





	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 1 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

TELESALUD Y TELECONSULTA COVID-19



 ELABORO: Lucy Paloma Enfermera Cinthya Arenas Forero Enfermera	 REVISA: María Danela Sogamoso G. Subgerente Asistencial	 JUAN JOSE MUÑOZ R. Gerente APROBADO: RESOLUCIÓN No.513 2020/09/03
FECHA: 2020/08/31 Vo.Bo: Martha E. Amaya C. Oficina de Calidad	FECHA: 2020/09/01 FECHA: 2020/09/02	



	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 2 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCES Y RESPONSABLES	3
3.	GENERALIDADES.....	4
3.1	PROCEDIMIENTO.....	4
3.1.1	TELEEDUCACION	5
3.1.2	TELECONSULTA.....	6
3.1.2.1	Quiénes pueden acceder a este servicio	6
3.1.2.2	Qué se requiere para acceder a este servicio	6
3.1.2.3	Proceso de agendamiento de citas:	7
3.1.2.4	Proceso de atención:	8
3.2	REGISTROS DE ATENCIÓN:.....	12
3.3	RESPONSABILIDAD DEL USO DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS.....	12
3.4	FIRMAS ELECTRÓNICAS.....	12
4.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	13
6.	REGISTRO DE CALIDAD.....	16
5.	NORMATIVIDAD.....	16
7.	BIBLIOGRAFIA:.....	18

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 3 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

1. OBJETIVO

Brindar al personal de salud de la ESE SOLUCION SALUD, un procedimiento para disminuir barreras de acceso de la población a los servicios de salud, mediante la utilización de las TIC al alcance, tanto del usuario como de las instituciones de salud.



2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar 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.
- Mejorar la oportunidad y la resolutivez de la atención
- Facilitar la equidad en el acceso a los servicios de salud independientemente de la localización geográfica (acerca la atención especializada a toda la población)
- Mejorar la atención integral y seguimiento tanto de los pacientes crónicos, como los de las enfermedades con baja prevalencia.
- Disminuir la posibilidad de infección cruzada entre usuarios de los servicios de salud y el personal de salud.
- Reducir los tiempos de espera (tanto en la realización del diagnóstico como en el tratamiento), evitando complicaciones por no atención oportuna. riesgos más importantes con el enfoque de ciclo vital al usuario
- Para mejorar el acceso, la resolutivez, la continuidad y la calidad de la atención clínica, impactar la salud pública y la educación para la salud mediante el uso de las TIC.

2. ALCANCES Y RESPONSABLES

Establecer las pautas generales para llevar a cabo actividades de atención en salud con herramientas de telesalud y telemedicina.

Aplica para médicos, odontólogos, enfermeros y auxiliares en salud y servicio al

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 4 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

ciudadano que prestan atención de pacientes en los diferentes centros de atención.

2.1 POBLACION OBJETO

Este protocolo aplica para todos los usuarios capitados de las EPS que contratan con la ESE Departamental "Solución Salud".



3. GENERALIDADES

Principios orientadores de la Telesalud

1. **Libre escogencia:** Del usuario en el marco del Sistema Garantía de Seguridad Social en Salud
2. **Autonomía:** Art 17 ley 1751 de 2015 y los principios éticos de los es
3. **Responsabilidad y Competencias:** Cumple con los estándares de la Resolución 3100 de 2018 (SUH), formación continua, y personal de salud responsable en el marco de las competencias.
4. **Consentimiento Informado** Los pacientes podrán enviar la imagen del documento firmado en el que manifiesten el consentimiento informado. Cuando esto no sea posible, el profesional tratante dejará constancia en la historia clínica de la situación, de la información brindada sobre el alcance de la atención y de la aceptación del acto asistencial por parte del paciente, de forma libre, voluntaria y consiente cuando el usuario lo pueda firmar o en caso contrario el profesional que atiende.

3.1 PROCEDIMIENTO

- La Teleconsulta y la teleeducación puede ser realizada por el médico, enfermera y/o auxiliar de enfermería.
- El medio tecnológico a utilizar será mediante:
 - ✓ Videoconferencia: Skype, Zoom, (cualquier tecnología en que se obtenga buena recepción (cobertura internet), claridad en la imagen para observar el área de consulta que tiene el paciente y que permita la transmisión de audio, datos y video.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 5 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		



- ✓ Medios transportables: sistema de comunicación electrónico seguro y exclusivo para brindar teleconsulta en donde el paciente pueda enviar cualquier documentación diagnóstica (fotografías, radiografías, impresiones digitales o scanner, videos etc.) y que el profesional o auxiliar de salud pueda mantener una comunicación confidencial.
- ✓ Móviles: celulares, Tablet y computadoras.
- Se debe documentar toda la intervención en la historia clínica del paciente en el sistema de información donde se deberá consignar toda la información clínica del paciente incluyendo toda aquella que a su juicio se considere útil para dar a conocer el estado de salud del paciente y así mismo su evolución.
- El profesional deberá garantizar la confidencialidad de la información generada por el paciente, por lo que no deberá estar presente ningún tercero en el momento de la teleconsulta, a excepción de los pacientes menores de edad o personas que requieran de acompañamiento constante.
- Igualmente, toda grabación que se realice de la videoconferencia deberá estar autorizada por ambas partes (profesional – paciente) mediante consentimiento informado telesalud-teleconsulta COVID-19 FR-GQA-75.

A CONTINUACIÓN, SE TOMARÁ COMO REFERENCIA LA SIGUIENTE MODALIDAD DE TELEDUCACIÓN Y TELE CONSULTA PARA LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES.

3.1.1 TELEEDUCACION

Como primera medida se deberá brindar una atención enfocada en educación a través de teleconferencia, videollamada y/o llamada telefónica.

- Paciente primera vez: El profesional y/o auxiliar de enfermería toma los datos del paciente (anamnesis, historia clínica, historia dental, motivo de consulta) y decide si puede resolver la situación del paciente con indicaciones, medicación y seguimiento o si requiere atención presencial por urgencia odontológica.
- Paciente habitual: El profesional y/o auxiliar de enfermería revisa la historia clínica del paciente e intercambiar información y decide si resuelve la situación del paciente con indicaciones y seguimiento, si requiere de algún elemento diagnóstico adicional a lo dispuesto en la historia clínica o si amerita la consulta presencial.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 6 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

Una vez recibida la información correspondiente el profesional y/o auxiliar de enfermería deberá valorar el caso y determinar si requiere alguna otra prueba diagnóstica. Una vez recopilada toda la información correspondiente procederá a brindarle un posible diagnóstico y posible plan de tratamiento.

3.1.2 TELECONSULTA

3.1.2.1 Quiénes pueden acceder a este servicio

- Usuarios capitados de EPSs con IPS ESE Departamental Solución Salud que deseen realizar una autoevaluación de su salud y que la atención no genere copago.
- Los usuarios menores de edad o personas en situación de discapacidad deberán estar en compañía de su acudiente o representante legal, éste será quien diligencie los datos de ingreso a la plataforma.
- Todos los usuarios potenciales de riesgo (para ello se tendrá las base de datos de las EPSs, gestantes, crónicos, pacientes con discapacidad, todo paciente menor a para determinar su riesgo y actividades.

3.1.2.2 Qué se requiere para acceder a este servicio

- Contar con un correo electrónico activo.
- Tener un dispositivo con acceso a internet, con cámara y micrófono (audio), puede ser celular, computador o tableta.
- Autorizar un consentimiento informado en línea, que incluye el manejo de datos personales FR-GQA-75.
- Tener a la mano el documento de identidad para el momento de la consulta.
- En caso de ser un usuario en condición de discapacidad que no esté habilitado para la toma de decisiones, deberá contar con el acudiente o acompañamiento de un adulto responsable en el momento de la consulta.

Recomendar a los pacientes contar con los siguientes elementos, antes de la consulta:

- 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.
- Si la atención se realizará a través de una aplicación, tenerla descargada en su dispositivo móvil antes de iniciar la atención.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 7 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		



- 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.

3.1.2.3 Proceso de agendamiento de citas:

- Confirmar afiliación de usuarios por adres y bases de datos de EPS. Se atenderán únicamente los usuarios capitados que no generen copago.
- La IPS contactará a la EPS para realizar el proceso de validación de derechos administrativos y solicitud de autorización a través de los canales dispuestos por cada aseguradora (web o audio).
- Llamar al usuario para concertar el tipo de medio de teleconsulta y la clase de consulta que se agendará (consulta médica general, consulta de promoción y mantenimiento de la salud, consulta de atención materno perinatal). Teniendo en cuenta los códigos CUPS:

Información, educación, comunicación

CÓDIGO Res 521/2020	DESCRIPCIÓN Res. 521/2020
A22001	IDENTIFICACION Y CANALIZACION EFECTIVA DE LA POBLACIÓN HACIA LA DETECCIÓN TEMPRANA Y PROTECCIÓN ESPECÍFICA
A10001	INFORMACION, EDUCACION Y COMUNICACION EN POBLACION INFANTIL Y ADOLESCENTE
A10002	INFORMACION, EDUCACION Y COMUNICACION EN POBLACION DE HOMBRE Y MUJERES EN EDAD FÉRTIL
A10003	INFORMACION, EDUCACION Y COMUNICACION EN POBLACION DE MUJERES GESTANTES Y LACTANTES
A10004	INFORMACION, EDUCACION Y COMUNICACION EN POBLACION EN ADULTO MAYOR

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 8 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		



Códigos internos de la ESE Departamental para identificar las consultas realizadas por telemedicina - telesalud.

CÓDIGO Res 3495/2019 sin (.)	CÓDIGOS INTERNOS DE LA E.S.E. - DESCRIPCIÓN Res. 3495/2019
ENFERMERÍA	
890205TEL	TELECONSULTA CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ENFERMERIA
890305TEL	TELECONSULTA CONSULTA CONTROL POR ENFERMERÍA
MEDICINA GENERAL	
890201TEL	TELECONSULTA CONSULTA PRIMERA VEZ MEDICINA GENERAL
890301TEL	TELECONSULTA CONSULTA DE CONTROL O SEGUIMIENTO POR MEDICINA GENERAL
ODONTOLOGIA	
890203TEL	TELECONSULTA CONSULTA DE PRIMERA VEZ ODONTOLOGÍA GENERAL
890303TEL	TELECONSULTA CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ODONTOLOGIA GENERAL



- El agente telefónico enviará al correo brindando previamente por el usuario, el link del consentimiento informado y autorización de tratamiento de datos personales.

3.1.2.4 Proceso de atención:

- Cuando haya establecido la conexión verifique el video y el audio ("¿Puede oírme / verme?") y pídale a su interlocutor (paciente o personal de salud) que haga lo mismo.
- Al inicio de la conexión identifíquese y verifique la identidad del interlocutor (personal de salud o paciente), por ejemplo, si no se conoce al paciente, pídale que confirme su nombre y fecha de nacimiento).
- Explique cómo se desarrollará la actividad, proporcione información en lenguaje sencillo sobre la telemedicina.
- Obtener el consentimiento del paciente para la atención en esta modalidad incluyendo explícitamente los beneficios, costos y riesgos involucrados.
- Informar a los pacientes sobre las demás opciones de atención disponibles.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 9 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

- Informar a los pacientes la duración de la consulta.
- Establezca el objetivo de la consulta:
 - ✓ Información,
 - ✓ Consejería,
 - ✓ Asesoría para el aislamiento,
 - ✓ Certificaciones,
 - ✓ Evaluación del estado de salud,
 - ✓ Atención en Rutas integrales de salud.
 - ✓ Remisión,
 - ✓ Tranquilidad.
- Inicie la teleconsulta evaluando el estado del paciente:
 - ✓ ¿Está muy enfermo o no?
 - ✓ ¿Qué está haciendo actualmente (acostado en la cama de pie o sentado)?
 - ✓ ¿Parece angustiado?
 - ✓ ¿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.
 - ✓ Antecedentes de viaje a un país y/o ciudad 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.
- Realice anamnesis según corresponda (consulta médica general, consulta de promoción y mantenimiento de la salud, consulta de atención materno perinatal).
- Realice examen físico: En la historia clínica debe anotarse lo que se ve y lo que no se ve.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 10 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		



En una consulta sincrónica con videollamada en tiempo real, examine el estado del paciente:

- ✓ si está levantado o acostado en cama
- ✓ el aspecto de su piel (si está enrojecida, pálida o cianótica, aunque este examen puede ser más complicado de efectuarse cuando no hay una iluminación óptima), así como su orofaringe. Los síntomas de hipertrofia de amígdalas y congestión de la garganta son raros (ambos se presentan en un 2% de los casos de COVID-19).

Debe analizarse la función respiratoria lo mejor que se pueda (Cuadro 1).



1. Pídale al paciente que describa con sus palabras la dificultad que siente para respirar y evalúe la facilidad y comodidad de su discurso. Haga preguntas abiertas y escuche si el paciente puede completar sus oraciones:
 - ¿Cómo está su respiración hoy?
 2. Verifique, síntomas respiratorios con tres preguntas
 - ¿Está tan ahogado que solo puede decir unas pocas palabras?"
 - ¿Está respirando más fuerte o rápido de lo normal cuando no hace nada?
 - ¿Está tan enfermo que ha dejado de hacer todas sus actividades diarias habituales?
 3. Céntrese en el cambio. Una historia clara de deterioro es más importante que si el paciente en la actualidad refiere ahogo. Haga preguntas como
 - ¿Su respiración es más rápida, lenta o igual que la normal?
 - ¿Qué pudo hacer ayer que no puede hacer hoy?
 - ¿Qué lo ahoga ahora que no lo ahogó ayer?
2. Interprete el ahogo en el contexto de su historia clínica y los signos físicos. Por ejemplo, una nueva sibilancia audible y un informe verbal de cianosis labial en un paciente con ahogo son preocupantes. No hay evidencia de que los intentos de medir la frecuencia respiratoria de un paciente por teléfono brinden una lectura precisa, y los expertos no usan tales pruebas. Sin embargo, es posible medir la frecuencia respiratoria a través de videollamada. En términos generales, la videollamada en tiempo real permite una evaluación más detallada y puede evitar la necesidad de una atención presencial.

- ✓ Es posible pedirle al paciente que tome lecturas desde instrumentos que tenga en casa (por ejemplo, su temperatura, su presión sanguínea, sus niveles de glucosa en sangre, el flujo de expiración máximo y su saturación de oxígeno).
- ✓ Si el médico está usando la conexión por videollamada en tiempo real, debe revisar que el paciente esté usando los instrumentos de forma correcta (puede que los haya adquirido recientemente). Si es necesario, debe tomar sus propios implementos para mostrarle cómo usarlos.
- ✓ Dispositivos tecnológicos tipo fitbit y algunas aplicaciones para Smartphone pueden medir biomarcadores como el pulso (más raramente la saturación de

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 11 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

oxígeno), pero hay muchos dispositivos por el estilo y es difícil juzgar su precisión. Si un paciente utiliza estos dispositivos, el médico debe anotarlo en la historia clínica, así como su nivel de confianza en su precisión, especialmente si parecen no coincidir con su análisis.

- ✓ El médico debe analizar si hay condiciones preexistentes y los medicamentos que el paciente tome. El asma y la enfermedad cardiovascular son especialmente relevantes y es importante asegurar que estén bien controlados y que el paciente esté adecuadamente medicado.
 - ✓ El médico debe poner atención a la salud mental del paciente. ¿Se ve o suena afectado o perturbado? Es difícil que equipos de análisis de la salud mental funcionen en estos casos. ¿Se pueden ver u oír situaciones familiares relevantes, como, por ejemplo, el cuidado de niños pequeños que se vea afectado si el paciente empeora?
- En caso de estar realizando una atención en promoción y mantenimiento de la salud y/o atención materno perinatal, se deben aplicar los instrumentos obligatorios según Resolución 3280 de 2018.
 - Las órdenes médicas (laboratorios y/o procedimientos) que se generen en la Teleconsulta serán enviadas al correo electrónico suministrado por el afiliado y/o ser reclamadas en los centros de atención en caso de usuarios que no tengan acceso a correo electrónico.
 - Las fórmulas de la prescripción de medicamentos y/o remisiones ambulatorias serán enviadas al correo electrónico suministrado por el afiliado y/o serán enviadas a las EPS para la respectiva gestión en caso de usuarios que no tengan acceso a correo electrónico.
 - Finalizar la atención e informar:
 - ✓ Como acceder a la prestación de los servicios de una forma segura.
 - ✓ Modalidades de atención y como acceder: (Telemedicina, domiciliaria)
 - ✓ Cómo tramitar ordenes médicas y prescripción de medicamentos.
 - ✓ Prevención frente al SARS CoV 2 (COVID-19).
 - ✓ Promoción de la Salud Mental
 - ✓ Mensajes claves para la educación y cuidado.
 - ✓ Mensajes claves para prevención en general de las infecciones respiratorias.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 12 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

- ✓ Mensajes clave para la prevención de agravamiento de enfermedades crónicas.

3.2 REGISTROS DE ATENCIÓN:



- Registro de la base de usuarios atender
- Encuesta de registro paciente por Covid- 19 *(En caso de poder manejar la urgencia por algún medio virtual o telefónico (Telemedicina) se brindarán orientaciones al paciente sobre los cuidados y acciones a tomar mientras puede asistir a consulta presencial, de ser así se realizará el reagendamiento de la cita para dar seguimiento al paciente, si no presenta evolución satisfactoria y llegado el caso de necesitar atención prioritaria presencial se brindará con todos los cuidados necesarios, preservando la integridad del personal de salud, del paciente, su entorno y el nuestro).*
- Registro de los usuarios seleccionados según el riesgo
- Documento de la EPS autorizando el servicio.
- Registro del agendamiento de la consulta.
- Historia Clínica
- Consentimiento Informado FR-GQA-75

3.3 RESPONSABILIDAD DEL USO DE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Usar las técnicas necesarias para evitar el riesgo de suplantación, alteración, pérdida de confidencialidad y cualquier acceso indebido o fraudulento o no autorizado Normatividad - Ley 1581 de 2012. Autenticidad, Integralidad y los Datos deben ser Disponibilidad y fiabilidad.

La seguridad y confidencialidad en la información e historia clínica de cada paciente es indispensable para el buen tratamiento de los datos, es por ello que se definen políticas de almacenamiento de datos, compresión sin pérdidas, planes de contingencia y firma digital en la historia clínica donde se garantiza la custodia de la misma.

3.4 FIRMAS ELECTRÓNICAS

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 13 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

Tendrá plena validez la firma electrónica o la firma digital que se utilice en cualquiera de los documentos generados en los procesos de atención con telesalud o telemedicina, cuando cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad que regule la materia

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.



Atención en salud: Es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos con su plena participación y a un costo accesible para la comunidad y el país. Es el núcleo del sistema de salud del país y forma parte integral del desarrollo económico en general de la comunidad

Covid-19: es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente, se transmite por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada habla, tose o estornuda, también si estas gotas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden tocar estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca (OPS/OMS, 2020).

Emergencia: las emergencias odontológicas son aquellas en las que los pacientes corren un potencial riesgo de vida y cuyo tratamiento debe realizarse solo en ambiente hospitalario.

Los coronavirus (CoV): son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común hasta enfermedades más graves, como ocurre con el coronavirus causante del síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS-CoV) y el que ocasiona el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV).

Seguridad Del Paciente: Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 14 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

Teleasistencia: Sistema de ayuda dentro y fuera del hogar que cubre las necesidades de aquellas personas que pueden requerir de atención constante o puntual y asistencia rápida en casos de urgencia durante las 24 horas

Teleodontología: Es "atención dental a distancia", la teleodontología comprende el uso de nuevas tecnologías de comunicación, registro y almacenamiento de información relativa a la atención dental, mayormente de especialidad, enfocado al mejoramiento del acceso de poblaciones aisladas.



Teleodontología es una combinación de las telecomunicaciones y la odontología que involucra el intercambio de información clínica y de imágenes a distancias remotas para la consulta dental y la planificación del tratamiento.

La teleodontología no se limita al solo acto de la atención dental, sino que engloba todas las actividades que se relacionan con la práctica de la odontología, que van desde la promoción, la educación y el diagnóstico hasta la rehabilitación. Ahora, cuando hablamos de nuevas tecnologías nos referimos principalmente a Internet y el uso de servicios web, tan ubicuos en este tiempo. Dichos servicios han multiplicado y mejorado las vías de comunicación, las que forman el pilar fundamental de la teleodontología, son las características de estas vías las que definen dos modalidades básicas en que la teleodontología se hace realidad, las que corresponden a sincrónica y asincrónica.

Teleeducación: Es un método de atención para educar a los usuarios a distancia con la importancia de seguir llevando acabo el programa de promoción y prevención en salud oral

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.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 15 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

Teleapoyo: El Teleapoyo se refiere al soporte solicitado por un profesional de la salud a otro de la salud a través de tecnologías de la información y comunicaciones en el marco del relacionamiento entre es. Es responsabilidad de quien solicita el apoyo, la conducta que determina para el usuario. Esta actividad la pueden realizar todos los es de la ESE SOLUCION SALUD utilizando las líneas telefónicas internas.



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 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.

Telexperticia: 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

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 16 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

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.

Urgencias: son aquellos tratamientos que requieren atención inmediata para aliviar dolor o riesgo de infección y cuyo tratamiento deberá ser atendida en el primer nivel de atención y de ser necesario debe ser referido a un nivel de mayor complejidad.

Usuario: Que usa habitualmente un servicio al cual tiene derecho



6. REGISTRO DE CALIDAD.

- Historia clínica
- Agenda de teleconsulta

Registros	Código	Identificación	Ubicación	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
Consentimiento informado telesalud-teleconsulta COVID-19	FR-GQA-75	Consentimiento informado telesalud-teleconsulta COVID-19	Servicio	Jefe servicio	5 años	Archivo



5. NORMATIVIDAD.

- Ley 1122 de enero 9 de 2007 Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. (34) En el artículo 26, parágrafo 2 determinó: "La Nación y las entidades territoriales

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 17 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

promoverán los servicios de Telemedicina para contribuir a la prevención de enfermedades crónicas, capacitación y la disminución de costos y mejoramiento de la calidad y oportunidad de la prestación de los servicios como el caso de imágenes diagnósticas”; y “Para garantizar lo establecido en el parágrafo 2° del artículo 26 de la Ley 1122 de 2007, las Empresas Promotoras de Salud, EPS, del Régimen Subsidiado y Contributivo, dedicarán el 0.3% de la Unidad de Pago por Capitación a la coordinación y financiación de los servicios de Telemedicina con cobertura nacional, tanto para promoción de la salud como para atención de sus afiliados; los municipios y distritos, a través de la entidad nacional que los agremia, harán posible la prestación de este servicio. Asimismo, la Superintendencia Nacional de Salud verificará el cumplimiento de lo dispuesto en este artículo para autorizar o renovar el funcionamiento de las EPS, en particular al momento de verificar sus redes de servicios.”

- Ley 1151 de 2007
- Ley 13 41 del 30 de julio de 2009: Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del espectro y se dictan otras disposiciones. El gobierno ha identificado a las TIC como uno de los ejes transversales de contribución al desarrollo económico y social, incluyéndolo en diferentes sectores, entre ellos el de salud.
- Ley 1419 del 13 de diciembre de 2010 tiene por objeto “desarrollar la TELESALUD en Colombia, como apoyo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad, calidad y los principios básicos contemplados en la presente ley”. Se define la telesalud como “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”. Además se crea el Comité Asesor de la Telesalud como organismo asesor del Ministerio de la Protección Social. En el Capítulo IV se establece la financiación para el desarrollo de la telesalud en Colombia; evidenciando la importancia de contar con personal capacitado que sea competente en la gestión e implementación de las TIC en el sector salud.
- Ley 1438 del 19 de enero de 2011 Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1753 de 2015
- Ley 1751 de 2015
- Ley 1955 de 2019
- Resolución 429 de 2016

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 18 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

- Resolución 5857 de 2018
- Resolución 2654 de 2019
- Resolución 3100 de 2019

7. BIBLIOGRAFIA:

La tele-odontología una nueva herramienta para diferenciar nuestras instituciones prestadoras de salud (ips)

Protocolo teleconsulta dental – fiscalía del colegio de cirujanos dentistas de costa rica


Definición Emergencia y Urgencia odontológica <https://www.ada.org/en>

Cartes Velásquez, Ricardo Bustos, Alex Leal. Teleodontología: Conceptos, experiencias y proyecciones. [Internet]. 2015. Recuperado a partir de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S168893392012000200003&script=sci_arctext#-5-7.

N. D. Jampani, R. Nutalapati, B. S. K. Dontula, R. Boyapati. Applications of teledentistry: A literature review and update. [Internet]. 2015. Recuperado a partir de <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3894070/>

Ministerio de salud y protección social Resolución 2654 de 2019 https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf

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

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 2	Código PR-GQA-20	Página 19 de 19	
	TELESALUD- TELECONSULTA COVID-19	Fecha Vigencia 2020/09/03	Documento Controlado		

CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elabora la primera versión de telesalud – teleconsulta COVID-19	Gerencia	2020/06/19
2	Se ingresa códigos CUPS al procedimiento	Gerencia	2020/09/03

