



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL

P-13
Revisión 03
Fecha revisión:
03/05/23

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

El material incluido en este procedimiento y su información relacionada contiene datos confidenciales del Hospital Nacional Prof. Alejandro Posadas. Esta información no puede ser utilizada con ningún otro propósito que el de consulta para el desarrollo de las actividades dentro de la Institución, salvo expresa autorización escrita de la Dirección Nacional Ejecutiva.

1. OBJETIVO

El presente procedimiento describe las actividades que se desarrollan a través de la implementación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para:

- a) Poner a disposición de los equipos de salud de otras instituciones públicas, que integran la red local y nacional, los recursos tecnológicos y de capital humano con los que cuenta nuestra institución en un sistema que formaliza las solicitudes de consultas con especialistas, estudios y/o procedimientos diagnósticos.
- b) Desarrollar actividades para generar instancias de asistencia a distancia a pacientes en interconsulta directa con profesionales.

2. ALCANCE

Se aplica a todas las actividades médico asistenciales del HOSPITAL NACIONAL PROFESOR ALEJANDRO POSADAS. Quedan exceptuadas las derivaciones de pacientes y las situaciones de emergencia.

3. DEFINICIONES

Salud: Estado de completo bienestar físico, mental y social (OMS)

Profesionales de salud: Médicos, psicólogos, nutricionistas, trabajadores sociales, odontólogos, enfermeros, etc.

Paciente: Persona física que presenta una dolencia y/o alteración en el estado de salud.

OCD: La Oficina de Comunicación a Distancia se incorpora como dispositivo dependiente de la Dirección General de Redes de Salud en Julio del 2014 con el objetivo de incorporar una nueva modalidad de atención: la consulta a distancia, utilizando para tal fin las TIC para la gestión de consultas médicas a distancia o teleconsultas, telediagnóstico, teleseguimiento. Además, nuevas modalidades de capacitación a distancia (teleducación).

Tasy: Historia clínica digital - Hospital Alejandro Posadas

Telesalud: Conjunto de prácticas, que incorporan las tecnologías de la Información y la Comunicación en los Sistemas de Salud incluyendo servicios médicos, académicos, administrativos y técnicos, con el propósito de intercambiar información en el ámbito de la salud.

Telemedicina: Modalidad prestacional en el sistema de salud, que utiliza las diferentes tecnologías para facilitar el accionar médico en relación a diagnóstico, tratamiento y seguimiento de los pacientes, complementando e interactuando con la modalidad presencial. Se vincula tanto con las áreas ambulatorias como de internación. También contempla dichas herramientas para actividades de capacitación de equipos y gestión.

Teleconsulta: Consulta realizada entre profesionales y/o profesionales y pacientes a través de las TIC (Tecnologías aplicadas a la Información y Comunicación) que contemplan diferentes plataformas y modalidades tecnológicas- mails, hardware, software, etc. Las mismas pueden realizarse en de dos formas:

- **SÍNCRONA** (entre el paciente y el equipo de salud en interconsulta)
- **ASÍNCRONA** (consulta diferida entre equipos de profesionales).

Videoconferencia: Comunicación realizada a través de un medio audiovisual que permite la interacción entre dos o más personas en tiempo real.

Teleducación: Educación a distancia entre profesionales de diferentes instituciones del país facilitada por tecnologías de información y comunicación (TIC 'S).

Consultorio virtual: Espacio físico destinado a la realización de Teleconsultas sincrónicas entre Profesionales y pacientes, el cual garantiza las condiciones de privacidad del encuentro. Está constituido por un Equipo (monitor/PC) con Plataforma instalada, que permita dicho encuentro y equipamiento que permita el registro del mismo en SigHAP.

4. RESPONSABILIDADES

Se detallan dentro del procedimiento.

5. DESARROLLO

La Teleconsulta supone una mejora en el acceso a las prestaciones de alta complejidad e intenta resolver consultas evitando traslados y gastos innecesarios para la persona y el sistema de salud, optimizando recursos tanto humanos como tecnológicos.

A su vez, permite mejorar la referencia de los/as pacientes en los casos en que se requiera el traslado y favorece la atención según niveles de complejidad, apuntando siempre a un enfoque integral y continuo del cuidado de la salud.

Al mismo tiempo, formaliza lazos entre diferentes referentes de las Instituciones del sistema, permitiendo documentar y referenciar objetivamente información en relación a los/as pacientes.

La OCD ofrece a través del uso de las nuevas TIC, herramientas de comunicación con el objetivo de poner al alcance de los profesionales que asisten a usuarios del sistema público, la alta complejidad con la que cuenta nuestro hospital, tanto en materia de recursos tecnológicos como de capital humano especializado, a través de un sistema de comunicación que formaliza las diversas solicitudes/consultas a través de dos herramientas digitales de consultas Online:



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL

P-13
Revisión 03
Fecha revisión:
03/05/23

-Plataforma de consultas ComDis-HNPA de acceso a través del sitio web del HNP (<https://comdis.hospitalposadas.gob.ar/index.html>) y,

-Plataforma de Telesalud en el marco del Plan Nacional de Telesalud del Ministerio de Salud de La Nación, del cual nuestra Institución es centro de referencia nacional.

Ambas modalidades se corresponden a lo que se denomina Teleconsultas Asincrónicas.

En el contexto de Pandemia Covid-19, se comenzó a utilizar esta herramienta como consulta de primera opinión entre el profesional y el paciente en forma directa (Teleconsultas sincrónicas) y bajo plataformas seguras en relación al almacenamiento de datos del paciente permitiendo, de esta forma, garantizar la continuidad de los tratamientos y el seguimiento de pacientes con patologías crónicas y favoreciendo el aislamiento social preventivo y obligatorio dispuesto por DNU. Luego, se continuó utilizando la teleconsulta sincrónica aunque con menor frecuencia.

5.1 MODALIDAD SINCRÓNICA:

5.1.1. Paciente - Profesional

Cualquier paciente que requiera control con su médico de cabecera o con alguna especialidad, podrá contactarse para tal fin a partir de las siguientes vías posibles:

1/ Centro de Comunicación Posadas (CCP) Tel: 0800-222-4627

2/ Oficina del Paciente (Mail/ Teléfono). Nº de WhatsApp: 1138550118

3/ Coordinación de Consultorios Externos. Nº de WhatsApp: 1158093700

O podrá ingresar al circuito desde

4/ Servicios asistenciales de la Institución.

Desde estos dispositivos, y previo consenso con los respectivos Servicios, quienes estadifican y definen si el paciente es candidato a seguimiento por teleconsulta sincrónica, se articula con los profesionales una **R113 agenda virtual** la cual puede ser RECURRENTE (semanal / quincenal) o NO RECURRENTE.

La **R113 agenda virtual** es el instrumento que permite la organización de los horarios y espacios en los cuales se llevan a cabo los encuentros virtuales.

Se define día y hora de realización de la Teleconsulta con el paciente y con el profesional involucrado, dejando registro de ello en la misma.

La aplicación que se utiliza para la realización de la Teleconsulta es ZOOM contratada por el HNAP.

Se solicitan datos filiatorios del paciente, en caso de no tener historia clínica dentro del hospital, se procede a la apertura de la misma. Posteriormente se lo contacta para asesorar en la instalación de la aplicación a través de la cual se va a realizar el encuentro. Se constata que el paciente tenga conectividad a internet. Y se le consulta sobre su conformidad en relación a la modalidad virtual de atención dejando al momento de cargar la consulta constancia de esto dentro de la Plataforma de Telesalud (**R114 Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia**)

Se genera una invitación por parte del técnico informático del área, la cual se envía por WhatsApp al paciente con los datos de conexión.



PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE ASISTENCIA VIRTUAL

P-13
Revisión 03
Fecha revisión:
03/05/23

La Teleconsulta se desarrolla en el consultorio virtual asignado, preservando la privacidad del encuentro. El profesional tiene acceso en simultáneo al Tasy, pudiendo de esta forma, visualizar el contenido de la historia clínica del paciente.

Dicha interacción da como resultado:

- 1/ Resolución directa de la consulta.
- 2/ Citación para realización de consulta presencial/ otorgamiento de turno.
- 3/ Necesidad de reprogramar nueva Teleconsulta.
- 4/ Posibilidad de contacto posterior por vía telefónica/ mail por el servicio interviniente.

Una vez que finaliza la misma, el personal de OCD deja constancia de la misma en **R32 base de OCD (solapa videoconsultas)**, en **R99 ComDis-HNAP**, en la historia clínica digital del paciente (**R143 Tasy**) como así también en la Plataforma de Telesalud (**R114 Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia**).

A su vez, el profesional que realizó la Teleconsulta, deberá registrar y evolucionar la atención brindada en su agenda de Tasy, a través del ítem *"AÑADIR HORARIO ESPECIAL"* seleccionando como motivo *"TELEASISTENCIA"* y como *tipo de teleasistencia "OCD - TELECONSULTA CON PACIENTE"*

Por último, el técnico envía por WhatsApp el **R31 Encuesta de satisfacción de pacientes** a través de un Google Forms que luego es analizado para evaluar los resultados.

5.2 MODALIDAD ASINCRÓNICA:

5.2.1 CIRCUITO DE ENTRADA

Los/as profesionales de los equipos de salud de todos los Centros que integran el sistema público del país, pueden acceder tanto a la realización de consultas médicas como al pedido de estudios y/o procedimientos, a través de una plataforma online que se encuentra en la página web de nuestro Hospital

<https://comdis.hospitalposadas.gob.ar/index.html>

En caso de que el profesional realice la solicitud vía mail o telefónica, personal de OCD envía por correo electrónico un instructivo con los pasos a seguir para acceder a la plataforma y generar la misma.

Los profesionales que ingresan por primera vez al sistema, deberán generar por única vez un usuario y contraseña para acceder a la Plataforma ComDis-HNAP donde podrán cargar sus pacientes y generar la consulta. En la misma se deben dejar asentados:

1. Datos del profesional solicitante
2. Datos de la institución solicitante
3. Datos filiatorios de los pacientes
4. Motivo de consulta,
5. Tipo de internación, si aplica
6. Estudios realizados
7. Sospecha diagnóstica,
8. Documentos adjuntos, si el caso clínico lo amerita, (resumen completo de historia clínica y estudios complementarios, entre otros).

Al momento de generar la consulta se le consulta al/la profesional si el paciente fue informado y acordó

con esta modalidad de consulta, dejando registro de esto en la misma consulta.

Al ingresar la consulta por la plataforma ComDis-HNAP, las solicitudes / consultas son recepcionadas por el Equipo médico/ administrativo de OCD quien lo eleva al profesional correspondiente, pudiendo antes solicitar mayor información según corresponda. La propuesta / respuesta se envía a través de la misma plataforma ComDis-HNAP y por esta misma vía se intercambia toda la documentación anexa necesaria y se llevan a cabo las interacciones con los equipos involucrados.

En caso de que la consulta ingrese por la Plataforma de Telesalud dicha consulta se transfiere a las especialidades requeridas. Una vez emitida la respuesta, se vuelca en la misma Plataforma, en el ComDis-HNAP.

El tiempo objetivo de respuesta a la consulta es de 72hs, el cual es monitoreado a través del **R15 Tablero de indicadores**.

En caso de que el paciente no cuente con historia clínica, el personal de OCD procede a la apertura de la misma, dejando registro en el Tasy de la gestión realizada.

El/la profesional del servicio consultado que responde la solicitud deberá registrar y evolucionar la atención brindada en su agenda de Tasy, a través del ítem *“AÑADIR HORARIO ESPECIAL”* seleccionando como motivo *“TELEASISTENCIA”* y como *tipo de teleasistencia “OCD - TELECONSULTA CON PROFESIONAL”*

5.2.2 CIRCUITO DE SALIDA

En caso de que un profesional de la Institución requiera interconsulta y/o procedimientos con Equipos de otros centros, envía por correo a la OCD el resumen de HC con los datos filiatorios completos y el motivo de la solicitud y con esa información el personal de la oficina carga la consulta en la plataforma de Telesalud.

Al recibir respuesta desde la OCD se reenvía la misma al/la profesional solicitante, se cierra la misma en Plataforma y se deja registro en ComDis-HNAP y Tasy.

El/la profesional deberá evolucionar en el Tasy la consulta evacuada y/o la respuesta recibida.

En relación a las consultas que se vehiculizan a través de la Plataforma de Telesalud (tanto de ingreso como de salida), así como las teleconsultas sincrónicas, se registran por el personal de OCD en ComDis-HNAP para consolidar toda la información en una única herramienta informática que contenga todos los datos.

Para todas aquellas consultas o solicitudes recibidas, que concluyen en la citación del paciente, se verifica a través del Tasy la efectiva concurrencia del paciente al turno asignado.

6. REFERENCIAS

M01 Manual de Calidad

Resolución Ministerio de Salud 21/2019

7. REGISTROS ASOCIADOS

R32 – Base de OCD - A partir del 09/05/22 aplica la utilización de la plataforma ComDis-HNAP. Hasta el 1/8/2022 que finalizó la implementación total de los módulos de reportes se utilizó la base OCD para el registro de consultas.

R31 Encuesta de satisfacción de pacientes - google forms

R32 – Base de OCD - solapa video consultas

R15 – Tablero de indicadores

R35 - SigHAP

R99 - ComDis-HNAP

R113 - Agenda virtual - Google calendar

R114 - Plataforma de Telesalud y Comunicación a Distancia

R143 - Tasy - Sistema de Historia Clínica del Hospital Posadas

8. 8. ANEXOS

NA

9. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Detalle	Modificó
00	08/07/20	Primera emisión	Gabriel Orlandi
01	06/11/20	Se adecua el objetivo del procedimiento a las actividades que se desarrollan en el mismo	Constanza Rossi
02	30/05/21	Se adecua el procedimiento debido a cambios sobre la plataforma del Posadas (pasa a un Google Forms)	Constanza Rossi
03	09/05/22	Se adecua la totalidad del procedimiento debido a cambios en una nueva plataforma desarrollada por el Hospital. Se da de baja el R33 ya que se encuentra contenido dentro de la plataforma ComDis-HNAP. Se incorpora el registro R114	Constanza Rossi
04	27/04/2023	Se adecua el procedimiento debido al cambio en el sistema de Historia Clínica del Posadas. Se da de baja R35. Se incorpora el registro R143	Constanza Rossi



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA

Hoja Adicional de Firmas
Anexo Disposición

Número:

Referencia: ANEXO I

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 6 pagina/s.