

Directrices de Organización y Funcionamiento para la Teleconsulta

Contenidos:

1. INTRODUCCIÓN
2. MARCO GENERAL /DEFINICIONES
3. PLANTA FÍSICA Y EQUIPAMIENTO
4. TALENTO HUMANO
5. MARCO DE FUNCIONAMIENTO
6. CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

Las Directrices de Organización y Funcionamiento para la **Teleconsulta**, consisten en recomendaciones a considerar por aquellos efectores de salud, tanto del sector público como del sector privado de la República Argentina, que definan realizar dicha modalidad para brindar servicios de salud.

El objetivo de estas recomendaciones es contribuir a mejorar la accesibilidad, equidad, eficacia, efectividad y eficiencia de los servicios de salud, a los fines de promover así un nivel adecuado de calidad de la atención y de seguridad de los pacientes, en el contexto de la prestación integral del Sistema Nacional de Salud.

A partir de la declaración de la pandemia por el virus SARS COVID-19 en el año 2020, el Estado Nacional se vio en la necesidad de implementar nuevas políticas tendientes al resguardo de la población a fin de cumplir con una correcta protección de su salud ante el desafío que impuso las nuevas condiciones.

Los desafíos que se plantean en la actualidad determinan la necesidad de adecuar el uso y flexibilidad de estas prácticas a las de los y las pacientes y los equipos de salud, garantizando las condiciones de seguridad, como también la coordinación y continuidad de la atención.

Por tal motivo se ha dictado el DOCUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA TELECONSULTA. 2021 (Resolución N° 581/22 de este Ministerio de Salud de la Nación), en consonancia con el cuál, se emiten las presentes directrices, documento necesario para identificar determinantes digitales de la salud y en el marco de la Ley 27.553 de que establece que puedan utilizarse plataformas de teleasistencia en salud en todo el territorio nacional.

Asimismo, por el Decreto N° 98 de fecha 27 de febrero de 2023 se ha aprobado la reglamentación de la Ley N° 27.553, y creado la “LICENCIA SANITARIA FEDERAL”, que incluye a todas las matrículas habilitantes de los y las profesionales de la salud, registrados y registradas en la RED FEDERAL DE REGISTROS DE PROFESIONALES DE LA SALUD, y que permite identificar de manera unívoca a los y las profesionales de la salud, como también acceder a los sistemas interoperables para la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Sistema Sanitario Argentino. La Resolución MS N° 304 de fecha 27 de febrero de 2023 aprueba las condiciones de vigencia, atributos y alcances de la LICENCIA SANITARIA FEDERAL estableciendo los diferentes extremos para su implementación.

Por su parte, la Resolución MS N° 305 de fecha 27 de febrero de 2023 se dispone el proceso de inscripción de las plataformas y sistemas de receta electrónica o digital, o de teleasistencia, en el ámbito de este MINISTERIO.

Es por ello que surge la necesidad de definir los sistemas normativos, la conformación de estándares de definiciones precisas y la elaboración de directrices de organización y funcionamiento, a efectos de regular la implementación de la teleconsulta.

En este marco, establecer la normatividad de organización y funcionamiento de la Teleconsulta es de relevancia para la formalización de los circuitos de retroalimentación, monitoreo y adaptación consecuente, con foco en las personas y la seguridad de la información.

Vale aclarar que metodológicamente se ha definido en el presente documento utilizar el término de Teleconsulta como sinónimo de Teleasistencia, siendo ambos aplicables para los diferentes aspectos que aquí se desarrollan, de manera de acompañar la terminología construida a partir del documento antecedente del presente, aprobado por la Resolución N° 581/22. En este sentido, a través de esta solución metodológica, se

establece la correlación de estos documentos con el plexo normativo desarrollado a partir de la Ley N° 27.553, su reglamentación y las normas complementarias.

2. MARCO GENERAL: ¹

Las presentes directrices se focalizan en el desarrollo de los aspectos vinculados a la modalidad de teleconsulta con el/la paciente (TCP), para aquellos establecimientos que implementan esta modalidad para brindar prestaciones de salud.

A los efectos de ser claros y definir conceptos básicos, se consideran las siguientes definiciones:

- a) **Telesalud:** conjunto de actividades relacionadas con la salud, los servicios, las prestaciones y los métodos a distancia que se realizan a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).
- b) **Telemedicina:** modalidad de provisión de servicios de salud a través de las TIC.
- c) **Teleconsulta:** proceso de atención sanitario que como tal implica la interpretación de información médica y la toma de decisiones, brindado a través de las tecnologías de la información y comunicación que se produce entre dos o más profesionales de la salud, así como entre el equipo de salud y la persona que recibe atención sanitaria.

Para el presente documento, la teleconsulta es concebida como una de las modalidades de provisión posibles en la telemedicina. La misma puede dividirse en dos tipos:

- I. Según cronología: según el tiempo en que transcurra, la teleconsulta puede ser sincrónica (transcurre en tiempo real) o asincrónica (tiempo diferido, con transferencia de contenidos desde un punto a otro con su procesamiento o interpretación en un tiempo y su devolución en otro).
- II. Según intervinientes: según los intervinientes, la teleconsulta puede ser:
 - Teleconsulta con el/la paciente (TCP): Una teleconsulta entre el/la paciente y el/la integrante del equipo de salud.

- Teleconsulta de segunda opinión (TCSO): hace referencia a la teleconsulta entre dos o más integrantes de los equipos de la salud, sin presencia del/la paciente.¹
 - Teleconsulta a pie de cama (TCCama): refiere a una teleconsulta entre dos o más integrantes de los equipos de salud mientras uno/a de ellos/as se encuentra presente con un/a paciente.
- d) **Equipo de salud:** se refiere indistintamente a los/as trabajadores/as de la salud (personal administrativo, de enfermería, agentes sanitarios/as, profesionales médicos/as, diversos profesionales de la salud) que participen en la gestión y/o asistencia de la teleconsulta
- e) **Prestador de servicios de salud:** persona humana o jurídica que se dedica a brindar un servicio consistente en atender la salud de otras personas cumpliendo con los requerimientos legales al efecto.
- f) **Paciente/persona:** se refiere indistintamente a la persona que recibe la atención.
- g) **Familiar:** se refiere a quienes tengan relación vincular del/a paciente.

3. PLANTA FÍSICA Y EQUIPAMIENTO

Los locales para realizar teleconsulta, deben reunir condiciones medioambientales adecuadas y de habitabilidad e higiene requeridas y deben estar habilitados por la autoridad competente jurisdiccional.

Las características constructivas generales deberán cumplir con los requisitos de los códigos de construcción, normas mínimas de categorización (Resolución 2385/80 y su decreto reglamentario) y/o reglamentos locales, así como con las normas técnicas aplicables a cada una de las instalaciones. Serán de obligado cumplimiento las Normativas Legales Vigentes, tanto para la construcción como para la puesta en marcha, mantenimiento y controles posteriores.

El espacio donde se desarrolla la actividad profesional, se recomienda sea:

¹ DOCUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA TELECONSULTA. 2021. Ministerio de Salud de la Nación.

- a) Privado, asegurando a el/la paciente que nadie externo a miembro del equipo de salud va a escuchar la consulta. El espacio físico no debe ser visto ni escuchado desde el exterior para garantizar la privacidad del/la paciente.
- b) A prueba de ruidos, con condiciones acústicas adecuadas y los dispositivos pertinentes para que la comunicación entre el equipo de salud y el/la paciente sea lo más clara y privada posible.
- c) Con luz ambiental indirecta y adecuada para que el entorno sea lo más claro posible y el tratante se pueda identificar fácilmente.
- d) Con mobiliario y equipamiento acorde a la especialidad.

Podrán utilizarse a estos fines los **gabinets y/o consultorios**² donde se realiza la atención presencial, o en caso de que la producción bajo esta modalidad lo justifique, se podrá organizar un sector con locales tipo **gabinets**³, donde mediante la programación correspondiente, cada profesional que lo requiera, podrá realizar la prestación bajo esta modalidad.

EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO

El equipo de comunicación a utilizar (audio y video) debe implementar el uso de sistemas informáticos con cifrado y encriptado, vigentes, actualizados y auditables, que aseguren la calidad, seguridad y protección de los datos personales, conforme a lo establecido por la Ley N° 25.326 Protección de Datos Personales y la Ley N° 26.529 Derechos del Paciente, Historia Clínica y Consentimiento Informado.

La teleconsulta es una modalidad de atención que se realiza mediante la posibilidad de verse y escucharse entre el binomio paciente-integrante del equipo de salud, mediante un dispositivo específico que brinda esta posibilidad, con registro de la atención y demás

² Ver Res MSAL N° 1086-2019 - Directrices de Organización y Funcionamiento para Consultorios Individuales, Policonsultorios y servicios de atención ambulatoria (Gabinete y/o Consultorio).

³ Ver Res MSAL N° 1086-2019 - Directrices de Organización y Funcionamiento para Consultorios Individuales, Policonsultorios y servicios de atención ambulatoria (Gabinete con equipamiento adaptado a la modalidad).

condiciones técnicas requeridas al efecto conforme los entendimientos de la última tecnología aceptable y de uso.

No conforma una teleconsulta la atención telefónica con cámara o similar método de comunicación.

La tecnología utilizada debe contar con los estándares para sistemas de información en salud y protocolos de seguridad y ciberseguridad para la inviolabilidad de la información, resguardando la confidencialidad, integridad y su disponibilidad.

Las soluciones de telemedicina deben estar integradas a los Sistemas de Información en Salud mediante estándares internacionales de interoperabilidad en salud recomendados por el MSAL.

Las plataformas de teleconsulta deben ser pasibles de auditoría acorde al [– Artículo 6º de la Resolución Nº 282/2020 de la Superintendencia de Servicios de Salud.](#)

Asimismo, deben estar registradas ante la autoridad jurisdiccional competente e inscriptas en este Ministerio de Salud de la Nación, de acuerdo con lo dispuesto por el [Decreto 98/23](#) y el artículo 1º de la [Resolución 305/23](#), quedando alcanzadas por el mencionado plexo normativo.

Se debe asegurar una conexión a Internet adecuada para sostener la conectividad durante toda la atención. En caso contrario, debe acordarse previamente entre ambas partes que, si hubiera una falla en la conexión, **y a manera excepcional**, una llamada telefónica es suficiente para completar la prestación.

Se deben asegurar los aspectos mínimos requeridos de hardware y software, entre los que debe tenerse en cuenta la disponibilidad de una cámara web, micrófono y altavoces o auriculares. Deberán tener la capacidad de ser accesibles a través de diferentes dispositivos inteligentes.

Las plataformas que se utilicen deben permitir analizar información, obtener métricas y evaluar resultados, respetando requisitos de disponibilidad, inalterabilidad y fiabilidad de los datos, a fin de favorecer la mejora sanitaria, en el marco de los estándares expuestos precedentemente.

4. TALENTO HUMANO

Con el advenimiento de nuevas tecnologías de la información y comunicación la práctica de la medicina se complejiza, a la vez que los resultados prometen mayor alcance y accesibilidad, por lo tanto:

Se debe contar con personal capacitado y con habilidades de comunicación para el manejo de teleconsultas

Los/as integrantes del equipo de salud deben conocer cuáles son los alcances, las técnicas y el uso debido de la telemedicina.

Todos los/as integrantes del equipo de salud que intervengan en actividades no presenciales de telemedicina y teleconsultas deben realizar una formación previa que los capacite en la herramienta y sistemas que utilizarán. Es recomendable llevar un registro de capacitación auditable de cada una de las capacitaciones realizadas.

Deberá asegurarse un programa de capacitación periódico y registrado, a todos los/as integrantes del equipo de salud involucrado en el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, así como de la realización de buenas prácticas en teleconsulta síncrona.

Se debe contar con manuales de uso y estrategias de sensibilización y capacitación para los/as ciudadanos/as, en el uso de telemedicina para la atención de paciente por tecnologías sincrónicas.

Los actos del equipo de salud bajo teleconsulta requieren los mismos principios éticos y profesionales que la consulta realizada en forma presencial y estar basados en las condiciones de praxis acordes a los conocimientos científicos actualizados y evidencia científica.

Los modelos retributivos incluirán de manera diferencial las teleconsultas.

Todos los establecimientos donde se desarrollen teleconsultas deberán contar con un/a director/a y/o responsable. El área de telesalud debe ser parte del organigrama como política institucional de prestación de salud de la Institución.

Los/as integrantes profesionales del equipo de salud que realizan teleconsultas deberán estar matriculados/as en la jurisdicción donde efectúan las teleconsultas o estar autorizados a partir de las definiciones previstas en la Resolución MS N° 304/23 y aquellas normas complementarias que se establezcan, a cuyo efecto serán identificados

a través de la LICENCIA SANITARIA FEDERAL, creada por el artículo 3° del Decreto N° 98/23.

En el caso de poseer especialidad, deberá estar inscripta ante la autoridad jurisdiccional (Ministerio de Salud o Colegios de ley de acuerdo a la jurisdicción).

El equipo de salud deberá tener acceso, siempre que sea posible y en caso de que esté indicado, a la información clínica de el/la paciente previa a la consulta a través de la historia clínica digital (HCD).

El/la integrante del equipo de salud que desarrolle la teleconsulta deberá hacer siempre el registro completo de la atención, idealmente a través del mismo registro electrónico del centro de salud donde habitualmente se atiende el/la paciente.

5. MARCO DE FUNCIONAMIENTO

Los prestadores de salud deberán contar con el procedimiento necesario que garantice a los y las pacientes el total entendimiento de beneficios y potenciales riesgos del uso de las tecnologías para su atención a distancia de conformidad con lo dispuesto por la Ley 26.529 (arts. 5 a 10 y ccdantes) y el Código Civil y Comercial de la Nación (art. 59).

Se debe contar con guías de práctica clínica por programas de cada especialidad y/o promover la estandarización de procesos asistenciales bajo teleconsulta.

La teleconsulta permitirá brindar atención a distancia para los servicios definidos por cada nivel de atención, contemplando aquellas situaciones-problemas de salud que no puedan discontinuar su cuidado y que puedan resolverse sin la asistencia presencial de el/la paciente.

Se deberá garantizar el acceso a la teleconsulta poniendo a disposición agendas/turnos con la finalidad de organizar la atención a distancia. También el/la paciente tendrá siempre derecho a elegir entre la modalidad de teleconsulta o una consulta presencial, que se resolverá acorde a las condiciones del caso clínico y la disponibilidad correspondiente.

Las teleconsultas deberán incorporarse a la Historia clínica digital (con copia de seguridad), en caso de contar con sistema informatizado de este tipo. En caso de no contar con este último, deberá asegurarse el registro en cualquier otro medio disponible para poder responder ante cualquier requerimiento o necesidad.

Además del registro clínico, se deben realizar y almacenar copias de todos los informes y documentos generados a partir de la teleconsulta. En el caso que la persona en consulta otorgue datos clínicos específicos al equipo de salud (ej. cifras de tensión arterial; temperatura etc.), se dejará constancia que aquellos son datos provistos por los pacientes.

En caso que la información del/la paciente sea obtenida a partir de un equipamiento, deberá registrarse de qué tipo de equipo, dispositivo on line, link, QR, etc. provino.

La información relativa a cada paciente que se vuelca en los registros de las teleconsultas es de su propiedad en tanto es parte de su Historia Clínica; y tiene derecho a requerirla en iguales términos previstos al efecto. El/la paciente podrá solicitar constancias de atención, en similares condiciones que en una atención presencial.

La modalidad teleconsulta deberá registrar su producción en forma diferenciada a las consultas presenciales. Deberá incorporarse a los informes de producción y estadísticas sanitarias y de gestión. Ello permitirá su sistematización periódica como parte de las estadísticas sanitarias.

Todos los datos y la información consecuente deben tratarse con apego a su confidencialidad y demás resguardos requeridos por la normativa vigente.

La modalidad teleconsulta deberá llevar un registro auditable de su producción mediante una codificación que la individualice en forma diferenciada a la de las consultas presenciales.

Deberán asegurarse las condiciones de fiabilidad y no alterabilidad de los datos para su recuperación a fin de brindar la Historia clínica al paciente o en caso de realizar informes de producción y estadísticas sanitarias o de gestión, resguardando la protección del dato sensible.

El equipo de salud debe determinar qué casos son adecuados para la teleconsulta, valorando, entre otros, los recursos disponibles, la tecnología y la modalidad para la

atención sanitaria. En esta evaluación inicial se tendrá en cuenta el conocimiento y competencia del/la paciente o su familiar en el uso de tecnología específicas y las condiciones para brindar su consentimiento. Es recomendable que cada efector de salud cuente con un manual de procedimientos auditable a tal fin.

Luego que el equipo de salud evaluó y consideró factible el uso de la teleconsulta toma la responsabilidad de atender al paciente a través de esta modalidad.

La grabación de una teleconsulta, con su respectivo consentimiento del/a paciente incluido en la grabación misma, solo puede realizarse exclusivamente si la causa es justificada.

6. CALIDAD

Las instituciones sanitarias deben desarrollar actividades bajo estándares objetivos que garanticen la calidad y seguridad de las prácticas, su monitoreo y proceso de mejora.

Se podrán confeccionar tanto encuestas de satisfacción para ser entregadas a el/la paciente y a los equipos de salud, como indicadores de calidad y seguridad de los procesos.

En caso de realizarse encuestas de satisfacción, estas deben:

- Ser colectadas a través de medios fiables.
- Formular preguntas sencillas y bien definidas.
- Contener indicadores de satisfacción y sensibles a los aspectos claves de desarrollo y evolución de la teleconsulta. (Las encuestas han de incluir temas tales como calidad de audio, calidad de video, criterios de usabilidad, esperas, factores de conveniencia, y sobre todo acerca del nivel de satisfacción y de expectativas logrados.)
- Estar dirigidas a los distintos perfiles de usuarios.
- Contar con medios fiables para la extracción de la información veraz.

Los sistemas de evaluación de las teleconsultas deben contar con indicadores de valoración del proceso de atención, acceso a turnos, esperas en cola de atención,

adecuación del accionar del equipo de salud, limitantes surgidos del equipamiento, supuestos de cambio de modalidad, dispositivos de análisis de continuidad de la atención sanitaria con centro en el/la paciente.

argentina.gob.ar/salud



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Informe gráfico

Número:

Referencia: DIRECTICES DE TELECONSULTA

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 12 pagina/s.