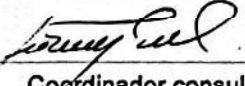
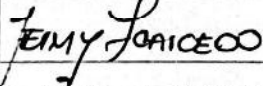
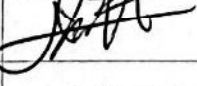


	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: CE-PT-10
		Versión: 01
	PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA	Fecha Elaboración: 28/05/2025
		Página: 1

PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA

NOMBRE	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
	RUBEN ARROYO	JEIMY CAICEDO	CRISTIAN AREVALO
FIRMA			
Cargo / funcionario y objeto / obligación	Coordinador consulta externa	Auditora de Calidad	Gerente

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: CE-PT-10
		Versión: 01
	PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA	Fecha Elaboración: 28/05/2025
		Página: 2

1. OBJETIVO:

Establecer el procedimiento necesario para garantizar una atención médica segura, oportuna, eficiente y de calidad a través de la modalidad de telemedicina, asegurando la confidencialidad de la información del paciente y el cumplimiento de los estándares éticos y normativos vigentes.

2. ALCANCE:

Este protocolo aplica al personal médico, administrativo y técnico involucrado en la prestación del servicio de telemedicina, y abarca desde la solicitud de la atención hasta el cierre del proceso clínico, garantizando la calidad del servicio, la protección de datos personales y el cumplimiento de la normativa vigente.

3. Talento Humano Responsable:

La implementación y ejecución del presente protocolo de atención por telemedicina estará a cargo del siguiente talento humano:

- **Médicos generales y especialistas:** Responsables de brindar la atención clínica a los pacientes mediante plataformas de telemedicina, garantizando una atención segura, oportuna y de calidad, de acuerdo con su competencia profesional y la normatividad vigente.
- **Personal administrativo:** Responsable de la gestión de citas, verificación de datos del paciente, soporte logístico y seguimiento a los procesos administrativos asociados a la atención por telemedicina.
- **Personal de tecnología e informática:** Encargado de garantizar el correcto funcionamiento de las plataformas digitales, el soporte técnico al personal y a los usuarios, así como la seguridad y confidencialidad de la información.

4. MEDICAMENTOS E INSUMOS

El manejo de medicamentos e insumos se limita a los procesos de prescripción y orientación. En este sentido, se consideran los siguientes aspectos:

- **Prescripción de medicamentos:** El personal médico podrá emitir fórmulas médicas electrónicas conforme a la normatividad vigente, garantizando que las prescripciones se ajusten a los diagnósticos establecidos durante la consulta remota. Se priorizará el uso de medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios en Salud (PBS).
- **Acceso a medicamentos:** El protocolo contempla la articulación con farmacias institucionales o externas para garantizar el acceso oportuno a los medicamentos prescritos.
- **Insumos médicos:** termómetro, tensiómetro, glucómetro, etc.

5. EQUIPOS Y DISPOSITIVOS:

- Camilla
- Escalerilla
- Tensiómetro
- Fonendoscopio

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: CE-PT-10
		Versión: 01
	PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA	Fecha Elaboración: 28/05/2025
		Página: 3

- Equipo de órganos de los sentidos.
- Martillo de reflejos.
- Tallímetro
- Cinta métrica
- Báscula

6. RECURSOS TECNOLOGICOS

- Computador
- Software sihos
- Plataforma Atrys

7. DEFINICIONES:

Modalidad telemedicina: Es la forma de prestar un servicio 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 permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios de salud a la población.

Telemedicina Interactiva: Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación a distancia, mediante una herramienta de videollamada en tiempo real entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases.

Telemedicina no interactiva: Es la relación a distancia utilizando tecnologías de información y comunicación, mediante una comunicación asincrónica entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la provisión de un servicio de salud que no requiere respuesta inmediata.

Teleexpertise: Es la relación a distancia con método de comunicación sincrónico o asincrónico para la provisión de un servicio de salud en cualquiera de sus componentes, utilizando tecnologías de información y comunicación entre:

- Dos profesionales de la salud, uno de los cuales atiende presencialmente al usuario y otro que atiende a distancia.
- Personal de salud no profesional, esto es, técnico, tecnólogo o auxiliar, que atiende presencialmente al usuario y un profesional de la salud a distancia.
- 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.

Telemonitoreo: Es la relación entre el personal de la salud de un prestador de servicios y un usuario en cualquier lugar donde este se encuentre, a través de una infraestructura tecnológica que recopila y transmite a distancia datos clínicos, para que el prestador realice seguimiento y revisión clínica y proporcione una respuesta relacionada con tales datos. El telemonitoreo podrá realizarse con

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: CE-PT-10
		Versión: 01
	PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA	Fecha Elaboración: 28/05/2025
		Página: 4

método de comunicación sincrónica o asincrónica. Se excluye de este concepto el monitoreo realizado entre los servicios ubicados en una misma sede del prestador.

Prestador remitir: Es el prestador de servicios de salud, que cuenta con tecnologías de información y comunicación que le permiten enviar y recibir información para prestar servicios o ser apoyado por otro prestador. El prestador que ofrezca servicios como prestador remitir debe cumplir los estándares y criterios definidos en el presente manual para el servicio que oferte

Prestador de referencia: Es el prestador de servicios de salud que cuenta con el talento humano en salud capacitado y con las tecnologías de información y de comunicaciones suficientes y necesarias para brindar a distancia el apoyo en cualquiera de las fases de la atención en salud requerido por un usuario o uno o más prestadores remitores

8. DESARROLLO DEL DOCUMENTO:

La telemedicina ha emergido como una herramienta fundamental para mejorar el acceso a los servicios de salud, permitiendo la atención médica a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación. En el entorno hospitalario, esta modalidad complementa la atención presencial y contribuye a optimizar los recursos, reducir tiempos de espera, facilitar el seguimiento de pacientes crónicos y garantizar la continuidad del cuidado, especialmente en zonas geográficas de difícil acceso o ante limitaciones de movilidad.

El Hospital Sagrado Corazón de Jesús ha adoptado la telemedicina como parte de su estrategia de modernización y fortalecimiento de los servicios asistenciales, respondiendo a las necesidades actuales de los pacientes y alineándose con las políticas de salud pública y los avances tecnológicos. Este modelo de atención permite brindar consultas médicas asincrónicas, realizar seguimientos clínicos, emitir prescripciones electrónicas y orientar al paciente en la toma de decisiones sobre su salud, manteniendo en todo momento altos estándares de calidad, seguridad y confidencialidad.

La implementación de la telemedicina en el hospital busca no solo ampliar la cobertura y la oportunidad en la atención, sino también favorecer un enfoque integral y humanizado, centrado en el paciente y su entorno, contribuyendo a una atención más equitativa, accesible y eficiente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la E.S.E. Hospital Sagrado Corazón de Jesús ofrece la atención de los servicios habilitados en la modalidad de telemedicina de la siguiente manera:

Actúa como **PRESTADOR REMISOR** en la categoría de **TELEXPERTICIA** la cual de desarrolla mediante la comunicación entre dos profesionales de la salud, uno que de forma presencial en la institución, y otro que presta apoyo especializado de manera **ASINCRÓNICA** a través de medios tecnológicos, sin que la interacción ocurra en tiempo real. Esta modalidad permite fortalecer el proceso diagnóstico y terapéutico, especialmente en casos que requieren orientación o valoración por parte de un especialista a distancia.

El responsable de la atención para el servicio de telemedicina es el profesional en **MEDICINA GENERAL** con certificación en **MANEJO DE LAS PLATAFORMAS Y HERRAMIENTAS DE LA TELEMEDICINA**.

8.1 FLUJO DE INFORMACION:

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: CE-PT-10
		Versión: 01
	PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA	Fecha Elaboración: 28/05/2025
		Página: 5

1) Identificación del caso y necesidad de teleexpertise

- El profesional de salud que atiende presencialmente al usuario determina la necesidad de apoyo especializado.
- Se revisa que el caso cumpla con los criterios clínicos para ser remitido mediante telemedicina (teleexpertise).

2) Preparación y recolección de información clínica

- El profesional que actúa como remitente consolida la información clínica relevante:
 - Motivo de consulta
 - Antecedentes
 - Evoluciones médicas
 - Resultados de exámenes
 - Imágenes diagnósticas (si aplica)

3) Registro en la plataforma ATRYS

- Toda la información es registrada en la plataforma habilitada para telemedicina (ATRYZ)
- Se crea el caso de consulta para el especialista remoto
- Se asegura que los datos estén completos, organizados y protegidos.

4) Envío de la solicitud de teleexpertise

- Se transmite la información al profesional especialista de forma asincrónica.
- El caso queda en estado de espera hasta que el especialista lo revise.

5) Análisis y respuesta del especialista (prestador receptor)

- El especialista revisa la información clínica.
- Emite sus observaciones, diagnóstico presuntivo, plan de manejo o recomendaciones clínicas.
- Registra su intervención en la plataforma.

6) Recepción de respuesta y continuidad del proceso

- El profesional remitente recibe la respuesta del especialista.
- Se registra la información en la historia clínica del paciente (SIHOS)
- Se comunica al paciente el plan de manejo, recomendaciones o siguientes pasos.

7) Cierre del caso

- Se finaliza el proceso en la plataforma.
- Se almacena toda la información clínica como parte integral de la historia clínica.
- Se documentan los resultados y se garantiza el cumplimiento de estándares de seguridad y confidencialidad de los datos.

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: CE-PT-10
		Versión: 01
	PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA	Fecha Elaboración: 28/05/2025
		Página: 6

8.3 TIEMPOS DE RESPUESTA:

8.3.1 De acuerdo a la modalidad asincrónica: Jornada de lunes a viernes, con tiempos de respuesta menor a 24 horas, no requiere agendamiento para los servicios contratados con Atrys Colombia S.A.S para los siguientes servicios:

- **ESPECIALIDAD NO MEDICA:** Nutrición y Dietética
- **ESPECIALIDADES BASICAS:** Dermatología, Ginecobstetricia, Medicina física – Rehabilitación (Fisiatría), Medicina Interna, Pediatría, Otorrinolaringología, Neurología, Ortopedia,
- **SUBESPECIALIDADES:** Cardiología, Nefrología, Neumología, Endocrinología.

8.3.2 SERVICIOS DE SALUD EN LA MODALIDAD DE TELEMEDICINA PARA IMÁGENES DIAGNOSTICAS (RAYOS X).

- ✓ **Radiología (Ambulatorio):** Lunes a Viernes 7:00 am hasta 9:00 pm con tiempo de respuesta de 24 horas.
- ✓ **Radiología (Hospitalario - Prioritario):** Sábados, domingos y festivos 7:00 am hasta 9:00 pm tiempo de respuesta de **6 horas**.
- ✓ **Urgencias:** 24/7 Tiempo de respuesta **6 horas**

8.4 PROCEDIMIENTO DE CAPTURA, ALMACENAMIENTO Y TRANSMISION DE LA INFORMACION:

CAPTURA:

- ✓ **Datos del paciente:** nombre, edad, antecedentes médicos, síntomas actuales.
- ✓ **Signos vitales:** presión arterial, frecuencia cardíaca, temperatura, etc.
- ✓ **Fotografía de lesiones (dermatología)**
- ✓ **Rayos X**

ALMACENAMIENTO:

- ✓ Datos almacenados en: SERVIDOR RIS/PACS para almacenar archivos DICOM (estándar de referencia diseñado para imágenes médicas (rayos x))

TRANSMISION:

- ✓ Plataformas de telemedicina con mensajería interna segura manejada por Atrys Colombia S.A.S
- ✓ Sistemas de Historia Clínica Electrónica (SIHOS) integrados.
- ✓ Web certificadas.
- ✓ Envío mediante VPN segura

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: CE-PT-10
		Versión: 01
	PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA	Fecha Elaboración: 28/05/2025
		Página: 7

8.4 RESOLUCION DE IMAGENES:

Recomendaciones:

Tipo de imagen	Resolución mínima sugerida
Fotografías clínicas (piel, lesiones)	1024 x 768 píxeles (preferiblemente HD: 1920 x 1080)
Radiografías	2000 x 2000 píxeles (mínimo 2K)
Dermatología (macro)	≥ 300 ppp (píxeles por pulgada)
Documentos escaneados	≥ 300 ppp

9. RIESGOS

- Fallas en la recolección o calidad de la información clínica
- Retrasos en el envío o recepción de la información
- Problemas tecnológicos
- Errores en la interpretación de la información

10. PUNTOS DE CONTROL

Historia clínica

11. MARCO NORMATIVO

Resolución 3100 del 25 noviembre de 2019: Por el 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.

Resolución 2654 del 3 de octubre de 2019: Por el cual se establecen disposiciones para la telemedicina y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país.

12. BIBLIOGRAFIA

Instructivo atención telemedicina IPS CINES

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo

	E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZON DE JESUS NIT 846.000.471 – 5	Código: CE-PT-10
		Versión: 01
	PROTOCOLO DE ATENCION POR TELEMEDICINA	Fecha Elaboración: 28/05/2025
		Página: 8

CONTROL DE VERSION

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	DISTRIBUIDO A
30/05/2025	1	Creación del Documento	CONSULTA EXTERNA

COPIA CONTROLADA

Excelencia y Servicio a la Comunidad

Dirección: Barrio la Parker vía el Rosal Celular: 3108379335 - 3182528532
www.hospitalhormiga.gov.co - Email: gerencia@hospitalhormiga.gov.co
 La Hormiga - Valle del Guamuez – Putumayo