

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE TELEMEDICINA.			
PROCESO: GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P13	VIGENCIA: 15/01/2025	V1	PÁGINA 1 de 4

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Estratégicos, misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Establecer las herramientas y lineamientos al personal de salud, que permitan garantizar la atención del paciente de los servicios mediante telemedicina, en las sedes definidas por la ESE CARMEN EMILIA OSPINA, de acuerdo al marco normativo legal vigente. Desde la solicitud inicial hasta el envío de los documentos pertinentes al paciente.

ACTIVIDADES				
Nº	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Planeación de agenda de citas, y asignación de personal para prestar el servicio de Tele consulta. El líder del proceso coordina con quien corresponda y define la cantidad de citas médicas por telemedicina, el personal de salud (médicos enfermera auxiliar), el horario, así como el alistamiento de equipos cómputo y medios tecnológicos para la prestación del servicio. Comunica al personal de salud definido la agenda y cuadro de turnos	Se agenda de acuerdo al cuadro de turnos	Líder del proceso de atención en Telemedicina
2	H	Solicitud de Consulta vía WhatsApp: El paciente se comunica por WhatsApp para solicitar una cita de telemedicina. Recibo la información por WhatsApp y procedo diligenciar los datos correspondientes.		Auxiliar circulante
3	H	Agendamiento de la Consulta: El auxiliar de call center agenda la cita en el sistema de información institucional Índigo.	INDIGO N° WhatsApp	Auxiliar circulante

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE TELEMEDICINA.			
PROCESO: GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P13	VIGENCIA: 15/01/2025	V1	PÁGINA 2 de 4

		Se envía al paciente, vía WhatsApp la siguiente información: a). Link de la videoconferencia para la consulta. b). Link del consentimiento informado.		
4	H	Inicio de la Consulta: El médico accede al link de la videoconferencia a la hora agendada. El médico permite el acceso del paciente a la videoconferencia. El médico verifica que el paciente haya completado el consentimiento informado. De no haberse diligenciado, se asegura de que esto se lleve a cabo antes de iniciar la consulta. El médico realiza la consulta, registrando los datos en el software institucional Índigo. Se aclara que las consultas por telemedicina no serán grabadas.	Software INDIGO HCL	Médico tratante
5	H	Finalización de la Consulta: El médico descarga la epicrisis, las órdenes médicas y demás soportes desde el software. El médico envía los documentos al correo electrónico proporcionado por el paciente. El médico imprime el consentimiento	Registros clínicos	Médico tratante

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE TELEMEDICINA.			
PROCESO: GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P13	VIGENCIA: 15/01/2025	V1	PÁGINA 3 de 4

		informado, lo firma y lo entrega a la auxiliar circulante. La auxiliar circulante escanea el consentimiento informado, lo ingresa en el software Índigo, y hace el respectivo proceso archivístico con el documento en físico.	Software INDIGO	Auxiliar circulante
6	VH	Consolidado de Consultas: Diariamente, el call center genera el rips de las consultas agendadas por telemedicina, el cual se envía al área de facturación para la apertura de ingresos. Revisa que contenga los códigos CUPS de consulta externa, en caso que falten CUPS específicos para telemedicina, se utilizan los CUPS de consulta externa para efectos de facturación.	Software INDIGO	Auxiliar circulante

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE TELEMEDICINA.			
PROCESO: GESTIÓN DE CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-P13	VIGENCIA: 15/01/2025	V1	PÁGINA 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
1	Se elabora del documento: con el fin de establecer las herramientas y lineamientos al personal de salud, que permitan garantizar la atención del paciente de los servicios mediante telemedicina	15/01/2025
Nombre: Abelardo Bermeo Andrade Subgerente Técnico Científico	Nombre: Abelardo Bermeo Andrade Subgerente Técnico Científico	Nombre: Julio Cesar Quintero Vieda Cargo: Gerente.
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina