



Guía para la atención por Telemedicina Especialistas RedSalud

El presente documento es de exclusiva propiedad de Empresas Red Salud S.A., denominada indistintamente "RedSalud". El contenido total o parcial de este documento no podrá ser reproducido ni facilitado a terceras personas sin la expresa autorización de la Alta Dirección de esta institución.

Documento elaborado por:	Dr. Rodrigo Varela Contralor Médico Gerencia Medicina Basada en Valor	Dra. Patricia González Subdirectora Relacionamento Médico Dirección Médica
Documento revisado por:	María Pía Asenjo Abogada Jefe	Dr. Juan Pablo Pascual Director Médico Corporativo Juan Pablo Acevedo Gerente Medicina Basada en Valor
Fecha aprobación:	04-05-2020	

OBJETIVO:

Establecer la normas y procedimientos para los especialistas que se adscriban a la atención por Telemedicina.

ALCANCE:

Médicos Especialistas que realizan atenciones por Telemedicina RedSalud.

Del especialista:

A. Requisitos generales:

- Estar acreditado en forma indefinida en RedSalud y no estar sometido a procesos de evaluación de conducta ética y/o médica.
- Que la especialidad a ofertar sea la misma del Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud.
- Contar con seguro de responsabilidad vigente.
- Haber manifestado su intención de realizar telemedicina.
- Haber entregado fotografía acorde a definiciones.
- Disponibilidad de horarios
- Firmar convenio.

B. Requisitos Técnicos:

- Contar con computador con sistema operativo Windows 7 o superior, 4 gigas de RAM, procesador Core i3 o superior y acceso a banda ancha estable.
- Tener conocimientos básicos de computación, tales como uso de videollamada, manejo en procesador de texto, uso formato PDF, uso de correo electrónico y envío de correos electrónicos con documentos adjuntos.

C. Deberes:

- Respeto y apego irrestricto a la ley de derechos y deberes, GES y otras normativas asociadas a la contingencia país.
- Estricto apego a los beneficios de la Telemedicina y su aplicabilidad según la lex artis, usando el criterio y teniendo consideraciones con las limitaciones de ésta.
- Estar conectado 15 minutos antes de la video llamada desde el primer paciente.
- Avisar vía formulario Google:
 - La disposición de agenda con 15 días de antelación.
 - Bloqueos intempestivos (enfermedad invalidante para la atención por videollamada).
 - Bloqueo planificado (cursos, congresos, viajes) con 14 días de antelación.
- Los tiempos de atención estarán definidos por especialidad, siendo el mínimo 15 minutos y el máximo 30 minutos.
- Registro de atención médica en ficha electrónica CMD al finalizar cada atención, lo cual será auditado.

Del Proceso de inducción y orientación:

D. Inducción:

- Es necesario probar con éxito el programa de capacitaciones (tutorial a distancia):
 - Google Meet
 - Escritorio remoto
 - Envío de certificaciones, recetas y órdenes de exámenes vía correo electrónico.
 - Ficha electrónica CMD.
- Inducción a telemedicina, los beneficios y limitaciones, consentimiento informado como marco global de la atención.
- Disponibilidad de tiempo en línea destinado a capacitación
- Habilidad de un correo específico para telemedicina, con el fin de que realice toda la comunicación por esta vía con sus pacientes, como una forma de resguardar información sensible. Formato correo:: nombre.apellido.ext@redsalud.
Por tanto, no se debe usar whatsapp, ni otro tipo de correo y/o mensajería.

E. Operación:

Luego de haber concluido exitosamente el proceso de inducción debe:

- Entregar bloques de horarios complementarios a sus horarios en centros médicos o clínicas a fin de mantener la continuidad de la atención, tales como entrega de licencias o de recetas retenidas.
- Respetar los horarios de atención. El profesional debe estar disponible 15 minutos antes para verificación de su conectividad, disponer de todas las páginas web necesarias para la atención: ficha abierta, receta en Drive, correo Gmail ad hoc, Epivigila, etc.
- De la presentación personal:
 - Vestuario acorde a una atención médica habitual (similar a las prestaciones en consultas presenciales).
 - Vestir delantal con logo institucional o en su defecto delantal blanco completo.
 - Portar de modo visible credencial institucional.
- Del vocabulario:
 - Lenguaje respetuoso al paciente y su familia.
 - Lenguaje médico siempre llevándolo a un modo en que el paciente logre cabal comprensión de su posible patología, diagnósticos diferenciales y terapias indicadas como también de las limitaciones de la atención.
 - Mostrar disposición y comprensión a responder las dudas potenciales de su paciente y/o familiar acompañante en el momento.
- De las condiciones del lugar elegido para conexión:
 - Iluminación adecuada para que su rostro sea correctamente visualizado.
 - De preferencia una oficina o un lugar que asemeje una consulta, fondo blanco o neutro.
 - Espacios con el menor ruido ambiente posible.
 - Informar a su familia que estará realizando atenciones clínicas para evitar interrupciones durante ellas.
 - Dejar su celular en modo silencio para evitar que interfiera en la comunicación.

DOCUMENTO REDSALUD		
	Guía para la atención médica por Telemedicina Especialistas RedSalud	Pág. 4 de 7

- No responder llamadas telefónicas y/o mensajes instantáneos durante su atención médica.

Del Proceso de atención:

- Salude e identifíquese con nombre completo y especialidad.
- Solicite mail y teléfono del paciente o el familiar en caso de atención pediátrica o geriátrica, a fin de poder comunicarse con el paciente en caso de ser necesario.
- Declare que la telemedicina permite una orientación diagnóstica en patología aguda con entrega de recomendaciones y eventual tratamiento y, en patología crónica, permite seguimiento y control de la especialidad o subespecialidad, además definir conductas con resultado de exámenes e indicaciones de tratamiento.
- No debe generar presupuestos de cirugía por esta vía.
- Puede recibir videos o fotografías del paciente durante la atención a través del correo electrónico destinado a este fin, excepto de zonas cubiertas por ropa interior.
- La atención se considera finalizada una vez que se efectúa el registro en ficha electrónica, lo cual debe ser efectuado antes del inicio de la atención del siguiente paciente.
- Al momento de la emisión de esta guía, RedSalud no puede emitir licencias, recetas retenidas ni notificaciones GES o ENO por esta vía, estas deben ser realizadas vía presencial, tratando de realizar este proceso de la forma más expedita posible.
- Al finalizar la atención los pacientes evaluarán el proceso de atención vía telemedicina.

Eventualidades:

- Existirá cada día un chat con el equipo de Operaciones de Telemedicina, que estará disponible para resolver problemas asociadas al proceso de atención de telemedicina. Ud. será incluido solo por el día de la atención. Ellos resolverán:
 - problemas técnicos con la videollamada
 - problemas con el acceso a la ficha clínica
 - retraso de pacientes.
 - retraso de su atención

RedSalud se reserva el derecho de no admitir profesionales, que no cumplan con las características requeridas o en caso de reclamos reiterados y/o relevantes.

ANEXOS

Consentimiento Informado para Pacientes

CONDICIONES GENERALES:

El medio de comunicación entre el paciente y el médico es una plataforma de videollamada, App TYTOcare, Google Meet o la debidamente informada en su caso, para lo cual el paciente debe contar con una conexión de internet banda ancha y un dispositivo (teléfono inteligente, tablet y/o computador) que permita establecer la comunicación a través de cámara y micrófono.

Toda información relacionada a sus datos personales sobre estados de salud físicos o psíquicos, como asimismo su historia de tratamientos médicos, es considerada información de carácter sensible y tratada como tal, en concordancia a la ley N° 20.584 sobre los Derechos y Deberes de los Pacientes y, la Ley N°19.628 sobre la Protección de la Vida Privada.

Para un correcto uso de esta información usted acepta la creación remota de su ficha clínica en caso de ser paciente nuevo y/o la posibilidad de acceso a sus antecedentes previos en caso de existir; con el objeto de llevar un registro médico de su atención.

Usted debe aceptar la recepción y/o envío de documentos, resultados de exámenes, audios, videos, imágenes de ser necesario, a través de medios digitales tales como correo electrónico.

Megasalud SpA no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o provisión de los servicios; salvo que esto sea atribuible a Megasalud Spa, asistiéndole al paciente o usuario la opción de reagendar la prestación o solicitar la devolución de lo pagado.

Megasalud SpA no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del sitio y/o de la provisión de los servicios de videollamada. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad a Megasalud SpA.

Se prohíbe al paciente grabar la interacción durante la llamada sin consentimiento previo y expreso (verbal o escrito) del médico.

CONSIDERACIONES PARA ATENCIONES PEDIÁTRICAS Y PARA PACIENTES CON DISCAPACIDAD FÍSICA O INTELECTUAL:

En caso de atención de menores de edad, deben estar autorizados y acompañados durante toda la atención por un adulto responsable que entregue información requerida por el profesional y reciba las indicaciones o sugerencias emanadas en la atención.

En el caso de pacientes que sufran una discapacidad física o intelectual y que requieran de asistencia para la realización de la atención de Telemedicina, deberán ser acompañados por su representante o por quien esté a su cuidado, a fin de que éste entregue o facilite la información requerida por el profesional y reciba las indicaciones o sugerencias emanadas en la atención.

CONSIDERACIONES PARA ATENCIÓN MEDICINA INTERNA:

Está contenida en las condiciones generales.

CONSIDERACIONES PARA ATENCIÓN DERMATOLOGÍA:

No se atenderán lesiones en zonas cubiertas por ropa interior (mamas y/o zona anogenital).

No se atenderán lesiones que involucren eventual cáncer de piel ni chequeo de lunares.

No se atenderán lesiones de mucosas (bucal, genital, etc).

Se requiere de al menos tres (3) fotos de la parte a evaluar en caso de que el especialista requiera de su envío, se excluyen zonas cubiertas por ropa interior.

Se sugiere tener disponible los resultados de biopsia o exámenes previos.

CONSIDERACIONES PARA ATENCIÓN GERIATRÍA:

Pacientes primera consulta en los que se requiere siempre examen físico.

No se atenderán pacientes que presenten: compromiso de conciencia, compromiso estado general y agitación psicomotora

CONSIDERACIONES PARA ATENCIÓN NEUROLOGÍA:

No se atenderá Patología Neurológica aguda, menor de 4 horas de evolución.

CONSIDERACIONES PARA ATENCIÓN UROLOGÍA:

Se excluye Patología urológica de urgencia.

No se atenderán lesiones en zonas cubiertas por ropa interior (zona urogenital).

No dar indicaciones de cirugía vía remota, salvo consulta presencial previa.

CONSIDERACIONES PARA ATENCIÓN TRAUMATOLOGÍA:

Se excluyen las siguientes situaciones:

- Primera consulta (examen físico es muy importante durante toma de decisiones).
- Patología traumatológica de urgencia, incluyendo accidentes laborales o de tránsito.
- Primer control Postoperatorio.

CONSIDERACIONES PARA ATENCIÓN OBSTETRICIA:

Se excluyen las siguientes situaciones:

- Urgencia obstétrica: sangramiento, pérdida de líquido y disminución de movimientos fetales, dolor de cabeza intenso, visión de destellos (lucecitas) , zumbido de oídos, dolor abdominal intenso, entre otros.
- Últimos controles de embarazo para realizar a examen físico (desde 36 semanas).
- Embarazos múltiple desde 26 semanas.

CONSIDERACIONES PARA ATENCIÓN GINECOLOGÍA:

Se excluyen situaciones de sangramiento masivo y con compromiso del estado de general.

Referencias:

SUPERINTENDENCIA DE SALUD OFICIO CIRCULAR N° 7, 13 ABRIL 2020.