



**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

Código: **IN-SA-01**

Versión: 1

Elaborado: 18 de Abril
de 2020

Página 1 de 13

**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE SALUD**



**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

Código: **IN-SA-01**

Versión: 1

Elaborado: 18 de Abril
de 2020

Página 2 de 13

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	2
Introducción	3
Objetivo	3
Definición	3
Desarrollo	4
4.1 Categorías	4
4.2 Ética de la Atención Médica a Distancia	6
4.3 Servicios Transitorios	7
4.4 Servicios Definitivos	8
4.5 Barreras para el Desarrollo de la Telemedicina	8
4.6 Consentimiento Informado	9
4.7 Prescripción de Medicamentos	9
4.8 Plataformas Tecnológicas	10
4.9 Tratamiento de la Información y Habeas data	10
4.10 Descripción del Proceso de Teleconsulta	10
4.11 Flujograma Servicio Teleoftalmología	12
4.11 Flujograma Proceso Habilitación	13
5. Referencia Bibliográfica	13



**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

Código: **IN-SA-01**

Versión: 1

Elaborado: 18 de Abril
de 2020

Página 3 de 13

1. Introducción

El uso de las tecnologías de la información y comunicaciones ha aumentado las expectativas en la salud de los ciudadanos, se presentan como una herramienta fundamental para lograr la consolidación de un sistema integral de salud, apoyando en el desarrollo de acciones estratégicas en la toma de decisiones, al propiciar una mejora en el traslado y obtención de la información del paciente.


Dada la demanda de atención en salud en Colombia y debido a la falta de servicios asistenciales, hospitalarios y de diagnóstico que den cobertura total a esa demanda, por el constante crecimiento de la población, se hace necesario el desarrollo de tecnologías incluyentes para los menos favorecidos siendo la Telemedicina una buena alternativa para lograr atender la demanda de servicios de salud, mediante la integración y simplicidad de uso de tecnologías para resolver los puntos más críticos de los servicios.

2. Objetivo

Establecer un instructivo que proporcione la información necesaria para la realización de actividades de acuerdo a la modalidad seleccionada de la Telemedicina.

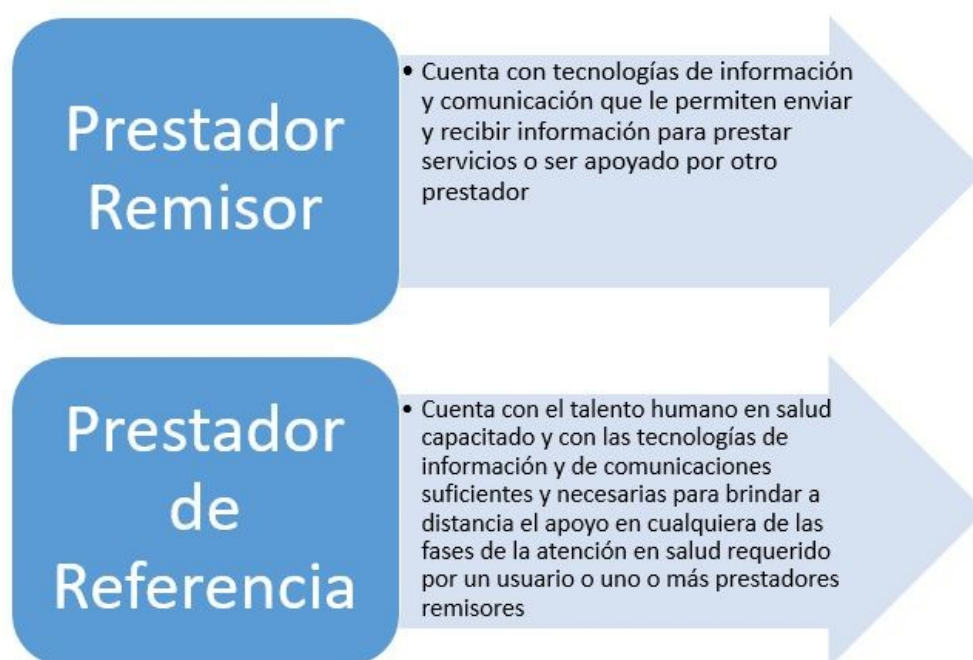
3. Definición

La modalidad de la Telemedicina es la forma de prestar un servicio 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 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.

	INSTRUCTIVO TELEOFTALMOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: IN-SA-01
		Versión: 1
		Elaborado: 18 de Abril de 2020
		Página 4 de 13

4. Desarrollo

En primer lugar, se debe definir si el Prestador se declara como Prestador Remisor o Prestador de Referencia, en el momento de realizar la Habilitación.



4.1 Categorías

La Telemedicina presenta las siguientes categorías, las cuales, pueden combinarse entre sí:



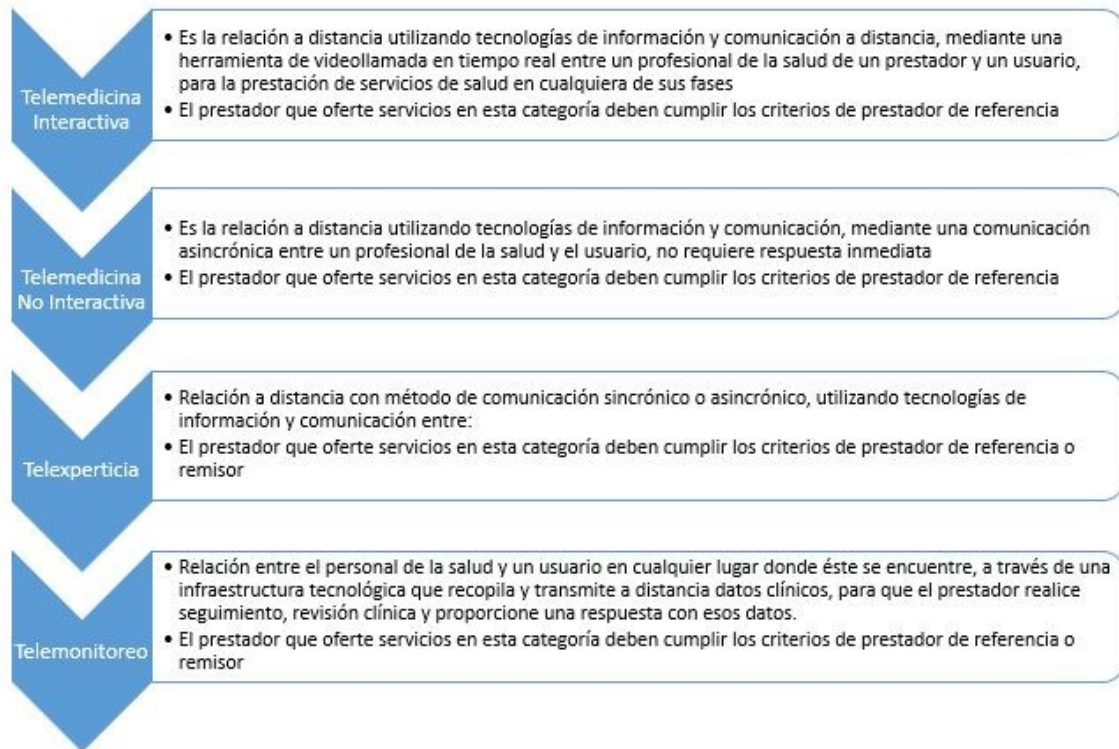
INSTRUCTIVO TELEOFTALMOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Código: **IN-SA-01**

Versión: 1

Elaborado: 18 de Abril
de 2020

Página 5 de 13



Los servicios que se pueden prestar mediante una red de telemedicina, pueden clasificarse de diferentes maneras:





**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

Código: **IN-SA-01**

Versión: 1

Elaborado: 18 de Abril
de 2020

Página 6 de 13


4.2 Ética de la Atención Médica a Distancia

1. “Relación médico-paciente respetuosa, donde se indican elementos como la oportunidad de la atención, comunicación adecuada, confidencialidad e información sobre el pronóstico que involucre la intervención de la telemedicina.
2. Consentimiento informado antes de una intervención con riesgo, para ser sujeto de una intervención por telemedicina.
3. Contar con registro de haber sido atendido por telemedicina en su expediente clínico electrónico o físico.
4. Actuar en congruencia con los conocimientos médicos vigentes, evitar la medicina defensiva.
5. Atender pacientes cuando esté facultado para ello, mediante el título o diploma de la especialidad que se trate
6. Referir al paciente cuando no cuente con los recursos para su atención.
7. Atender las urgencias; no abandonar al paciente, inclusive en casos de: huelga, catástrofe o epidemia, inclusive con riesgo para el médico”.
8. Se deberá observar una actitud comprensiva, atenta respetuosa y protectora del paciente salvaguardando su integridad, la información médica que proporcione, la privacidad y la confidencialidad en el uso de las TICs, tanto para el paciente como para el médico teleconsultante.
9. Se deberá proporcionar una información completa y comprensible para el paciente de todo el proceso de la teleconsulta.
10. Se procurará para el paciente y sus familiares la plena satisfacción por la atención otorgada a través de telemedicina.
11. No se permitirá la presencia de personas ajenas al proceso de teleconsulta salvaguardando así la confidencialidad y privacidad del paciente”.

4.3 Servicios Transitorios

Durante el término de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, la salud departamental o distrital o las direcciones territoriales de salud, previa solicitud de los prestadores de servicios de salud inscritos en el Registro de Servicios de Salud -REPS-, se les autorizará para:

1. Adecuar temporalmente un lugar no destinado a la prestación de servicios de salud, dentro o de sus instalaciones.
2. Reconvertir o adecuar un servicio de salud temporalmente para la prestación de otro servicio no habilitado.
3. Ampliar la capacidad instalada un servicio salud habilitado.
4. Prestar servicios en modalidades o complejidades diferentes a las habilitadas.

	INSTRUCTIVO TELEOFTALMOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Código: IN-SA-01
		Versión: 1
		Elaborado: 18 de Abril de 2020
		Página 7 de 13

5. Prestar otros servicios de salud no habilitados (Defina el servicio, la modalidad y la complejidad)

Para la prestación de los servicios bajo estas condiciones sólo se requerirá la autorización por parte de las secretarías de salud departamentales o distritales, por intermedio de un link seleccionado para realizar este proceso. En la página podrán evidenciar para grabar la solicitud, o ver el estado de la misma.



No obstante, los servicios autorizados no quedarán habilitados de manera permanente, no se verán reflejados en el REPS, ya que es una autorización transitoria, para la prestación de servicios de salud, los cuales quedarán autorizados solamente durante el término de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Según lo establecido en el Decreto 538 de 2.020 Capítulo I Artículo 1, la Secretaría de Salud, una vez revise la información y si lo considera necesario, podrá realizar visita al lugar en donde se vaya a prestar el servicio dentro de los dos (2) días calendario siguientes al recibo de la solicitud y dentro de los dos (2) días calendario siguientes a la visita, decidirá si otorga o no la autorización transitoria.

Si no realiza la visita, la Secretaría de Salud determinará si otorga o no la autorización transitoria dentro de los tres (3) días calendario siguientes al recibo de la solicitud. De no dar respuesta en los términos definidos, se entenderá autorizado el servicio automáticamente. Sin embargo, **la entidad territorial, en cualquier momento, podrá realizar visita al lugar en donde se presta el servicio** y en caso de comprobar que no se cumplen con las condiciones aquí establecidas, procederá a adoptar las medidas que estime pertinentes.



**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

Código: **IN-SA-01**

Versión: 1

Elaborado: 18 de Abril
de 2020

Página 8 de 13

4.4 Servicios Definitivos

Cuando el prestador define que el servicio y/o modalidad a aperturar la prestará dentro del término de habilitación del prestador, es decir, si la prestación de ése servicio y/o modalidad se va a realizar en éstos momentos de emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social y cuando termine continuará prestando los servicios declarados de acuerdo a las novedades que desee realizar. Esta novedad será realizada normalmente por el link declarado para tal proceso, y deberá adjuntar documentación correspondiente al proceso que realizará a los correos electrónicos autorizados por la Secretaría de Salud.

4.5 Barreras para el Desarrollo de la Telemedicina

1. El costo de los servicios requeridos (conectividad, software, energía eléctrica, entre otros)
2. El costo de los equipos requeridos (equipos biomédicos, computadores, dispositivos móviles)
3. Acceso a conectividad
4. Las entidades responsables del pago no realizan oportunamente el pago de los servicios de telemedicina
5. Falta de acompañamiento, seguimiento y evaluación a los procesos

4.6 Consentimiento Informado

El responsable de una actividad de telesalud o telemedicina debe obtener el consentimiento informado, en los casos que aplique, del paciente o su representante, e informar a éstos:

1. Cómo funciona la atención mediante el uso de tecnologías de la información y comunicaciones
2. Alcance
3. Riesgos
4. Beneficios
5. Responsabilidades
6. Manejo de la privacidad
7. Confidencialidad
8. Manejo de datos personales
9. Protocolos de contacto según la categoría de telemedicina que se utilice
10. Condiciones para prescripción de tecnologías en salud
11. Procedimientos a seguir en situaciones de emergencia



**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

Código: **IN-SA-01**

Versión: 1

Elaborado: 18 de Abril
de 2020

Página 9 de 13

12. Fallas tecnológicas incluidas las de comunicación y los riesgos de violaciones de la confidencialidad durante las consultas virtuales, entre otros.

Se dejará constancia del consentimiento en la historia clínica de la persona, quien con su firma digital, electrónica o manuscrita según el caso, declarará que comprendió la información entregada y que aceptó ser atendido en esta modalidad.

4.7 Prescripción de Medicamentos

La prescripción de medicamentos por el profesional autorizado para ello, sólo podrá realizarse en las categorías de telemedicina interactiva y telexperticia sincrónica. Cada profesional será responsable por la prescripción que realice. La firma electrónica o digital del profesional de la salud que se utilice en la prescripción, tendrá plena validez siempre y cuando la misma cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad vigente

4.8 Plataformas Tecnológicas

Se consideran plataformas tecnológicas para la telesalud: los aplicativos web, aplicaciones web, aplicaciones informáticas, sistemas web, aplicaciones móviles, videollamadas, redes sociales, servicios de mensajería electrónica como correo electrónico, servicios de mensajes cortos, mensajería multimedia.

Cualquier plataforma tecnológica o dispositivo médico que se utilice para desarrollar las actividades de telemedicina debe cumplir con los lineamientos de seguridad, privacidad y protección de datos personales establecidos en la normatividad vigente.

4.9 Tratamiento de la Información y Habeas data

1. Garantizar la identificación del usuario cumpliendo con las buenas prácticas de identificación de acuerdo con la política nacional de seguridad de pacientes
2. Garantizar la protección de datos personales y demás aspectos relacionados con el tratamiento de la información suministrada y de los datos a los que tengan acceso, de acuerdo a la Ley 1581 de 2012.



**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

Código: **GU-SA-01**

Versión: 1

Vigente: 22 de agosto
de 2013

Página 10 de 13

4.10 Descripción del Proceso de Teleconsulta

El proceso de teleconsulta debe ser metódico, práctico, integral y con un gran sentido de confidencialidad tanto para el paciente como para el médico tratante por lo que debe ser confiable, convincente y resolutivo. Poseer alta seguridad y calidad para el flujo de información del paciente y del médico, cubriendo todos los aspectos necesarios para la resolución inmediata de problemas sanitarios, cumpliendo entonces con lo que la Telemedicina pretende ser, una valiosa herramienta que agilice y acerque los procesos de atención sanitaria siendo esta una alternativa tecnológica sustentable y factible a resultados a corto, mediano y largo plazo.

El protocolo para el desarrollo de una teleconsulta es el mismo que en cualquier videoconferencia.

1. Una correcta posición ante las cámaras de los involucrados.
2. Los micrófonos deben permanecer cerrados mientras no se tenga el uso de la palabra.
3. Dar tiempo necesario para preguntar y para escuchar del paciente y del médico tratante.
4. La conversación debe ser pausada y clara.

Para que una Teleconsulta sea efectiva y satisfactoria debe cumplir con los siguientes criterios que se describen a continuación (Si se cuenta con un auxiliar técnico, puede facilitar la realización de algunos numerales como son 1-2-3-4-5-6-7):

1. Consulta inicial
2. Llenado del expediente clínico electrónico
3. Solicitud de interconsulta a distancia
4. Definir Tipo de teleconsulta (Diferida, tiempo real, urgencia)
5. Factibilidad técnica de la teleconsulta (Funcionalidad de los elementos tecnológicos)
6. Programación en agenda
 - Priorización de agenda
 - Confirmación de la teleconsulta
 - Notificación de la teleconsulta al paciente
 - Notificación de la teleconsulta al médicoconsultante
7. Diligenciamiento Consentimiento Informado
8. Inicio de la teleconsulta
 - Interrogatorio por parte del médico especialista al paciente
 - Exploración física dirigida por el especialista
 - Revisión de los exámenes diagnósticos y fotos digitales
 - Información y aclaración de dudas para el paciente por parte del especialista



**INSTRUCTIVO
TELEOFTALMOLOGÍA EN LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

Código: **GU-SA-01**

Versión: 1

Vigente: 22 de agosto
de 2013

Página 11 de 13

Conclusión de la teleconsulta

9. Análisis de la información y almacenamiento para toma de decisiones
10. Tratamiento y administración de medicamentos
11. Referencia y contrarreferencia de pacientes
12. Seguimiento o atención continua del paciente
13. Epicrisis

Una vez finalizada la atención del paciente, obligatoriamente se deberá registrar en el sistema toda la información clínica del paciente.

El prestador de servicios de salud debe establecer si realiza la grabación de las videollamadas, en caso de hacerlo, solicitará autorización al usuario y al profesional de la salud. La grabación deberá incluirse como un documento electrónico en la historia clínica y cumplir con los tiempos de retención documental y conservación definidos en la normatividad vigente.

El prestador definirá las tarifas de la consulta en caso de ser pacientes particulares, si son con entidades aseguradoras de planes de beneficios conciliarán modo y tarifa de pago



INSTRUCTIVO TELEOFTALMOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

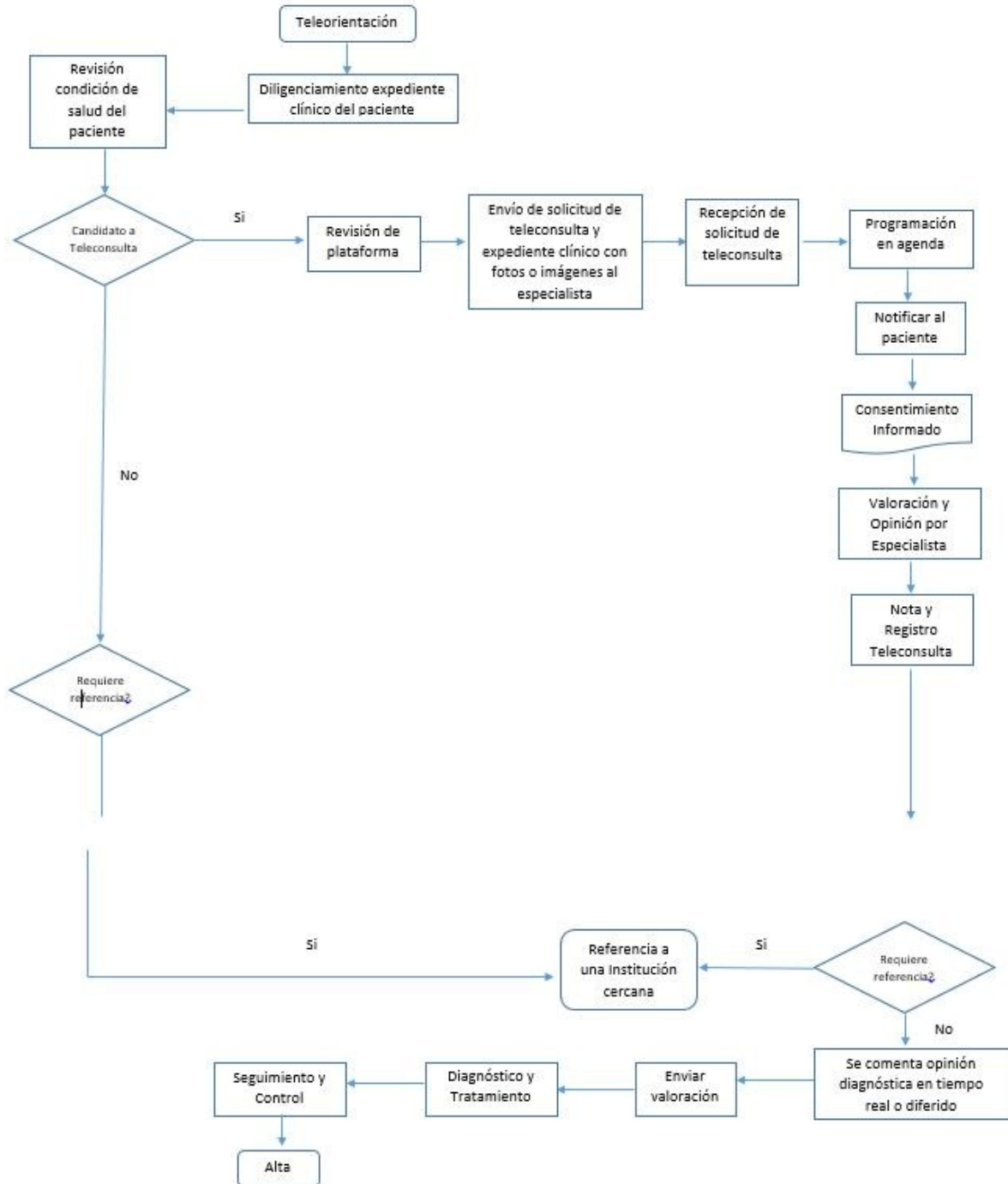
Código: **GU-SA-01**

Versión: 1

Vigente: 22 de agosto
de 2013

Página 12 de 13

4.11 Flujograma Servicio Teleoftalmología





INSTRUCTIVO TELEOFTALMOLOGÍA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

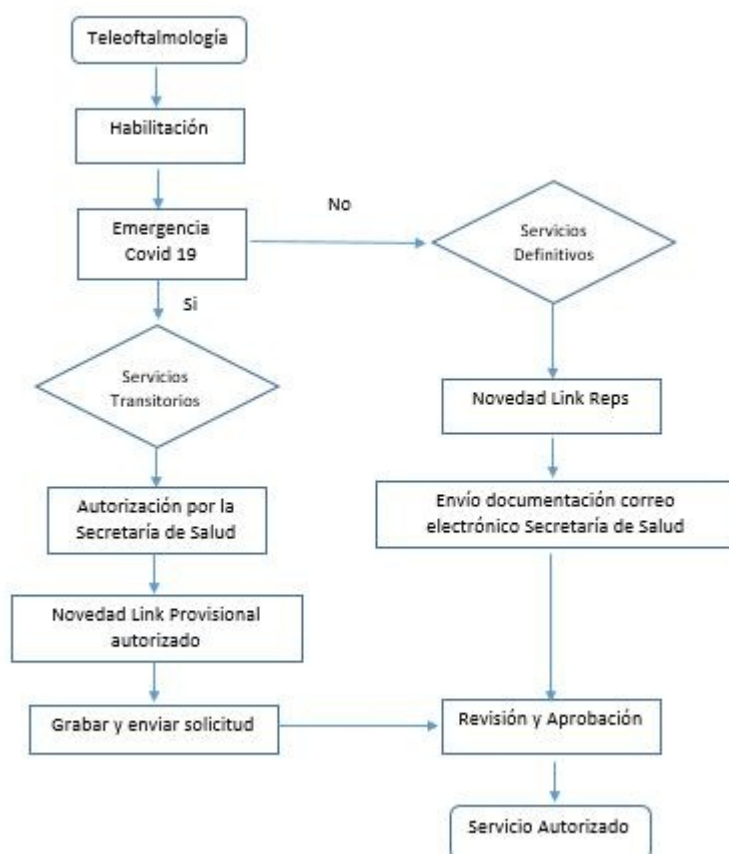
Código: **GU-SA-01**

Versión: 1

Vigente: 22 de agosto
de 2013

Página 13 de 13

4.11 Flujograma Proceso Habilitación



5. Referencia Bibliográfica

1. **Resolución 3100 de 2019:** Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.
2. **Resolución 2654 de 2019:** Por la cual se establecen disposiciones para telesalud y parámetros para la práctica de la Telemedicina en el país
3. **Decreto 538 del 2020:** Por el cual se adoptan medidas en el sector salud, para contener y mitigar la pandemia de COVID-19 y garantizar la prestación de los servicios de salud, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica