



ABC PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TELESALUD

El presente documento ha sido desarrollado a partir de la necesidad de los prestadores de servicios de salud de comprender de manera más detallada los parámetros sobre cómo interrelacionar las actividades de salud a distancia con ayuda de la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), buscando orientar y educar en este conjunto de actividades de la Telesalud, basado en la legislación existente en Colombia y poniendo a disposición información clave para su implementación.

MARCO NORMATIVO

Si bien desde el 2007 se empieza a fomentar la provisión de servicios de salud bajo la modalidad de telemedicina, reconociéndose desde entonces a través de diferentes normativas como parte del mejoramiento de la calidad, el acceso, la oportunidad y la reducción de brechas de inequidad en el país en la prestación de servicios de salud, es en el 2010 donde se dan los primeros avances con la Ley 1419 "Por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia.", definiendo conceptos claves como telesalud, telemedicina y teleeducación.

La inclusión en el Plan de Beneficios por la Resolución 5857 de 2018; la organización de la telesalud y los parámetros para la práctica de la telemedicina en el país, a través de la Resolución 2654 de 2019, que mo-

dernizó los lineamientos buscando garantizar mayor eficiencia y alcance de esas modalidades de servicio a los usuarios, así como su complementariedad con la actualización de la Resolución de habilitación siendo ahora la 3100 de 2019.

Finalmente, el Decreto Legislativo 538 de abril de 2020 "Por el cual se adoptan medidas en el sector salud, para contener y mitigar la pandemia de COVID-19 y garantizar la prestación de los servicios de salud, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", pone en marcha estrategias para darle un vuelco transitorio al uso de la telesalud en Colombia en el marco de la emergencia sanitaria.

¿Qué es Telesalud?

De acuerdo con lo contemplado en el artículo 2 de la Ley 1419 de 2010, es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, servicios y métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las

tecnologías de la información y telecomunicaciones (TIC). Incluye, entre otras, la Telemedicina y la Teleeducación en salud.

¿Cuáles son los componentes de la Telesalud?

► **Teleeducación:**

Práctica educativa de salud a distancia.

► **Teleorientación:**

Proporcionar al usuario información, consejería y asesoría en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.

► **Teleapoyo:**

Proporción de soporte de un profesional de la salud a otro profesional de la salud.

► **Telemedicina:**

Provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación, que además permite intercambiar datos.

● ¿Qué condiciones debe cumplir la comunicación de los usuarios con el personal de salud a través de plataformas tecnológicas?

- ▶ Obtener el consentimiento informado, en los casos que aplique, del usuario o su representante, explicando cómo funciona la atención mediante el uso de las TIC.
- ▶ Garantizar la identificación del personal de salud ante el usuario al inicio de la comunicación.
- ▶ Garantizar la identificación del usuario, cumpliendo las buenas prácticas de identificación.
- ▶ Garantizar la confidencialidad de la información por parte del personal de salud.
- ▶ Garantizar la protección de datos personales, acorde con la normativa vigente.

TELEMEDICINA

La modalidad de telemedicina tiene como objetivo facilitar el acceso y mejorar la oportunidad y resolutividad en la prestación de servicios de salud, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ✓ El profesional en autonomía determina si usuario requiere atención presencial.
- ✓ Todas las actividades deben ser registradas en la historia clínica.
- ✓ La infraestructura tecnológica debe garantizar confidencialidad y seguridad información.
- ✓ Se utilizará métodos de comunicación sincrónico (transmisión en tiempo real) y asincrónico

(texto, imágenes y datos transmitidos sin necesidad que las partes se encuentren presentes en tiempo real).

- ✓ La prescripción de medicamentos en telemedicina por el profesional autorizado para ello, solo podrá realizarse en las categorías de telemedicina interactiva y teleexperticia sincrónica.
- ✓ Las órdenes o fórmulas médicas generadas de una atención en modalidad de telemedicina servirán como soporte para una solicitud de autorización de servicios.

● Categorías de la Telemedicina

▶ **Telemedicina Interactiva:**

Comunicación en tiempo real entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario. El prestador debe establecer si realiza la grabación de las video-llamadas, lo cual podrá hacer solo con la autorización del usuario y del profesional, dicha grabación deberá incluirse como un documento electrónico anexo de la historia clínica.

▶ **Telemedicina no interactiva:**

Comunicación asincrónica entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la provisión de un servicio que no requiere respuesta inmediata; el profesional asumirá la responsabilidad del diagnóstico, concepto tratamiento e intervenciones indicadas.

► **Teleexperticia:**

Comunicación sincrónica o asincrónica entre:

Dos profesionales de la salud, uno que atiende presencialmente al usuario (responsable del tratamiento, decisiones y recomendaciones dadas al usuario) y el otro a distancia (responsable de la calidad de opinión que entrega).

Personal de la salud no profesional (técnico, tecnólogo o auxiliar) que atiende presencialmente al usuario (responsable de las acciones realizadas en el ámbito de su competencia) y un profesional a distancia (responsable del tratamiento, decisiones y recomendaciones dadas al usuario).

Profesionales de la salud que en junta médica realizan una interconsulta o asesoría solicitada por el médico tratante.

► **Telemontoreo:**

Comunicación sincrónica o asincrónica entre el personal de la salud y un usuario, a través de una infraestructura tecnológica que recopila y transmite a distancia datos clínicos, para su seguimiento, revisión o respuesta. Si el usuario es quien recolecta y transmite tales datos, este debe estar entrenado.

Nota: Se excluye de este concepto el monitoreo realizado entre servicios ubicados en una misma sede del prestador.

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS

Se consideran plataformas tecnológicas para la telesalud: aplicativos web, aplicaciones web, aplicaciones informáticas, sistemas web, aplicaciones móviles, video-llamadas, redes sociales, correo electrónico, mensajes cortos SMS, multimedia MMS, las cuales pueden ser proporcionadas por un operador tecnológico propio de los prestadores o por un tercero (en este caso es responsabilidad del prestador verificar las condiciones de seguridad, privacidad y confidencialidad).

Cualquier plataforma tecnológica que el Prestador seleccione para realizar actividades de Telesalud, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Autenticidad, integridad, disponibilidad y fiabilidad de los datos, utilizando técnicas para evitar el riesgo de pérdida de confidencialidad o suplantación.

- ✓ Cumpla con lineamientos de seguridad, privacidad y protección de datos personales, controlando permisos de acceso por origen y usuario.

- ✓ Cuente con algoritmos de cifrado y estándares de interoperabilidad (capacidad para compartir datos y posibilitar el intercambio de información).

- ✓ En los documentos generados de los procesos de atención con telesalud o telemedicina, tendrá plena validez la firma electrónica o digital, siempre y cuando cumplan con la normativa que regule la materia.

Para tener en cuenta:



Por el término de la emergencia sanitaria con ocasión de la pandemia derivada del Coronavirus COVID-19, se permite implementar plataformas digitales accesibles con estándares básicos de audio y video, sin que sea necesario cumplir los estándares técnicos, si bien incide en la seguridad de los datos de los pacientes, se garantizan principios y derechos de mayor valor constitucional, como son la vida y la salud.

Inspección, Vigilancia y Control

La provisión de servicios de salud a los usuarios a través de la modalidad de telemedicina, debe preservar las características de calidad de la atención de salud que incluyen accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, establecidas en la norma que regula el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud y corresponde a las Secretarías de Salud departamental o distrital, promover y apoyar la prestación de servicios en la modalidad.

El cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente estará a cargo de Superintendencia Nacional de Salud, las Secretarías, Direcciones y Unidades Administrativas departamentales y distritales de salud en su competencia, de acuerdo a la norma que regule cada materia.

¿Qué habilitar?

Dentro de los componentes de la Telesalud, solamente se habilita la Telemedicina y esto se realiza de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 3100 de 2019, como modalidad “forma de prestar un servicio de salud en condiciones particulares. Las modalidades de prestación para los servicios de salud son: intramural, extramural y telemedicina”.

Los prestadores que ofertan servicios bajo esta modalidad, lo pueden hacer como prestador remisor (cuenta con las tecnologías para ser apoyado por otro prestador) o prestador de referencia (cuenta con el

talento humano en salud capacitado y las tecnologías para brindar apoyo a distancia) o como ambos.

La habilitación de servicios en la modalidad de telemedicina como prestador de referencia, será válida para apoyar a otro prestador en cualquier parte del país, sin que requiera habilitación en cada una de las secretarías de salud o entidad competente, mientras que como remisor, deberá realizar la habilitación en cada una de las secretarías de salud o entidades competentes donde decida ofertar los servicios.

COMO HABILITAR EN TRES ESCENARIOS

¿Cómo habilitar?

El prestador debe contar con habilitación vigente dentro del Registro Especial de Prestadores en Salud (REPS) del servicio a ofertar, de lo contrario, deberá surtir tal proceso dando cumplimiento a los requisitos establecidos en la Resolución 3100 de 2019.

- 1.** Definir la categoría de telemedicina que va a implementar, si bien esto no influye en el proceso administrativo para realizar la novedad, si influye para determinar los criterios que deben cumplirse.
- 2.** Verificar en la Resolución 3100 de 2019 del numeral once (11) en adelante, los estándares (patrón que define los criterios mínimos de un servicio de salud) y criterios (instrucción obligatoria que resume la calidad de una actividad que se pretende evaluar) de habilitación que se deben

cumplir previo a presentar la novedad ante la entidad competente. Cada servicio cuenta con una estructura donde podrá validar si está permitido o no habilitar esta modalidad y en qué categorías; siempre se debe dar cumplimiento a los criterios aplicables a todos los servicios y a los del servicio que se quiere habilitar en dicha modalidad.

Para conocer de manera específica los requisitos que se deben cumplir para la habilitación de la modalidad de Telemedicina remítase a las listas de chequeo anexas a este documento.

- 3.** Documente los procesos, cuente con los soportes documentales y con los recursos tecnológicos y de talento humano requeridos para la prestación.

- 4.** Elaborados todos los procesos y contando con los recursos requeridos para la prestación bajo la modalidad, se procede a realizar la novedad de apertura, para esto se ingresa al REPS se generan dos copias del formulario de novedad, el cual debe estar firmado por el representante legal o profesional, según el caso y se elabora la autoevaluación de habilitación.
- 5.** Radicar la novedad en la Secretaría de Salud de su región junto con la autoevaluación (la cual debe ir en digital en un CD), una vez verificado por el funcionario de la entidad, actualizan la novedad en el REPS y colocan un sello o sticker en el formulario copia para que el prestador tenga como soporte.
- 6.** Una vez radicada la novedad, se puede dar inicio a la prestación de servicios en la modalidad de telemedicina, estas novedades NO requieren visita previa por parte de la entidad competente.

Mientras se encuentre la modalidad habilitada, se deben mantener las condiciones y dar cumplimiento permanente a los criterios de habilitación por estándar.