
 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 1 de 33</p>



**ATENCIÓN EN SALUD EN LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA PARA LA
E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA**



E.S.E. CARMEN EMILIA OSPINA



NEIVA

2023

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 2 de 33</p>

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	JUSTIFICACION.....	4
3	OBJETIVOS	6
3.1	GENERAL.....	7
3.2	ESPECÍFICOS.....	7
4	ALCANCE	8
5	MARCO NORMATIVO.....	9
6	DEFINICIONES.....	11
7	TELEXPERTICIA SINCRÓNICA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	14
7.1	VENTAJAS:.....	14
8	PREPARACION INSTITUCIONAL:.....	16
8.1	RECURSO FÍSICO:	16
8.1.1	DESCRIPCIÓN DE LOS CENTROS DE SALUD:.....	16
8.2	RECURSOS TECNOLÓGICOS:.....	20
8.2.1	SOFTWARE:.....	20
8.2.2	HARDWARE:	21
8.3	RECURSO HUMANO:	21
8.3.1	SEDE CANAIMA.....	21
9	ESTRATEGIA DE ATENCION	22
10	NECESIDADES IDENTIFICADAS:	26
10.1	NECESIDADES EN INFRAESTRUCTURA.	26
10.2	NECESIDAD DE DOTACION	29
10.3	NECESIDAD DE TECNOLOGÍA.....	29
11	BIBLIOGRAFÍA	32

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 3 de 33</p>



1 INTRODUCCIÓN

La salud en Colombia es un derecho fundamental de todos, sin embargo, en muchas ocasiones no se les garantiza a todas las personas debido a muchos factores como: la distancia, usuarios que se encuentran en zona rural dispersa, vías de acceso en mal estado, zonas con conflictos de orden público, estado socio económico bajo, entre otros.

En la ciudad de Neiva, si bien se cuenta con un gran número de especialidades por las cuales los pacientes de la comunidad pueden recibir servicios médicos, aún existe deficiencia en la oportunidad y calidad de la atención, debido a que la población perteneciente a zona rural dispersa en muchas ocasiones, por las causas anteriormente dichas, no pueden trasladarse y asistir a las consultas médicas en la zona urbana de la ciudad de Neiva, lo que hace que la oportunidad no sea eficiente y puede causar deterioro en la salud de los pacientes, ya que no reciben la atención cuando la necesitan o no se puede llevar un adecuado control.

La E.S.E. Carmen Emilia Ospina, tiene influencia tanto en el área urbana como rural, y dado que el 99,3% de nuestra población es de régimen subsidiado y tan solo el 0,67% es contributivo, queremos implementar en nuestra institución la atención en salud mediante modalidad de telexperticia sincrónica, para contribuir con el acceso a la salud de todos, disminuyendo así las barreras de acceso a los servicios de salud de toda la comunidad.

Este modelo busca brindar la atención médica especializada (Medicina familiar, medicina interna, ginecología y pediatría) a sus pacientes en el momento en que este lo necesite, llevando la oportunidad de atención a casi que inmediata y buscando que el paciente pueda recibir la atención por sus especialistas en su propia comunidad, evitando a los pacientes gastos incurridos al tener que salir de su comunidad hacia la zona urbana de la ciudad de Neiva.

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 4 de 33</p>

2 JUSTIFICACION

La E.S.E. Carmen Emilia Ospina, para la prestación de servicios de salud en la modalidad de telemedicina, cuenta con agendamiento de consulta por especialista (Medicina familiar, medicina interna, pediatría y ginecología), estas citas se otorgan para pacientes que tengan las siguientes características:

- Pacientes algún tipo de condiciones crónicas de base.
- Pacientes de zona rural dispersa (Vegalarga y San Luis).
- Paciente que requiera valoración por la especialidad de pediatría, medicina interna, medicina familiar y ginecología.

La población objeto para la atención mediante telexperticia sincrónica, son todos aquellos usuarios que se encuentran en zona rural de San Luis y Vegalarga, aproximadamente 7360 usuarios, los cuales tienen inconvenientes para trasladarse a la zona urbana de Neiva, debido a la distancia, vías de acceso en mal estado, zonas con conflictos de orden público, estado socio económico bajo y/o pobreza, entre otros, lo que lleva a que la oportunidad en la atención en salud no sea eficiente y puede causar deterioro en la salud de los pacientes, ya que no reciben la atención cuando la necesitan o no se puede llevar un adecuado control.

Y teniendo en cuenta que:

- La ESE Carmen Emilia Ospina tiene influencia tanto en el área urbana como rural, y dado que el 99,3% de nuestra población es de régimen subsidiado y tan solo el 0,67% es contributivo.
- En lo que va del año 2023 van 213 órdenes de remisión para especialidad de Medicina Interna desde la zona rural, 63 órdenes para especialidad de pediatría, y 56 órdenes para especialidad de ginecología.



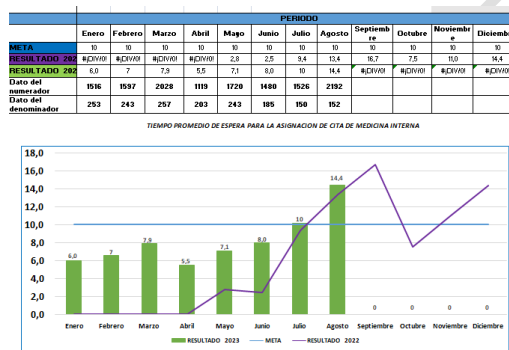
**DOCUMENTO DE APOYO
ESTRATEGIA DE PREPARACION
INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD
BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA
SINCRÓNICA**



PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-D3	VIGENCIA: 28/12/2023	V1	PÁGINA 5 de 33
--	-------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------

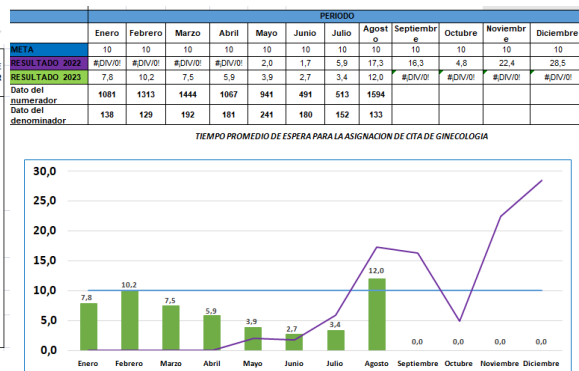
- Incumplimiento en el indicador de Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna, en el mes de Agosto el resultado fue de 14,4 días y la meta es de 10 días.

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE CALCULAR
					Fuente del numerador	Fuente del denominador	
Experiencia en la atención: Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurren entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por Medicina interna de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	P.3.1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina interna	Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó. Denominador: Número total de citas de Medicina interna de primera Unidad de medición: días Factor: No aplica Formula del indicador: División de numerador por	10	Mensual	Vista exportada de software Indigo	Vista exportada de software Indigo	Calidad



- Incumplimiento en el indicador de Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología, en el mes de Agosto el resultado fue de 12,0 días y la meta es de 10 días.

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE CALCULAR
					Fuente del numerador	Fuente del denominador	
Experiencia en la atención: Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurren entre la fecha de solicitud de la cita para consulta por ginecología de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	P.3.5. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de ginecología	Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó. Denominador: Número total de citas de ginecología de primera vez Unidad de medición: días Factor: No aplica Formula del indicador: División de numerador por	10	Mensual	Vista exportada de software Indigo	Vista exportada de software Indigo	Calidad





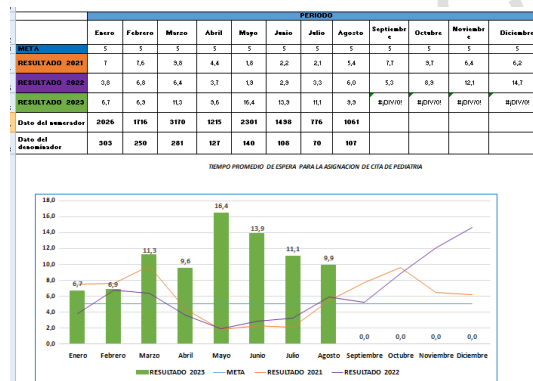
**DOCUMENTO DE APOYO
ESTRATEGIA DE PREPARACION
INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD
BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA
SINCRÓNICA**



PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-D3	VIGENCIA: 28/12/2023	V1	PÁGINA 6 de 33
--	-------------------------	-----------------------------	-----------	-----------------------



- Incumplimiento en el indicador de Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría, en el mes de Agosto el resultado fue de 9,9 y la meta es de 5 días.

ALCANCE	NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE CALCULAR
					Fuente del numerador	Fuente del denominador	
Experiencia en la atención: Expresa el tiempo de espera en días calendario, que transcurren entre la fecha de solicitud de la cita para consulta pediátrica de primera vez por parte del paciente/usuario a la IPS y la fecha en que es asignada.	P.3.1. Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	Numerador: Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el paciente fue atendido. Numerador: Numero Total de citas de pediatría de primera vez asignada. Unidad de medición: días Factor: No aplica	5	Mensual	dinámica gerencial, base de datos 256. Diferencia entre la fila L-K A partir del mes de abril se trabaja con el software Indigo	dinámica gerencial, base de datos 256. Diferencia entre la fila L-K A partir del mes de abril se trabaja con el software Indigo	Calidad



Por lo anteriormente presentado, es que se requiere implementar en nuestra institución la atención en salud mediante modalidad de telexperticia sincrónica, con el fin de brindar la atención médica especializada, ya sea por Medicina familiar, medicina interna, ginecología y/o pediatría, a los pacientes en el momento en que lo necesiten, llevando la oportunidad de atención a casi que inmediata y buscando que el paciente pueda recibir la atención por sus especialistas en su propia comunidad, evitando a los pacientes barreras de acceso a la atención en salud y gastos incurridos al tener que salir de su comunidad hacia la zona urbana de la ciudad de Neiva.

3 OBJETIVOS

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 7 de 33</p>



3.1 GENERAL

Establecer las pautas generales para llevar a cabo la preparación institucional para la implementación en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina de la atención en salud mediante la modalidad de teleexperticia sincrónica.

3.2 ESPECÍFICOS

- Articular con las diferentes áreas de la institución las acciones a desarrollar con la finalidad de lograr la implementación de la modalidad de teleexperticia sincrónica.
- Brindar accesibilidad a consulta por las especialidades médicas habilitadas en la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, a las poblaciones de zona rural de San Luis y Vegalarga.



COPIA CONTROLADA ESE CEO

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 8 de 33</p>

4 ALCANCE



Las acciones plasmadas en el presente documento, están dirigidas a personal asistencial y administrativo del área urbana y rural de la ESE Carmen Emilia Ospina.

COPIA CONTROLADA ESE CEO

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 9 de 33</p>



5 MARCO NORMATIVO

- **Ley 1122 de 2007:** “Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1151 de 2007**
- **Ley 1341 de 30 de julio de 2009:** “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1419 de 13 de diciembre de 2010:** “Por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia”.
- **Ley 1438 de 19 de enero de 2011:** “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”.
- **Resolución 2003 de 2014**
- **Ley 1753 de 2015**
- **Ley 1751 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones”.
- **Resolución 429 de 2016**
- **Resolución 1441 de 2016**
- **Decreto 780 de 2016:** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”.
- **Resolución 5857 de 2018**
- **Resolución 2654 de 2019:** “Por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país”.
- **Resolución 3100 de 2019:** “Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 10 de 33</p>

- **Ley 1955 de 2019**
- **Resolución 502 de 2020:** “Por la cual se adoptan los “Lineamientos para la Prestación de Servicios de Salud durante las Etapas de Contención y Mitigación de la Pandemia por Sars-Cov-2 (Covid – 19)”.
- **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 o condiciones crónicas de base o inmunosupresión por enfermedad o tratamiento, durante la emergencia sanitaria por Covid – 19”.
- **Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia mundial de la vida"**
- **Plan Estratégico Sectorial 2023-2026**

COPIA CONTROLADA ESE/CEO

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 11 de 33</p>



6 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, conforme lo establece el numeral 1 del artículo 8° de la Resolución 5857 de 2018, expedida por este Ministerio.

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, conforme lo determina el artículo 2 de la ley 1419 de 2010.

Telexperticia: Según el artículo 17 de la resolución 2654 de 2019, 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, 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.

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 12 de 33</p>



c. Profesionales de la salud que en junta médica realizan una interconsulta o una asesoría solicitada por el médico tratante, teniendo en cuenta las condiciones clínico-patológicas del paciente.

Prescripción de medicamentos en telemedicina. La prescripción de medicamentos por el profesional autorizado para ello, solo podrá realizarse en las categorías de telemedicina interactiva y telexperticia sincrónica. Cada profesional será responsable por la prescripción que realice. En el marco de la autonomía, el profesional podrá abstenerse de realizar la prescripción, como lo dispone el artículo 19 de la resolución 2654 de 2019.

Plataformas tecnológicas para la Telesalud. Se consideran plataformas tecnológicas para la Telesalud, entre otras, los aplicativos web, aplicaciones web, aplicaciones informáticas, sistemas web, aplicaciones móviles, videollamadas, redes sociales, servicios de mensajería electrónica como correo electrónico, Servicio de Mensajes Cortos (SMS), Servicio de Mensajería Multimedia (MMS), las cuales pueden ser provistas por un operador tecnológico propio de los prestadores o por un tercero y estarán bajo la responsabilidad de quien brinda el servicio de salud, de acuerdo al artículo 21 de la resolución 2654 de 2019.



Accesibilidad. Los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información, tal como lo prevé el artículo 6° de la Ley 1751 de 2015.

Método de comunicación sincrónico. Tanto el que emite la comunicación como el que la recibe, se encuentran presentes en sus equipos de cómputo o de procesamiento de datos, en el mismo momento de la emisión de la información. Es una transmisión en vivo y en directo, en línea y en tiempo real.

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 13 de 33</p>

Modalidad de prestación de servicios de salud. La modalidad de prestación de servicios de salud se refiere a la forma de prestar un servicio de salud en condiciones particulares. Las modalidades de prestación para los servicios de salud son intramural, extramural y telemedicina.



COPIA CONTROLADA ESE

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 14 de 33</p>

7 TELEPERTICIA SINCRÓNICA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



7.1 VENTAJAS:

- 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.
- Mejora de la calidad asistencial, ya que facilitan el acceso y la disponibilidad de servicios asistenciales en condiciones de calidad.
- Mejora calidad de vida del paciente por la disminución de desplazamientos para la atención ya que permite la atención o monitorización remota con TIC.
- Mejora la oportunidad y la resolutivez de la atención.
- Facilita la equidad en el acceso a los servicios de salud independientemente de la localización geográfica (acerca la atención especializada en zona rural dispersa como San Luis y Vegalarga).
- Mejora la atención integral y seguimiento tanto de los pacientes crónicos, como los de las enfermedades con baja prevalencia.
- Reduce los tiempos de espera (tanto en la realización del diagnóstico como en el tratamiento), evitando complicaciones por no atención oportuna.
- Disminuye la posibilidad de infección cruzada entre usuarios de los servicios de salud y el personal de salud.
- Incide en la formación y competencia del talento humano en salud.

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 15 de 33</p>

- Facilita la educación de pacientes en promoción y mantenimiento de la salud y salud pública.
- Descongestiona servicios de urgencias y de consulta externa.
- Contribuye a la Reducción de movilidad de personas en zona rural dispersa.
- Responde a las necesidades inmediatas en salud de la comunidad.
- Es un medio de racionalización de costos en salud.
- Puede abarcar otros servicios de gestión administrativa como entrega de fórmulas o facturación.

COPIA CONTROLADA ESE CEO

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 16 de 33</p>

8 PREPARACION INSTITUCIONAL:

8.1 RECURSO FÍSICO:

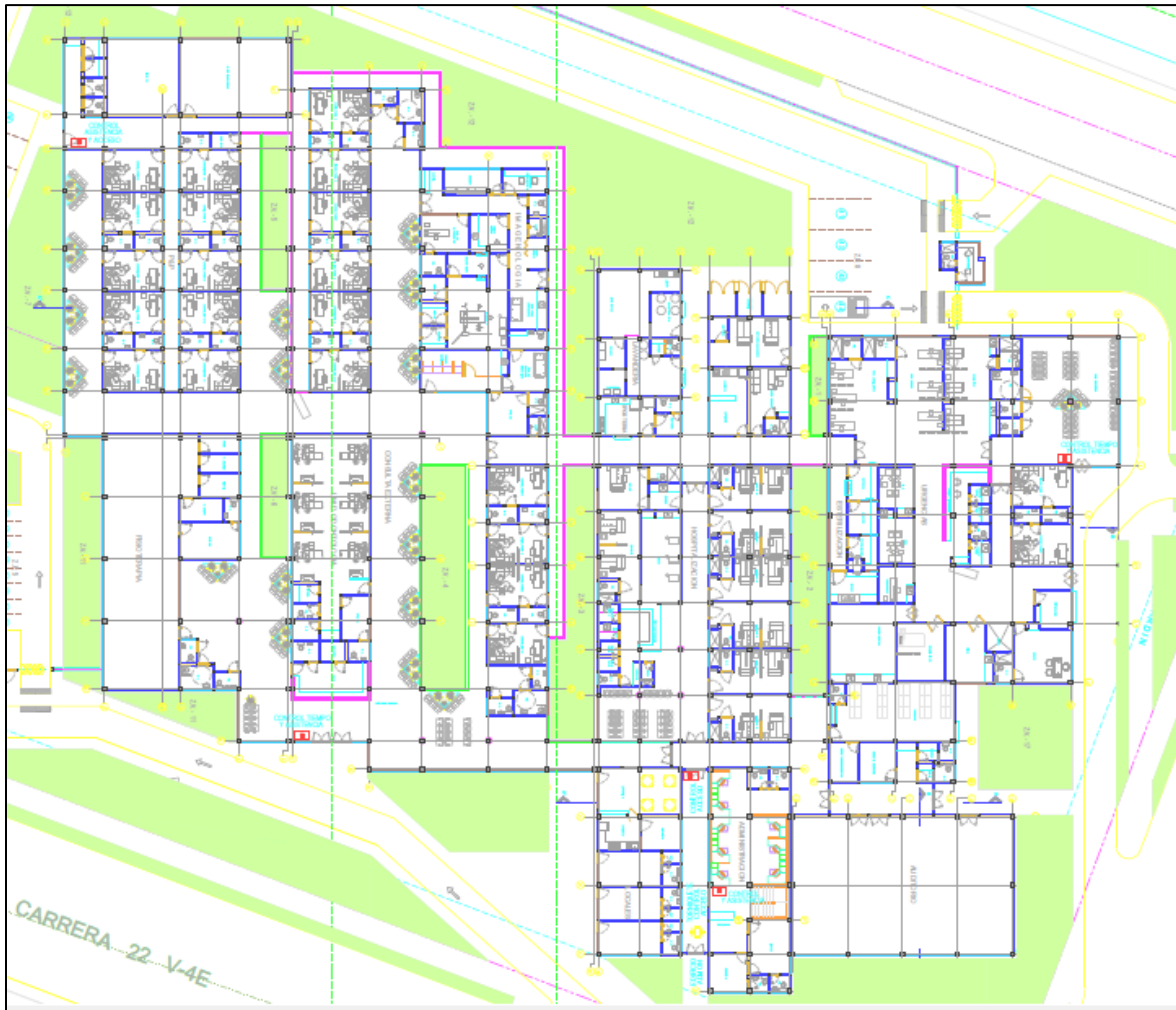
8.1.1 Descripción de los Centros de Salud:

8.1.1.1 Sede Canaima



La sede Canaima es la principal de la institución y en donde se cuenta con 3 consultorios para especialistas y habilitación de los servicios de:

-Vacunación, psicología, pediatría, odontología general, enfermería, ginecobstetricia, medicina general, nutrición y dietética, medicina interna, medicina familiar, toma de muestras, laboratorio clínico, servicio farmacéutico, fisioterapia, imágenes diagnósticas – ionizantes, imágenes diagnósticas no ionizantes, radiología odontológica, toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas, urgencias y hospitalización adultos y pediátrica.

Se cuenta con la prestación de servicio de las especialidades médicas habilitadas en la institución.

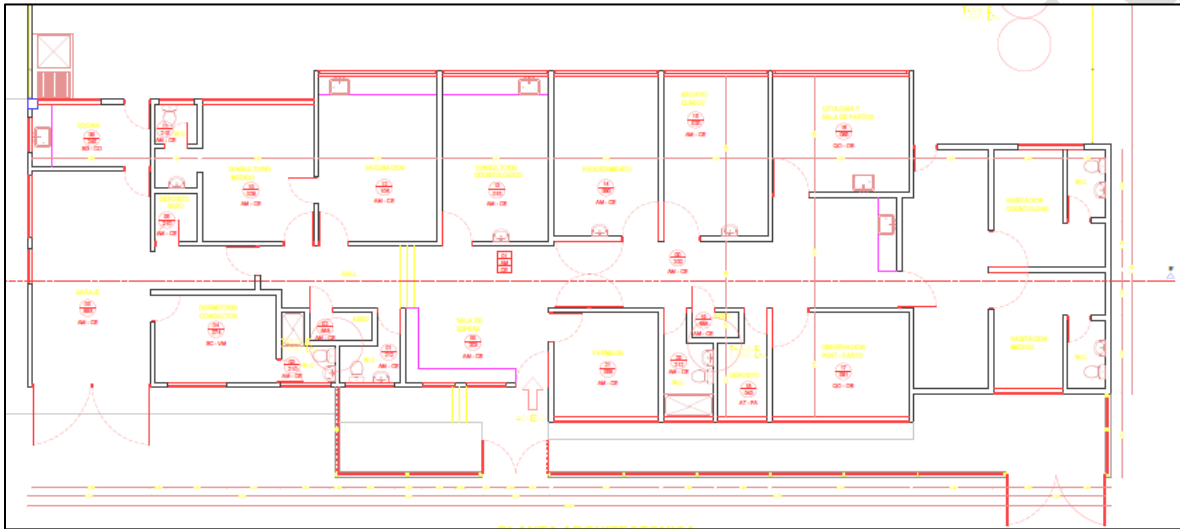


Plano arquitectónico – Sede Canaima



 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 19 de 33</p>

8.1.1.3 Sede Vegalarga

En sede Vegalarga se tienen habilitados 3 consultorios, y se encuentra habilitada con el servicio de vacunación, odontología general, medicina general, enfermería, servicio farmacéutico y toma de muestras de cuello uterino y ginecológico.



Plano arquitectónico – Sede Vegalarga

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 20 de 33</p>

8.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS:

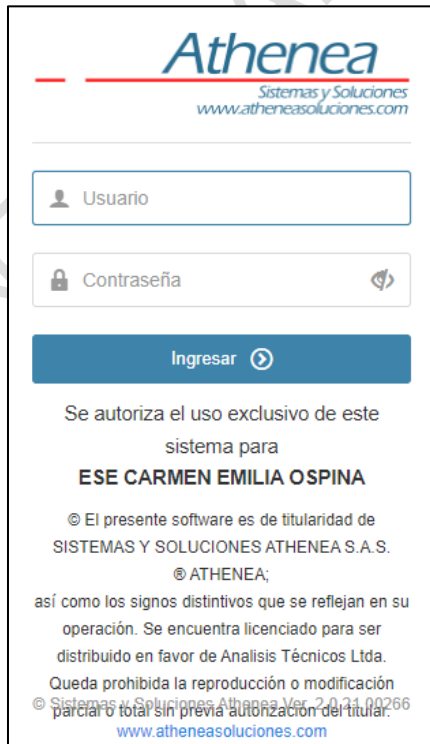
8.2.1 SOFTWARE:

En la actualidad, se cuenta con el siguiente recurso de software:

- **Software índigo VIE:** Para el proceso asistencial de la historia clínica y administrativo de la institución.



- **Software Athenea:** Para el proceso de laboratorio clínico.



Athenea
Sistemas y Soluciones
www.atheneasoluciones.com

Usuario

Contraseña



Ingresar

Se autoriza el uso exclusivo de este sistema para
ESE CARMEN EMILIA OSPINA

© El presente software es de titularidad de SISTEMAS Y SOLUCIONES ATHENEA S.A.S.
© ATHENEA;

así como los signos distintivos que se reflejan en su operación. Se encuentra licenciado para ser distribuido en favor de Analisis Técnicos Ltda.

Queda prohibida la reproducción o modificación
parcial o total sin previa autorización del titular.
www.atheneasoluciones.com

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 21 de 33</p>

8.2.2 HARDWARE:

En aras de tener el buen funcionamiento Tecnologías de la Información y la Comunicación tenemos actualmente estos elementos electrónicos para el proceso de almacenamiento de información los cuales relaciono a continuación:

-Servidor HP Proliant DL360 - Gen9. Características principales: Modelo del procesador: Xeon, peso:12.2 kg, tipo de memoria interna:32 Ram, circuito integrado de tarjeta madre: Intel® C610. Número de procesadores instalados:1



- **Televisores LG de 32 pulgadas, 43 pulgadas,** se encuentra activos en la E.S.E. C.E.O.
- **Cámaras web,** en el momento sin resolución adecuada para la Telemedicina.

8.3 RECURSO HUMANO:

8.3.1 Sede Canaima

Para la sede de Canaima se cuenta con la habilitación de las siguientes especialidades:

CODIGO HABILITACION	NÚMERO SEDE	SEDE	DIRECCION	SERVICIO	ESPECIALIDAD	DISTINTIVO
4100100451	33	CENTRO DE SALUD CANAIMA	CALLE 26 SUR No 21 B 36	Consulta Externa	PEDIATRÍA	DHSS0226495
4100100451	33	CENTRO DE SALUD CANAIMA	CALLE 26 SUR No 21 B 36	Consulta Externa	GINECOBSTETRICIA	DHSS0226491
4100100451	33	CENTRO DE SALUD CANAIMA	CALLE 26 SUR No 21 B 36	Consulta Externa	MEDICINA FAMILIAR	DHSS0404258
4100100451	33	CENTRO DE SALUD CANAIMA	CALLE 26 SUR No 21 B 36	Consulta Externa	MEDICINA INTERNA	DHSS0404259

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>		
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1 PÁGINA 22 de 33</p>

Con el recurso humano por cada especialidad que se presenta a continuación:

ESPECIALIDAD	NÚMERO PROFESIONALES
MEDICINA FAMILIAR	2
MEDICINA INTERNA	1
PEDIATRÍA	1
GINECOBSTERICIA	2

En las sedes rurales de San Luis y Vegalarga, se cuenta con la habilitación del servicio de medicina general y la prestación de servicio por médicos del servicio social obligatorio – SSO.



9 ESTRATEGIA DE ATENCION

La Telexperticia sincrónica se trata de la atención a distancia por especialista, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación TICS.

Para lograr la atención de manera satisfactoria de los pacientes, la E.S.E. acoge dentro del modelo de atención por telemedicina principalmente la categoría de telexperticia sincrónica, en la que la sede Canaima, se conecta en tiempo real a través de una videollamada con una sede de la zona rural dispersa donde se encuentra el paciente, junto con el médico de zona rural.

Se proyecta la adecuación de infraestructura de la sede urbana y las rurales para la construcción de consultorios para la prestación de éstas atenciones, con tecnología que permita la comunicación entre especialistas, médico rural y pacientes.

Para lograr la atención, se hace necesario:

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 23 de 33</p>

Prepararse para la llamada: Una vez agendada la consulta con especialista mediante telexperticia sincrónica; el especialista antes de establecer la video llamada con el paciente y el médico general de la respectiva zona rural (San Luis, Vegalarga), debe consultar la historia clínica del paciente si cuenta con ella, y verificar la existencia de factores de riesgo como: hipertensión arterial, diabetes, enfermedad renal o hepática crónica, embarazo, consumo de esteroides u otros inmunosupresores, tabaquismo, asma, enfermedad cardiovascular, o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), etc.



Conectarse: Cuando el especialista haya establecido la conexión para la teleconsulta y esté conectado, debe verificar el audio y la señal. Al inicio de la conexión identificarse y verificar la identidad del paciente.

Empezar: Asegurarse que el paciente entiende cómo se desarrollará la actividad, proporcionar información en lenguaje sencillo sobre la telemedicina, estableciendo expectativas claras. Mientras tanto el médico general de zona rural va realizando el examen físico y tomando signos vitales.

Se debe:

- Obtener el consentimiento del paciente para la atención en la modalidad de telemedicina, específicamente telexperticia sincrónica, incluyendo los beneficios, costos y riesgos involucrados.
- Informar a los pacientes sobre las demás opciones de atención disponibles.
- Informar a los pacientes la duración de la consulta.



Toda atención en la modalidad de teleconsulta debe estar registrada en historia clínica del paciente: Es necesario tener en cuenta que adultos mayores y pacientes inmunocomprometidos pueden tener presentaciones atípicas.

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 24 de 33</p>

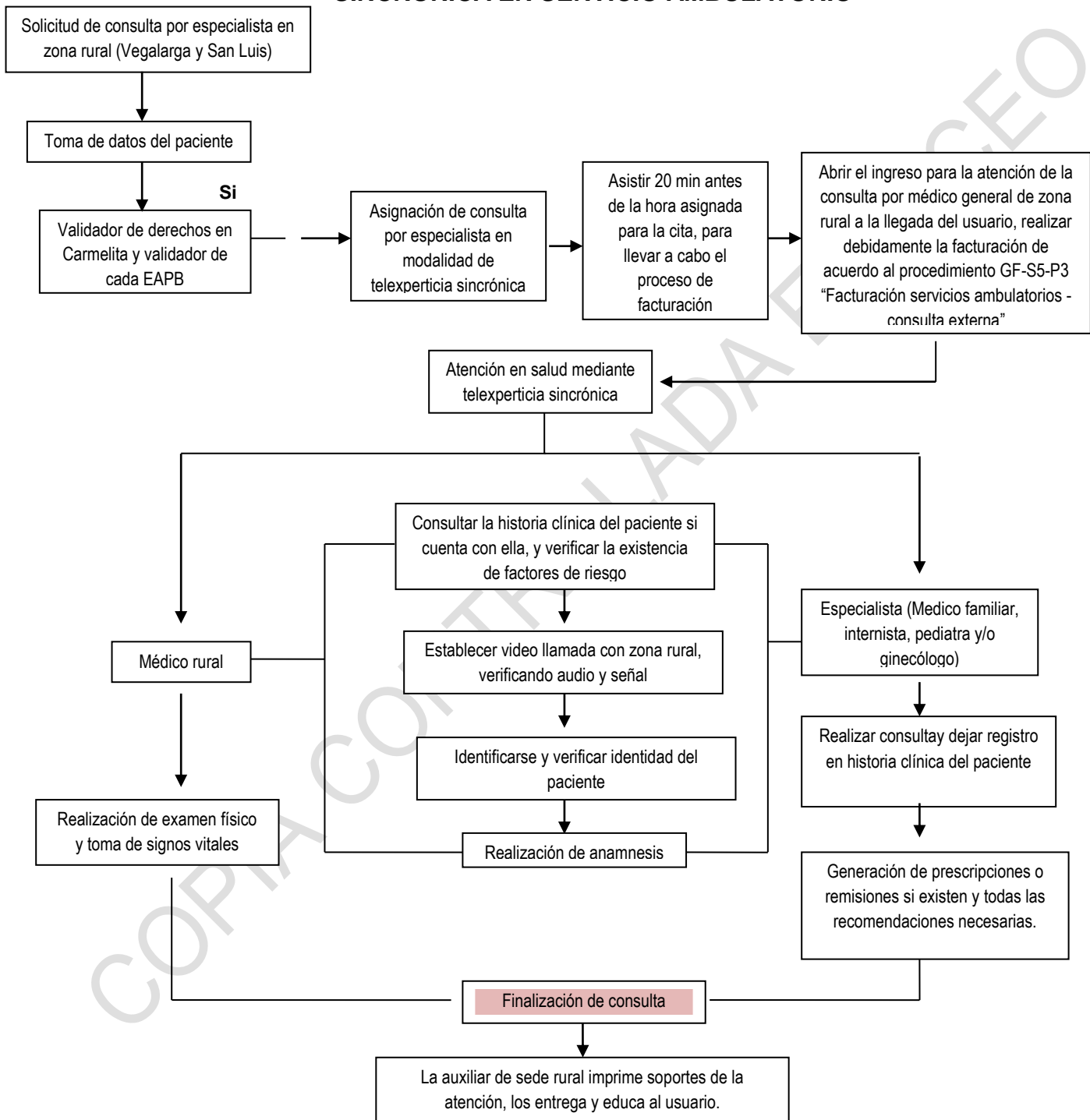
Posteriormente a esta actividad se define conducta a seguir con el paciente generando las acciones, prescripciones o remisiones si existen y todas las recomendaciones necesarias.



Finalmente, la auxiliar de enfermería de la respectiva sede se encarga de imprimir todos los soportes de la atención, entregarlos y educar en cómo realizar las actividades a cada uno de los pacientes.

COPIA CONTROLADA ESE CEO

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 25 de 33</p>

FLUJOGRAMA PARA LA ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA EN SERVICIO AMBULATORIO



 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 26 de 33</p>

10 NECESIDADES IDENTIFICADAS:

Las atenciones de pacientes ambulatorios para el proyecto de telemedicina de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina se realizan bajo la categoría de telexperticia sincrónica o atención en tiempo real bajo el uso de medios tecnológicos que aseguran una atención de calidad y de confianza para tanto el paciente, como el médico general de zona rural y el especialista que realiza la atención.

La modalidad anteriormente descrita genera más confianza entre los pacientes ya que esta permite la interacción en tiempo real entre médico y paciente.



Para esto se hace necesario disponer de dos teleconsultorios en la sede Canaima, los cuales contarán con médico especialista, (sea este pediatra, ginecólogo, médico familiar o médico internista), y con el acondicionamiento con elementos tecnológicos para que la tele atención sea muy dinámica y precisa; para la zona rural, de igual manera se proyecta la construcción y dotación de dos consultorios que cuenten con toda la tecnología para lograr la comunicación.

10.1 NECESIDADES EN INFRAESTRUCTURA.

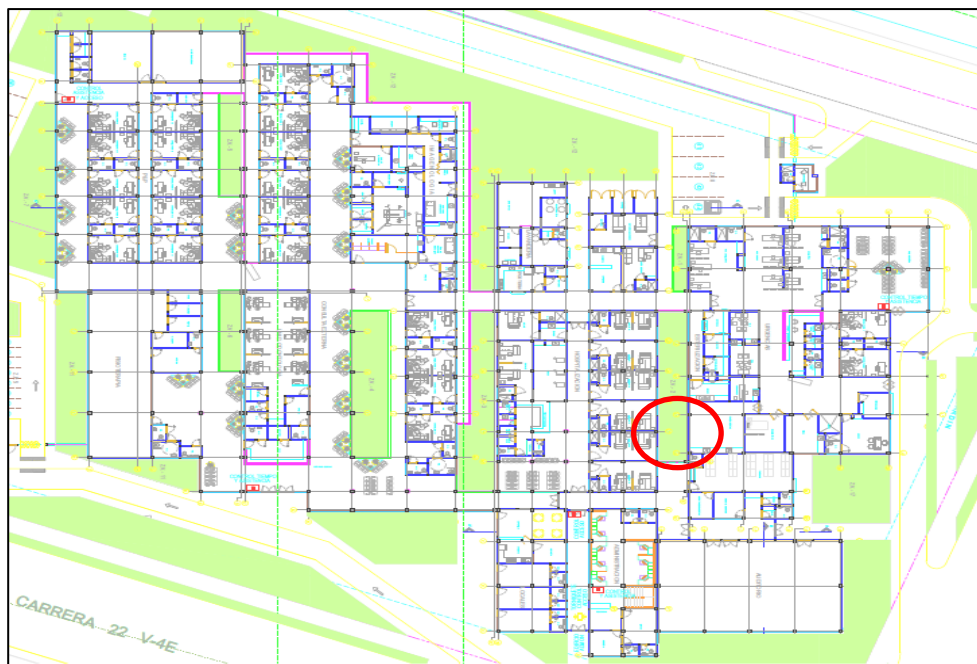
En atención a la población asignada para la E.S.E. Carmen Emilia Ospina y la necesidad de ampliación de la capacidad instalada y por lo tanto de la oportunidad de consulta por medicina general y especialidades médicas, se plantea para el desarrollo del proyecto de telexperticia sincrónica la construcción de infraestructura nueva y que cumpla con la normatividad vigente.

Según la resolución 3100 de 2019, en el estándar de infraestructura, se hace necesario cumplir para la sede urbana, con:

- **Tipo de ambiente o consultorio de acuerdo con la oferta**
- **Cada ambiente debe tener la medida de 10m2**
- **Ambiente de entrevista donde no se realiza examen físico ni procedimientos.**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 27 de 33</p>

Para ésta necesidad se proyecta la construcción de dos ambientes de realización de consulta bajo la modalidad de telexperticia sincrónica en la sede Canaima, así:



Plano arquitectónico – Sede Canaima

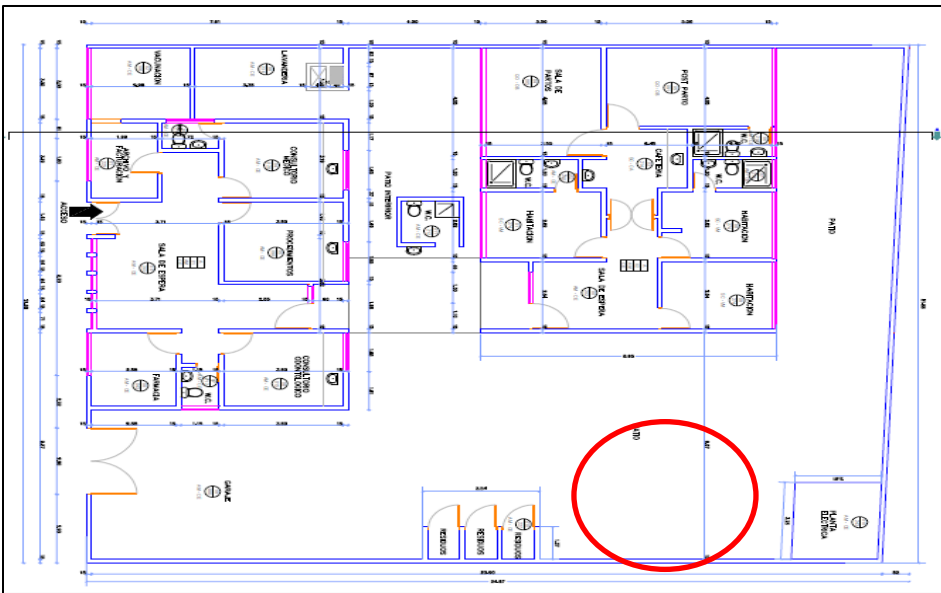
Para las sedes rurales, en donde contará con la atención por el médico rural, se ha proyectado la construcción de un consultorio en cada sede, que según el estándar debe cumplir con:

- **Tipo de ambiente o consultorio de acuerdo con la oferta**
- **Dimensión de 10m²**
- **Ambiente de entrevista donde no se realiza examen físico ni procedimientos.**
- **Ambiente de examen físico**
- **Sala de espera.**

Lo anterior, se proyecta para las sedes de San Luis y Vegalarga, así:

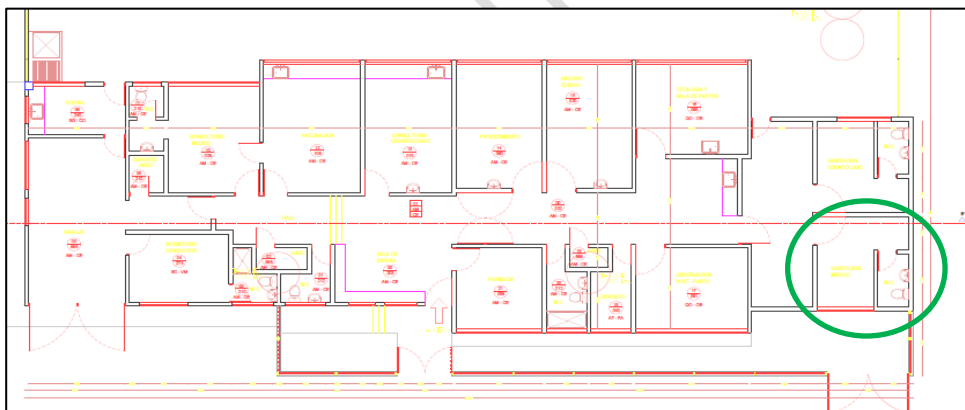
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 28 de 33</p>
--	--------------------------------	------------------------------------	-----------	-------------------------------

Sede San Luis





Plano arquitectónico – Sede San Luis

Sede Vegalarga



Plano arquitectónico – Sede Vegalarga

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 29 de 33</p>



10.2 NECESIDAD DE DOTACION

Para los consultorios urbanos y rurales se hace necesario contar con el mobiliario mínimo, como es: escritorio y silla ergonómica, en el caso de zona rural también con sillas interlocutoras y la siguiente dotación según la normatividad vigente:

- Camilla fija.
- Escalerilla.
- Tensiómetro para adulto o pediátrico según la oferta del servicio.
- Fonendoscopio para adulto o pediátrico según la oferta del servicio.
- Equipo de órganos de los sentidos.
- Martillo de reflejos.
- Tallímetro o infantómetro según la oferta del servicio.
- Cinta métrica.
- Báscula grado médico o pesa bebé, según la oferta del servicio.
- Termómetro, cuando lo requiera.
- Oxímetro
- Glucómetro.

10.3 NECESIDAD DE TECNOLOGÍA

Según la resolución 3100 de 2019, en el estándar de historia clínica y registros, y en cumplimiento a la resolución 2654 de 2019, se hace necesario contar con una plataforma tecnológica para la telesalud, que en lo posible se logre la interconectividad con el software institucional que a la fecha se encuentre implementado.

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 30 de 33</p>



Pueden ser provistas por un operador tecnológico propio o por un tercero y estarán bajo la responsabilidad de quien brinda el servicio de salud



En la actualidad se hace necesaria la consecución de toda la dotación para los consultorios de la prestación de servicio, y que se relaciona a continuación:

Cada teleconsultorio de la sede urbana principal (Canaima) estará dotado de:

- 1 monitor industrial de 32 pulgadas.
- 1 Cable HDMI de 5 Mts.
- 1 Equipo AllOne con licencia Microsoft O365.
- 1 Diadema Blackwire C5220 usb – A
- 1 punto eléctrico
- 1 punto de red.
- 1 Parlante



Cada teleconsultorio de las sedes rurales (San Luis - Vegalarga) está dotado de:

- 1 Equipo AllOne con licencia Microsoft O365.
- 1 cámara c920 logitech
- 1 punto eléctrico
- 1 punto de red.
- 1 Parlante.

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 31 de 33</p>

Los elementos anteriores permiten que el especialista visualice en grande al paciente, quien se encuentra dentro del consultorio con el médico rural, y de esta forma detallar de manera precisa todo lo que necesite ver de sus pacientes, y escuchar de manera clara y precisa al paciente, y el paciente logre escuchar las indicaciones y comentarios dados por el especialista.

COPIA CONTROLADA ESE CEO

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>DOCUMENTO DE APOYO ESTRATEGIA DE PREPARACION INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA SINCRÓNICA</p>			
<p>PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA</p>	<p>CODIGO: SA-S1-D3</p>	<p>VIGENCIA: 28/12/2023</p>	<p>V1</p>	<p>PÁGINA 32 de 33</p>

11 BIBLIOGRAFÍA

- Organización Panamericana de la Salud, Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Washington, DC: OPS, 2016. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28413>
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/TELESALUD%20PARA%20LINEA%20DE%20BASE%20NOV%2019%20DE%202014.pdf>
- <https://safetya.co/normatividad/resolucion-2654-de-2019/#a17>

COPIA CONTROLADA ESE/CEO



DOCUMENTO DE APOYO
**ESTRATEGIA DE PREPARACION
INSTITUCIONAL DE ATENCION EN SALUD
BAJO LA MODALIDAD DE TELEXPERTICIA
SINCRÓNICA**



PROCESO: GESTION EN CONSULTA EXTERNA	CODIGO: SA-S1-D3	VIGENCIA: 28/12/2023	V1	PÁGINA 33 de 33
---	-------------------------	-----------------------------	-----------	------------------------

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento. Se elabora documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso de "Medicina General"	28/12/2023
Nombre: Ingry Alexandra Suarez Castro. Subgerente Tecnocientífica	Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta Contratista Área Garantía de la Calidad	Nombre: Ingry Alexandra Suarez Castro. Subgerente Tecnocientífica
Elaboró	Revisó	Aprobó