	<b>CLINICA EMPERATRIZ</b>	PRO-SGC-05
	PROCESO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión 1
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION EN SALUD POR CONSULTA TELEMEDICINA INTERACTIVA	Vigencia: 30/04/2020
		Página 1 de 4

La telemedicina es la forma de prestar un servicio de salud a distancia, 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 permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios de salud a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.

A su vez la Teleorientación en salud es el conjunto de acciones que se desarrollan con el fin de proporcionar al usuario información, consejería, asesoría en los distintos componentes de salud.

La Telemedicina interactiva se presenta como una manera de dar continuidad en la prestación del servicio de consulta externa en el área de otorrinolaringología durante la emergencia COVID-19, teniendo en cuenta que una de las medidas más efectivas es el distanciamiento social o el aislamiento.

Según la Resolución 3100, define a la Telemedicina interactiva como la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación a distancia, mediante una herramienta de videollamada 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.

En la telemedicina interactiva la responsabilidad del profesional no varía, como tampoco varía la responsabilidad de las EPS o Aseguradoras, lo mismo ocurre respecto a la teleorientación. Siempre que exista un contratante en la prestación del servicio existirá una responsabilidad para él y para el médico que actúa como contratista.

Cualquier modalidad de prestación de servicio de salud, incluida la telemedicina interactiva, se presta con respeto a la autonomía y criterio del profesional médico, la telemedicina es una herramienta de apoyo pero no sustituye la valoración presencial cuando esta es necesaria y esto solo lo define el profesional de la salud.


De acuerdo con la Resolución 3100 de 2019, para que un prestador se habilite como Prestador de Referencia, requiere contar con el talento humano en salud capacitado y las tecnologías suficientes para brindar a la distancia apoyo, de acuerdo con el Decreto Legislativo 538 de 2020 se requiere una plataforma básica de audio y video, que se prestara a través de Microsoft Teams y mientras dure la emergencia el servicio no requiere la presencia desde el consultorio.

Frente a las Guías o protocolos para manejo de pacientes Covid19, los mismos no serían exigibles para esta prestación y en el evento de ser requeridos se puede acudir a las guías dispuestas por el Ministerio de Salud y Protección Nacional a través de la Guía PSSS04, la cual se anexa al presente:

<https://www.minsalud.gov.co/Ministerio/Institucional/Procesos%20y%20procedimientos/PSSS04.pdf>

#### REQUISITOS Y CONDICIONES:

- El servicio de telemedicina interactiva se ofrecerá a los clientes particulares (Población en general) y a los Usuarios afiliados a las diferentes EAPB con los que se tiene convenios de prestación de servicios


	<b>CLINICA EMPERATRIZ</b>	PRO-SGC-05
	PROCESO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión 1
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION EN SALUD POR CONSULTA TELEMEDICINA INTERACTIVA	Vigencia: 30/04/2020
		Página 2 de 4

- Toda las consultas serán grabadas en video con sus respectivas notas en la plataforma autorizada de Microsoft Teams, a su vez se hará transcripción de la misma a la historia clínica de Prosoft (Software de historias clínicas de la institución).
- El agendamiento de citas será por los canales de comunicación estipulados: línea telefónica, correo electrónico y WhatsApp. No será de manera presencial.
- El paciente deberá cancelar a través de transferencias o consignación de los honorarios de la consulta por telemedicina interactiva, posteriormente por vía correo electrónico o chat whatsApp el comprobante de la misma.
- En caso de ser necesario completar la consulta de telemedicina interactiva con consulta presencial, el valor cancelado inicialmente será abonado al valor de la consulta final.
- Una vez realizada la transferencia o consignación se enviará vía correo electrónico el consentimiento informado para ser leído, se aclararan dudas al respecto, posteriormente será firmado y reenviado para su conservación en la historia clínica respectiva, de no ser posible en el momento de la consulta, se leerá este consentimiento y quedará constancia de la aprobación por el paciente en el video de la consulta.
- Cumplido el paso anterior a través de la plataforma de Microsoft Teams se enviará la invitación para realizar la consulta por telemedicina interactiva.
- Las ordenes, indicaciones y formulas medicas serán enviadas vía correo electrónico y serán originadas desde el programa de historias la clínicas PROSOFT quedando constancias de las mismas.
- En caso sospechoso de COVID-19 durante la consulta por telemedicina interactiva, se iniciara el proceso informando al contacto creado para atención COVID-19 de la EPS a la cual este afiliado el usuario y posteriormente se buscara apoyo con el grupo de Salud pública Municipal y el protocolo establecido por los entes de Control.
- A continuación se describe el consentimiento informado para telemedicina interactiva:

### **CONSENTIMIENTO PARA TELEMEDICINA INTERACTIVA**

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_, edad \_\_\_\_\_ años, por medio del presente escrito reconozco que la Telesalud es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones. Incluye, entre otras, la Telemedicina, Teleapoyo, Teleorientación en salud, los cuales se encuentran regulados por la Ley 1419 de 2010 y las Resoluciones 2694 y 3100 de 2020, emitidas por el Ministerio de Salud.

De igual manera reconozco que la telemedicina es la provisión de servicios de salud a distancia por parte de los profesionales de la salud con el propósito 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.

	<b>CLINICA EMPERATRIZ</b>	PRO-SGC-05
	PROCESO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión 1
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION EN SALUD POR CONSULTA TELEMEDICINA INTERACTIVA	Vigencia: 30/04/2020
		Página 3 de 4

A su vez la Teleorientación en salud es el conjunto de acciones que se desarrollan con el fin de proporcionar al usuario información, consejería, asesoría en los distintos componentes de salud, el alcance de la orientación será informado en la consulta por parte del profesional de la medicina lo cual desde ya manifiesto aceptar.

Reconozco al doctor \_\_\_\_\_, médico especialista en \_\_\_\_\_, identificado con la cédula de ciudadanía \_\_\_\_\_, como mi médico tratante y lo autorizo para hacer uso de las modalidades de telemedicina interactiva para mi atención médica y de igual manera autorizo que la información que se vaya a generar por cualquiera de estos medios sea usada en cualquiera de las fases de atención en salud: promoción, prevención diagnóstico, tratamiento, rehabilitación o paliación.

Reconozco que en desarrollo de la atención se pueden generar los siguientes documentos:

- Historia clínica - Imágenes diagnósticas - Grabaciones de audio y video - Ingreso y salida de datos y archivos de sonido, los mismos gozan de reserva legal y deben ser guardados y custodiados por el prestador del servicio de salud, de conformidad con la normatividad vigente en especial la Resolución 1995 de 1998.


He sido informado que los sistemas electrónicos utilizados incorporan protocolos de seguridad y software, a su vez cuentan con las medidas necesarias para proteger y garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad y fiabilidad de todo mi historial clínico y de la atención en esta modalidad.

Reconozco que a través de la consulta por la telemedicina interactiva se trata de tener mejor acceso a la prestación de la atención médica por parte de especialistas en situaciones que impiden la atención presencial (COVID-19), dando continuidad a la atención en salud y obteniendo la decisión de conductas médicas de manera más eficiente.

Reconozco que la prestación de servicios a través de las modalidades de telesalud se encuentra sometida al régimen común de las obligaciones en salud, generando obligaciones para el profesional, con fundamento en la autonomía profesional del especialista, por lo tanto el grado efectivo de mejoría no puede ser previsto o garantizado por el profesional.

Se me ha informado la posibilidad que se presenten riesgos en la atención en salud a través de la consulta por telemedicina interactiva adicionales a los normales que se conocen en la atención presencial, estos riesgos incluyen pero no se limitan a:

- En determinado caso el especialista puede considerar que la información que se brinda no es suficiente y requerir la necesidad de realizar la consulta presencial.
- Se pueden presentar retrasos e incluso finalización de la atención sin haber definido un conducta médica, lo anterior por fallas o deficiencias en el equipo o en los programas.
- Aunque se me ha indicado el seguimiento de protocolos de seguridad por parte del especialista, eventualmente y con poca frecuencia podrían fallar los mismos causando la vulneración de la privacidad de mi información médica.

	<b>CLINICA EMPERATRIZ</b>	PRO-SGC-05
	PROCESO DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	Versión 1
	PROTOCOLO PARA LA ATENCION EN SALUD POR CONSULTA TELEMEDICINA INTERACTIVA	Vigencia: 30/04/2020
		Página 4 de 4

Bajo la gravedad de juramento reconozco que la información que he entregado al especialista y la que entregaré en el futuro es verdadera y cualquier anomalía que surja por la incorrecta o inadecuada información entregada de mi parte, no compromete la responsabilidad del especialista.

Se me ha explicado que en cualquier momento puedo revocar el consentimiento para el uso de la consulta por telemedicina interactiva, lo cual no afectará mi atención o tratamiento en el futuro.

Reconozco que el consentimiento informado es un acto médico que inicia con la interacción con el especialista y se formaliza con el reconocimiento, aceptación y/o firma del documento de consentimiento.

Una vez explicado todo lo relacionado con la atención y absueltas las dudas, acepto y consiento para que se realice la consulta a través de las modalidades de telesalud por parte del doctor \_\_\_\_\_, especialista en \_\_\_\_\_.

En calidad de Representante Legal del menor \_\_\_\_\_,  
Identificado con TI \_\_\_\_\_, autorizo a la atención en salud a través de las modalidades de telesalud, por parte del doctor \_\_\_\_\_.



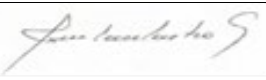
Aceptado a los \_\_\_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_, de 20\_\_\_\_.

Firma del paciente:

Firma del médico tratante:

CC \_\_\_\_\_

CC \_\_\_\_\_

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
 Windy Nogami Enfermera	 Fabiola Aristizabal Coordinadora asistencial	 Luis Carlos Castro Gerente
Fecha: 04/05/2020	Fecha: 04/05/2020	Fecha: 04/05/2020