



ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

PROTOCOLO ATENCIÓN TELEMEDICINA

ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

1. OBJETIVO

Establecer un protocolo para definir una clara operación, con el fin de garantizar una adecuada prestación de servicios a través del servicio de Tele consulta y video consulta cumpliendo con la demanda que exige el servicio bajo estrictas normas de control y calidad que satisfagan y garanticen la seguridad del paciente.


2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Lograr que los actores involucrados en el proceso, tengan claridad sobre las responsabilidades de cada una de las partes, y unidad de criterios en la prestación del servicio, permitiendo garantizar la atención de los usuarios con atributos de calidad como son: oportunidad, accesibilidad, pertinencia, seguridad y continuidad.

Garantizar parámetros estandarizados de calidad durante el proceso de tele consultas, generando tranquilidad en las partes y mitigando los riesgos propios de la prestación del servicio.

3. MARCO NORMATIVO

- Ley Estatutaria 1751 de 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 380 de 2020: Se adoptan medidas preventivas en el país por causa del Coronavirus.
- Resolución No. 2654 del 2019
- Ley 1122 de enero 9 de 2007
- Ley 1151 de 2007
- Ley 13 41 del 30 de julio de 2009
- Ley 1419 del 13 de diciembre de 2010
- Ley 1438 del 19 de enero de 2011
- Ley 1753 de 2015
- Ley 1751 de 2015
- Ley 1955 de 2019
- Decreto 1011 de 2006(comp.780 de 2016)
- Resolución 2003 de 2014
- Resolución 429 de 2016
- Resolución 1441 de 2016
- Resolución 5857 de 2018

ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

- Resolución 3100 de 2019

4. POLITICAS

MEDICINA GENERAL

La primera opción en atención está definida bajo la modalidad de video o tele consulta, solo se atenderá de manera presencial, en aquellos casos que el médico en video o tele consulta considere que el paciente debe ser visto bajo esta modalidad.

La Regional debe garantizar el 50% de la capacidad instalada de medicina general abierta. De este 50%, el 90% debe estar con la etiqueta o marcada con tipo de agenda de Tele consulta, y el 10% restante será para atenciones presenciales.

Todas las atenciones por tele consulta deben ser registradas en la Historia clínica del paciente.

ODONTOLOGÍA:

Teniendo en cuenta que las directrices del Ministerio es la no atención del servicio de odontología, por el riesgo que esto implica, solo se atenderá las Urgencias, y se atenderá después de 10:00 a.m


Las especialidades que no son diferibles, serán concentradas en una agenda que se organizará para atender en una sede de la Regional

PSICOLOGIA

Mantener Psicólogos para el manejo de pacientes a través de tele consulta y orientación con relación al manejo de la ansiedad por la pandemia por COVID19

NUTRICION

Se realizará atención por tele consulta de acuerdo al modelo definido.

ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

5. PROCESO ATENCION TELEMEDICINA

5.1. ASIGNACION DE CITAS


- El usuario será creado en la página: <https://viva1a.com.co/> de acuerdo a los siguientes pasos:
 1. Dar click en "asigne su cita"
 2. Dar Click en "Crear cuenta nueva"
 3. Diligenciar el formulario (datos del usuario) y Aceptar términos y condiciones.
 4. Dar Click en "crear cuenta".
- El usuario debe escoger el tipo de cita que requiera de acuerdo con los requerimientos necesarios. Es decir:
 - Para Citas por Video consulta, el usuario debe tener los siguiente:
 - Celular Smartphone ó Computador con cámara ó dispositivo electrónico (Tablet) con cámara
 - Internet o datos móviles
 - Para Citas por tele consulta, el usuario debe tener los siguiente:
 - Teléfono celular o fijo
- Las citas también pueden ser solicitadas a través del call center de asignación de citas

5.2. PRE-CONSULTA

AL ASIGNAR

Su cita por VIDEOCONSULTA ha sido asignada exitosamente:

Datos de la cita:

ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

Recomendaciones:

- Si usted prefiere ser atendido mediante un dispositivo móvil, celular o tableta, 30 minutos antes de la cita, le estará llegando a este mismo correo el link para acceder al consultorio virtual. Tenga presente que el dispositivo deberá tener una conexión a internet activa.
- También podrá ingresar a su cita a través de nuestra página web www.viva1a.com.co siguiendo los pasos a continuación:
 - Al entrar a la página, Seleccione VIVA EN LINEA
 - Si no se ha registrado antes, hágalo e ingrese
 - Elija en el menú de VIVA EN LINEA, (Consultorio Virtual)
 - Espere en la sala virtual el ingreso del médico.
- Te invitamos a ver el siguiente video tutorial, para que utilices nuestros servicios virtuales: Tutorial

UNA DIA ANTES DE LA CITA

Recordamos su cita por VIDEOCONSULTA

Datos de la cita:


Recomendaciones:

- Si usted prefiere ser atendido mediante un dispositivo móvil, celular o tableta, 30 minutos antes de la cita, le estará llegando a este mismo correo el link para acceder al consultorio virtual. Tenga presente que el dispositivo deberá tener una conexión a internet activa.

También podrá ingresar a su cita a través de nuestra página web www.viva1a.com.co siguiendo los pasos a continuación:

- Al entrar a la página, Seleccione VIVA EN LINEA
- Si no se ha registrado antes, hágalo e ingrese
- Elija en el menú de VIVA EN LINEA, el CONSULTORIO VIRTUAL
- Espere en la sala virtual el ingreso del médico

Cancele su cita si por algún motivo no puede recibir la atención, dando la oportunidad a otra persona que podría utilizarla. Para hacerlo ingrese al siguiente enlace CANCELAR

ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

Te invitamos a ver el siguiente video tutorial, para que utilices nuestros servicios virtuales: Tutorial

UNA HORA ANTES DE LA CITA

Su cita por VIDEOCONSULTA está próxima a ser atendida


Datos de la cita:

Recomendaciones:

- Si usted prefiere ser atendido mediante un dispositivo móvil, celular o tableta, ingrese directamente haciendo click en VIDEOCONSULTA su médico lo atenderá a la hora indicada. Tenga presente que el dispositivo deberá tener una conexión a internet activa.

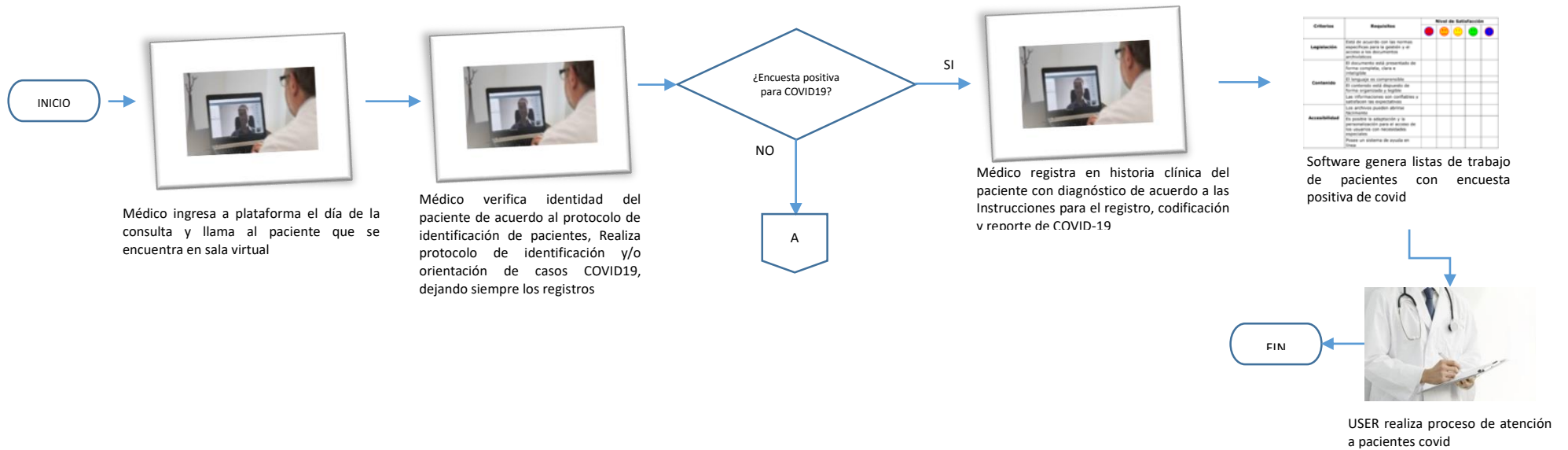
También podrá ingresar a su cita a través de nuestra página web www.viva1a.com.co siguiendo los pasos a continuación:


- Al entrar a la página, Seleccione VIVA EN LINEA
- Si no se ha registrado antes, hágalo e ingrese
- Elija en el menú de VIVA EN LINEA, el CONSULTORIO VIRTUAL
- Espere en la sala virtual el ingreso del médico.

ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

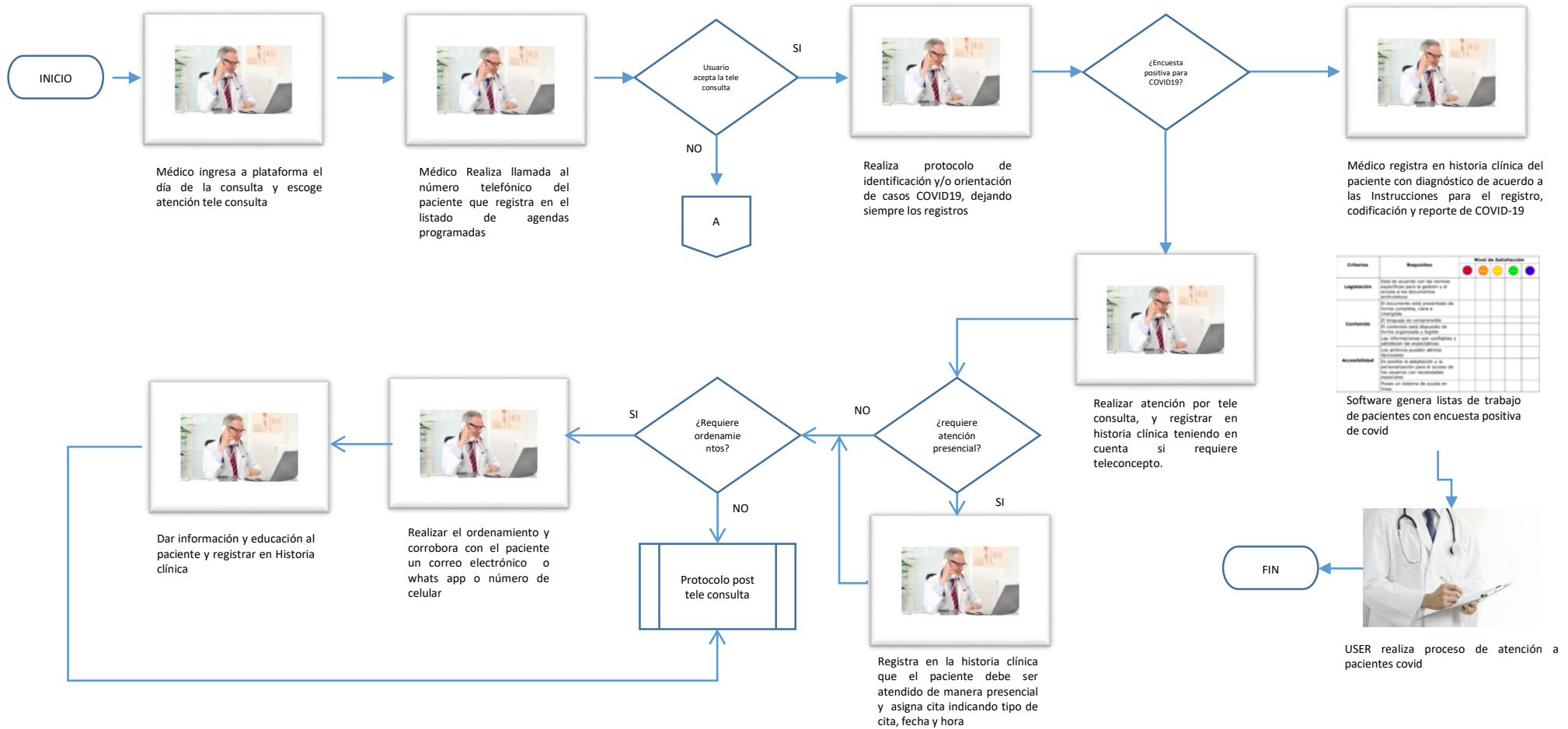
6. PROCESO DE ATENCION MEDICA

6.1. FLUJOGRAMA ATENCION VIDEO CONSULTA



ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

6.2. FLUJOGRAMA DE ATENCION TELE CONSULTA



Criterios	Respuestas	Nivel de Satisfacción
		● ● ● ● ●
Legibilidad	Fácil de acceder con las normas establecidas para la gestión y el control de los documentos El documento está organizado de forma clara, lisa e intuitiva	
Contenido	El lenguaje es comprensible El contenido está dispuesto en forma organizada y legible Las informaciones que conforman o sustentan los documentos, son fáciles de encontrar	
Accesibilidad	El acceso a información y la comunicación para el control de los cambios son inmediatos Hay un sistema de actual en línea	

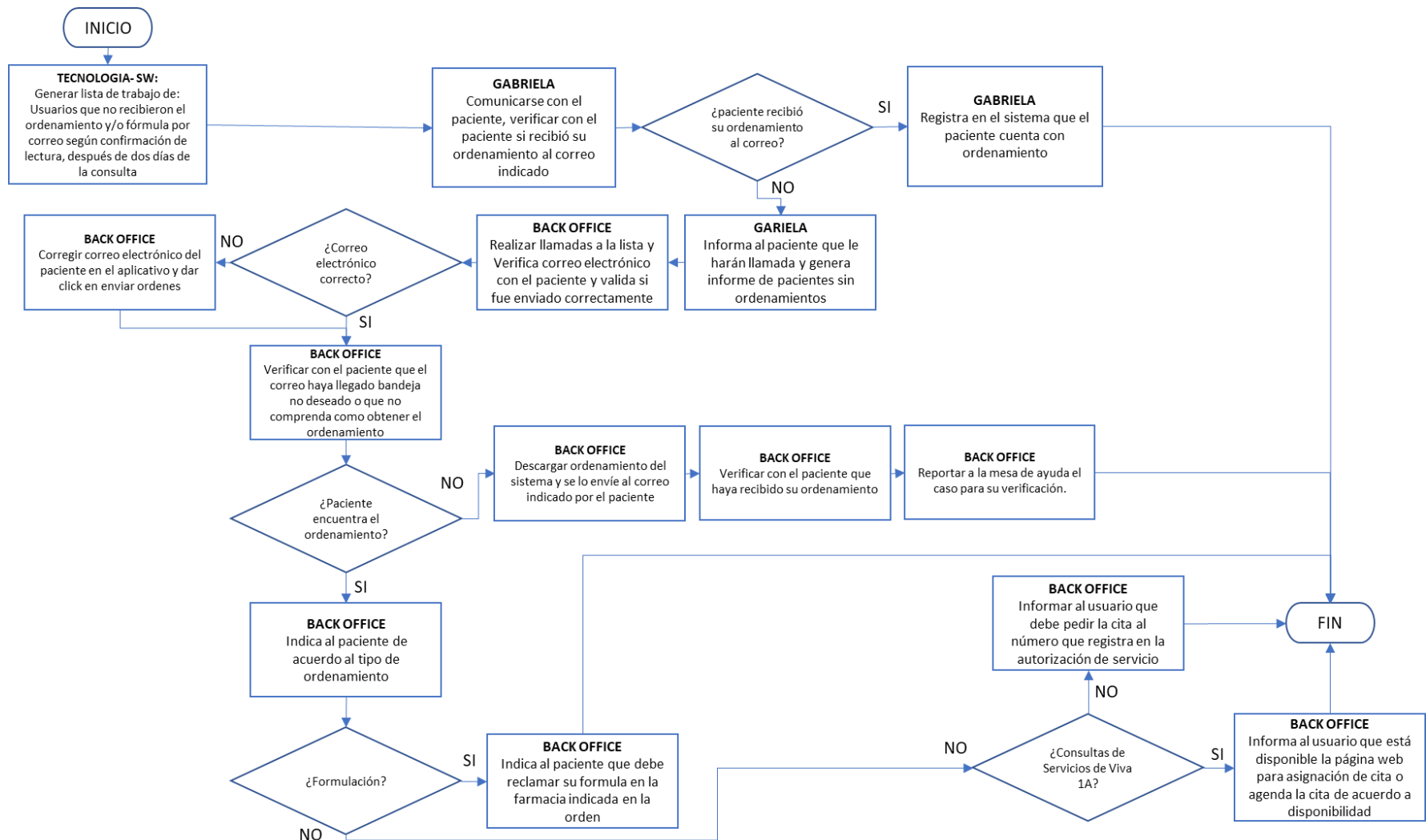
Software genera listas de trabajo de pacientes con encuesta positiva de covid




USER realiza proceso de atención a pacientes covid

ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

7. POST CONSULTA



ATENCION EN SALUD		
PROTOCOLO DE ATENCION TELE CONSULTA Y VIDEOCONSULTA		
CODIGO: D-309-AS	PROCESO: ATENCION EN SALUD	
VERSION: 3	FECHA DE ACTUALIZACION: 16 Julio de 2020	

CONTROL DEL DOCUMENTO		
	NOMBRE	CARGO
APROBO	MARIA ANGELA CORREO	JEFE NACIONAL DE CALIDAD
VERSIÓN	FECHA DE ATUALIZACION	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1.0	08 De Junio 2020	Emisión del documento
2.0	24 de Junio 2020	Se actualiza el documento agregando los requisitos para la implementación del protocolo y el protocolo y flujograma de atención por video consulta
3.0	16 de Julio 2020	Actualización de proceso en pre y post consulta