caso de puntuar alto) se sugiere que el equipo de salud mental (trabajador social y psicólogo) se turne para efectuar los llamados.

Paso 11: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días.

Día 14: Enfermero(a)

- ✓ Realizará evaluación general del estado de salud del paciente y aparición de complicaciones.
- ✓ Evaluará por vía telefónica como se han estado llevando a cabo las “Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio” explicadas el Día 1.
- ✓ Reforzará sobre signos y síntomas de alarmas por los que consultar, previendo una posible complicación del cuadro.
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.

Pauta llamado telefónico por Enfermero(a) día 14

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. **¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?**
 2. **¿Cuáles son sus principales síntomas? ¿Han aparecido nuevos síntomas?**
 3. **Preguntar dirigidamente por los siguientes síntomas, si es que éstos no fueron mencionados:**
 - a. **¿Fiebre?**
 - i. **¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?**
 - ii. **¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?**
 - iii. **¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?**
 - b. **¿Tos?**
 - c. **¿Dificultad para respirar? ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?**
 - d. **¿Dolores musculares?**
 - e. **¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?**
 - f. **¿Dolor de cabeza?**
 - g. **¿Dolor de garganta?**
 - h. **¿Dolor del tórax?**
 - i. **¿Diarrea?**
 - j. **¿Alteración del olfato o el gusto?**
 - k. **¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?**
 - l. **¿Algún otro síntoma?**
 4. **¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados por médico? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?**
- ❖ **Si el paciente es un adulto mayor, pedir hablar con alguien que viva con él para preguntarle por alteraciones de la conducta, como agitación nocturna o desorientación en cualquier momento del día.**

Paso 4: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras, si no puede responder alguna duda del paciente, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 5: Reforzar sobre signos y síntomas de alarma por los que debe consultar telefónicamente.

1. Dificultad para respirar (al caminar, moverse, con el vapor de la ducha, al recostarse u otro).
2. Coloración azulada de dedos y labios.
3. Tos con sangre.
4. Fiebre > 38°C (>37.5°C en adultos mayores de 65 años) que no cede con el tratamiento indicado.
5. Aparición o aumento de desorientación, agitación o alteraciones del comportamiento.

6. Decaimiento o somnolencia excesiva.
7. Cualquier empeoramiento de su estado general o de sus síntomas

Paso 6: Despedida cordial y reforzar que seguiremos llamando en los próximos días. Estaremos atentos a su estado de salud y a las novedades que se pudieran presentar.

Paso 7: Llamar al cuidador a su número telefónico y confirmar su identidad. Saludar cordialmente.

Paso 8: Preguntar por las medidas preventivas que está aplicando para los cuidados del paciente.

1. ¿Quiénes tienen contacto con el paciente? ¿Han logrado tener un solo cuidador o se han involucrado más integrantes?
2. ¿Qué tipo de desinfectante ha estado utilizando en la higienización (limpieza) de su hogar?
3. ¿Me podría explicar de qué forma ha realizado el aseo del baño, una vez que ha sido utilizado por el paciente confirmado?
4. ¿Cómo han realizado el aseo de la ropa de cada uno de los integrantes del grupo familiar?
5. ¿Cómo han manejado la basura o residuos del paciente confirmado?
6. ¿De qué manera han implementado el aislamiento en su hogar, se ha cumplido de buena manera?
7. ¿Cómo han implementado el uso y racionamiento de guantes y mascarillas?
8. ¿Qué problemas o situaciones ha detectado, que dificultan la tarea de mantener las indicaciones entregadas referentes al aislamiento, higienización del hogar, entre otras?

Paso 9: Aclarar dudas y reforzar las medidas preventivas que no estén claras. Si no puede responder alguna duda del cuidador, debe reconocer que no tiene la información para responder su pregunta, pero que lo averiguará y volverá a llamar para responder la pregunta.

Paso 10: Despedida cordial y recordar que ante cualquier consulta puede llamar a los números entregados previamente.

Día 15: Médico

- ✓ Evaluará curso de la enfermedad, remisión o persistencia de síntomas, necesidad de extender el seguimiento telefónico o de realizar visita domiciliaria
- ✓ Indagará sobre el cumplimiento de cuarentena obligatoria de paciente confirmado con COVID-19.
- ✓ Realizará cierre del seguimiento telefónico y dará indicaciones de cuidados generales a pacientes con remisión completa de sus síntomas y en condiciones de alta.

Pauta llamado telefónico por Médico día 15

Paso 1: Saludar con cortesía e identificarse indicando el nombre del funcionario que realiza la llamada (llamando desde el DESAM o CESFAM).

Paso 2: Pedir hablar con el paciente confirmado con COVID-19, verificando que se encuentre en su domicilio. Confirmar su identidad.

Paso 3: Realizar las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo se ha sentido en general? ¿Se siente mejor, peor o igual que ayer?
2. ¿Persiste con síntomas? ¿Aparecieron nuevos síntomas? ¿Cuáles?

*** SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA: Saltar a Paso 5.**

*** SI LA RESPUESTA ES AFIRMATIVA: Continuar con Pasos 3 y 4.**

- a. ¿Fiebre?
 - i. ¿Tiene termómetro para tomarse la temperatura?
 - ii. ¿Cuándo fue la última vez que se tomó la temperatura con termómetro?
 - iii. ¿Cuánta temperatura marcó el termómetro la última vez que se la tomó?
 - iv. ¿Ha cedido con las medidas físicas y farmacológicas indicadas?
 - b. ¿Tos?
 - i. ¿Seca o con expectoración?
 - ii. ¿Ha eliminado sangre al toser?
 - c. ¿Dificultad para respirar?
 - i. ¿Se siente ahogado o muy cansado al vestirse, levantarse de la cama o caminar al baño?
 - ii. ¿El frío, calor o vapor de la ducha le provocan dificultad para respirar?
 - iii. ¿Ha tenido que levantar la cabecera de la cama?
 - iv. ¿Ha visto que sus labios o dedos se han puesto azules?
 - v. ¿Siente dolor al pecho en reposo o al respirar?
 - d. ¿Palpitaciones?
 - e. ¿Dolores musculares?
 - f. ¿Decaimiento? ¿Está acostado en su cama o puede levantarse?
 - g. ¿Dolor de cabeza?
 - h. ¿Dolor de garganta?
 - i. ¿Dolor del tórax?
 - j. ¿Diarrea?
 - k. ¿Ha podido alimentarse e hidratarse adecuadamente?
 - l. ¿Alteraciones del gusto o del olfato?
 - m. ¿Lesiones extrañas en alguna parte de la piel?
 - n. ¿Desorientación, somnolencia, agitación nocturna, alteraciones del comportamiento?
 - o. ¿Algún otro síntoma?
3. ¿Siente miedo, ansiedad, preocupación, alteración del ánimo, del sueño u otro?
 4. ¿Ha seguido los horarios y dosis de tratamiento indicados al inicio? ¿Ha notado alivio con el tratamiento? ¿Ha tenido algún efecto no deseado con los medicamentos?

Paso 4: De ser necesario, gestionar visita domiciliaria por médico para evaluar de forma presencial síntomas y signos de persistencia o complicación del cuadro. Realizarlo con todas las EPP indicadas. Según la evaluación, el médico determinará si el paciente es dado de alta del seguimiento telefónico, se traslada a un centro de mayor complejidad o si debe continuar con seguimiento telefónico, indicando por cuánto tiempo y quién deberá realizar los llamados.

Paso 5: En caso de remisión completa del cuadro, realizar cierre del proceso de aislamiento obligatorio en domicilio, indicando que ya puede salir de su habitación y domicilio, pero reforzando las medidas a seguir para evitar la propagación del virus:

- Distanciamiento social:
 - Mantener una separación física de al menos un metro de distancia.
 - No tener contacto físico al saludar o despedir.
- En lo posible, evitar actividades presenciales.
- No debe compartir artículos de higiene personal, ni de alimentación con otros habitantes del hogar o compañeros de trabajo, colegios u otros.
- Realizar higiene de manos frecuente: lavado con agua y jabón o aplicar solución de alcohol (alcohol gel).
- En caso de estornudar o toser, cubrirse la nariz y boca con pañuelo desechable o el antebrazo.
- Los pañuelos desechables debe eliminarlos en forma inmediata en recipiente con tapa.
- Uso obligatorio de mascarilla en espacios públicos, transporte público, centros de salud, supermercados y otros.

Paso 6: Preguntar por dudas y resolverlas dentro de lo posible. Si no se pueden resolver inmediatamente, comprometerse a responderlas durante el día.

Paso 7: Despedida cordial y cierre de seguimiento telefónico.

Anexo 1: Definiciones

(Según protocolo de contactos de casos COVID-19 en fase 4, versión 2 del 25 de marzo del 2020)

Distanciamiento social: El distanciamiento social es una medida de mitigación comunitaria, frecuentemente utilizada en pandemias o en el contexto de alerta sanitaria. Esta medida corresponde a la disminución del contacto físico básico entre personas en cualquier situación.

Cuarentena: Es una restricción preventiva de actividades para personas que estuvieron expuestas a SARS-CoV-2 y que actualmente no tienen síntomas que consiste en limitar su contacto con otras personas en sitios designados hasta el término del período de incubación.

Aislamiento: Es una restricción preventiva de actividades para personas confirmados de COVID-19, que consiste en limitar su contacto con otras personas en sitios designados hasta el término del período infectante.

Caso sospechoso en fase 4: (según ordinario B51 N°895 del 18 de marzo 2020, Actualización de definición de caso sospechoso para vigilancia epidemiológica ante brote de COVID-19 en China)

A.- Paciente con enfermedad respiratoria aguda que presente fiebre o al menos un signo o síntoma de enfermedad respiratoria; Y con historia de viaje o residencia en un país/área o territorio que reporta transmisión local de COVID-19 durante los 14 días previos al inicio de síntomas.

B.- Paciente con cualquier enfermedad respiratoria aguda y haber estado en contacto con un caso confirmado o probable de COVID-19 en los 14 días previos al inicio de síntomas.

C.- Paciente con infección respiratoria aguda, independiente de la historia de viaje o contacto con un caso confirmado de COVID-19 y que presenta fiebre (37,8°) y al menos uno de los siguientes síntomas: odinofagia, tos, mialgias o disnea (dificultad para respirar).

D.- Paciente con infección respiratoria aguda grave (que presente fiebre, tos y dificultad respiratoria) y que requiera hospitalización.

Nueva definición (actualizado el 27 de abril del 2020)

Caso sospechoso es aquel que presenta la siguiente sintomatología: Fiebre mayor a 37,8° sin otra causa evidente y/o otros signos sugerentes, tales como; dolores musculares, de garganta, tos, dificultad respiratoria, dolor torácico, decaimiento, cianosis -falta de oxígeno que se refleja en el color azulado del borde las orejas o dedos-, diarrea y respiración jadeante. Además, de alteración aguda del sentido del olfato o del gusto.

Caso probable: caso sospechoso en que el análisis de laboratorio por PCR para COVID-2019 resultó no concluyente.

Caso confirmado: caso sospechoso en que la prueba específica para COVID-19 resultó positivo.

Anexo 2: Recomendaciones para manejo de pacientes infectados con COVID-19 en domicilio

- Habitación aislada:
 - Coloque al paciente en una habitación individual bien ventilada. Mantener la puerta cerrada dentro de lo posible.
 - Los miembros del hogar deben permanecer en una habitación diferente al enfermo o, si eso no es posible, mantenga una distancia de al menos 1 metro de la persona enferma (por ejemplo, dormir en una cama separada).
 - Limite el movimiento del paciente y minimice el uso de espacios compartidos. Asegúrese de que los espacios compartidos (por ejemplo, cocina, baño) estén bien ventilados (por ejemplo, mantener las ventanas abiertas).
 - Si el paciente debe salir de su habitación, lo hará usando mascarilla y realizando lavado de manos al salir de la habitación.
 - Se recomienda disponer de un sistema de comunicación por vía telefónica o mediante intercomunicador (como los utilizados para la vigilancia de los bebés) para comunicarse con los familiares, sin necesidad de salir de la habitación.

- Baño:
 - Si es posible, disponer de un baño exclusivo para el paciente. Si no, se debe hacer desinfección del baño común después de cada vez que sea utilizado por el paciente.

- Cuidador:
 - Limite el número de cuidadores del paciente, idealmente asignar una persona que tenga buena salud, sin factores de riesgo (enfermedades crónicas, embarazadas o adultos mayores).
 - Restringir las visitas.
 - El cuidador debe usar una mascarilla todo el tiempo mientras esté en la misma habitación con la persona enferma. Las mascarillas no deben tocarse ni manipularse durante el uso. Si la mascarilla se humedece o ensucia con secreciones, debe cambiarse de inmediato. Deseche la mascarilla después de su uso y realice la higiene de las manos después de quitarse la mascarilla.
 - Realice lavado de manos después de todo contacto con personas enfermas. El lavado de manos debe realizarse antes y después de la preparación comida, antes de comer, después de ir al baño y cuando las manos se vean sucias.
 - Es deseable utilizar toallas de papel desechables para secar las manos. Si no está disponible, use toallas de tela exclusiva para el enfermo, otra para el cuidador y una tercera para los demás habitantes del hogar. Reemplácelas cuando se mojen.
 - Evite el contacto directo con fluidos corporales, particularmente orales, secreciones respiratorias y heces. Use guantes desechables para proporcionar cuidado bucal, respiratorio y cuando esté en contacto con heces, orina y desechos. Realizar lavado de manos antes y después de quitarse los guantes.
- Contacto o exposición:
 - La higiene respiratoria debe ser practicada por todos, especialmente por las personas enfermas. Higiene respiratoria se refiere a cubrirse la boca y la nariz durante la tos o estornudar con mascarillas, pañuelos desechables o codo flexionado, seguido de lavado de manos. Deseche los materiales utilizados para cubrir la boca o la nariz.
 - Evite otros tipos de contactos o exposición con personas enfermas o artículos contaminados en su entorno inmediato (por ejemplo, evite compartir cepillos de dientes, cigarrillos, utensilios para comer, platos, bebidas, toallas, paños o ropa de cama, teléfonos celulares).
- Aseo y desinfección:
 - Limpie y desinfecte diariamente todas las superficies del hogar, priorizando las que son manipuladas con mayor frecuencia: manillas, pasamanos, inodoros, llaves de agua, veladores, mesas, sillas, entre otros.
 - Primero, limpiar las superficies con paño con detergente común y agua para eliminar todos los residuos. Enjuagar con agua.
 - Segundo, aplicar con rociador o paño algún desinfectante:
 - Cloro doméstico (hipoclorito de sodio) a una concentración inicial de 5%. Lo anterior equivale a que por cada litro de agua se debe agregar 20 cc de cloro (4 cucharaditas) a una concentración de un 5%.
 - Para las superficies que podrían ser dañadas por el cloro, se puede utilizar una concentración de etanol del 70% (alcohol).

- La limpieza debe ser efectuada con elementos de protección, tales como mascarilla y guantes de aseo resistentes y de manga larga.
 - Ventilar los espacios que han sido recientemente desinfectados
 - La ropa utilizada por el paciente, como también la ropa de cama, toallas de baño y de mano, se sugieren lavar a máquina a 60–90 ° C con detergente común y secar bien. Coloque ropa contaminada en una bolsa plástica. No agite la ropa sucia y evite el contacto directo de la piel y la ropa con materiales contaminados. Use guantes desechables y ropa protectora (por ejemplo, delantales de plástico) al limpiar y manipular superficies o ropa sucia contaminadas con fluidos corporales. Realizar lavado de manos después de quitarse los guantes.
 - Vasos, platos, cubiertos y otros utensilios deben limpiarse con detergente común y agua caliente después del uso, pudiendo ser reutilizados una vez secos.
- Manejo de residuos:
 - Los residuos del paciente, incluido el material desechable utilizado por la persona enferma (guantes, pañuelos, mascarillas), se han de eliminar en una bolsa de plástico (BOLSA 1) en un cubo de basura dispuesto en la habitación, preferiblemente con tapa y pedal de apertura, sin realizar ninguna separación para el reciclaje.
 - La bolsa de plástico (BOLSA 1) debe cerrarse adecuadamente e introducirla en una segunda bolsa de basura (BOLSA 2), al lado de la salida de la habitación, donde además se depositarán los guantes y mascarilla utilizados por el cuidador y se cerrará adecuadamente antes de salir de la habitación.
 - La BOLSA 2, con los residuos anteriores, se depositará en la bolsa de basura (BOLSA 3) con el resto de los residuos domésticos. La BOLSA 3 también se cerrará adecuadamente y se depositará en el contenedor municipal.
 - Inmediatamente después se realizará una completa higiene de manos, con agua y jabón, al menos 40-60 segundos.
 - Todas las personas que viven bajo el mismo techo del enfermo son consideradas contactos y su salud debe ser monitoreada por la autoridad sanitaria local (Ver “Protocolo de acompañamiento para casos contacto de COVID-19”).
 - Las personas diagnosticadas con COVID-19 deben cumplir una cuarentena por 14 días, desde el diagnóstico. Sin perjuicio de lo anterior, dicho tiempo puede extenderse si no se ha recuperado totalmente de la enfermedad.

Anexo 3: Test Sobrecarga del Cuidador (Zarit y Zarit, 1982)

Puntuación:

0 Nunca **1** Rara vez **2** Algunas veces **3** Bastantes veces **4** Casi siempre

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	0	1	2	3	4
1. ¿Piensa que su familiar le pide más ayuda de la que realmente necesita?					
2. ¿Piensa que debido al tiempo que dedica a su familiar no tiene suficiente tiempo para usted?					
3. ¿Se siente agobiado por intentar compatibilizar el cuidado de su familiar con otras responsabilidades (trabajo, familia)?					
4. ¿Siente vergüenza por la conducta de su familiar?					
5. ¿Se siente enfadado cuando está cerca de su familiar?					
6. ¿Piensa que el cuidar de su familiar afecta negativamente la relación que usted tiene con otros miembros de su familia?					
7. ¿Tiene miedo por el futuro de su familiar?					
8. ¿Piensa que su familiar depende de usted?					
9. ¿Se siente tenso cuando está cerca de su familiar?					
10. ¿Piensa que su salud ha empeorado debido a tener que cuidar de su familiar?					
11. ¿Piensa que no tiene tanta intimidad como le gustaría debido al cuidado de su familiar?					
12. ¿Piensa que su vida social se ha visto afectada de manera negativa por tener que cuidar a su familiar?					

13. ¿Se siente incómodo por distanciarse de sus amistades debido al cuidado de su familiar?					
14. ¿Piensa que su familiar le considera a usted la única persona que le puede cuidar?					
15. ¿Piensa que no tiene suficientes ingresos económicos para los gastos de cuidar a su familiar, además de sus otros gastos?					
16. ¿Piensa que no será capaz de cuidar a su familiar por mucho más tiempo?					
17. ¿Siente que ha perdido el control de su vida desde que comenzó la enfermedad de su familiar?					
18. ¿Desearía poder dejar el cuidado de un familiar a otra persona?					
19. ¿Se siente indeciso sobre qué hacer con su familiar?					
20. ¿Piensa que debería hacer más por su familiar?					
21. ¿Piensa que podría cuidar mejor a su familiar?					
22. Globalmente, ¿qué grado de "carga" experimenta por el hecho de cuidar a su familiar?					

Puntuación máxima de 88 puntos. No existen normas ni puntos decorte establecidos. Sin embargo, suele considerarse indicativa de "no sobrecarga" una puntuación inferior a 46, y de "sobrecargaintensa" una puntuación superior a 56.