

Intercambio de experiencias, historias y buenas prácticas en Atención Primaria de Salud para enfrentar la pandemia de la COVID-19 – Perú

“Dr. Link”



Anexo 1. Formulario de aplicación

Comunidad de Prácticas en Atención Primaria de Salud en Perú
CdP - APS

I. Información General

Título de la experiencia:

Dr Link

Nombre de la organización/institución que postula:

Municipalidad de San Borja

Nombre y cargo de la máxima autoridad de la organización/institución:

Carlos Alberto Tejada Noriega

Nombre del área/unidad operativa implicada en la experiencia de buenas prácticas:

Gerencia de Salud Pública

Nombre de la categoría a la que postula:

Departamento, provincia, distrito en el que se desarrolla la experiencia:

Líder del Equipo:

Nombres y apellidos: Diego Rolando Venegas Ojeda

Cargo: Gerente de Salud Pública

Contacto principal: Diego Rolando Venegas Ojeda

Correo electrónico 1 (Institucional): diego.venegas@msb.gob.pe

Correo electrónico 2 (Opcional):

Teléfono fijo: 612 5555 anexo 277

Teléfono móvil: 998119532

Personas del Equipo:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PROFESIÓN Y GRADOS	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO MÓVIL	ACTIVIDADES
DIEGO ROLANDO VENEGAS OJEDA	GERENTE DE SALUD PÚBLICA	MEDICO ONCOLOGO	diego.venegas@msb.gob.pe		998119532	Gestión de la estrategia, coordinación con gerencias que colaboran a implementar el programa
LUISA CRISTINA ASTOC ONDOR LÓPEZ	SUPERVISORA MEDICO GENERAL	MEDICO CIRUJANO	apoyogsp6@msb.gob.pe	lucrial284@gmail.com	951207033	Gestión de la plataforma y coordinación para la promoción de la plataforma

Reconocimiento de Buenas Prácticas en Atención Primaria de Salud 2020

CARMEN SALOMÉ ALVAREZ RIVADENEYRA	COORDINADORA PLATAFORMA DR. LINK	CIRUJANO DENTAL		carmen.aiko19@gmail.com	970543452	Coordinadora de la Plataforma para su adecuado funcionamiento
ROBERT ELVIS MAZAPATIÑO	GESTOR DE CITAS	TÉCNICO ENFERMERÍA		roberthmed1989@hotmail.com	997478685	Gestor de citas, comunicación con los médicos y pacientes para adecuado uso de la plataforma

II. Resumen:

La atención en el primer nivel de Salud se vió restringida solo a casos de Covid, dejando de lado la atención a pacientes con sintomas leves, que podían no ser covid y a pacientes con

enfermedades crónicas. A raíz que se evidenció que la cuarentena estricta y se declaró estado de emergencia de salud a nivel nacional se buscó una estrategia, para que a través de teleorientación con un profesional de la salud pudiera manejar sus enfermedades ya sean crónicas o episodios agudos. Es así como se creó Dr Link, fue aprobado el 27 de marzo mediante Resolución de Alcaldía N° 084-2020, en funcionamiento desde abril. Siendo el único Gobierno local en implementar una estrategia de este nivel para beneficio de la población.

Los vecinos llaman a la Central Municipal 631-1000 indicando con qué especialidad deseaban atenderse y dejando sus datos especificando que medio de comunicación facilitaba su atención, de esta manera logramos adherencia al servicio logrando 100% de atenciones. El servicio es gratuito; los médicos que prestan el servicio es uno de planta y los demás especialistas reconocidos colaboran de manera altruista.

Hasta la fecha se han atendido a más de 2500 personas

III. Descripción de la Experiencia: En máximo 1500 palabras.

A. Introducción

Al declarar Estado de Emergencia los centros de atención cerraron es por ese motivo que muchas personas dejaron de tener consultas por diferentes patologías viéndose perjudicados y poniendo en riesgo su salud.

B. Objetivos

¿Cuál era el objetivo principal? y ¿Cuáles eran los objetivos secundarios? (En caso de objetivo secundario)

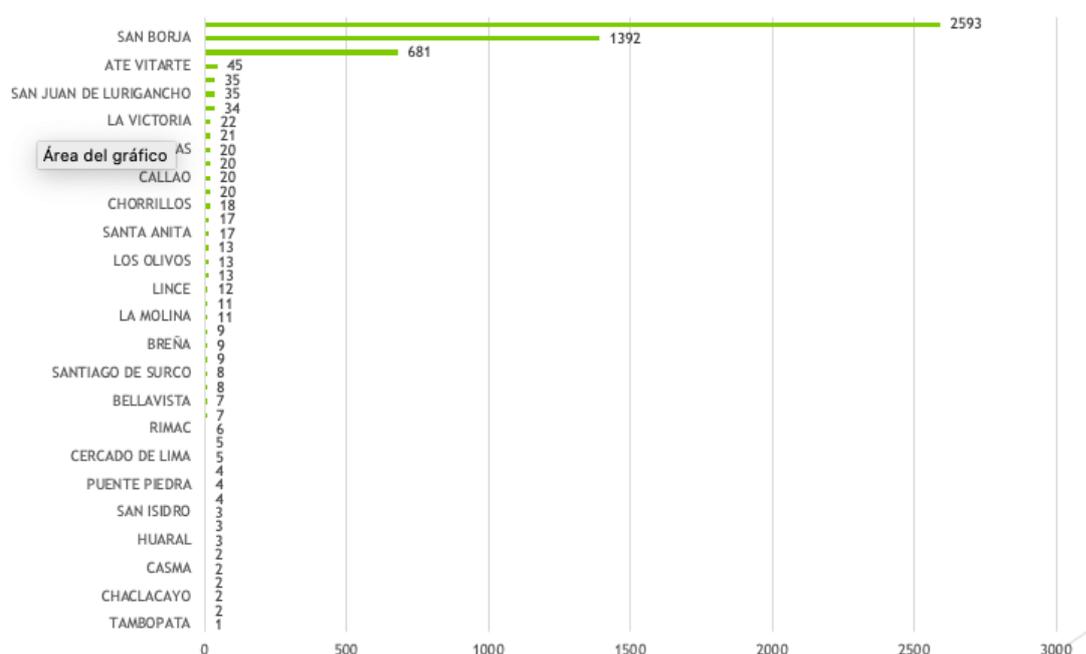
Creación de la primera plataforma virtual de teleorientación médica, como iniciativa de una estrategia de beneficio a nuestros vecinos y luego a la población en general.

El público objetivo fue los más de 130,000 vecinos de San Borja.

C. Población

El público objetivo fue los más de 130,000 vecinos de San Borja, se vio beneficiados diferentes personas ya que se atendió a pacientes a nivel nacional como se evidencia en el cuadro adjunto.

NÚMERO DE PACIENTES ATENDIDOS EN DR. LINK POR DISTRITO



Fuente: BD Municipalidad de San Borja – Dr. Link . Elaborado por Gerencia de Salud Pública-MSB, 2020

D. Descripción de la experiencia, acciones claves de implementación y métodos

Dr Link nace de la necesidad de Consulta Médica que por la pandemia se vio restringida. Se crea via Resolución de Alcaldía la plataforma virtual en beneficio de los vecinos del distrito y alcanza a más personas (mayoría de personas de otros distritos con familiares que viven en San Borja y deseaban contar con dicha atención)

La atención empieza llamando el 631-1000, donde un personal capacitado registra los síntomas, y datos generales para el contacto con el paciente, a este nivel se divide las atenciones via vieollamada o via telefonica. Otro Personal de salud recibe la informacion y arma el cronograma para agendar la cita con el especialista. Se envía el link via mail y se informa por telefono el día de la atención ya sea médica y/o psicologica. El gestor de citas corrobora que el paciente y el especialista se encuentren conectados para así evitar no se concrete la atención. Se realiza de manera aleatorizada una encuesta de satisfacción para saber la opinion de los usuarios del servicio.

Etapa	mes y año de ejecución
¿Cuándo empezó y cuánto duró el diseño de la iniciativa?	Marzo 2020, empezó el piloto
¿Cuándo inició y cuánto duró la implementación de la iniciativa?	Marzo 2020 se aprueba via Resolución de Alcaldía
¿En qué año y mes culminó o culminará? Indicar si es indefinido.	Indefinido, luego de la pandemia, seguirá funcionando para la gestión sanitaria con énfasis en fortalecer la estrategia de Telemedicina.

Esta experiencia está diseñada para crecer a futuro como una plataforma de clinica en linea y contar con mayor número de especialidades para ampliar la oferta.

E. Resultados generales e impacto (indicadores, impacto en números) de la implementación de la experiencia (En el caso que se cuente con resultados)

Reconocimiento de Buenas Prácticas en Atención Primaria de Salud 2020

Se logró llegar a atender 2593 de vecinos de San Borja en atenciones via videollamada y llamada telefónica.

Al ser una estrategia nueva ya que solo los seguros contaban con un servicio parecido, el número de atenciones crea un nuevo precedente

Hasta la fecha se siguen atendiendo diariamente a los vecinos que solicitan el servicio

Variable ¿Qué estoy midiendo? Ejemplo: Satisfacción de beneficiarios.	Indicador ¿Qué medida estoy usando? Ejemplo: Porcentaje de beneficiarios satisfechos.	Situación previa a la Experiencia Ejemplo: 15% de beneficiarios satisfechos.	Resultados después de la Experiencia Ejemplo: 87% de beneficiarios satisfechos
<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de beneficiarios satisfechos 	<ul style="list-style-type: none"> 	<ul style="list-style-type: none"> 96% de 148 personas encuestadas

Fuente : <http://www.munisanborja.gob.pe/especial-observatorio-municipal-covid-19/>

Impacto alcanzado:

Antes	Después
<ul style="list-style-type: none"> 0% de atenciones en consulta médica y psicológica vía plataformas digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> 2593 total de atenciones vía plataformas digitales
<ul style="list-style-type: none"> No existía una herramienta de tele consulta distrital 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de teleconsulta distrital en uso
<ul style="list-style-type: none"> Plataformas de tele consulta solo si el seguro privado lo tenía dentro de su oferta (previo pago de prima) 	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma 100% gratuita gestionada por un Gobierno Local

Dificultad Interna*	¿Cómo la enfrentó?
<ul style="list-style-type: none"> Numero limitado de especialistas 	<ul style="list-style-type: none"> Se fortaleció la atención de medicina general y se contaron con otras especialidades para tener opciones de profesionales de salud.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de personal entrenado 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación al personal de salud del consultorio que era inactivado por las medidas del estado de emergencia

Dificultad Externa*	¿Cómo se enfrentó?
<ul style="list-style-type: none"> Limitación de una adecuada reglamentación sobre telesalud 	<ul style="list-style-type: none"> Atención básica y convenio con Minsa para medicación en temas de Covid
<ul style="list-style-type: none"> Fallas propias de la plataforma Zoom 	<ul style="list-style-type: none"> Se integra el servicio de firewall

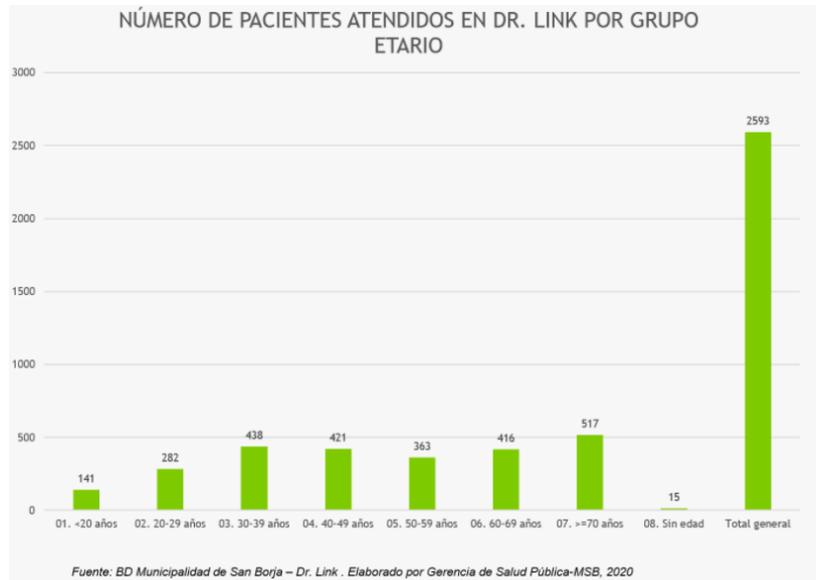
F. Enseñanzas extraídas (opcional, si considera relevante)

- La Población se está familiarizando con las nuevas herramientas que se les está

Reconocimiento de Buenas Prácticas en Atención Primaria de Salud 2020

ofreciendo para cubrir las necesidades de atención médica y psicológica.

- Se evidencia el interés por incrementar la oferta de especialidades.
- Diferentes edades son las que utilizan el servicio, se penso que iban a ser mas adultos jovenes sin embargo se ve que la población que uso el servicio está distribuida casi en todos los grupos poblacionales



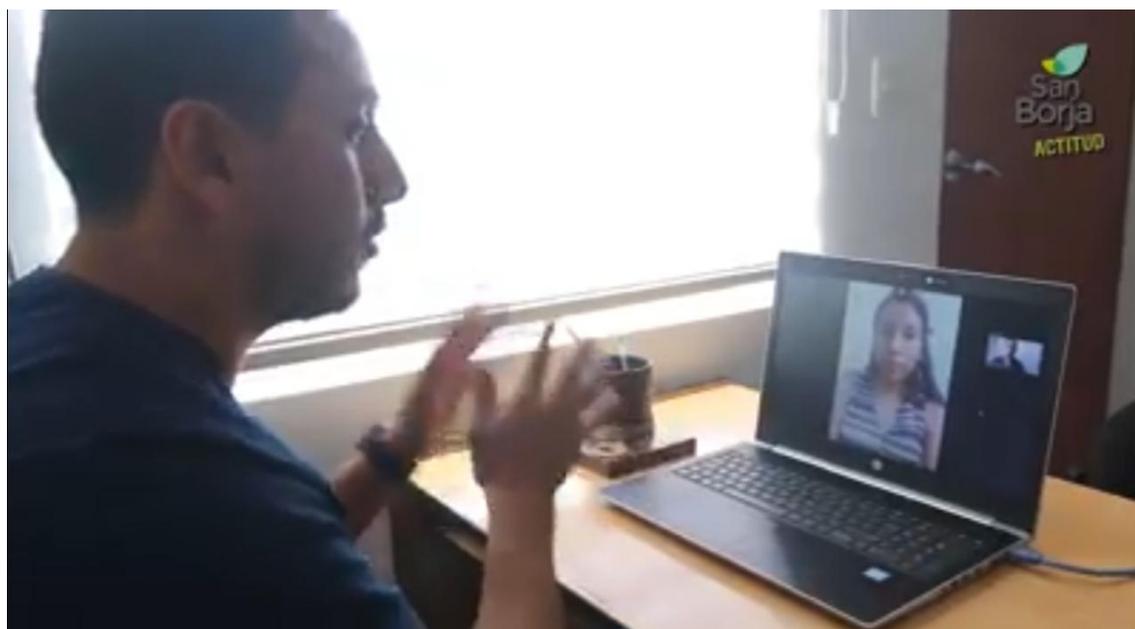
Anexos:

Videos:

<https://www.facebook.com/watch/?v=537405096963517>

A. Fotografía del Equipo Ejecutor de la Experiencia





B. Datos del equipo gestor de la experiencia

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	PROFESIÓN Y GRADOS	CORREO ELECTRÓNICO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO MÓVIL	ACTIVIDADES
DIEGO ROLANDO VENEGAS OJEDA	GERENTE DE SALUD PÚBLICA	MEDICO ONCOLOGO	diego.venegas@msb.gob.pe		99811 9532	Gestión de la estrategia, coordinación con gerencias que colaboran a implementar el programa
LUISA CRISTINA ASTOC ONDOR LÓPEZ	SUPERVISORA MEDICO GENERAL	MEDICO CIRUJANO	apoyogsp6@msb.gob.pe	lucrial284@gmail.com	95120 7033	Gestión de la plataforma y coordinación para la promoción de la plataforma

CARME N SALOMÉ ALVARE Z RIVADE NEYRA	COORDIN ADORA PLATAFO RMA DR. LINK	CIRUJA NO DENTA L		carmen.aiko19@gmail.com	97054 3452	Coordin adora de la Platafor ma para su adecuad o funciona miento
ROBERT ELVIS MAZA PATIÑO	GESTOR DE CITAS	TÉCNIC O ENFER MERÍA		roberthmed1989@hotmail.com	99747 8685	Gestor de citas, comunic ación con los médicos y paciente s para adecuad o uso de la platafor ma

C. Conclusión

D. Referencias

<http://www.munisanborja.gob.pe/especial-observatorio-municipal-covid-19/>

Notas de prensa: Enlace / Link del acceso público a página institucional que incluya notas de prensa vinculadas específicamente a la práctica presentada.

Canal N:

<http://www.newshunter.biz/Viewer/video.aspx?PAU=3783986&CLI=153>

El Comercio:

<https://elcomercio.pe/lima/sucesos/coronavirus-en-el-peru-opciones-de-telemedicina-en-en-el-pais-noticia/>

Radio Nacional:

<https://www.radionacional.com.pe/novedades/para-todos/servicio-de-orientacion-medica-a-distancia-y-gratuita-para-vecinos-de-lima-y-callao>

Publimetro:

<https://publimetro.pe/actualidad/coronavirus-peru-vecinos-de-san-borja-recibiran-orientacion->

medica-a-distancia-durante-cuarentena-nndc-noticia/

Correo:

<https://diariocorreo.pe/edicion/lima/coronavirus-peru-vecinos-de-san-borja-recibiran-orientacion-medica-a-distancia-durante-cuarentena-nndc-noticia/?ref=dcr>