

## Preguntas frecuentes

En este anexo usted podrá encontrar las preguntas más comunes que le preguntarán las personas en el call center, y esto le servirá de guía y ayuda.

**¿Qué son los coronavirus?** Los coronavirus (CoV) son virus que surgen periódicamente en diferentes áreas del mundo y que causan Infección Respiratoria Aguda (IRA) de leve a grave, en personas y animales. Los virus se transmiten entre animales y de allí podrían infectar a los humanos. A medida que mejoran las capacidades técnicas para detección y la vigilancia de los países, es probable que se identifiquen más coronavirus.

**¿Qué es un hisopado nasofaríngeo?** Se realizará un procedimiento en el cual se introduce un aplicador largo con apariencia de copito en su nariz para tomar la muestra (hisopado nasofaríngeo) para la toma de la muestra y cuyas características serán explicadas antes de la toma de la muestra.

**¿Cómo se transmite el coronavirus (nCoV)?** Este virus es originario de una fuente animal y en este momento se conoce que se está transmitiendo de persona a persona. No se conoce que tan intensa puede ser esta transmisión, sin embargo la infección se produce cuando una persona enferma tose o estornuda y expulsa partículas del virus que entran en contacto con las personas con las que se tiene un contacto estrecho y su entorno. Este mecanismo es similar entre todas las Infecciones Respiratorias Agudas (IRA).

**¿Puede mi mascota contagiarme el coronavirus? ¿o si doy positivo llevarlo de mi hacia mi familia?**

Ellos pueden dar positivos al estar con una persona positiva, pero no hay pruebas de que estos animales puedan transmitir la enfermedad al ser humano y desempeñar un papel en la propagación del coronavirus (WHO). Sin embargo, evite su interacción con otras mascotas y personas (FDA, 2019)

**¿Cuáles son los signos y síntomas?** Los signos y síntomas clínicos de esta enfermedad pueden ser leves, moderados o severos y son semejantes a los de otras infecciones respiratorias agudas – IRA-, como fiebre, tos, secreciones nasales y malestar general. En otras oportunidades, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato. Sin embargo, algunos pacientes puede presentar enfermedades más graves que dificultan respirar.

**¿Qué debo hacer si tengo síntomas?**

Quédese en casa, aíslese y vigile sus síntomas, conserve al menos un metro de distancia con su familia y no comparta los mismos espacios con ellos. Siga las siguientes recomendaciones : recomendaciones Individuales y familiares (comunitarias) consignadas en las guías de call center. Y reportar su caso con su EPS.

**¿Qué pasa si no tengo EPS?**

Debe comunicarse con la secretaría de salud distrital para que sea remitido a una EAPB (Empresas Administradoras de Planes de Beneficios) para ser afiliado al régimen subsidiado.

### **¿Cuándo debo consultar a un médico? ¿Debo ir al hospital?**

Con síntomas leves no debe salir de su casa ni requiere evaluación médica, pero si su fiebre no cede y sus síntomas empeoran usted debe comunicarse con su EPS para que programen un visita médica domiciliaria para su respectiva valoración, ellos definirán según pertinencia y disponibilidad del servicio. Sin embargo, esté atento a: fiebre o tos y además respiren con dificultad (le falta el aire), sientan dolor u opresión en el pecho o tengan dificultades para hablar o moverse deben solicitar atención médica inmediatamente o asistir a un servicio de urgencias manteniendo las medidas de protección necesarias (lleve mascarilla si es posible, manténgase al menos a un metro de distancia de las demás personas y no toque las superficies con las manos.) (WHO, 2019).

### **¿Qué hago si la EPS no me asigna cita de manera prioritaria para valoración y seguimiento de mi caso?**

Frente a la negativa de las EPS de asignar citas prioritarias, es importante precisar que la Línea 3649666 opción 1 constituye el mecanismo que tiene la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá para disminuir las barreras y facilitar el acceso y la atención oportuna, integral y continua a los(as) usuarios(as) de los servicios de salud en la ciudad de Bogotá.

**¿Cómo se confirma?** El diagnóstico se hace a través de pruebas moleculares (rRT-PCR que es confirmatoria) en un laboratorio. Pero, previamente se descarta o confirma la presencia de los virus más frecuentes o su contacto con un caso confirmado, y así es posible definir si puede tener o no la enfermedad. En este momento la Universidad de los Andes presta sus instalaciones para ampliar la capacidad y dar apoyo al INS en el procesamiento de Prueba.

### **¿Cómo me toman la muestra?**

Tenga en cuenta que en el momento de la toma usted podrá pedir al personal una explicación previa del procedimiento, esto es importante pues es fundamental su colaboración para la recolección de una buena muestra. Usted estará sentado con la cabeza inclinada hacia atrás, el personal de salud encargado de la toma de la muestra usará un hisopo/escobillón (Copito) para introducirlo en una fosa nasal con el fin de recoger células epiteliales de la parte posterior de la nasofaringe, según su colaboración esto puede tomar menos de un minuto, tenga en cuenta que puede sentir alguna molestia como tos o lagrimeo pero tendrá que moverse lo menos posible hasta terminar el procedimiento.

### **¿Yo (Paciente) puedo solicitar que me hagan la Prueba en cualquier Momento? ¡NO!**

Esto es determinado por el profesional de salud, debe cumplir con la definición de caso y el criterio es del médico. Si usted tiene síntomas en este momento debe comunicarse con su EPS para ser valorado. Esta entidad le informará el debido proceso.

### **Si estoy trabajando, ¿la EPS me brinda incapacidad?**

¡Tenga en cuenta que la existencia de síntomas gripales e incluso la medida de aislamiento preventivo no se consideran, per se, una incapacidad!. Debe comunicarse con su empleador, y pactar en lo posible, sujetarse a los lineamientos de los métodos de teletrabajo o trabajo en casa. ¡Es por el cuidado de la Salud de todos!

También, tenga en cuenta que la ley respalda esto a través de la circular 018 2020 hecha por el ministerio de salud y protección social y el ministerio de trabajo.

### **¿Quién da el reporte de la muestra que me toman para análisis de COVID-19?**

Esta función debe cumplirla la IPS que presta el servicio de seguimiento, sin embargo en este estudio usted puede tener un seguido por 21 días en caso de ser asintomático; si su prueba llega a ser positiva a través de llamada telefónica, nosotros nos comunicaremos con usted para informarle el resultado de la prueba. Si es positivo, el seguimiento será canalizado a la SDS y EPS (serán notificados), y haremos seguimiento a sus contactos cercanos.

**¿Cuál es la definición de caso de la OMS para la vigilancia ?** • Paciente con IRAG que desarrolla un curso clínico inusual o inesperado, especialmente un deterioro repentino a pesar del tratamiento adecuado. • Que tenga un historial de viaje o que haya vivido en alguno de los países con brote activo de COVID - 19, en los 14 días anteriores al inicio de los síntomas • Que tenga una ocupación como trabajador de la salud en un entorno que atiende a pacientes con IRAG con etiología desconocida.

**¿Cómo es el tratamiento?** • El tratamiento es sintomático y en el caso de requerir, el manejo adecuado de acuerdo con la gravedad del paciente.

• No existe tratamiento específico para ningún coronavirus. En la actualidad no existe vacuna comprobada.

### **¿Cuáles son las medidas de prevención?**

#### **Para la comunidad**

La principal forma de prevenirlo es evitar el contacto con personas que han sido diagnosticadas con el virus. Así mismo, es importante seguir las siguientes recomendaciones:

- Lave sus manos frecuentemente durante el día.
- Use tapabocas si tiene tos, fiebre u otros síntomas de resfriado.
- Si está con personas con gripa que no tienen tapabocas, úselo usted.
- Estornude en el antebrazo o cubriéndose con pañuelos desechables, nunca con la mano.
- Evite asistir a sitios de alta afluencia de personas si tiene tos, fiebre, secreción nasal y otros síntomas como dolor de garganta, dolor de cabeza o dolores musculares.
- Ventile los espacios de casa y oficina.
- Consulte a su médico si presenta alguno de los siguientes síntomas: respiración más rápida de lo normal, fiebre de difícil control por más de dos días, si el pecho le suena o le duele al respirar, somnolencia o dificultad para despertar, ataques o convulsiones, decaimiento o deterioro del estado general en forma rápida.

- Llame a la línea nacional 018000955590 o desde un celular al 192 para reportar sospechas de coronavirus.
- Siga las recomendaciones de las autoridades nacionales y locales frente a la prevención del coronavirus (COVID - 19).

**Para médicos y trabajadores de la salud** En las clínicas, hospitales, centros de salud se deben mantener las medidas de bioseguridad estándar frente a la atención de casos de infecciones respiratorias.

- Use tapabocas y guantes.
- Realice lavado de manos, aplicando los cinco momentos según la OMS:
  - \* Antes del contacto con el paciente.
  - \* Antes de realizar tarea aséptica.
  - \* Después del riesgo de exposición a líquidos corporales.
  - \* Después del contacto con el paciente.
  - \* Después del contacto con el entorno del paciente.
- Si reconoce un paciente con IRAG, priorice su atención y evite el contacto con otros enfermos.
- Aísle pacientes hospitalizados con IRA grave.
- Promueva la limpieza y desinfección de insumos y superficies contaminados.
- Brinde la información a pacientes y acompañantes frente a los cuidados para evitar la IRA, el manejo inicial en casa y los signos de alarma para consultar.

### ¿Quiénes tienen mayor riesgo?

- Personas con contacto estrecho con enfermos de COVID - 19.
- Personal sanitario que atienda los casos que vengan de estas zonas.
- Los mayores de 60 años, quienes son el grupo poblacional con mayor riesgo.
- Por el momento, en Colombia el mayor riesgo lo tienen las personas que viajen a los países con brote activo, así como el personal de la salud que atienda los casos introducidos en el país.

### ¿Qué se recomienda para realizar viajes a las zonas de brote activo?

- Se debe evitar viajar a países con brotes activos ya que muchos países han cerrado sus fronteras.
- Los viajeros deben evitar el contacto cercano con personas que sufren infecciones respiratorias agudas.
- Realizar lavado frecuente de manos, especialmente después del contacto directo con personas enfermas o su entorno.
- Evitar el contacto cercano con animales vivos o muertos de la granja o animales salvajes.
  - Los viajeros también deben informar al personal de medio de transporte si se sienten enfermos.

**¿En Colombia circula alguna clase de coronavirus? ¿Desde cuándo?** En Colombia están circulando de manera habitual los coronavirus HKU229 ,1E, OC43 y NL63. El virus del Síndrome Respiratorio Agudo Grave (SARS) que surgió en 2002 y el Síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) de 2012 no han circulado en Colombia.

**¿Por qué no me puedo comunicar con la Línea 123?** Ante la gran demanda de llamadas a la Línea 123 en días previos, toda la ciudadanía debe hacerse responsable del uso adecuado de esta línea, para no generar congestión de este canal de comunicación. Actualmente la atención por sospecha de COVID-19 debe solicitarse directamente ante la EPS a la que se esté afiliado.

Para lo cual, el(la) usuario(a) debe comunicarse con su EPS, a los números telefónicos dados por el Ministerio de Salud y Protección Social: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/coronavirus-telefonos-eps.pdf>). En caso de no lograr comunicación con la EAPB o una situación de emergencia, se debe solicitar ayuda en la Línea 123.

**¿Cuáles son los criterios actuales de caso sospechoso?** Recuerde que los criterios actuales de casos sospechosos son: Cuadro de infección respiratoria aguda grave (IRAG) que desarrolla un curso clínico inusual o inesperado, especialmente un deterioro repentino a pesar del tratamiento adecuado. Trabajador(a) de la salud u otro personal del ámbito hospitalario que haya tenido contacto estrecho con caso confirmado para enfermedad por nuevo coronavirus (COVID-19). Presente dificultad respiratoria, deterioro del estado de conciencia, fiebre alta continua mayor a 38°C, persistente por más de dos (2) días, signos de deshidratación, fatiga/adinamia.

**¿Cuánto tiempo sobrevive el virus en las superficies?** Lo más importante que hay que saber sobre el contacto del coronavirus con superficies es que estas se pueden limpiar fácilmente con desinfectantes domésticos comunes que matarán el virus. Diversos estudios han demostrado que el virus de la COVID-19 puede sobrevivir hasta 72 horas en superficies de plástico y acero inoxidable, menos de 4 horas en superficies de cobre y menos de 24 horas en superficies de cartón. Como siempre, lávese las manos con un desinfectante a base de alcohol o con agua y jabón. Evite tocarse los ojos, la boca o la nariz.

**¿Son eficaces los antibióticos para prevenir o tratar la COVID-19?** No. Los antibióticos no son eficaces contra los virus, solo contra las infecciones bacterianas. La COVID-19 está causada por un virus, de modo que los antibióticos no sirven frente a ella. No se deben usar antibióticos como medio de prevención o tratamiento de la COVID-19. En los hospitales, los médicos a veces utilizan antibióticos para prevenir o tratar infecciones bacterianas secundarias que pueden ser una complicación de la COVID-19 en pacientes gravemente enfermos. Solo deben usarse para tratar una infección bacteriana siguiendo las indicaciones de un médico.

**¿Es efectivo el desinfectante para manos contra el COVID-19?**

La mejor manera de prevenir la propagación de infecciones y disminuir el riesgo de enfermarse es lavarse las manos con agua y jabón, informan los CDC. Lavarse las manos a

menudo con agua y jabón durante al menos 20 segundos es esencial, especialmente después de ir al baño; antes de comer; y después de toser, estornudar o sonarse la nariz. Si no hay agua y jabón disponibles, los CDC recomiendan que los consumidores usen un desinfectante para manos a base de alcohol que contenga al menos 60% de alcohol.

### Referencias:

ABECÉ del coronavirus. (2020). Ministerio de salud y protección social .

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ET/abece-coronavirus.pdf>

Preguntas y respuestas sobre el nuevo coronavirus (Covid-19). (2020). Ministerio de salud y protección social.

[https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Documents/coronavirus%20preguntas\\_060320.pdf](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Documents/coronavirus%20preguntas_060320.pdf)

GUÍA PARA LA VIGILANCIA POR LABORATORIO DE Bordetella pertussis.

Hisopadonasofaríngeo. (2017). Instituto Nacional de Salud, Colombia.

<https://www.ins.gov.co/buscador-eventos/Informacin%20de%20laboratorio/Gu%C3%ADa%20para%20la%20vigilancia%20por%20laboratorio%20de%20Bordetella%20spp.pdf>

Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus. COVID 19 (2019).

Organización Mundial de la Salud.

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

Preguntas frecuentes sobre la enfermedad del coronavirus COVID19. (2019). Food and Drug Administration

<https://www.fda.gov/emergency-preparedness-and-response/coronavirus-disease-2019-covid-19/preguntas-frecuentes-sobre-la-enfermedad-del-coronavirus-2019-covid-19>

Preguntas frecuentes COVID 19 (2020). Gobierno de Colombia.

<https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/preguntas-frecuentes.html>