

 <b>cajasan</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCION MODALIDAD TELEMEDICINA</b>			CÓDIGO: SA-VIR-T001
	FECHA DE CREACIÓN 04/05/2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 14/09/2023	VERSIÓN 02	PAGINA: 1 DE 7
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Salud		Gestión Virtual		

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	PROFESIONAL DE LA SALUD (MEDICOS O ESPECIALISTA)
<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades de atención en salud bajo la modalidad de Telemedicina con el fin de llevar a cabo las atenciones a distancia para usuarios que no puedan por alguna razón desplazarse a las IPS.
<b>DOCUMENTOS APLICABLES</b>	<p><b>INTERNOS:</b> Formato lista de chequeo para atención de teleconsulta <b>SA-VIR-F001</b></p> <p><b>EXTERNOS:</b> Manual de teleconsulta no presencial. EPS Sanitas. 2020  <b>Resolución 2654 de 2019.</b> por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de telemedicina en el país.  <b>Resolución 3100 de 2019,</b> Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud.  Telesalud Y Telemedicina Para La Prestación De Servicios De Salud En La Pandemia Por Covid-19 (PSSS04). Ministerio de salud y protección social. Abril 2020</p>

## 1. DEFINICIONES

**Autocontrol:** Es el control que realiza la persona a sí misma para detectar fiebre, con la toma de la temperatura dos veces al día, permaneciendo alerta ante la tos o la dificultad para respirar. La persona bajo autocontrol debe conocer el protocolo para comunicarse con el equipo de salud a cargo si presentara fiebre, tos o dificultad para respirar durante el período de autocontrol con el fin de determinar si necesita una evaluación médica. (Medir).

**Telesalud:** Es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en salud.

**Teleorientación en salud:** Es el conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y comunicaciones para proporcionar al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. El teleorientador, en el marco de sus competencias, debe informar al usuario el alcance de la orientación y entregar copia o resumen de la comunicación si el usuario lo solicita.

**Teleapoyo:** Se refiere al soporte solicitado por un profesional de la salud a otro profesional de la salud a través de tecnologías de la información y comunicaciones en el marco del relacionamiento entre profesionales. Es responsabilidad de quien solicita el apoyo, la conducta que determina para el usuario.

**Telemedicina:** Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, que les permiten intercambiar datos con el propósito

 <b>cajasan</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCION MODALIDAD TELEMEDICINA</b>			CÓDIGO: SA-VIR-T001
	FECHA DE CREACIÓN 04/05/2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 14/09/2023	VERSIÓN 02	PAGINA: 2 DE 7
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Salud		Gestión Virtual		

de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.

**Telemedicina interactiva:** Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una herramienta de video llamada en tiempo real, entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.

**Telemedicina no interactiva:** Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una comunicación asincrónica entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la provisión de un servicio de salud que no requiere respuesta inmediata.

**Teleexpertise:** Es la relación a distancia con método de comunicación sincrónico o asincrónico para la provisión de servicios de salud en cualquiera de sus componentes, utilizando tecnologías de información y comunicación entre:

- a) Dos profesionales de la salud, uno de los cuales atiende presencialmente al usuario y otro atiende a distancia. El profesional que atiende presencialmente al usuario es responsable del tratamiento y de las decisiones y recomendaciones entregadas al paciente y el que atiende a distancia es responsable de la calidad de la opinión que entrega y debe especificar las condiciones en las que se da dicha opinión, lo cual debe consignarse en la historia clínica.
- b) Personal de salud no profesional, esto es, técnico, tecnólogo o auxiliar, que atiende presencialmente al usuario y un profesional de la salud a distancia. El profesional que atiende a distancia será el responsable del tratamiento y de las recomendaciones que reciba el paciente, y el personal de salud no profesional que atiende presencialmente al usuario será el responsable de las acciones realizadas en el ámbito de su competencia.
- c) Profesionales de la salud que en junta médica realizan una interconsulta o una asesoría solicitada por el médico tratante, teniendo en cuenta las condiciones clínico-patológicas del paciente.

**Telemonitoreo:** Es la relación entre el personal de la salud de un prestador de servicios de salud y un usuario en cualquier lugar donde este se encuentre, a través de una infraestructura tecnológica que recopila y trasmite a distancia datos clínicos, para que el prestador realice seguimiento y revisión clínica o proporcione una respuesta relacionada con tales datos.

## 2. CONTENIDO

### 2.1 JUSTIFICACIÓN

La telemedicina bajo la categoría interactiva para el servicio de consulta externa, se realiza con el fin de minimizar las barreras de acceso a los usuarios no pueden acceder presencialmente a la consulta en la IPS Cajasan.

 <b>cajasan</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCION MODALIDAD TELEMEDICINA</b>			CÓDIGO: SA-VIR-T001
	FECHA DE CREACIÓN 04/05/2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 14/09/2023	VERSIÓN 02	PAGINA: 3 DE 7
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Salud		Gestión Virtual		

La atención con videollamada proporciona información visual del estado del paciente con indicios para el diagnóstico y la orientación terapéutica, se recomienda para pacientes con mayor sintomatología o signos de alarma, con comorbilidades, para aquellos con circunstancias sociales que influyan en el curso de la enfermedad, pacientes ansiosos o con problemas de audición.

Mediante un acceso remoto desde cualquier dispositivo con acceso a internet, el paciente puede contactarse con talento humano en salud (profesionales y no profesionales), ya sea para control de síntomas con evaluación de posible empeoramiento del proceso respiratorio que pueda requerir traslado al hospital, o para el seguimiento de respuesta al tratamiento.

## 2.2 LOS BENEFICIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN MODALIDAD DE TELEMEDICINA

- Mejora de la calidad asistencial, ya que facilitan el acceso y la disponibilidad de servicios asistenciales en condiciones de calidad.
- Mejora calidad de vida del paciente por la disminución de desplazamientos para la atención ya que permite la atención o monitorización remota con TIC en su domicilio.
- Facilita la equidad en el acceso a los servicios de salud independientemente de la localización geográfica (acerca la atención especializada a toda la población).
- Disminuye la posibilidad de infección cruzada entre usuarios de los servicios de salud y el personal de salud.

## 2.3 RESPONSABILIDADES EN EL SERVICIO DE TELEMEDICINA

- Es responsabilidad de la IPS Cajasan asignar la cita de forma oportuna previa revisión de cada caso según solicitudes de los pacientes.
- Es responsabilidad del Profesional actuar dentro del marco de la Ética Profesional en su ejercicio en beneficio del paciente y su atención.
- Es responsabilidad del paciente aportar de forma verídica toda la información requerida en cuanto a su estado de salud, al cumplimiento de las recomendaciones y tratamientos ordenados previamente.

## 2.4 PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El personal participante en todo el proceso del modelo de telemedicina tratará los datos personales del paciente de forma confidencial y segura, incluidos los datos relacionados con la salud, el registro asistencial en la historia clínica y los que se recolecten en la prestación según la normatividad vigente de la confidencialidad de la información. Es importante resaltar que es responsabilidad del paciente garantizar la atención de la consulta por telemedicina en su domicilio (residencia) o en su oficina siendo en un espacio privado para las partes en este caso paciente y profesional de la salud, con el fin de mantener toda la información de carácter confidencial; resaltando que no es posible la prestación en lugares diferentes como domicilios de casas vecinas, salas de internet, etc., pues no cumplen con la normatividad vigente, por lo cual es necesario que este sea un requisito indispensable para la prestación.

## 2.5 METODOLOGÍA

 <b>cajasan</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCION MODALIDAD TELEMEDICINA</b>			CÓDIGO: SA-VIR-T001
	FECHA DE CREACIÓN 04/05/2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 14/09/2023	VERSIÓN 02	PAGINA: 4 DE 7
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Salud		Gestión Virtual		

### 2.5.1 Asignación de la cita

Una vez el paciente se comuniqué a cualquiera de las sedes para solicitar la cita, la auxiliar realiza las siguientes actividades:

- Validar agenda y asignar la cita en el sistema (SGM).
- Informar al paciente los elementos requeridos relacionados en el numeral 3.5.2.
- Diligenciar los puntos 1 al 4 del formato lista de chequeo para atención de teleconsulta **SA-VIR-F001**.

### 2.5.2 Preparación

Antes de conectarse con un paciente, bien sea en una actividad de tele orientación o en una atención en la modalidad de telemedicina por medio de teleconsulta, el profesional debe consultar la historia clínica del paciente, si cuenta con ella y verificar la existencia de factores de riesgo tales como, diabetes, enfermedad renal o hepática crónica, embarazo, quimioterapia, consumo de esteroides u otros inmunosupresores, tabaquismo, asma, enfermedad cardiovascular, o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).

Es importante en la asignación de las citas informarle al paciente que debe contar con los siguientes elementos:

- Prepararse con anticipación, asegurándose de que su dispositivo cuente con suficiente batería y conexión adecuada a internet.
- Idealmente, realizar una prueba previa de la conexión y uso del sistema que se utilizará para la teleconsulta (teléfono celular o fijo).
- Mantenerse en un lugar apto para la teleconsulta: ojalá silencioso, con buena iluminación.
- Escribir una lista de molestias principales y preguntas para el profesional.
- Tener a mano la lista de enfermedades, condiciones de salud, y medicamentos que toma actualmente.
- Contar con los resultados de exámenes e informes de imágenes en formato digital (como un PDF o foto) para poder enviarlos a quién lo atenderá o mostrarlos compartiendo su pantalla.
- Contar con papel y lápiz para anotar indicaciones y recomendaciones que reciba durante la atención.
- Asegurarse de que el profesional tiene sus datos de contacto (teléfono y correo electrónico) para enviarle indicaciones posteriores.
- Pago de la consulta a través de medios dispuestos por la IPS

La auxiliar un día antes de la consulta deberá validar que el paciente haya realizado el pago de la misma solicitando la copia de la transacción.

### 2.5.3 Realización de la consulta

 <b>cajasan</b>	<b>PROTOCOLO DE ATENCION MODALIDAD TELEMEDICINA</b>			CÓDIGO: SA-VIR-T001
	FECHA DE CREACIÓN 04/05/2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 14/09/2023	VERSIÓN 02	PAGINA: 5 DE 7
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Salud		Gestión Virtual		

La solicitud de la telemedicina bajo la categoría interactiva para el servicio de consulta de la IPS Cajasan, se realizará vía telefónica o videoconferencia. Una auxiliar de enfermería contactará al paciente previamente el día de la consulta y le indicará los pasos a seguir, de acuerdo a la verificación de datos; así mismo realizará pruebas de conexión para garantizar la calidad en la prestación del servicio. Una vez se valide se diligencia el punto 5 y 6 del formato lista de chequeo para atención de teleconsulta **SA-VIR-F001** y se remite por correo electrónico al profesional que realizara la atención.

El profesional de la salud conectará al paciente en la hora asignada para la teleconsulta; debido a que no se realiza examen físico ni toma de signos vitales éste debe asegurarse que el paciente entienda cómo se desarrollará la actividad, proporcione información en lenguaje sencillo sobre la telemedicina, estableciendo expectativas, autorizando antes de la consulta el consentimiento informado, la cual quedará registrado en la historia clínica electrónica de la IPS con la protección de datos según la normatividad vigente, mediante el software SGM.

El profesional de la salud iniciará la evaluación del paciente indagando lo siguiente según corresponda:

- ¿Se siente enfermo?
- ¿Qué está haciendo actualmente?
- ¿Se agita al hablar?
- Si se está realizando una videollamada, verifique si se ve enfermo.
- Si el paciente parece enfermo, realice las preguntas clínicas según corresponda.
- Establezca si el paciente o un miembro de la familia está ansioso, o preocupado por una comorbilidad.

El profesional de la salud establecerá el objetivo de la consulta:

- Información.
- Consejería.
- Asesoría para el aislamiento.
- Evaluación del estado de salud.
- Remisión.
- Tranquilidad.

Toda atención en la modalidad de telemedicina debe estar registrada en la historia clínica del paciente. Tener en cuenta la presencia de signos y síntomas.

Al final de la consulta se le pregunta al paciente si tiene alguna duda o inquietud.

Si durante la consulta el paciente manifiesta tener síntomas de alerta de Covid-19, se debe tener en cuenta la fecha del primer síntoma para marcar como fecha el inicio de enfermedad, preguntar cuál es la temperatura corporal actual, cuánto ha durado la fiebre y la lectura más alta que ha tenido. La fiebre en Covid-19 es a menudo, pero no siempre  $> 38.0^{\circ} \text{C}$  y tiende a

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION MODALIDAD TELEMEDICINA</b>			CÓDIGO: SA-VIR-T001
	FECHA DE CREACIÓN 04/05/2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 14/09/2023	VERSIÓN 02	PAGINA: 6 DE 7
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Salud		Gestión Virtual		

persistir más de cinco días; tenga en cuenta que hasta la mitad de todos los pacientes con Covid-19 no tienen fiebre en la presentación inicial.

La mayoría, pero no todos los pacientes con Covid-19 tienen tos, por lo general, es seca, aunque una proporción sustancial de pacientes tiene producción de esputo, y generalmente persiste durante más de cinco días. Menos de la mitad de los pacientes con Covid-19 refiere ahogo o dificultad para respirar, esto tiende a indicar enfermedad grave, específicamente neumonía, por lo tanto, es importante evaluar los síntomas respiratorios cuidadosamente.

Preguntar sobre:

- Antecedentes de viaje a un país con casos Covid-19
- Contacto con un caso de Covid-19 (confirmado por laboratorio o sospechoso clínicamente), en especial si ha estado a menos de 2 metros durante 15 minutos o más. Recuerde que el período de incubación de Covid-19 es de 2-14 días, en promedio 5-6 días.
- Si alguien más en la familia inmediata está enfermo o presenta síntomas.
- Si se encuentra vacunado contra Covid-19

Si el paciente responde positivamente ante las preguntas dadas anteriormente y se comprueba alguno de los síntomas, se le debe solicitar que se comunique directamente con la EPS a la que esté afiliado:

<b>NUEVA EPS</b>	Régimen contributivo 018000954400 Régimen subsidiado 018000952000
<b>SALUD TOTAL</b>	6438150 - 6438130
<b>SURA</b>	3024546329
<b>SANITAS</b>	6851059
<b>COOMEVA</b>	318211542 - 3175097629 - 3152060035
<b>FAMISANAR</b>	3124516947
<b>SALUD MÍA</b>	3045761475
<b>MEDIMÁS</b>	018000120777
<b>ECOPETROL</b>	3176652944
<b>E.S.E ISABU</b>	3176386755 - 3166949106 día 3153817972 noche
<b>SECRETARÍA DE SALUD BUCARAMANGA</b>	3168740206
<b>SECRETARÍA DE SALUD DE SANTANDER</b>	6910700 - 6570001 - 6570030
<b>LÍNEA NACIONAL</b>	192 - 018000955590

Para finalizar la consulta se da cierre a la historia clínica y se diligencia el numeral 7 y 8 del formato lista de chequeo para atención de teleconsulta **SA-VIR-F001** y se remite a la auxiliar de citas por correo electrónico.

	<b>PROTOCOLO DE ATENCION MODALIDAD TELEMEDICINA</b>			CÓDIGO: SA-VIR-T001
	FECHA DE CREACIÓN 04/05/2020	FECHA DE ACTUALIZACIÓN 14/09/2023	VERSIÓN 02	PAGINA: 7 DE 7
<b>PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>		
Salud		Gestión Virtual		

<b>ELABORADO POR</b>	
<b>ROL</b>	<b>NOMBRE COMPLETO</b>
Profesional Experto en Calidad y Servicios de Salud	Leidy Rocío Rodríguez Méndez
<b>REVISADO POR</b>	
<b>ROL</b>	<b>NOMBRE COMPLETO</b>
Coordinador Experto Sistema Integrado de Gestión	Jorge Enrique Torres Cuadros
<b>APROBADO POR</b>	
<b>ROL</b>	<b>NOMBRE COMPLETO</b>
Gerente Estratégico Unidad de Salud (E)	Laura Marcela Vera Parra

<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b>	
<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION Y JUSTIFICACION DEL CAMBIO</b>
02	Se ajusta <b>RESPONSABLE DEL PROCESO</b> . Se elimina <b>ALCANCE</b> . Se actualiza contexto del ítem <b>3.5.2. Preparación</b> . Se reajusta contexto del punto 3 que se encuentra en el ítem <b>3.5.2. Preparación</b> . Se elimina la nota mencionada en el ítem <b>2.5.1 Asignación de la cita</b> .