

2022

MANUAL DINÁMICO del DOCUMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA TELECONSULTA que contó con el apoyo de CA.DI.ME.

Puede ser revisado y mejorado en función de la retroalimentación del desarrollo de la praxis y de los consensos con los actores pertinentes.

Teleconsulta con el/la paciente

MINISTERIO DE SALUD DE LA NACIÓN

Secretaría de Equidad

Secretaría de Calidad en Salud

Subsecretaría de Integración de los Sistemas de Salud
y Atención primaria

Subsecretaría de Calidad, Regulación y Fiscalización

República Argentina, noviembre de 2021



ÍNDICE

Documento Dinámico

elaborado por CA.DI.ME



- Beneficios, alcance y objetivos
Beneficios de la Telemedicina
A quién está dirigido
Objetivos
- Marco general de las buenas prácticas
Glosario
Tipo de Teleconsultas
Pasos a seguir para el implemento óptimo
- Buenas prácticas en el proceso de atención por Teleconsulta.
Previo a la Teleconsulta.
El inicio de la Teleconsulta
Evaluación del uso de la Teleconsulta
Durante el desarrollo de la Teleconsulta.
Después de la Teleconsulta.
- Espacio físico de la Teleconsulta
- Tecnología

[Más información del documento](#)

BENEFICIOS, ALCANCE Y OBJETIVOS



BENEFICIOS DE LA TELEMEDICINA

Reducir brechas de desigualdad respecto de la distribución de ciertas especialidades en el territorio nacional.

Entre los más importantes se destacan:

Evitar desplazamientos, esperas y traslados innecesarios, agilizando las alternativas diagnósticas y de tratamiento; por lo que favorece la accesibilidad y permite evaluar los requerimientos para optimizar la visita presencial posterior. En este sentido, la **utilización de esta modalidad se adapta fácilmente a abordajes de baja complejidad, que suelen ser consultas más cortas que las presenciales y permite mejorar la eficacia de los tiempos de atención.**



A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO



PACIENTE



TODA LA COMUNIDAD SANITARIA

Todas las personas que **REQUIERAN Y PROVEAN** atención sanitaria a través de **tecnologías de la información** y la comunicación en el ámbito público, privado y de la seguridad social de las 24 jurisdicciones.



OBJETIVO

- Fomentar la mejora continua y cultura de seguridad de la Telemedicina.
- Difundir las prácticas de retroalimentación y humanización de la Telemedicina.
- Transformar esta herramienta de provisión de servicios de salud en una actividad.
- Establecer bases de **consensos para la habilitación, acreditación y certificación** de servicios brindados por Telemedicina.

- Fortalecer la información efectiva para la población (accesibilidad de servicios de salud a través de tecnologías de la información.)
- Favorece sinergia entre instituciones o jurisdicciones para fomentar la disponibilidad e intercambio .

Establecer buenas prácticas vinculadas a la **modalidad de provisión de servicios de salud a través de tecnologías de la información y comunicación** llevado a cabo por los equipos de salud, con el objetivo de fortalecer los procesos, su desarrollo y el resguardo de los derechos.

Genera un marco común para la actividad realizada a través de Teleconsultas, PAUTAS ESPECÍFICAS para las diversas modalidades de la Telconsulta, con el cuidado de la privacidad de los datos sensibles en la provisión del servicio de asistencia.



MARCO GENERAL DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

GLOSARIO

Teleconsulta

Procesos de atención sanitarios, actividades del ámbito de la salud a través de TICs

Telemedicina

Modalidad de provisión de servicios a través de TICs

Telesalud

Actividad y prestaciones del ámbito de salud a través de TICs-tecnologías de la información y la comunicación,

MARCO GENERAL DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

TIPOS DE TELECONSULTAS

- **Sincrónico** (tiempo real) y **asincrónico** (tiempo diferido).
- Con el **paciente** o con **otro profesional-segunda opinión**.



PASOS A SEGUIR PARA EL IMPLEMENTO ÓPTIMO

- 1) Definir el modelo del proceso de atención por telemedicina.
- 2) Definir protocolos de atención específicos.
- 3) Validación de marcos regulatorios internos y externos adaptados a requisitos normativos y evidencia nacional e internacional.

Los protocolos y herramientas vinculados al desarrollo de la telemedicina y la teleconsulta deberán estar sostenidos y validados en función de requisitos normativos y la evidencia nacional e internacional.

CONSIDERACIONES PARA EL LIDERAZGO ANTES DE IMPLEMENTAR LA TELEMEDICINA

Evidencia para implementar la telemedicina:

- Riesgos, privacidad y seguridad.
- Capacitación y mejora
- Financiamiento y categorización
- Medición del desempeño.

CONSIDERACIONES PARA PROVEEDORES Y EQUIPOS EN EL USO DE LA TELEMEDICINA

Dispositivos del proveedor y del equipo:

- Trabajo en telemedicina
- Garantizar la calidad y seguridad de la asistencia o prestación brindada.
- Facilitar el desempeño del personal y del equipo.
- Valorar normativas, disposiciones, leyes que deben ser contempladas.

CONSIDERACIONES PARA ACCESIBILIDAD Y SEGURIDAD CON CENTRO EN EL /LA PACIENTE

Valorar acceso y las habilidades digitales de las/los pacientes.

- Soporte técnico y equidad
- Seguridad de los datos
- Rol de la familia, cuidadores, equipos y servicios de apoyo.
- Construir una escena de confianza entre pacientes y el equipo de salud

OPTIMIZACIÓN DE LA TELEMEDICINA PARA EL FUTURO

Dar respuesta a nuevas necesidades, mejora para implementación, interacción de la información, portabilidad e interoperabilidad, optimización de la seguridad, en monitorización y seguimiento.

Evaluar la interacción entre la Teleconsulta o la Telemedicina con internet de las cosas, con Inteligencia Artificial y Machine Learning.

Valorar la satisfacción del/la paciente, del equipo de salud y la equidad del despliegue.

¿DE QUÉ MANERA?

- Permitir una relación de la misma calidad y respeto que en una consulta presencial, tanto desde la personalización de la atención, como en relación al abordaje científico de la praxis del caso.
- El equipo de salud, los profesionales o establecimientos de salud que utilicen la teleconsulta deben observar los protocolos que definan los criterios de inclusión de pacientes, conjugándolos con la asistencia personalizada, conforme corresponda.
- El equipo de salud debe actuar teniendo en cuenta que el adecuado tratamiento de la información sensible y la comunicación efectiva son legalmente requeridos y críticos en esta modalidad, para definir la pertinencia del proceso de atención y también sus resultados.
- Todos los integrantes del equipo de salud que intervengan en actividades no presenciales de telemedicina y teleconsulta deben realizar una formación previa que los capacite en la herramienta, procesos, protocolos y sistemas que utilizarán, como también en competencias de comunicación virtual y conocimientos de la transformación digital.
- Se desarrollarán e informarán precisamente los mecanismos, procedimientos y criterios necesarios para que, tanto el/la paciente como el profesional de la salud, pueda convertir la Teleconsulta en una consulta presencial.
- Las instituciones sanitarias desarrollarán actividades que garanticen la calidad y seguridad de las prácticas, su monitoreo y procesos de mejora. Además, se ejecutarán todas las acciones necesarias para disminuir las brechas digitales.



- El equipo de salud y los responsables de implementación deben desplegar proactivamente todas las acciones a su alcance, que en observancia de los derechos de las personas tiendan a disminuir brechas digitales.
- El/la paciente es el centro de la Teleconsulta. Se debe potenciar la disponibilidad de información fiable, la integración de los sistemas (HCE, portales de pacientes, prescripción electrónica, imágenes, etc) y la continuidad de la atención sanitaria.
- La relación del equipo de salud-paciente debe estar basada en el conocimiento profundo de el/la paciente y de su historia clínica, o la indagación precisa; y debe basarse en la confianza y respeto mutuo.
- La Teleconsulta debe desarrollarse cumpliendo los protocolos establecidos y resguardo de los derechos involucrados. Los actos del equipo de salud 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 usuarios del equipo de salud y gestión sanitaria deben acceder a los sistemas de teleconsulta a través de procesos seguros de ABM, conforme a los roles y permisos asignados, suscribiendo los convenios de confidencialidad pertinentes.
- Es relevante para la difusión e información efectiva en aras de la accesibilidad, que las instituciones, profesionales u organismos sistematicen la información dirigida a la comunidad y los equipos de salud, acerca de los distintos aspectos que faciliten el adecuado acceso a la telemedicina y la Teleconsulta, con inclusión precisa en las cartillas u ofertas de servicios disponibles.



BUENAS PRÁCTICAS EN EL PROCESO DE ATENCIÓN POR TELECONSULTA.

Se desarrollan seguidamente las condiciones vinculadas a la situación previa de la consulta por parte del equipo de salud y del/la paciente. Luego se expone lo relativo al inicio y a la praxis del momento de la teleconsulta, para finalmente desarrollar el esquema posterior.

PREVIO A LA TELECONSULTA.

Los pacientes deberán considerar

- Tomar contacto previo con todos los canales de información disponibles, como también de ser posible realizar pruebas previas para conocer las condiciones del uso de la telemedicina y la Teleconsulta
- Prepararse con anticipación asegurándose que su dispositivo esté en condiciones de uso (batería, internet, etc).
- Tener instalada la aplicación en el dispositivo en el que va a realizar la consulta
- Estar en un lugar apropiado y apto para la Teleconsulta, es decir: silencioso, buena iluminación, sin interrupciones y que resguarde la privacidad.
- Redactar una lista de motivos de la consulta, antecedentes previos y molestias principales.
- Tener a mano lista de enfermedades preexistentes, su condición de salud, medicamentos que consume o no (venta libre).
- Tener acceso a resultados de exámenes e informes de imágenes en formato digital (PDF), foto, etc).
- Disponer de medios para anotar indicaciones y recomendaciones que reciba durante la consulta.
- Asegurarse que el profesional cuente con los datos de contacto (teléfono, correo electrónico).

MARCO GENERAL DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

EL INICIO DE LA TELECONSULTA

Comienza la interacción PACIENTE- EQUIPO DE SALUD.

- La Teleconsulta puede ser programada o no programada, **debe ser agendada y respetar el horario previo.**
- **Los contactos anteriores con el paciente resultan efectivos** para la valoración de su factibilidad y viabilidad, agilizan tiempos de consulta.
- Si no hubo contacto previo, el equipo de salud debe determinar al inicio de la consulta que casos son adecuados para la teleconsulta, evaluando entre otras cosas, los recursos disponibles, la tecnología y la modalidad para la atención sanitaria.

EVALUACIÓN DEL USO DE LA TELECONSULTA

La decisión de usar la Teleconsulta debe considerar los siguientes factores iniciales.

- **Clínicos:** Evaluar el mejor modelo de atención para la persona, conforme los aspectos clínicos informados. indicación de la consulta, atención indicial; continuidad de la atención sanitaria, atención compartida, etc.
- **Tecnológicos:** Disponibilidad tecnológica apropiada para realizar la consulta entre ambos puntos (PACIENTE y PROFESIONAL). Esto define sustancialmente la calidad de la información obtenida.
- **Personales:** considerar la posibilidad de la persona para participar o los apoyos necesarios (situación cultural, idioma, autonomía, capacidad). como también el conocimiento del corredor sanitario más cercano de emergencia por cualquier eventualidad que sea necesario.

Luego de que el equipo de salud evaluó y consideró factible el uso de Teleconsulta, toma la responsabilidad de atender al paciente a través de la siguiente modalidad:

- El equipo de salud debe corroborar la identidad de/la paciente pidiéndole :
 - ✔ DNI y fecha de nacimiento y confirmar los datos con el registro disponible.
 - ✔ Asegurándose de que los datos de contacto y dirección estén actualizados.
 - ✔ Incluir datos de la ubicación real del/a paciente.
- Al iniciar el equipo de salud debe presentarse e indicar su nombre completo, su profesión y especialidad, y la institución a la que pertenece.
- El paciente debe recibir información en lenguaje sencillo que permita tener expectativas claras sobre el tipo de atención que recibirá.
- El equipo de salud debe requerir consentimiento informándole al/a paciente previo entendimiento de beneficios y potenciales riesgos según LEY N°26.529 Derechos del/la, Historia Clínica y Consentimiento Informado y el artículo 59 del Código Civil y Comercial de la Nación. ✖
- El equipo de salud debe informar sobre las expectativas respecto el manejo de las teleconsultas.

>> DURANTE EL DESARROLLO DE LA TELECONSULTA.

- Establecer y registrar si es una teleconsulta con el paciente (TCP) o teleconsulta de segunda opción (TCSO).
- El equipo de salud debe cumplir con los resguardos de confidencialidad y promover la continuidad de los cuidados.
- En la interacción con el paciente debe haber cordialidad y comunicación efectiva.
- Se debe hacer registro completo de toda la atención idealmente en el mismo registro electrónico del centro de salud donde habitualmente se atiende. Además se le requiere al paciente toda la información que disponga.
- Además del registro clínico se debe realizar y almacenar copias de todos los informes y documentos generados a partir de la Teleconsulta.
 - ✔ En caso de que el/a paciente otorgue datos clínicos específicos al equipo de salud (cifras de tensión arterial, temperatura etc) se dejará constancia de que esos DATOS SON PROVISTOS POR EL PACIENTE.
 - ✔ En caso de que la información sea obtenida por un equipamiento, indicar que tipo de equipo, dispositivo online, link, QR, etc provino.
- La confidencialidad y la privacidad del paciente deben mantenerse en todo momento, considerando todos los riesgos que existen telemedicina, desarrollando procedimientos apropiados para minimizarlos. Debe ser bidireccional, si se observa otro integrante debe ser aclarado y valorado los motivos o la condición como así también si existe una tercera cámara o dispositivo grabando la misma.
 - ✔ Es importante REGISTRAR CADA VEZ QUE EL PACIENTE ESTÉ ACOMPAÑADO, y contar con su autorización para compartir la teleconsulta.
- Se debe estar atento si existen escenarios discriminatorios y debe aplicarse la perspectiva de género y diversidad.



DURANTE EL DESARROLLO DE LA TELECONSULTA.

- Si hay una razón clínicamente apropiada para la grabación de una teleconsulta, previamente se deberá informar al paciente y recibir su consentimiento verbal explícito luego de explicar la razón, DEJANDO PLASMADO DICHO ACUERDO EN EL INICIO DE LA GRABACIÓN.
- Al finalizar la Teleconsulta, se debe corroborar que se comprenden las indicaciones y verificar nuevamente los datos de contacto.

DESPUES DE LA TELECONSULTA

- Conforme a las necesidades del caso se procederá a la articulación con los dispositivos de atención presencial, de derivación y emergencias.
- Una vez finalizada la Teleconsulta, se recabará la retroalimentación de la experiencias del/la paciente y del equipo de salud sobre el uso de la misma La evaluación deberá ser por sistemas objetivos y fiables de gestión de calidad
- Garantizar una adecuada utilización de los datos para poder gestionar indicadores de calidad de atención y seguimiento adecuado de la salud de los pacientes.
- La información de los pacientes que se registra le pertenece a ellos porque es parte de su historia clínica, y al igual que en la atención presencial tiene el derecho de pedir tanto ésta como cualquier tipo de constancia de atención.

ESPACIO FISICO

- El espacio donde desarrolla su actividad el profesional debe ser privado, garantizando que nadie externo al profesional de la salud esté presente. En caso de que haya un tercero se debe presentarlo al paciente y contar con su consentimiento.
- Se les solicita a los pacientes que, en la medida de lo posible, participen desde un lugar cómodo y privado.

»» ESPACIO FÍSICO

- Avisar al resto de personas que se encuentran donde está el equipo de salud para que no presenten ningún tipo de molestia.
- Para preservar la privacidad, no debe poder ser visto desde el exterior.
- Debe tener la iluminación adecuada para poder identificar con claridad todo lo que acontezca en la consulta.
- Las condiciones acústicas deben ser adecuadas para alcanzar una correcta y fluida comunicación entre el equipo de salud y el paciente.
- Las condiciones acústicas deben ser adecuadas para alcanzar una correcta y fluida comunicación entre el equipo de salud y el paciente.

Por sobre todo, el espacio debe transmitirle al paciente seguridad y confianza.

USO DE TECNOLOGÍA

- Conexión a internet que garantice la conectividad durante toda la teleconsulta.
- Identificar los aspectos mínimos de hardware y software como son la cámara web, micrófono y altavoces o auricular.

LA CALIDAD DEL HARDWARE PUEDE INFLUIR SIGNIFICATIVAMENTE EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- La tecnología que se utilice debe contar con los estándares para sistemas de información en salud y protocolos de seguridad y ciberseguridad para proteger la información y además contar con procesos de evaluación de riesgos y auditoría.

Plataformas que permitan analizar información, obtener métricas y evaluar resultados, siempre en pos de la mejora sanitaria.

MANUAL ELABORADO POR CA.DI.ME

Este manual fue creado por CA.DI.ME a partir del Documento original con el fin de poner a disposición de una manera dinámica el Marco de buenas prácticas de la atención para la Teleconsulta a sus asociados.



Compromiso Gremial y Estrategia Institucional en Diagnóstico y Tratamiento Médico. Más de 40 años con la salud.



cadime@cadime.com.ar



11-52638282



CADIME Sector Salud



11-23421812



cadimesalud



Cámara Cadime

