



MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ASISTENCIAL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN HOSPITALARIA
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y ARTICULACIÓN/
ACQ/DR.LFC/ED. CCS/MAT/EMG/MAT. PSG/clp
Nº62 **01/04/2015**

567

ORDINARIO Nº _____/

ANT.:

MAT.: Envía "Protocolo Teleconsulta Medica
Básica entre Hospitales de Mayor y Menor
Complejidad".

SAN FELIPE,

02 ABR 2015

DE : DRA. VILMA OLAVE GARRIDO
DIRECTORA (T.P) SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

A : DIRECTORES ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS

A través del presente, tengo a bien remitir a Ud., "Protocolo Teleconsulta Medica
Básica entre Hospitales de Mayor y Menor Complejidad".

Dicho procedimiento debe ser difundido a todo el equipo médico y aplicado en la
institución que usted dirige, con el fin de promover este sistema de atención a distancia.

Saluda atentamente a Ud.,

"Por orden de la Directora (T.P.) del Servicio de Salud"



DR. LUIS FONCEA CALDERÓN
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN ASISTENCIAL
SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

Distribución

Subdirección Médica, Dirección Servicio de Salud.

Depto. Gestión Hospitalaria.

Depto. Gestión Atención Primaria

Depto. Informática.

Hospitales de Mayor Complejidad

- Dirección
- Subdirección Médica
- Jefes de Servicios de medicina y cirugía, Hospital San Camilo
- Jefes de Servicios de traumatología y Urología, Hospital San Juan de Dios
- Control de Gestión
- Referente teleasistencia
- Unidad de Informática
- Unidad de Estadística

Hospitales de Menor Complejidad

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Referente de teleasistencia.
- Unidad de Informática
- Unidad de Estadística



Gobierno de Chile

PROTOCOLO

SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA

Código : GCDSSA040

Edición : 01

Fecha : 18 Marzo 2015

Página 1 de 10

Vigencia : 2015- 2018

PROTOCOLO TELECONSULTA MEDICA BASICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR Y MENOR COMPLEJIDAD



Elaborado por
EJE DEPTO. GESTIÓN HOSPITALARIA
Auditoría Camerati S.
Gestión Hospitalaria
Dirección Servicio de Salud Aconcagua.

EU. Valeria Cádiz O.
Asesora Dpto. de Gestión Hospitalaria.
Dirección Servicio de Salud Aconcagua.

Revisado

Mat. Paola Sazo G.
Encargada Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente,
Dirección Servicio de Salud Aconcagua.



Aprobado

Dr. Luis Foncea C.
Médico Cardiólogo
Sub Director de Gestión Asistencial, Dirección Servicio de Salud Aconcagua.



Fecha: 16 de Diciembre 2014

Fecha: 16 de Marzo 2014

Fecha: 18 de Marzo 2014

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código : GCDSSA040
		Edición : 01
		Fecha : 18 Marzo 2015
		Página 2 de 10
		Vigencia : 2015-2018
PROTOCOLO TELECONSULTA MÉDICA BÁSICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR COMPLEJIDAD Y MENOR COMPLEJIDAD		

Introducción:

La telemedicina, es definida por la OMS, como “el suministro de servicios de atención de salud, en cuanto la distancia constituye un factor crítico, por profesionales que apelan a las tecnologías de la información y de la comunicación con objeto de intercambiar datos para hacer diagnósticos, preconizar tratamientos y prevenir enfermedades y heridas, así como para la formación permanente de los profesionales de atención en salud y en actividades de investigación y de evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y de las comunidades en que viven”.

Para la implementación de esta tecnología se describen diferentes aplicaciones según temporalidad:

- Aplicaciones asincrónicas: Uso de correo electrónico para la transferencia de imágenes o consultas de los pacientes vía web.
- Aplicaciones sincrónicas: Uso de videoconferencias para realizar interconsultas o examinar pacientes en tiempo real.

Entre las estrategias de telemedicina, podemos mencionar las siguientes:

Telerradiología: Debido a la posibilidad de la transmisión de imágenes radiológicas, ésta fue una de las primeras áreas en desarrollarse. El especialista interactúa con la imagen desde el punto de vista biométrico, con el objetivo de entregar un informe certero. Cabe mencionar que la mayoría de la información se maneja en tiempos diferidos, gracias a la implementación de los PACS (Picture Archiving and Communication System).

Telecardiología: Los equipos electrocardiográficos pueden grabar y enviar tanto los ECG como los ruidos cardíacos, sonidos, mensajes hablados e imágenes. En los sistemas de telemedicina, la cardiología es una de las aplicaciones más requeridas, principalmente utilizada por centros de salud rural.

Teledermatología: Es el sistema destinado al diagnóstico de lesiones dérmicas. Ha sido ampliamente utilizado debido a la escasez de especialistas. Consta de un sistema de adquisición de imágenes de alta precisión, las cuales se transmiten al especialista para su análisis, diagnóstico y tratamiento.

Telepatología: Esta aplicación se centra en la transferencia de información anatomopatológica entre distintos sitios con el propósito de obtener diagnósticos, segundas opiniones, capacitar e investigar. A través de esto es posible realizar diagnósticos histopatológicos primarios, citopatológicos, biopsias por congelación, microscopía, consultas expertas por subespecialistas y otros; todos en forma remota y obviando la necesidad de tener a un patólogo presente (Weinstein, 1986).

Teleoftalmología: Esta especialidad ha adquirido un considerable auge debido al significativo avance e impacto poblacional de la detección precoz y monitoreo de lesiones diabéticas por medio de soluciones telemédicas, logrando integrar la atención primaria, secundaria y terciaria.

Teleconsulta básica: Procedimiento por medio del cual se brinda atención médica de manera virtual ya sea en tiempo real (videoconferencia) o diferida. En esta modalidad puede estar presente al paciente o no, ya que además se puede utilizar esta herramienta para discutir casos o entregar apoyo de tratamiento.

El Servicio de Salud Aconcagua ha implementado algunas de las estrategias de telemedicina como por ejemplo, Tele-electrocardiografía, telerradiología con informe de tomografía Axial Computarizada (TAC) de Urgencia y teleasistencia básica, de acuerdo a la realidad local y lineamientos ministeriales. Si bien, la Red Asistencial del Valle del Aconcagua no presenta una gran dispersión geográfica, se ha establecido como estrategia entre Hospitales de mayor y menor complejidad para mejorar el uso del recurso cama y aumentar la

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código : GCDSSA040
		Edición : 01
		Fecha : 18 Marzo 2015
		Página 3 de 10
		Vigencia : 2015-2018
PROTOCOLO TELECONSULTA MÉDICA BÁSICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR COMPLEJIDAD Y MENOR COMPLEJIDAD		

resolutividad y calidad de las prestaciones que se entregan.

En el contexto del uso de teleasistencia básica, el Ministerio de Salud dota a los Hospitales San Francisco de Llay Llay y San Antonio de Putaendo, de un dispositivo de Teleasistencia básica, el cual permite realizar conexiones con los hospitales de mayor complejidad.

1. Objetivo

El presente documento se ha elaborado con la finalidad de describir y normar la implementación de la Teleconsulta básica, programada, entre Hospitales de mayor y menos complejidad, como un sistema de atención a distancia que permita entregar de manera oportuna la prestación de salud, potenciando el uso del recurso cama y fortaleciendo el trabajo en Red.

2. Alcance

La Teleconsulta médica Básica se desarrollará entre Hospitales de Menor y mayor complejidad de la Red Asistencial del Servicio de Salud Aconcagua.

Población objetivo:

- Pacientes, cuyo diagnóstico y condición de salud, han permitido ser trasladados desde un Hospital de mayor complejidad a uno de menor complejidad, para completar días de reposo y tratamiento.
- Pacientes de Hospitales de Baja Complejidad, que se encuentren hospitalizados, en consulta ambulatoria electiva o atención de urgencia, cuyo médico tratante, requieren de orientación de un especialista, ya sea para confirmación diagnóstica y terapéutica o evaluación de un traslado.

Nota: Los usuarios que recibirán la atención deberán estar inscritos en un Centro de Salud y ser beneficiarios de Fonasa, Prais, Chile Solidario, Pasis, S.U.F. u otro Programa de Gobierno.

3. Asignación de responsabilidades:

Los Subdirectores Médicos de los Hospitales de mayor y menor complejidad, serán los responsables de velar por el cumplimiento de este protocolo, así como de proponer las actualizaciones y modificaciones pertinentes.

3.1 Hospitales de Menor Complejidad:

Médico referente de teleasistencia:

- Velar por el cumplimiento de la programación de la teleasistencia (día y hora), realizar selección de pacientes hospitalizados y en su defecto realizar coordinación con CESFAM para seleccionar paciente de atención ambulatoria que necesite evaluación o apoyo en el tratamiento por parte de alguno de los especialistas que participan en teleconsulta básica.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código : GCDSSA040
		Edición : 01
		Fecha : 18 Marzo 2015
		Página 4 de 10
		Vigencia : 2015-2018
PROTOCOLO TELECONSULTA MÉDICA BÁSICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR COMPLEJIDAD Y MENOR COMPLEJIDAD		

Médico tratante o de turno al momento de la teleasistencia:

- Realizar breve resumen de la historia clínica del paciente, considerando antecedentes mórbidos y tratamiento que ha recibido hasta el momento, en caso de que el especialista no conozca la situación de salud del paciente, realizar un breve resumen de la evolución.
- De acuerdo a las sugerencias realizadas por el especialista, determinar e indicar el plan de tratamiento a seguir.
- Realizar registro de la teleasistencia, en ficha clínica del paciente, señalando las sugerencias realizadas a través de la teleconsulta básica y registro en hoja diaria estadística. (Anexo 1)

Encargado Tecnologías de Información (Tics) del Establecimiento:

- Brindar apoyo técnico durante la conexión de teleconsulta básica.
- Velar por el correcto funcionamiento del Dispositivo Móvil de Teleasistencia básica (DMT).
- Informar los nodos críticos de conectividad de la Red MINSAL, al Departamento de Informática de la Dirección del Servicio de Salud.

Unidad de estadística:

Realizar registro en la series del REM, según corresponda:

3.2 En Hospitales de Mayor Complejidad:

Médico especialista que realiza la teleasistencia:

- Entregar disponibilidad de horario para realizar teleasistencia.
- Entregar sugerencias de tratamiento y manejo de paciente presentado mediante teleconsulta.
- Si el paciente requiere traslado hacia el Hospital de Mayor complejidad, debe coordinar cama para la recepción de éste.
- Realizar registro en hoja diaria estadística.

Encargado Tecnologías de Información (Tics) del Establecimiento:

- Brindar apoyo técnico durante la conexión de teleconsulta básica.
- Informar los nodos críticos de conectividad de la Red MINSAL, al Departamento de Informática de la Dirección del Servicio de Salud.

Unidad de estadística:

Realizar registro en alguna de las siguientes series del REM, según corresponda:

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código : GCDSSA040
		Edición : 01
		Fecha : 18 Marzo 2015
		Página 5 de 10
		Vigencia : 2015-2018
PROTOCOLO TELECONSULTA MÉDICA BÁSICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR COMPLEJIDAD Y MENOR COMPLEJIDAD		

4. Desarrollo:

La teleconsulta básica es una modalidad de atención a distancia, en la que puede estar presente el paciente o solo realizarse entre médicos, a través de la cual de forma remota se asegura la continuidad de los cuidados, en caso de paciente que ha sido trasladado desde un Hospital de Mayor complejidad, o como apoyo en el manejo a través de Orientaciones Diagnósticas y/o terapéuticas en un pacientes que se encuentra hospitalizado en un hospital de menor complejidad y que aún no ha sido evaluado por un especialista de acuerdo a la patología que lo aqueja.

Es importante mencionar que este proceso debe ser coordinado previamente estableciendo una calendarización según especialidad y se debe asegurar una comunicación fluida entre el médico tratante y el médico especialista.

La conectividad se logra con la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), a través de la Red MINSAL, para esto el Ministerio ha dotado a los Hospitales de menor complejidad de DMT que permiten el envío de imágenes o informes de exámenes, de modo que se cuente con la mayor cantidad de antecedentes para la toma de decisiones.

El rendimiento definido por la Dirección del Servicio de Salud para esta estrategia es de 0,5 teleconsultas/hora.

Etapas del Proceso:

4.1 Calendarización:

Se debe realizar programación mensual de la teleconsulta. Los médicos especialistas deben enviar a través de correo electrónico al referente de teleconsulta del Hospital de menor complejidad la programación del día y hora para realizar la conexión. (Anexo N° 2)

Los Hospitales de menor complejidad de la Red (HSAP y HLL) podrán realizar conexión con las especialidades de los Hospitales de Mayor complejidad, según el siguiente cuadro:

ESTABLECIMIENTO DE MAYOR COMPLEJIDAD	ESPECIALIDAD
HOSPITAL SAN CAMILO	MEDICINA INTERNA
	CIRUGIA
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS	UROLOGIA
	TRAUMATOLOGIA

Cabe destacar que estas especialidades pueden ser modificadas según requerimientos de los Hospitales de menor complejidad.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código : GCDSSA040
		Edición : 01
		Fecha : 18 Marzo 2015
		Página 6 de 10
		Vigencia : 2015-2018
PROTOCOLO TELECONSULTA MÉDICA BÁSICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR COMPLEJIDAD Y MENOR COMPLEJIDAD		

4.2 Selección de Pacientes:

Paciente como primera opción, que se encuentre hospitalizado o en servicio de Urgencias, en su defecto realizar coordinación con CESFAM para evaluación de paciente ambulatorio.

El médico tratante puede solicitar apoyo a especialista frente a duda diagnóstica, cambio de tratamiento si éste no ha sido efectivo, seguimiento de paciente contrareferido, además de discusión de casos clínicos definidos desde el Hospital de Menor complejidad.

4.3 Información al Paciente:

El médico tratante debe informar al paciente que a través de teleconsulta básica evaluará su caso con médico especialista.

Cabe destacar que la teleasistencia está incluida como modalidad de manejo médico, en el consentimiento de Hospitalización de los establecimientos de la Red del Servicio de Salud Aconcagua.

4.5 Ejecución de Teleconsulta:

Realizar teleconsulta a través del programa POLI COM, instalado en todos los dispositivos dispuestos para este fin. El médico tratante debe presentar el caso a médico especialistas, señalando un resumen de sus antecedentes mórbidos, cuadro actual, exámenes que le han realizado, para lo cual se puede apoyar en la cámara de documentos con la que cuenta el DMT y fármacos indicados. El especialista puede solicitar más antecedentes al médico tratante o al paciente si éste se encuentra presente. Posteriormente el especialista entrega sus observaciones y sugerencias diagnósticas y de manejo terapéutico.

Es importante destacar, que si bien mediante teleconsulta se entregan lineamientos en cuanto al tratamiento del paciente el responsable de definir la conducta terapéutica es el médico tratante.

5. Registro de Información

- El médico especialista realiza registro en hoja diaria de estadística. (Anexo 1)
- El médico tratante realiza registro en hoja diaria de estadística y en ficha clínica del paciente, indicando las orientaciones y sugerencias terapéuticas del especialista.
- El funcionario de estadística de los respectivos establecimientos debe consignar la información en el REM 07, atención de especialidades según si corresponde a paciente Hospitalizado, de urgencias o ambulatorio:
 - Teleasistencia a pacientes Hospitalizados: Serie A- REM A07 Sección G
 - Teleasistencia a pacientes Ambulatorios: Serie A- REM A07 Sección F
 - Teleasistencia a pacientes Unidades de Urgencia: Serie A- REM A08 Sección N

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código : GCDSSA040
		Edición : 01
		Fecha : 18 Marzo 2015
		Página 7 de 10
		Vigencia : 2015-2018
PROTOCOLO TELECONSULTA MÉDICA BÁSICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR COMPLEJIDAD Y MENOR COMPLEJIDAD		

6. Indicadores

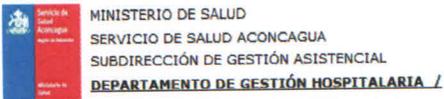
Título	Porcentaje de Cumplimiento de teleconsulta básica realizadas.
Descripción y Racionalidad	Este indicador evalúa el porcentaje de teleconsultas básicas ejecutadas entre Hospitales de menor y mayor complejidad en relación a las teleconsultas calendarizadas.
Dominio	Indicador de Resultado.
Numerador	Total de teleconsultas básicas ejecutadas durante un mes. x 100
Denominador	Total de teleconsultas básicas programada durante un mes.
Fuente de datos	<u>Numerador:</u> REM 07 Serie A07 Sección G y F, Serie A08 sección N. <u>Denominador:</u> Calendario de teleconsulta.
Muestreo recomendado	Se evaluará el total de teleconsultas ejecutadas.
Periodicidad	Mensual
Umbral/Criterios de interpretación de resultados	≥ 90%
Áreas de aplicación	<ul style="list-style-type: none"> - Hospital San Camilo: Especialidad de medicina y cirugía. - Hospital San Juan de Dios: Especialidad de urología y traumatología. - Pacientes Hospitalizados, en atención de Urgencia o ambulatorios de Hospitales de menor complejidad.
Responsables	Sub. Directores Médicos de Hospitales.
Anexos	N/A
Referencias bibliográficas	N/A

7. Normas y Referencias

- Revista Ingeniería Biomédica, ISSN 1909-9762, volumen 3, número 5, enero-junio 2009, págs. 43-49. Escuela de Ingeniería de Antioquia-Universidad CES, Medellín, Colombia. http://www.rcim.sld.cu/revista_24/articulo_pdf/teleconsulta.pdf
- “Fortalecimiento de la Red Asistencial a través de la teleasistencia”, orientaciones técnicas para optimización de la Hospitalización en Red con Apoyo de telemedicina”, distribuido a través ORD. C 27 N° 2136 de 2 de Julio de 2014 de la Subsecretaría de redes asistenciales.
- Protocolo de Traslado de Pacientes Hospitalizados entre Hospitales de Mayor Complejidad a Menor Complejidad, Dirección Servicio de Salud de Aconcagua, Segunda edición, año 2014.

 Gobierno de Chile	SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO	Código : GCDSSA040
		Edición : 01
		Fecha : 18 Marzo 2015
		Página 9 de 10
		Vigencia : 2015-2018
PROTOCOLO TELECONSULTA MÉDICA BÁSICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR COMPLEJIDAD Y MENOR COMPLEJIDAD		

Anexo N° 2: Programación de Especialidades para Teleconsulta Médica.



Programación de Especialidades para Teleconsulta Médica

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
SAN ANTONIO DE PUTAENDO	(HOSCA) Dr. Toledo (medicina interna) 13:30 a 14:30 hrs	(HOSLA) Dr. Peña (urología) 13:30 a 14:30 hrs		(HOSLA) Dr. Pinochet (traumatología) 13:00 a 14:00 hrs	(HOSCA) Dr. Cerda (Cirugía) 14:00 a 15:00 hrs
SAN FRANCISCO DE LLAY LLAY		(HOSCA) Dr. Perez o Dr. Toledo (medicina interna) 13:30 a 14:30 hrs	(HOSLA) Dr. Pinochet (traumatólogo) 13:30 a 14:30 hrs	(HOSCA) Dr. Corradi (Medicina interna) 13:30 a 14:30 hrs	(HOSCA) Dr. Cerda (Cirugía) 15:00 a 16:00 hrs

9. Distribución

Subdirección Médica, Dirección Servicio de Salud.
 Depto. Gestión Hospitalaria.
 Depto. Informática.

Hospitales de Mayor Complejidad

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Jefes de servicios de medicina y cirugía, Hospital San Camilo y servicios de traumatología y urología, Hospital San Juan de Dios.
- Control de Gestión.
- Referente teleasistencia.
- Unidad de Informática.
- Unidad de Estadística.

Hospitales de Menor Complejidad

- Dirección.
- Subdirección Médica.
- Referente de teleasistencia.
- Unidad de Informática.
- Unidad de Estadística.



Gobierno de Chile

SERVICIO DE SALUD ACONCAGUA PROTOCOLO

Código : GCDSSA040

Edición : 01

Fecha : 18 Marzo 2015

Página 10 de 10

Vigencia : 2015-2018

PROTOCOLO TELECONSULTA MÉDICA BASICA ENTRE HOSPITALES DE MAYOR COMPLEJIDAD Y MENOR COMPLEJIDAD

10 Revisión

Registro de Modificaciones

Revisión	Registro de Modificaciones	Memorando que dispone (si corresponde)	
		Nº	Fecha
Nº	Detalle	Nº	Fecha
01	Elaboración de Protocolo		18 Marzo 2015