



**TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EN LA UT PRADO DEL CARIBE**

Versión:

Código:

Fecha:

OBJETIVO

Adoptar los lineamientos emitidos por el Ministerio de Salud y Protección social para la realización de actividades de tele salud, incluida la atención en la modalidad de telemedicina, en el marco de la pandemia por COVID-19 . Enmarcado en el documento TELESALUD Y TELEMEDICINA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN LA PANDEMIA POR COVID-19 de abril 2020.

ALCANCE

Establecer en las sedes de la UT Prado del Caribe, las pautas generales para llevar a cabo actividades de atención en salud con herramientas de tele salud y telemedicina.

Este lineamiento está en continua revisión y podrá ser actualizado con base en las recomendaciones que emita la Organización Mundial de la Salud –OMS, organizaciones científicas nacionales e internacionales y cuando la situación epidemiológica lo requiriera.

DEFINICIONES:

Actividad de salud: conjunto de acciones, operaciones o tareas que especifican un procedimiento o servicio de salud, en las cuales se utilizan recursos físicos, humanos o tecnológicos.

Aislamiento: Separación de una persona o grupo de personas que se sabe o se cree que están infectadas con una enfermedad transmisible y potencialmente infecciosa de aquellos que no están infectados, para prevenir la propagación de COVID-19. El aislamiento para fines de salud pública puede ser voluntario u obligado por orden de la autoridad sanitaria.

Aislamiento en cohorte: Indica la presencia de múltiples pacientes portando el



**TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EN LA UT PRADO DEL CARIBE**

Versión:

Código:

Fecha:

mismo tipo de infección y un mismo agente; conduce a la generación de este tipo de aislamiento para optimizar recursos y concentrar esfuerzos de trabajo en un área específica con mayor costo-efectividad de las intervenciones.

Aislamiento por gotas: Se refiere a las medidas para controlar las infecciones por virus respiratorios y otros agentes transmitidos por gotas (> 5 micras) impulsadas a corta distancia a través del aire y que pueden ingresar a través de los ojos, la mucosa nasal, la boca o la piel no intacta de la persona que está en contacto con el paciente.

Aislamiento respiratorio: Se aplica cuando se prevé la presencia de gotas de origen respiratorio con bajo rango de difusión (hasta 1 metro).

Aislamiento supervisado: Se aplica para los casos confirmados asintomáticos o leves en los cuales se ordena aislamiento en casa con vigilancia estricta y periódica de una entidad sanitaria.

Autoobservación: Es el seguimiento que hace la persona respecto de signos y síntomas que pueda presentar, como fiebre subjetiva, tos o dificultad para respirar. Si la persona siente fiebre o desarrolla tos o dificultad para respirar durante el período de autoobservación, debe tomar su temperatura, comunicarse con la línea telefónica habilitada y notificar la situación para recibir la orientación y direccionamiento en cuanto a una posible evaluación médica. (Observar)

Autocontrol: Es el control que realiza la persona a sí misma para detectar fiebre, con la toma de la temperatura dos veces al día, permaneciendo alerta ante la tos o la dificultad para respirar. La persona bajo autocontrol debe conocer el protocolo para comunicarse con el equipo de salud a cargo si presentara fiebre, tos o dificultad para respirar durante el período de autocontrol con el fin de determinar si necesita una evaluación médica. (Medir) Autocontrol con supervisión de salud pública: En este autocontrol las autoridades de salud pública de la jurisdicción asumen la



**TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EN LA UT PRADO DEL CARIBE**

Versión:

Código:

Fecha:

responsabilidad de supervisar el autocontrol de ciertos grupos de personas. En estos casos las autoridades locales de salud establecerán una comunicación inicial con las personas en autocontrol y definirán un plan con instrucciones claras para notificar a la autoridad de salud antes de que esta busque atención médica si desarrolla fiebre, tos o dificultad para respirar, y de acuerdo con el caso, verificará la evolución de la persona durante el período de autocontrol.

Contacto estrecho: Es el contacto entre personas en un espacio de 2 metros o menos de distancia, en una habitación o en el área de atención de un caso de COVID-2019 confirmado o probable, durante un tiempo mayor a 15 minutos, o contacto directo con secreciones de un caso probable o confirmado mientras el paciente es considerado infeccioso. Contacto de persona que se encuentra a menos de 2 metros de un caso confirmado de SARS-CoV-2/COVID-19: Este contacto puede ocurrir mientras cuida, viva, visite, comparta un área de espera, se encuentra en el lugar de trabajo o en reuniones con un caso de SARS-CoV-2/ COVID-19. o - Una persona que tenga contacto directo, sin protección, con secreciones infecciosas de un caso de SARS-CoV-2/COVID-19 (por ejemplo, con la tos o la manipulación de los pañuelos utilizados). o - Un trabajador del ámbito hospitalario que tenga contacto con caso probable o confirmado o con secreciones infecciosas de un caso de SARS-CoV-2/COVID-19 de SARS-CoV-2/COVID-19, sin EPP. o - Una persona que viaje en cualquier tipo de transporte y se sienta a distancia de dos asientos o menos, en cualquier dirección, del caso de SARS-CoV2/COVID-19. Los contactos incluyen compañeros de viaje y personal de la tripulación que brinde atención al caso durante el viaje.

COVID-19: Es una enfermedad respiratoria aguda causada por un nuevo coronavirus humano llamado SARS-CoV-2, que causa una mayor mortalidad en personas de ≥ 60 años y en personas con afecciones médicas subyacentes como enfermedades cardiovasculares, enfermedad respiratoria crónica, diabetes y



**TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EN LA UT PRADO DEL CARIBE**

Versión:

Código:

Fecha:

cáncer. Cuarentena: Significa la separación de una persona o grupo de personas que razonablemente se cree que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa


Prestadores de servicios de salud: Hace referencia a las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS, profesionales independientes de salud, transporte asistencial de pacientes y entidades de objeto social diferente que prestan servicios de salud.

SARS-CoV-2: Versión acortada del nombre del nuevo coronavirus “Coronavirus 2 del Síndrome Respiratorio Agudo Grave” (identificado por primera vez en Wuhan, China) asignado por El Comité Internacional de Taxonomía de Virus, encargado de asignar nombres a los nuevos virus.

Tele salud: 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.

Tele orientación 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 tele orientador, 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.

Tele apoyo: El Tele apoyo se refiere al soporte solicitado por un profesional de la salud a otro profesional de la salud a través de tecnologías de la información y comunicaciones en el marco del relacionamiento entre profesionales. Es responsabilidad de quien solicita el apoyo, la conducta que determina para el

	TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN LA UT PRADO DEL CARIBE	Versión:
		Código:
		Fecha:

usuario.

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,



**TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EN LA UT PRADO DEL CARIBE**

Versión:

Código:

Fecha:

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 que atiende presencialmente al usuario será el responsable de las acciones realizadas en el ámbito de su competencia.

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 transmite a distancia datos clínicos, para que el prestador realice seguimiento y revisión clínica o proporcione una respuesta relacionada con tales datos.

VENTAJAS DE LA TELESALUD Y TELEMEDICINA

En la UT PRADO DEL CARIBE , la tele salud y la prestación de servicios de salud en la modalidad de telemedicina ofrecen las siguientes ventajas:

1. Facilita la viabilidad de aplicación modelos organizativos que favorecen la continuidad y la integralidad asistencial y la atención centrada al entorno del paciente, aplicando conceptos de globalidad e interoperabilidad a las organizaciones sanitarias, dando lugar a nuevas formas de organización y de trabajo en red.
2. Mejora de la calidad asistencial, ya que facilitan el acceso y la disponibilidad de servicios asistenciales en condiciones de calidad
3. Mejora 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
4. Mejora la oportunidad y la resolutivez de la atención
5. Facilita la equidad en el acceso a los servicios de salud independientemente de la localización geográfica (acerca la atención especializada a toda la población)



**TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EN LA UT PRADO DEL CARIBE**

Versión:

Código:

Fecha:

6. Mejora la atención integral y seguimiento tanto de los pacientes crónicos, como los de las enfermedades con baja prevalencia
7. Reduce los tiempos de espera (tanto en la realización del diagnóstico como en el tratamiento), evitando complicaciones por no atención oportuna.
8. Posibilita realizar atención remota de mediana y alta complejidad en la baja complejidad, reduciendo el número de remisiones
9. Disminuye la posibilidad de infección cruzada entre usuarios de los servicios de salud y el personal de salud.
10. Incide en la formación y competencia del talento humano en salud
11. Facilita la educación de pacientes en medicina preventiva y salud pública
12. Descongestiona servicios de urgencias atención prioritaria y de consulta externa.
13. Contribuye a la Reducción de movilidad de personas en la ciudad.
14. Responde a las necesidades inmediatas en salud de la comunidad.
15. Es un medio de racionalización de costos en salud.
16. Puede abarcar otros servicios de gestión administrativa como entrega de fórmulas o facturación.

**EVIDENCIAS QUE SOPORTAN LA ADOPCIÓN DE ESTOS
LINEAMIENTOS POR UT PRADO DEL CARIBE**

La evidencia actual sugiere que la propagación de persona a persona está ocurriendo a todo nivel de nuestras sociedades, y con mayor incidencia entre los trabajadores de la salud que atienden a pacientes con infección por COVID-19.

La población que se atiende en la UT PRADO DEL CARIBE tiene aunados en su estado de salud comorbilidades que incrementan el riesgo de contagio.



**TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EN LA UT PRADO DEL CARIBE**

Versión:

Código:

Fecha:

El 70% de los pacientes de la UT PRADO DEL CARIBE están inscritos a un grupo de riesgo. Por eso, la utilización de la tele salud y la telemedicina para el seguimiento de pacientes de programas de gerenciamiento del riesgo y atención en el domicilio de pacientes en aislamiento o con infección confirmada de COVID-19, se convierte en una alternativa para poder frenar la propagación de este virus de gran transmisibilidad.

Mediante un acceso remoto desde cualquier dispositivo con acceso a internet, el paciente puede contactarse con talento humano en salud (profesionales y no profesionales), ya sea para control de síntomas con evaluación de posible empeoramiento del proceso respiratorio que pueda requerir traslado al hospital, o para el seguimiento de respuesta al tratamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se plantearon dentro de documentos administrativos y técnicos desarrollados por este Ministerio, la realización de actividades de tele salud y la atención en la modalidad de telemedicina, incluso en el domicilio, como una herramienta para la contención y el seguimiento para los casos más leves de COVID-19, que no requieren de hospitalización, a fin de disminuir contactos personales y frenar la diseminación de la enfermedad. Y la modalidad de telemedicina en cualquiera de sus categorías, se utilizará como una alternativa para brindar atención especializada a distancia usando plataformas TIC a pacientes que se encuentran hospitalizados bien sea en su domicilio o en instituciones de salud.

Es importante señalar que esta estrategia también se proyecta como una contribución a la disminución de la transmisión del SARS-CoV2 (COVID-19) al personal de salud y una forma de aprovechar la oferta profesional de talento humano en salud que pudiera llegar a estar realizando su aislamiento domiciliario.



**TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
EN LA UT PRADO DEL CARIBE**

Versión:


Código:

Fecha:

Se resalta que la Resolución 521 de 2020 “Por la cual se adopta el procedimiento para la atención ambulatoria de población en aislamiento preventivo obligatorio con énfasis en población con 70 años o más condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento durante la emergencia sanitaria por COVID 19”, establece como medios para la atención en salud para cada uno de los grupos poblacionales los telefónicos, los virtuales y la telesalud.

Adicionalmente, la Resolución 536 de 2020 “Por la cual se adopta el plan de acción para la prestación de servicios de salud durante las etapas de contención y mitigación de la pandemia por SARS cov.2 (COVID.19)”, establece como responsabilidad de las DTS, las EAPB y los prestadores de servicios de salud, el fortalecimiento y uso de la modalidad de telemedicina como una medida para fortalecer el aislamiento social, garantizar el acceso, mitigar las posibles saturaciones de la capacidad instalada e insuficiencia de talento humano en salud de los prestadores de servicios de salud, proteger grupos de mayor riesgo, y prevenir la transmisión del virus.

Finalmente encontramos que, en el Decreto Legislativo 358 de 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”, para facilitar la implementación de modelos de atención que incluyan la tele salud y la prestación de los servicios en la modalidad de telemedicina se determinan algunas medidas temporales, permitiendo la autorización transitoria para la prestación de servicios de salud por la secretaría de salud departamental o distrital a través del REPS , entre otros, para: i) Adecuar temporalmente un lugar no destinado a la prestación de servicios de salud, dentro o fuera de sus instalaciones. ii) Prestar servicios en modalidades o complejidades diferentes a las habilitadas dentro de las cuales puede estar la telemedicina iii) Prestar servicios de salud no habilitados. En este decreto también se establecen

	TELESALUD Y TELEMEDICINA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN LA UT PRADO DEL CARIBE	Versión:
		Código:
		Fecha:

condiciones temporales para la implementación de plataformas tecnológicas para la tele salud.

GENERALIDADES

El teléfono es una tecnología de uso común, que es adecuada para muchas actividades de tele orientación relacionadas con enfermedades crónicas prevalentes en la edad adulta y los pacientes con sospecha o confirmación de COVID-19.

Los pacientes con síntomas leves y sin complicaciones que consultan por razones administrativas generalmente pueden ser atendidos por teléfono, dentro de la actividad de tele orientación.

La tele orientación es una actividad de tele salud que no requiere habilitación ni autorización transitoria.


Los pacientes que solo requieren información general sobre asignación de citas deben marcar a la central de llamadas de la UT PRADO DEL CARIBE, teléfono 3966680 o al correo electrónico [**consaludclientes@gmail.com**](mailto:consaludclientes@gmail.com). Y, a la EPS COOMEVA para información sobre COVID-19 deben dirigirse a la línea telefónica nacional gratuita 018000930779 opción 8

La prescripción de medicamentos solo puede realizarse si existe una atención en la modalidad de telemedicina de forma sincrónica, sin perjuicio de la continuidad de formulación de medicamentos en pacientes crónicos que requieran sus tratamientos previamente establecidos.




ETAPA DE LA ATENCION	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Solicitud de cita	1-Llamar al Centro de atención telefónica.: Teléfono: 3966680 – 3114131169 - 3217895975	Paciente
Asignación de citas	<ol style="list-style-type: none">1. Verificación de derechos.2. Actualización de datos personales. Para asegurar que el paciente tiene los datos correctos de contacto (teléfono y correo electrónico) para enviarle indicaciones.3. Verificación de asignación de citas anteriores.4. Interrogatorio al paciente o tutor sobre la necesidad de la cita.5. Búsqueda de la disponibilidad en la agenda del profesional requerido.6. Asignación de cita.7. Información al tutor o paciente de la modalidad de tele consulta o tele asesoría, fecha y hora de la cita.8. Anotar si el paciente requiere tutor para que asuma las siguientes recomendaciones.9. Aplicar encuesta de sintomatología respiratoria.10. Informar al paciente que debe prepararse con anticipación a la cita, asegurándose que su dispositivo cuente con suficiente batería y conexión adecuada a internet.	Por el centro de llamadas: Agente de llamadas.



	<ol style="list-style-type: none"> 11. Explicarle al paciente o tutor que debe escribir una lista de molestias principales y preguntas para realizarle al profesional. 12. El Tutor o el paciente debe tener a mano la lista de enfermedades, condiciones de salud, y medicamentos que toma actualmente. 13. Contar con los resultados de exámenes e informes de imágenes en formato digital (como un PDF o foto) para poder reportarlos a quién lo atenderá o mostrarlos compartiendo su pantalla. 14. Contar con papel y lápiz para anotar indicaciones y recomendaciones que reciba durante la atención. 	
<p>Inicio de la consulta virtual por el profesional de la salud</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar con antelación la historia clínica del paciente 2. Identificar en la historia clínica la existencia de factores de riesgo tales como, diabetes, enfermedad renal o hepática crónica, embarazo, quimioterapia, consumo de esteroides u otros inmunosupresores, tabaquismo, asma, enfermedad cardiovascular, o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) Interrogar al paciente sobre sintomatología respiratoria. 3. Solicitar al funcionario de plataforma de citas el cumplimiento de la cita. 4. Marque el número de teléfono relacionado con el paciente. 	<p>Profesional de la salud</p> <p>Enfermera de programas de gerenciamiento</p>



	<ol style="list-style-type: none">5. Al inicio de la llamada identifíquese y verifique la identidad del paciente o tutor.6. Si no se conoce al paciente, pídale que confirme su nombre y fecha de nacimiento.7. En caso de que el paciente no pueda responder diríjase al cuidador o miembro de la familia. Pregunte dónde está en el momento (la mayoría de los pacientes estarán en su domicilio, pero pueden estar en otro lugar)	
Atencion del paciente	<ol style="list-style-type: none">1- El profesional de la salud debe asegurarse que el paciente entiende cómo se desarrollará la actividad, proporcionándole información en lenguaje sencillo sobre la telemedicina, estableciendo expectativas claras.2- El profesional debe indicarle al paciente que al no realizarse examen físico ni toma de signos vitales, es posible que el profesional determine que la atención en la modalidad de telemedicina no es suficiente para emitir nuevas recomendaciones con certeza.3- Obtener y anotar en la historia clínica el consentimiento del paciente para la atención en la modalidad de telemedicina incluyendo explícitamente los beneficios, costos y riesgos involucrados.4- Informar a los pacientes sobre las demás opciones de atención disponibles.	Profesional de la salud

- | | | |
|--|---|--|
| | | |
| | <p>5- Informar a los pacientes la duración de la consulta.</p> <p>6- Evaluación del estado clínico del paciente,</p> <p>7- Establezca el objetivo de la consulta:</p> <ul style="list-style-type: none">• Información,• Consejería,• Asesoría para el manejo de las complicaciones de las comorbilidades• Certificaciones.• Evaluación del estado de salud,• Remisión.• Tranquilidad. <p>8- Registrar en la historia clínica del paciente la totalidad de la información.</p> <p>9- Pregunte sobre:</p> <ul style="list-style-type: none">• Antecedentes de viaje a un país 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. <p>10- Es posible pedirle al paciente que tome lecturas desde instrumentos que tenga en casa (por ejemplo, su temperatura, su presión sanguínea,</p> | |



	<p>sus niveles de glucosa en sangre, el flujo de expiración máximo y su saturación de oxígeno)</p> <p>11-El médico debe analizar si hay condiciones preexistentes y los medicamentos que el paciente tome</p>	
Terminar la consulta	<ol style="list-style-type: none">1- Explicar al paciente que sus ordenamientos van a ser enviados en un término máximo de 48 horas a su correo electrónico.2- Asignar nueva cita de control.3- Diligenciar el formato otoño y enviar al correo electrónico a consaludclientes@gmail.com.	

Este documento ha sido socializado, vía internet, con todo el personal médico y asistencia.

MADELAYNE MOLINA DE LA TORRE
Gerente – Representante Legal