

# TELEMEDICINA: PROCESO DE TELECONSULTA

INSTITUTO DE NEUROCIRUGÍA DR ALFONSO ASENJO

## CONCEPTOS

**Telesalud:** “[...] Conjunto de actividades relacionadas con la salud, los servicios y los métodos, mismos que se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las TIC. Es un concepto amplio que incluye, entre otras, la telemedicina y la teleeducación en salud.”<sup>1</sup>

**Telemedicina:** “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”.<sup>1</sup>

**Teleconsulta:** “Corresponde a una consulta a la distancia realizada a través de tecnologías de la información y telecomunicaciones entre un paciente y uno (o más) miembro(s) del equipo de salud que se encuentran respectivamente ubicados en lugares geográficos distintos respecto del paciente y que tienen la posibilidad de interactuar entre sí. Podría darse que durante dicho acto telemédico también participen (adicionalmente) con algún rol y funciones miembros de los equipos de salud que se encuentran físicamente al lado o en el mismo lugar del paciente.”<sup>1</sup>

## ANTECEDENTES

Debido al impacto que ha tenido la pandemia de Coronavirus en el sector de salud, los establecimientos han tomado diversas medidas para poder mantener la atención de las personas además de plantear medidas para otorgar seguridad a los pacientes y funcionarios.

Por esto, se ha disminuido la actividad clínica de especialidades no relacionadas a la pandemia, priorizando las actividades de urgencia y atención (ambulatorio y electiva) impostergable y en los centros de salud que dan atención a pacientes Covid-19, gran parte de los recursos y esfuerzos se han dirigido a la atención de esta enfermedad.

Esto ha tenido como efecto colateral la postergación de prestaciones, generándose listas de espera tanto quirúrgica como ambulatoria. Este escenario no solo se ha generado en Chile, sino que es un fenómeno a nivel mundial que debe ser abordado de manera temprana para no colapsar nuevamente el sistema sanitario.

Una de las estrategias que ha tomado fuerza, es el uso de la Telemedicina, la cual se ha consolidado como una estrategia en el proceso diagnóstico y terapéutico, ampliamente usado a nivel internacional.

---

<sup>1</sup> CENS(2020), Telemedicina durante la epidemia de COVID-19 en Chile: Guía de Buenas Prácticas y Recomendaciones Teleconsulta en tiempos de pandemia.

Desde finales de los 90's, la Telemedicina, e-Saludo o Salud electrónica, se ha desarrollado en sus diferentes modalidades (teleducación, ficha electrónica, Teleconsulta, etc) y ha surgido como una alternativa a la atención principalmente en casos de distanciamiento geográfico.<sup>2</sup>

Tomando en consideración lo anterior, es que se propone la implementación de Telemedicina en la modalidad de Teleconsulta, para el Instituto de Neurocirugía.

## ALCANCE

Proporcionar un sistema de atención para facilitar el acceso y la oportunidad de la atención de salud a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos.

Esta atención permitirá realizar promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud utilizando tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), comprendiendo las limitaciones que esta modalidad tiene.

El propósito principal es poder dar atención a través de la Telemedicina, en su formato de Teleconsulta a los pacientes que cuenten con las herramientas tecnológicas para realizarlos.

## CARACTERIZACIÓN DE LA TELECONSULTA

La siguiente propuesta de Teleconsulta, para el instituto de Neurocirugía, se establece como un **modelo escalable**, vale decir, que presenta etapas en las cuales se irán complejizando sus componentes hasta alcanzar un estado de implementación completa. El por qué, recae a que es una metodología de atención con poco desarrollo en el establecimiento, por lo que se debe ir evaluando y modificando para su mejora.

En primera instancia, las especialidades que realizarán la prestación de telemedicina corresponden a:

- Neurocirugía adulto
- Neurocirugía pediátrica
- Neurofisiología
- Neurorradiología

Posteriormente:

- Medicina Física y Rehabilitación: Kinesiología, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional y Psicología.
- Neuroendocrinología
- Psiquiatría (Neurofisiología)

## LA TELECONSULTA CONSISTE EN

- Videollamada a través de la plataforma Zoom, donde médico y paciente se conectan y se entrega al paciente la atención de salud.
- Al ser realizada desde las dependencias del Instituto de Neurocirugía, se puede acceder a registros del paciente.
- La Teleconsulta cuenta con limitantes propias del distanciamiento ya que no permite hacer examen físico. Además, existe una limitación respecto a los exámenes que puede ser revisados por el

---

<sup>2</sup> PAHO, (2002). e-Salud en Latinoamérica y el Caribe. Tendencias y Temas Emergentes.

profesional de salud, ya que solo se podrán revisar los que se encuentran en el sistema del INCA (estos corresponden a exámenes realizados en establecimientos de la Red SSMO solamente).

## PERFIL PACIENTE

Los pacientes que podrán acceder a Teleconsulta son pacientes de control y/o seguimiento y no primera consultas. Aplicando este criterio a todas las especialidades y profesiones.

Considerando que, debido a la postergación de consultas, se ha generado listas de espera. Se utilizará una priorización por criterio clínico en el cual se analizará caso por caso a quienes se les dará prioridad para la atención.

## IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA

CENS (Centro Nacional de Sistemas de Información en Salud) “recomienda conocer e implementar aplicaciones de telemedicina que cumplan con las más altas medidas y certificaciones de seguridad establecidas por entes y regulaciones internacionales (como HIPAA y HIMSS ), en ausencia de regulaciones locales pertinentes y frente a la situación actual, resulta necesario flexibilizar las políticas de manera que lo prioritario en estas circunstancias sea brindar una atención de calidad al paciente, utilizando las medidas más seguras posible para sus datos e información.”

Considerando las recomendaciones de distintas organizaciones y las flexibilidades que se han otorgados para implementar esta metodología, se ha seleccionado la **plataforma Zoom**, como herramienta para realizar las videollamadas de la Teleconsulta.

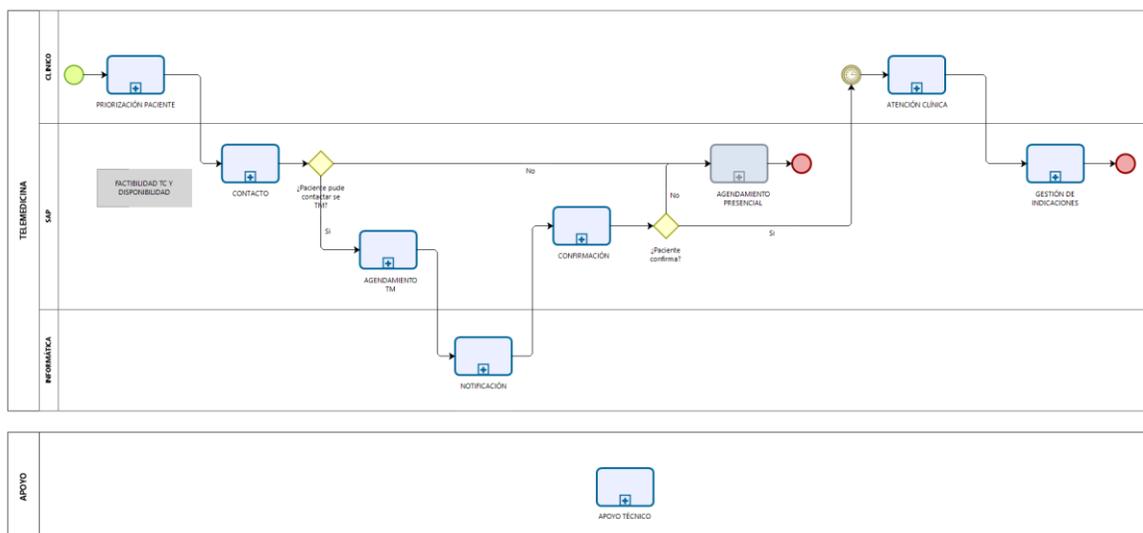
En la actualidad se cuenta con disponibilidad para 10 cuentas que pueden funcionar de forma simultánea. La distribución del uso de estas cuentas, se realizará según las agendas de los profesionales que realizarán dicha atención.

Como requisito básico para su implementación es que el dispositivo en el cual se realice la atención deberá contar con los siguientes requisitos básicos.

- Internet
- Cámara
- Audio (micrófono y parlante)

## TELEMEDICINA: PROCESO

A continuación, se muestra el proceso simplificado para la atención de telemedicina en el Instituto de Neurocirugía.



Los actores relevantes son:

- **Personal clínico:** Profesional que realiza la entrega de la atención de especialidad médica o consulta no médica.
- **SAP:** Servicio de atención del paciente, entidad a cargo de la gestión de citas y agendamiento.
- **Informática:** Unidad que establecerá la comunicación a través de mail con el paciente.
- **Apoyo:** Corresponde al apoyo técnico que se dará a profesional de la salud y paciente ante problemas técnicos.

## PREVIO

Los requerimientos previos corresponden a:

### CATASTRO MÉDICOS

Se debe contar con la nómina de los profesionales que realizarán Teleconsulta, horario que dispondrán para ello y Box en el cual se realizará la Teleconsulta. De tal manera de poder realizar la coordinación de las cuentas disponibles.

### CAPACITACIÓN

Se entregará información a médicos para instruir respecto a: Conexión a videollamadas y registro de indicaciones por sistema (Trakcare).

### VERIFICACIÓN DISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA

Se debe chequear que box tenga habilitada plataforma y herramientas que permitan realizar una conexión exitosa.

## BOX DEFINIDOS PARA TELECONSULTA

Debido a que se cuenta con pocas cuentas para realizar la atención es necesario tener claridad de los box en los que se realizará la atención fijando por médico su uso.

## DISPOSICIÓN DE TELÉFONO SOPORTE

Se dispondrá en cada box, teléfono de contacto directo con soporte para que dé instrucciones ante problemas de conexión clínico-paciente.

## ANÁLISIS LISTA DE ESPERA

Se deberá realizar catastro previo de pacientes que han sido postergados. Identificando como elementos principales: **Datos del paciente, fecha agendamiento, motivo postergación y médico tratante.**

## PRIORIZACIÓN

Se pondrá a disposición del médico, lista de pacientes con consulta repetida, que fueron cancelados por motivos de pandemia.

Se utilizará criterio clínico, el cual se aplicará posterior al análisis del historial y diagnóstico, con la finalidad de priorizar a pacientes que requieran con mayor urgencia dicha atención. Además, se tendrá disposición de fecha de última atención, fecha de postergación de atención e información clave que dé cuenta de urgencia (solicitudes pendientes u otros).

## CONTACTO

Una vez seleccionado paciente que requiere TC, equipo SAP recibe dicha información, y comenzará a contactarse vía telefónica con el paciente (tutor, cuidador o responsable legal), para coordinar Teleconsulta. En dicha llamada se debe:

- Identificar factibilidad de TC
- Proporcionar opción de llamada de prueba de ser necesario
- Informar en que consiste la TC y elementos necesarios para la conexión
- Confirmar posibilidad
- Confirmar datos de paciente y completar campos incompletos. Los campos relevantes son:
  - o Nombre
  - o Dirección
  - o Email
  - o Centro APS en el cual se encuentra inscrito

Los pacientes que son contactados y no pueden realizar TC, debe darse la posibilidad de realizar atención presencial.

En el contacto se ofrecerá la posibilidad de realizar una llamada de prueba previa a la Teleconsulta para quienes requieran ayuda con el manejo de la plataforma. Esta será gestionada y realizada días previos a la consulta.

El registro de la llamada se deja en un formulario, en el cual se identifica la necesidad de apoyo para la Teleconsulta y la persona que realiza la llamada. Además, este formulario es una guía para la llamada, ya que recuerda la información respecto a las limitaciones y objetivo de la Teleconsulta.

## AGENDAMIENTO

Consiste en asignar la fecha y horario de la atención del paciente en la agenda del médico correspondiente.

Se realiza de la misma manera que para la atención ambulatoria. El cambio es en el registro de la atención, la cual deberá quedar registrada bajo: **CR-Videollamada**.

## NOTIFICACIÓN

Una vez que el paciente es agendado. Personal de informática agendará en plataforma Zoom la videollamada la cual debe tener mismo horario, fecha y médico asignado que la cual se registra por SAP.

Este nuevo agendamiento, genera automáticamente un Link que permite que el paciente y profesional de salud puedan conectarse.

Por medio de un mail, se enviará a paciente información respecto a su agendamiento y link para conexión. Además de información general respecto de la Teleconsulta.

El modelo del mail es el siguiente:



**MAIL AGENDAMIENTO**  
**TELEMEDICINA**  
INSTITUTO DE NEUROCIRUGÍA

Estimada **Nombre Apellido**,

Su consulta fue agendada para el **miércoles 10 de junio** a las **8:00 a.m.** con **Dr. Nombre Apellido**, por **Telemedicina-Especialidad**.

Dentro de los próximos días lo contactaremos, vía telefónica, para confirmar su atención.

Le enviamos **link** que será utilizado para iniciar su Teleconsulta.  
<https://us04web.zoom.us/j/78833386254?pwd=MI349DKJKJZ3402934>

ID de reunión: **YYY ZZZ XXX WWW**  
Contraseña: **Z34CWF3**

Si no lo contactan o presenta algún problema para el día de la consulta por favor, escribir a: [teleconsulta@institutodeneurocirugia.cl](mailto:teleconsulta@institutodeneurocirugia.cl)

**Recomendaciones generales:**

- Trate de estar en una pieza aislada del ruido, o con el menor ruido posible y con buena iluminación.
- Ubíquese en un lugar con conexión de Internet estable
- Si requiere ayuda y puede contar con ella, acompañese de quien lo pueda asistir (familiar, tutor, cuidador, etc.)
- Tenga su celular a mano, para que, ante algún problema de **desconexión**, pueda continuar la atención por teléfono
- Si tiene exámenes, téngalos a mano.

**TELEMEDICINA**  
Atención a distancia  
**¿QUÉ ES LA TELECONSULTA?**

**TELEMEDICINA**  
Atención a distancia  
**¿CÓMO CONECTARSE A UNA VIDEOLLAMADA?**



El mail desde el cual se enviará la información corresponde a: [teleconsulta@institutodeneuricurgia.cl](mailto:teleconsulta@institutodeneuricurgia.cl), el cual tendrá acceso tanto informática como SAP.

## CONFIRMACIÓN

Por medio de una llamada telefónica el día anterior a la consulta, se confirmará que el paciente realizará la Teleconsulta. Al igual que en la atención ambulatoria, se dejará registro de su respuesta.

---

## VIDEOLLAMADA DE PRUEBA

La llamada de confirmación cumple un segundo objetivo ya que, permite entregar soporte en el uso de la plataforma Zoom a quien lo necesite.

Utilizando la información de la primera llamada y lo que señale el paciente respecto a su manejo de la aplicación, se ofrece la oportunidad de realizar una videollamada de prueba, la cual tiene por objetivo, apoyar al paciente en su conexión previo a la consulta.

En el caso que el paciente acepte realizar la prueba, se coordina la hora para su realización. Posteriormente se envía un correo electrónico con un enlace Zoom, distinto al de su consulta. Se procede a llamar al paciente y se entregan las indicaciones y soporte para:

- Descargar aplicación
- Conectarse a videollamada
- Activar audio y/o video

O cualquier otro tipo de consulta que tenga respecto al uso de la plataforma.

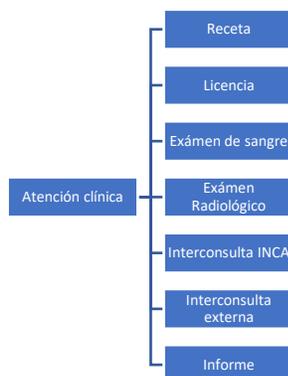
Además, se entregan las principales recomendaciones para una Teleconsulta exitosa.

## ATENCIÓN CLÍNICA

El día de la consulta, el profesional de la salud que realizará la Teleconsulta, inicia la atención por medio del ingreso del paciente a la videollamada.

Las recomendaciones respecto a cómo se realiza la conexión a videollamada se encuentran en el documento **“Instructivo Teleconsulta Personal de Salud”**.

La atención clínica por Teleconsulta, al igual que la presencial, genera productos que deben ser gestionados para asegurar que el paciente recibirá el diagnóstico y/o tratamiento adecuado.



Los flujos de estos “productos” son similares a los cuáles están definidos en la atención presencial. La diferencia recae en que el paciente no realizará el camino físico a Admisión (SAP), si no que esta será gestionada de manera interna por personal de SAP, para su posterior agendamiento.

Por esto, es de vital importancia que se registre todo en la ficha clínica y se realice la solicitud de exámenes, receta, interconsulta, etc., en Trakcare, para su posterior gestión.

Los únicos elementos que quedan fuera de la gestión son Recetas Médicas e Informes.

Las Recetas Médicas deben ser realizadas por Trakcare, pero se deben ser impresas para posterior envío a Farmacia. El personal de Policlínico enviará los documentos a Farmacia para su posterior gestión y envío a domicilio.

Los Informes Médicos deberán ser enviados al paciente y su gestión es a través de OIRS (al igual que la consulta ambulatoria).

Al finalizar la consulta el personal clínico debe dar cierre a la atención a través de la plataforma cambiando el estado de la atención a: **Atendido**.

## GESTIÓN DE LAS INDICACIONES

Corresponde a la posterior gestión realizada por SAP para el seguimiento de las indicaciones que fueron dejadas en la Teleconsulta.

Esto implica: Revisión de indicaciones, agendamiento, contacto, etc.

Se descarga de los reportes de Trakcare “Informe de Producción”, en el cual se puede observar todas las indicaciones que fueron registradas por Trakcare por parte del profesional de salud.

Existen particularidades de cada una de las indicaciones que deben ser señaladas y que serán descritas en documento “**Gestión de indicaciones**”, donde se detallará con mayor precisión.

## LLAMADA INCONCLUSA

Como caso excepcional, si durante la videollamada, se produce algún tipo de desconexión y antes de finalizar la consulta, esta podrá ser finalizada de manera telefónica.

Para esto, se debe contactar a la central y entregar teléfono de paciente, el cual se encuentra registrado en Trakcare.

Desde la central, realizarán conexión con paciente y conectarán para finalizar consulta.

Al igual que las demás consultas, se debe dejar registro en Trakcare.