



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Subgerencia de Prestaciones en Salud

RESOLUCIÓN No. 530-SPS/2021

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL: SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD, Guatemala, cinco de abril de dos mil veintiuno.

CONSIDERANDO:

Que la pandemia del Covid-19 ha obligado a la mayoría de los países a readaptar sus formas de vida, afectando directamente el campo de la salud, en donde actualmente se vive en un mundo globalizado e informatizado, por lo que las nuevas tecnologías juegan un papel importante en la sociedad y el campo de la medicina no es la excepción, la evolución que las redes sociales han tenido hace que este proyecto sea prometedor y de alto impacto.

Que la telemedicina es una herramienta más al servicio de la salud para los pacientes, la cual tiene como ventaja, recibir consulta médica primaria por medio de cita, teleconsulta programada por fecha y horario, seguimiento de casos sin complicaciones graves, disminuye la movilidad del paciente en las calles innecesariamente, el costo y tiempo de transporte, dejándoles siempre la opción de consulta presencial si las condiciones ya son las adecuadas y en el caso que realmente sea necesario a criterio médico.

Que el programa de Teleconsulta puede aportar soluciones a problemas de salud cotidianos, que únicamente requieren seguimiento de enfermedades que el paciente mantiene estable sin complicaciones, siendo ésta la base para el presente proyecto.

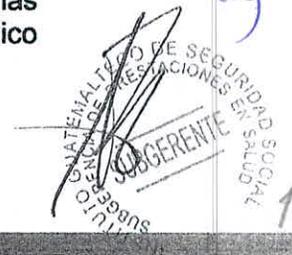
POR TANTO:

El Subgerente de Prestaciones en Salud, con base en lo considerado y en lo establecido en el Acuerdo número 1/2014 del veintisiete de enero de dos mil catorce y el Acuerdo número 21/2017 de fecha 18 de julio de 2017, ambos Acuerdos de Gerencia.

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el “**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA**” el cual consta de veinticinco (25) hojas impresas únicamente en su lado anverso, numeradas, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Prestaciones en Salud y que forman parte de esta resolución.

SEGUNDO. El cumplimiento y aplicación del Manual de Normas y Procedimientos de Teleconsulta, será responsabilidad de los Directores Médicos de las Unidades en las cuales este programa esté funcionando, bajo la Supervisión del Departamento Médico de Servicios Centrales de la Subgerencia de Prestaciones en Salud.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Subgerencia de Prestaciones en Salud

TERCERO. Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el presente manual, la Subgerencia de Prestaciones en Salud, deberá divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia, Departamento de Organización y Métodos, Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación Social, para su difusión dentro del Portal Electrónico del Instituto y al Departamento Legal para su compilación.

CUARTO. Las modificaciones y actualizaciones necesarias para el manual que se aprueba con esta resolución, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento, se realizarán por medio de otro manual aprobado por una nueva resolución y que deje sin efecto la presente, a instancias de las Direcciones de Unidad Médica que corresponda en donde el programa se encuentre funcionando, con la anuencia del Departamento Médico de Servicios Centrales y de la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

QUINTO. Cualquier situación no prevista expresamente o problema de interpretación que se presente en la aplicación del presente manual, será resuelto en su orden, por el Director de la Unidad Médica que corresponda, el Jefe del Departamento de Médico de Servicios Centrales y en última instancia por el Subgerente de Prestaciones en Salud.

SEXTO. La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

DR. ARTURO ERNESTO GARCÍA AQUINO
SUBGERENTE
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD



ISAURA ORELLANA
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
I.G.S.S. S.P.S.



Instituto Guatemalteco
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
DE TELECONSULTA**



Guatemala, marzo 2021



ISVIRA ORELLANA
ASISTENTE
ADMINISTRATIVO
I.G.S.S. A.S.P.S.



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	03
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	04
III. CAMPO DE APLICACIÓN.....	04
IV. NORMAS GENERALES.....	04
V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	08
Procedimiento No. 1	09
Criterios de Inclusión y Exclusión al Programa de Teleconsulta	
Normas Específicas.....	09
Descripción.....	11
Flujograma.....	13
Procedimiento No. 2	14
Asistencia Médica por Teleconsulta	
Normas Específicas.....	14
Descripción.....	16
Flujograma.....	19
Anexos	
Consentimiento Informado.....	22
Glosario.....	23





I. INTRODUCCIÓN

Debido a las circunstancias actuales de la pandemia Covid-19, la demanda de los servicios médicos ha ido en aumento, y el tipo de población que atiende el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados -CAMIP- es un grupo de alto riesgo de morbi-mortalidad para esta patología, por lo que se consideró una alternativa para que los pacientes puedan continuar con sus tratamientos médicos a través de una plataforma virtual en donde se brinde servicio de atención médica primaria a los pacientes que deseen voluntariamente inscribirse en este programa, previo a evaluación presencial, acepten de forma escrita por consentimiento informado de forma física o enviado digitalmente y cumplan con los criterios de inclusión al programa.

La Teleconsulta es una herramienta más al servicio de la salud para los pacientes, tiene como ventaja recibir consulta médica primaria por medio de cita, teleconsulta programada por fecha y horario, seguimiento de casos sin complicaciones graves, disminuyendo la movilidad del paciente en las calles innecesariamente, el costo y tiempo de transporte, dejándoles siempre la opción de consulta presencial en el caso que sea necesario a criterio médico.

El presente Manual describe detalladamente los procedimientos: Criterios de Inclusión y Exclusión al Programa de Teleconsulta y Asistencia Médica. Además es importante mencionar que dentro de las normas específicas del procedimiento de la teleconsulta se puntualizan la realización de una teleconsulta médica con un especialista de la unidad.

Este documento permitirá gestionar de una forma eficiente los procedimientos mencionados en el párrafo anterior, para hacer uso efectivo de los recursos designados al Programa de Teleconsulta en la unidad médica.





II. OBJETIVOS DEL MANUAL

1. Estandarizar los procedimientos del Programa de Teleconsulta con base en los criterios médicos y administrativos que se consideran pertinentes para que el Programa alcance los objetivos para los que fue creado, de forma eficiente y eficaz.
2. Orientar al personal médico y administrativo de las distintas unidades médicas, en la asistencia médica por teleconsulta, cada uno en su rol de competencias

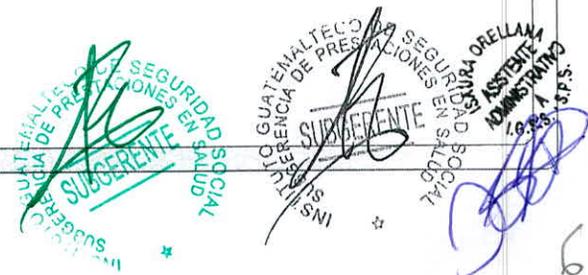
III. CAMPO DE APLICACIÓN

El Manual de Normas y Procedimientos de Teleconsulta, será aplicado inicialmente por el personal que labora en los diferentes Centros de Atención Médica Integral para Pensionados –CAMIP- y gradualmente en las unidades médicas de consulta externa.

IV. NORMAS GENERALES

Para el paciente

1. Deberá encontrarse en condiciones de comprender la modalidad de atención a distancia.
2. Debe dar su consentimiento voluntario para ser atendido a distancia (firmar hoja de Consentimiento Informado).
3. El paciente debe estar presente, si las condiciones del país son las idóneas o continuar con caso médico abierto en la unidad para seguimiento de la primera consulta de teleconsulta y firma voluntaria del consentimiento informado, el cual puede ser enviado debidamente llenado, de forma presencial si ya existiera menor restricción de movilidad en cuanto a la “nueva normalidad”, o enviado por correo electrónico a la clínica asignada de teleconsulta.
4. Deberá tener un teléfono disponible, una computadora, tableta o dispositivo que elija para realizar la teleconsulta, conexión a internet, parlantes/auriculares, micrófono, audifonos con micrófono o lo que considere necesario para poder atender la teleconsulta.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

5. Contar con el medio de comunicación y las aplicaciones digitales establecidas para la realización de las videollamadas con el Médico Tratante.
6. Deberá elegir un espacio privado, sin ruidos que puedan interferir en la comprensión del mensaje que dará el médico.
7. Verificar que antes de iniciar la teleconsulta, deberá tener descargada la aplicación necesaria para la videollamada y que tanto la cámara como el micrófono funcionen para esa aplicación.
8. Podrá utilizar auriculares con micrófono incorporado en caso de contar con ellos ya que favorecen el intercambio comunicacional.
9. No tener otras aplicaciones abiertas que interfieran con la calidad de la conexión a Internet o la comunicación.
10. Tener a su alcance el Documento Personal de Identificación (DPI) o el Carné del IGSS.
11. Ante cualquier duda o consulta debe comunicarse con la secretaria de Teleconsulta de la unidad médica.

Para el área médica

1. Revisar en la agenda del programa MEDI-IGSS, los horarios para realizar teleconsulta a través de videollamada.
2. Verificar fotografía y datos de identificación del paciente.
3. Orientar la teleconsulta para que se realice en un tiempo aproximado de 20 minutos.
4. El horario de trabajo será de 8 horas diarias (según horario de atención establecido en cada Unidad).
5. Deberá realizar un total de 22 consultas al día.
6. Si lo requiere, de común acuerdo con el paciente, programará consulta presencial.
7. Programará una consulta hasta por cuatro meses dependiendo de la patología que se esté tratando.



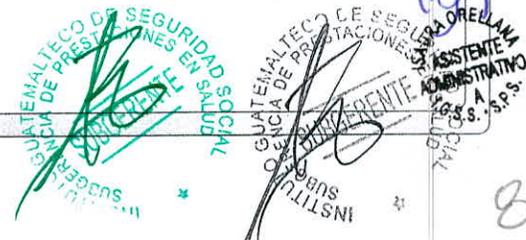


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

8. Derivado de la consulta, generará recetas firmadas electrónicamente, y solicitará el envío de medicamentos por medio de mensajería.
9. Cuando el paciente desee abandonar la consulta o salir del programa, para que sea reagendado a una clínica de enfermedad común normal o presencial, dejará consignado en el expediente electrónico del sistema MEDI-IGSS, esta decisión.
10. Recibir capacitación sobre el programa de teleconsulta, así como las actualizaciones periódicas sobre el uso de los recursos tecnológicos y las modificaciones que se realicen en la prestación del servicio por esa modalidad.

Para el área de Secretaría

1. Agendar a los pacientes en el sistema MEDI-IGSS, solo cuando el médico tratante lo solicite o bien por instrucción de las autoridades superiores de la Unidad.
2. Enviar al paciente la notificación de cita programada a través de Whatsapp u otro medio electrónico que se disponga en la unidad.
3. Reprogramar cita en caso de que el paciente no se conecte a su teleconsulta o que existan problemas técnicos de cualquiera de las dos partes (paciente-médico), para llevar a cabo dicha consulta.
4. En caso de que el paciente no se conecte dos veces consecutivas a la teleconsulta, y no se comunique explicando los motivos, la secretaria procederá a informarlo al médico tratante, para que éste registre en el sistema MEDI-IGSS y se le notifique al paciente a través de Whatsapp u otro medio electrónico que dejará de ser atendido en dicho programa, y además se le explique el procedimiento para ser atendido de forma presencial.
5. Informar a los pacientes sobre el procedimiento del programa de teleconsulta, cuando lo requieran.
6. Atender solicitudes cuando el paciente desee abandonar la consulta o salir del programa, para que sea reagendado a una clínica de enfermedad común normal o presencial.
7. Comunicar al paciente que desee retirarse del programa de teleconsulta, sobre el procedimiento de solicitud de cita para atención médica presencial.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

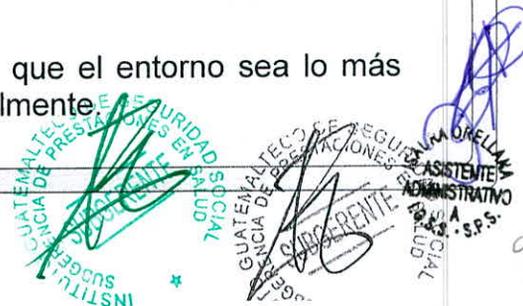
8. Recibir capacitación sobre el programa de teleconsulta, así como las actualizaciones periódicas sobre el uso de los recursos tecnológicos y la prestación de la teleconsulta.

Para el área de tecnología

1. La comunicación del equipo de salud con el paciente se realizará mediante un sistema de videollamada con estándares de seguridad informática.
2. Cerciorarse de que la clínica para teleconsulta disponga de la conexión a internet adecuada para asegurar la conectividad durante toda la atención.
3. Asegurar que exista una infraestructura técnica mínima requerida para una atención a distancia, así como computadoras con acceso a internet y videocámara, además de diademas con audio y micrófono.
4. Mantener actualizadas las especificaciones de hardware y software necesarias que deben ser comunicadas a los pacientes para asegurar que estos puedan recibir la atención adecuada.
5. Identificar los requerimientos técnicos mínimos que contribuyan al buen desarrollo de la teleconsulta y las herramientas y dispositivos modernos ¿con qué requisitos mínimos debe contar el dispositivo móvil de un paciente y de la unidad prestadora del servicio para sostener una teleconsulta? ¿Cuál es la última versión de la aplicación de comunicación seleccionada con la que deben contar?, entre otros.
6. Prever un escenario en donde falla la conexión entre ambas partes y decidir si, excepcionalmente, una llamada telefónica es suficiente para reprogramar teleconsulta.
7. Brindar soporte técnico permanente al programa de teleconsulta, para el funcionamiento óptimo del servicio.

Para el área física

1. El espacio debe ser privado, asegurando al paciente que nadie externo al profesional de la salud va a escuchar la consulta.
2. El espacio no debe poder ser visto desde el exterior para garantizar la privacidad del paciente.
3. El espacio debe poseer una luz adecuada para que el entorno sea lo más claro posible y el tratante se pueda identificar fácilmente.





4. El espacio debe poseer condiciones acústicas adecuadas para que la comunicación entre el médico y el paciente sea lo más clara posible.
5. En general el espacio desde donde se brinde la atención debe brindar confianza y seguridad al paciente.

Disposiciones Legales

- Acuerdo 739 de Junta Directiva del 11 de diciembre de 1985, crea el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados "CAMIP".
- Acuerdo 1227 de Junta Directiva del 27 de noviembre de 2008, crea el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados "CAMIP 2 Barranquilla".
- Acuerdo 1265 de Junta Directiva del 21 de junio de 2011, reformado por el Acuerdo 1271 del 22 de septiembre de 2011, crea el Centro de Atención Médica Integral para Pensionados "CAMIP 3 Zunil".
- Acuerdo 25-2011 de Gerencia del 30 de agosto de 2011, autoriza el funcionamiento del Centro de Atención Médica para Pensionados "CAMIP 3 Zunil".
- Acuerdo 18-2017 de Gerencia del 7 de junio de 2017 autoriza la estructura orgánica y la reorganización administrativa y funcional de CAMIP, "CAMIP 2 Barranquilla y "CAMIP 3 Zunil". Acuerdo 18/2018 de Gerencia de fecha 22 de junio 2018.
- Resolución 326-SPS/2020, Manual de Organización de los Centros de Atención Médica Integral para Pensionados –CAMIP-.
- Acuerdo de Gerencia 30-89. Manual de Normas Médico-Administrativas en la atención de pacientes en consulta externa. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Acuerdo de Gerencia 17-2018. Manual de Normas y procedimientos para el despacho y entrega de medicamentos, material médico quirúrgico menor o insumos médicos a domicilio. Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS





Procedimiento No.1

Criterios de Inclusión y Exclusión al Programa de Teleconsulta

Normas específicas

- 1. Criterios de inclusión:** Cuando el paciente manifieste que desea ser atendido a través del programa de teleconsulta, el médico tratante de Enfermedad Común de la Unidad, revisará el expediente electrónico para verificar si el mismo cumple con las condiciones siguientes:
 - Pacientes que hayan firmado consentimiento informado.
 - Pacientes con patología controlada.
 - Paciente que ya cuentan con historial o expediente abierto en esta unidad.

- 2. Criterios de exclusión:** Cuando el paciente manifieste que desea ser atendido a través del programa de teleconsulta, el médico tratante de Enfermedad Común de la Unidad, revisará el expediente electrónico para verificar si el mismo no presenta las siguientes condiciones:
 - Pacientes con cardiopatías isquémicas.
 - Pacientes con antecedentes de cirugía cardiovascular.
 - Pacientes con insuficiencia renal crónica.
 - Pacientes con problemas oncológicos activos.
 - Pacientes con hipertensión no controlada.
 - Pacientes con Diabetes Mellitus tipo II no controlada.
 - Patologías reumatológicas no controladas.
 - Casos de demencia o alteraciones conductuales.
 - Limitaciones Visuales.
 - Limitaciones Auditivas.
 - Pacientes mayores de 80 años.



ISAUORA ORELLANA
ASISTENTE
ADMINISTRATIVO
I.V.S.S. A.S.S.S.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

- Pacientes con enfermedades de base no controlada o que considere el médico no son aptas para aplicar al seguimiento por medio de teleconsulta.
- Limitaciones para establecer la conexión electrónica o que no cuenta con una red de apoyo familiar.

[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten signature in green ink]

[Handwritten signature in black ink]

INSTITUTO VENEZOLANO DE SEGUROS SOCIALES
ATENCIÓN AL PACIENTE
SUBGERENTE

INSTITUTO VENEZOLANO DE SEGUROS SOCIALES
ATENCIÓN AL PACIENTE
SUBGERENTE

SAUKA ORELLANA
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
IVSS A.S.P.S.

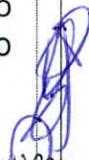


MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

Procedimiento: **No. 1: Criterios de Inclusión y Exclusión al Programa de Teleconsulta**

Pasos **10** Formas **01**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Médico de Teleconsulta	01	<p>INICIO</p> <p>Atiende solicitud de paciente y a su criterio revisa expediente médico electrónico en sistema MEDI-IGSS y analiza.</p>
Secretaria de Teleconsulta.....	02	<p>¿Paciente cumple con criterios de inclusión?</p> <p>02.1 No, procede a realizar lo siguiente:</p>
Secretaria de Clínica Presencial.....	03	<p>a. Explica a paciente que no cumple los criterios médicos para ser atendido en el programa de teleconsulta.</p> <p>b. Registra informe médico clínico en MEDI-IGSS.</p> <p>c. Solicita a Secretaria de Teleconsulta que traslade a paciente con Secretaria de Clínica de Atención Presencial para agendar cita. Paso 3</p>
	04	<p>02.2 Si, Continúa en Paso No. 05.</p> <p>Solicita a Secretaria de Clínica Presencial que agende cita a paciente.</p>
Médico de Teleconsulta	05	<p>Agenda cita de paciente en MEDI-IGSS, para atención presencial. Termina procedimiento.</p>
Médico de Teleconsulta	06	<p>Explica a paciente el contenido del Consentimiento informado, solicita que firme y lo traslade a Secretaria de Teleconsulta, de forma presencial o por correo electrónico.</p>
	06	<p>¿Paciente firma el Consentimiento informado?</p> <p>06.1 Si, paciente entrega Consentimiento informado de forma presencial o envía por correo electrónico a Secretaria de Teleconsulta. Paso 7</p>








MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

Procedimiento: No. 1: Criterios de Inclusión y Exclusión al Programa de Teleconsulta

Pasos 10 Formas 01

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Médico de Teleconsulta		06.2 No, Solicita a Secretaria de Teleconsulta que traslade a paciente con Secretaria de Clínica de Atención Presencial para agendar cita. Continúa pasos Nos. 03 y 04.
Secretaria de Teleconsulta.....	07	Recibe Consentimiento informado de forma presencial o por correo electrónico.
	08	Notifica a paciente por medio de correo electrónico y mensaje de Whatsapp, que ha sido admitido en el Programa de Teleconsulta y le envía información "Consejos para paciente de Teleconsulta".
	09	Agenda cita en sistema MEDI-IGSS y envía correo electrónico y mensaje de Whatsapp a paciente para recordar la fecha y hora que debe atender la teleconsulta.
	10	Paciente espera día y hora de teleconsulta.
		FIN

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PRESTACIONES EN SALUD
SECRETARÍA DE TELECONSULTA
MAYRA ORELLANA
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
I.G.S.S. A.S.P.S.

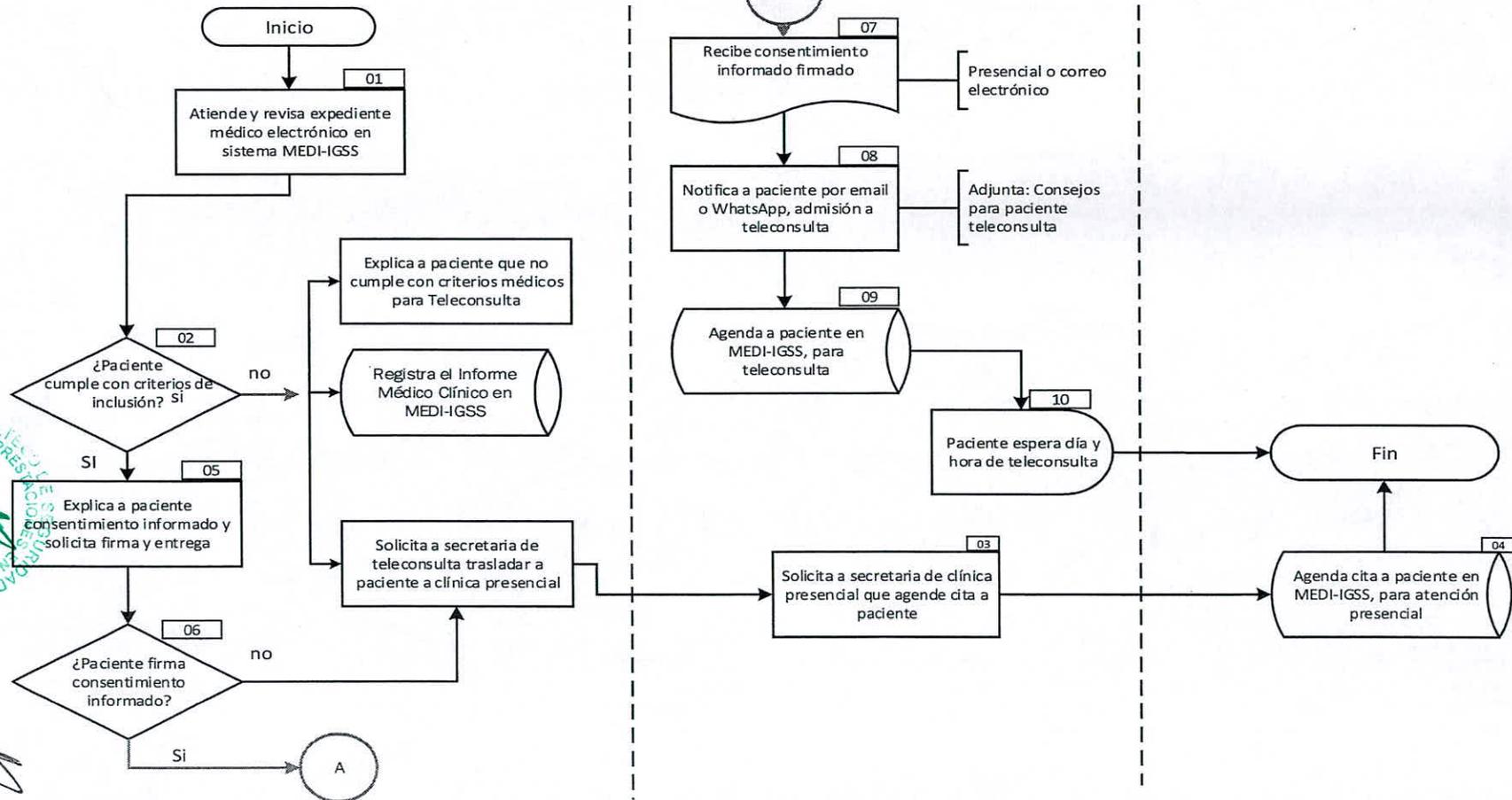


Procedimiento: No. 1: Criterios de Inclusión y Exclusión al Programa de Teleconsulta

Médico de Teleconsulta

Secretaria Clínica Teleconsulta

Secretaria Clínica Presencial





Procedimiento No. 2

Asistencia Médica por Teleconsulta

Normas Específicas

Área Médica

1. Revisar en la agenda del programa MEDI-IGSS, los horarios para realizar teleconsulta a través de videollamada.
2. Verificar fotografía y datos de identificación del paciente.
3. Orientar la teleconsulta para que se realice en un tiempo aproximado de 20 minutos.
4. El horario de trabajo será de 8 horas diarias.
5. Debe realizar un total de 22 consultas al día.
6. Si lo requiere, de común acuerdo con el paciente, programará consulta presencial.
7. Programará una consulta hasta por cuatro meses dependiendo de la patología que se esté tratando.
8. Derivado de la consulta, generará recetas firmadas electrónicamente, y solicitará el envío de medicamentos por medio de mensajería.
9. Si el paciente amerita, se le elaboraran órdenes de laboratorios o exámenes especiales, debiendo un familiar o persona que delegue el paciente presentarse a la Unidad con su DPI y al recoger dichas órdenes.
10. Cuando el paciente desee abandonar la consulta o salir del programa, para que sea reagendado a una clínica de enfermedad común normal o presencial, dejará consignado en el expediente físico y electrónico del sistema MEDI-IGSS esta decisión.

Área secretarial

1. Agendar a los pacientes en el sistema MEDI-IGSS, solo cuando el médico tratante lo solicite o bien por instrucción de las autoridades superiores de la Unidad.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE PRESTACIONES
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
A.S.S. S.P.S.
GUAYMA ORELLANA



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

2. Enviar al paciente la notificación de cita programada a través de correo electrónico, Whatsapp u otro medio electrónico, que se disponga en la unidad.
3. Reprogramar cita en caso de que el paciente no se conecte a su teleconsulta o que existan problemas técnicos de cualquiera de las dos partes (paciente-médico), para llevar a cabo dicha consulta.
4. Si el paciente amerita laboratorios o exámenes especiales, se elaboraran los mismos y se les pedirá cita a donde corresponda, debiendo un familiar o persona que delegue el paciente presentarse a la Unidad con su DPI y al recoger las órdenes de laboratorio o estudios especiales debe firmar en libro de conocimiento que recibe los mismos.
5. En caso de que el paciente no se conecte dos veces consecutivas a la teleconsulta, y no se comunique explicando los motivos, la secretaria procederá a informarlo al médico tratante, para que éste registre en el sistema MEDI-IGSS y se le notifique al paciente a través de correo electrónico que dejará de ser atendido en dicho programa, y además se le explique el procedimiento para ser atendido de forma presencial.
6. Informar a los pacientes sobre el procedimiento del programa de teleconsulta, cuando lo requieran.
7. Atender solicitudes cuando el paciente desee abandonar la consulta o salir del programa, para que sea reagendado a una clínica de enfermedad común normal o presencial.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

Procedimiento:

No. 2: Asistencia Médica por Teleconsulta

Pasos

20

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Teleconsulta.....	01	INICIO
	02	Revisa en sistema MEDI-IGSS las citas del día y el horario y solicita expedientes a Registros Médicos (RM).
	03	Media hora previo a cada teleconsulta recuerda a paciente su cita a través de uno de estos medios: a. Llamada telefónica b. Correo electrónico c. Mensaje de Whatsapp
	04	En horario de la cita confirma ¿paciente asistió a teleconsulta? 04.1 Si, garantiza que no se interrumpa a médico durante teleconsulta. Continúa en Paso 06. 04.2 No. Agenda otra cita en sistema MEDI-IGSS y notifica a paciente por los medios descritos en Paso 02. Continúa en paso 4.
	05	¿Paciente faltó a su cita dos veces seguidas? 05.1 Si, solicita a secretaria de clínica presencial que agende cita a paciente. Continúa en paso 05. 05.2 No. Continúa en Paso 06.
	06	Agenda cita de paciente en MEDI-IGSS, para atención presencial. Termina procedimiento.
	07	Realiza teleconsulta. Determina signos de riesgo.
Secretaria de Clínica Presencial.....		
Médico de Teleconsulta		





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

Procedimiento:

No. 2: Asistencia Médica por Teleconsulta

Pasos

20

Formas

00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Médico de Teleconsulta	08	¿Paciente tiene condiciones estables? 08.1 Si, continúa en Paso 09. 08.2 No, solicita a Secretaria de Teleconsulta que traslade a paciente con Secretaria de Clínica de Atención Presencial para agendar cita. Continúa Pasos 04.01 y 05.
	09	Paciente desea salir del programa de teleconsulta? 09.1 Si, solicita a Secretaria de Teleconsulta que traslade a paciente con secretaria de clínica de atención presencial para agendar cita. Continúa Pasos 04.1 y 05. 09.2 No, continúa en Paso 10
	10	Evalúa si necesita realizar una telejunta médica con un especialista de la unidad. 10.1 Si, solicita a especialista que se presente a clínica de teleconsulta y continúa en Paso 11 10.2 No, continúa en Paso 14.
	11	Realiza telejunta médica con médico de teleconsulta.
	12	Proporciona indicaciones a médico de teleconsulta.
	13	Registra datos en sistema MEDI-IGSS, y en expediente físico.
	14	Proporciona indicaciones a paciente.





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

Procedimiento:

No. 2: Asistencia Médica por Teleconsulta

Pasos

20

Formas

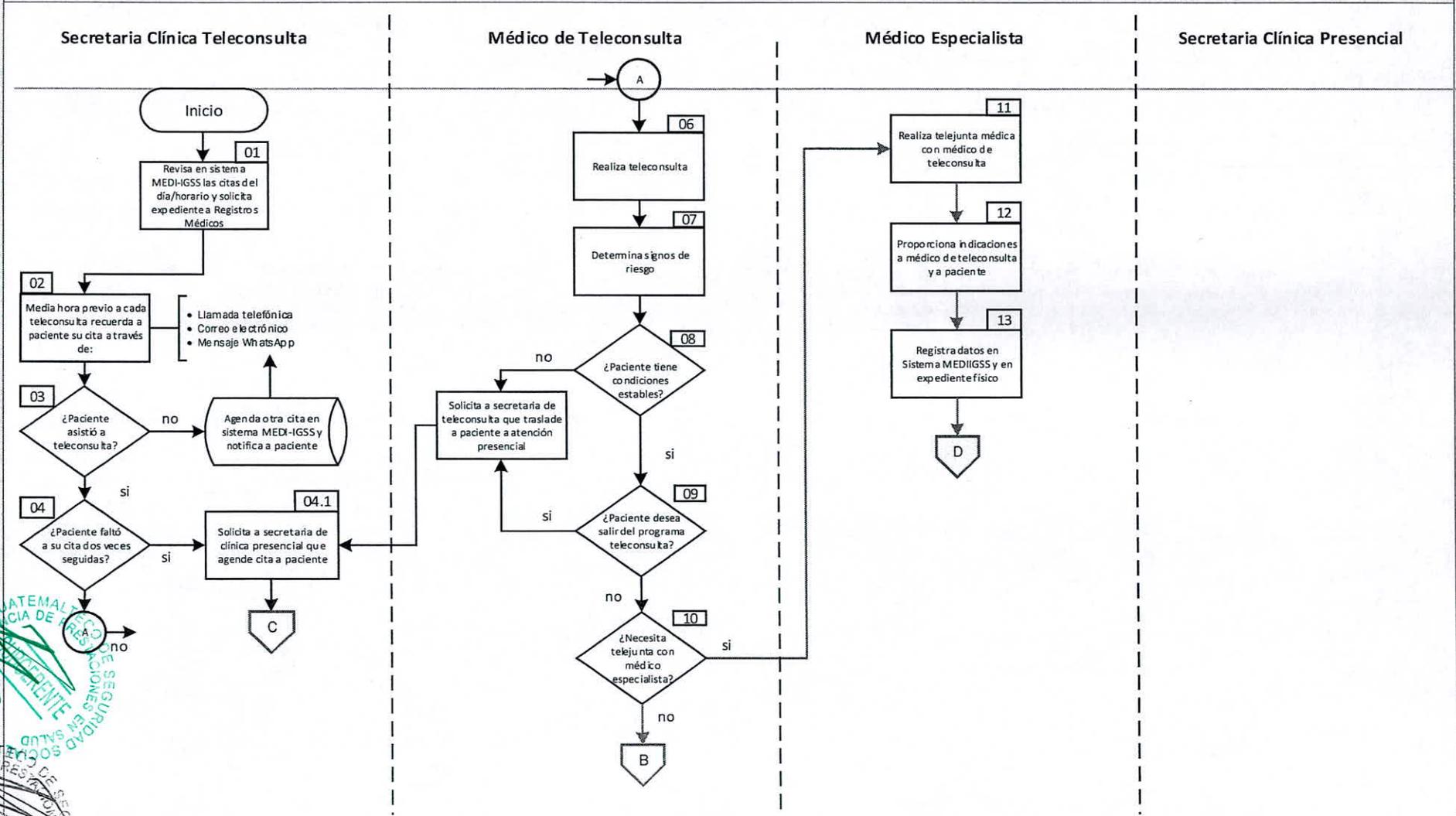
00

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de Teleconsulta.....	15	Registra datos en Sistema MEDI-IGSS y en expediente físico.
	16	Genera recetas, las firma de forma electrónica y las envía a Farmacia para despacho a su domicilio; si fuera necesario, elabora órdenes de laboratorio o exámenes especiales.
	17	Solicita a Secretaria de Teleconsulta que agende cita de paciente.
	18	Agenda cita en Sistema MEDI-IGSS.
	19	Envía correo electrónico a paciente para recordar la fecha y hora de teleconsulta.
	20	Devuelve expediente médico a Registros Médicos. FIN





Procedimiento: No. 2 Asistencia Médica por Teleconsulta



Handwritten signatures and stamps in green and blue ink, including the text "INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL" and "SECRETARIA ADMINISTRATIVA IGSS S.P.S."



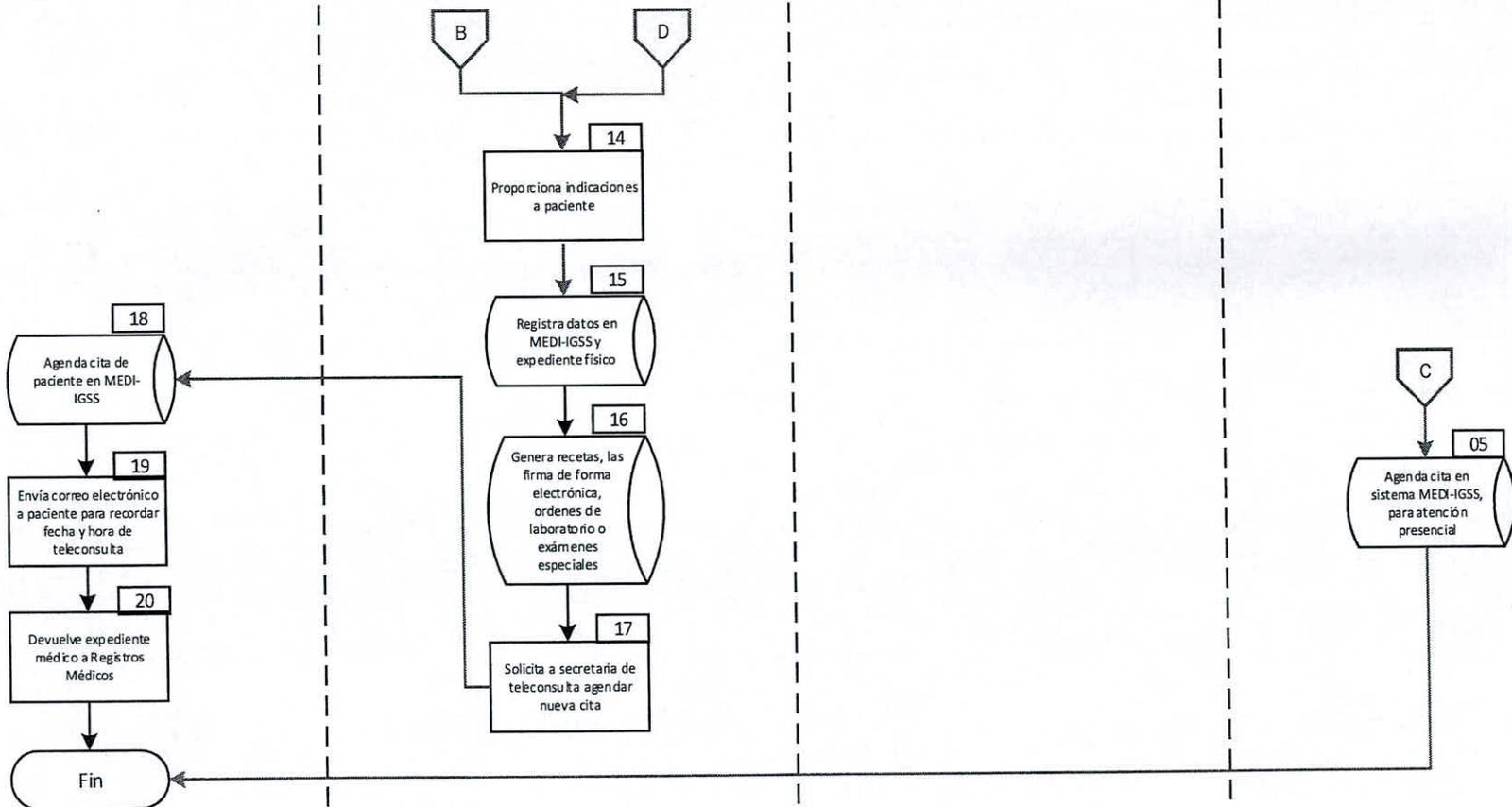
Procedimiento: No. 2 Asistencia Médica por Teleconsulta

Secretaria Clínica Teleconsulta

Médico de Teleconsulta

Médico Especialista

Secretaria Clínica Presencial



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBGERENCIA DE PRESTACIONES DE SERVICIOS
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
I.G.S.S. - S.P.S.



ANEXOS



LAURA ORELLANA
ASISTENTE ADMINISTRATIVO
16.5.5.1.5.P.S.



**Consentimiento Informado para Programa de Teleconsulta
Procedimiento No. 1
Criterios de Inclusión y Exclusión al Programa de Teleconsulta**

El/la Dr./Dra. _____
asignado/a a la clínica de "Teleconsulta, me ha informado sobre el programa de consultas por videollamada, explicándome que mi caso médico en este momento es de comportamiento estable, puedo ser candidato/a para participar en el mismo, en virtud de la pandemia Covid-19 la cual es una amenaza para la salud en general y por ser parte de un grupo vulnerable en esta emergencia sanitaria.

También me explicó que este es un programa voluntario en el cual puedo participar, además, que en el momento que desee puedo salir del mismo bajo mi responsabilidad, de lo cual quedará registro en el expediente médico.

Entiendo que la teleconsulta, de alguna forma, reemplazará la atención presencial y que podría ser incompleta precisamente al carecer de la realización de examen físico.

Finalmente, entendiendo los riesgos y beneficios de la Teleconsulta, y que han dado respuestas satisfactorias a mis preguntas sobre el procedimiento, por lo que doy mi consentimiento informado para participar en el programa **Teleconsulta** en los términos descritos.

Nombre completo del paciente: _____

Número de afiliación: _____

Número de DPI: _____

Firma / huella digital de paciente

INS TITULO GUANILECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SUBDIRECCION DE PRESTACIONES EN SALUD
SAURA ORELLANA
SISTEMA DE CONSENTIMIENTO
S.P.S.



Glosario

1. **Asistencia médica.** Es el conjunto de exámenes, tratamientos, prescripciones y otras actividades que correspondan a los programas de prestaciones en servicio del Instituto, puestos a disposición del individuo, los recursos de las ciencias médicas y otras ciencias afines que sean necesarias para promover, conservar, mejorar o restaurar el estado de salud, prevenir específicamente las enfermedades.
2. **Beneficiario.** Es toda persona que por sus vínculos de parentesco calificado, con el afiliado, tiene derecho a prestaciones en los términos preceptuados por los reglamentos vigentes del Instituto.
3. **Consulta Externa.** Atención médica que se brinda a los beneficiarios con derecho y pensionados (derechohabientes), cuyas afecciones o padecimientos no requieren de hospitalización.
4. **Consulta Externa.** Atención médica que se brinda a los beneficiarios con derecho y pensionados, cuyas afecciones o padecimientos no requieren de hospitalización.
5. **MEDI-IGSS.** Sistema Automatizado de Gestión del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
6. **Pensionado.** Es toda persona que recibe periódicamente del Instituto, del Estado o de las entidades estatales, descentralizadas, autónomas y semiautónomas, una suma de dinero (pensión) por jubilación, invalidez, viudedad, orfandad o pensión extraordinaria, y que como consecuencia de la extensión de la aplicación del Programa sobre Protección relativa a Invalidez, Vejez y Supervivencia, tiene derecho a la asistencia médica en consulta externa, que brinda el Instituto.
7. **Teleconsulta.** Consulta por telecomunicaciones remotas, generalmente con fines de diagnóstico o tratamiento de un paciente en un sitio lejano del paciente o médico primario. Consulta, utilizando las tecnologías de información y comunicación, en las que los participantes pueden establecer una conversación, no compartiendo el mismo espacio físico. Participan en una teleconsulta por lo menos dos actores: profesional de salud y enfermo o profesional de salud y profesional de la salud. Los profesionales de la salud pueden pertenecer a la misma clase profesional (por ejemplo médico-médico) o a clases profesionales diferentes (por ejemplo, médico-enfermero). Para cada teleconsulta existe un responsable de la solicitud y uno por la realización de la

ISAUORA ORELLANA
ASISTENTE
ADMINISTRATIVO
I.G.S.S. - S.P.S.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL
SISTEMA DE PRESTACIONES EN SALUD
SUGERENTE

25



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

consulta, siendo que éste está involucrado en el acto. Área de la telemedicina que permite la realización de una consulta médica a distancia, con recurso a tecnologías de videoconferencia, mediante las cuales un paciente puede transmitir informaciones a un profesional de salud para el diagnóstico. Es la consulta médica remota, mediada por tecnologías, con médico y paciente ubicados en diferentes espacios geográficos.

Acceso a la experiencia o conocimiento de un teleespecialista de ubicación remota para un paciente específico, en una situación particular de atención. No implica necesariamente que el experto remoto examine directamente al paciente. Suele utilizarse en casos de segundo diagnóstico entre personal técnico y un médico, o entre un médico general y un especialista, ya sea "en línea" o "fuera de línea" (metodología de "guardar y reenviar"), lo que significa que el médico prepara historias clínicas "electrónicamente" y las envía al especialista para que las resuelva de la mejor manera.

8. **Telejunta médica:** caso particular de teleconsulta cuando el servicio no tiene relación unidireccional y/o jerárquica entre el proveedor del servicio y el beneficiario, sino que comparten recursos de información y conocimientos para la toma conjunta de decisiones. Suele utilizarse en casos de diagnóstico compartido entre médicos de un mismo nivel.
9. **Telepresencia:** asistencia de un teleespecialista de ubicación remota en una situación de tratamiento específico. La supervisión del paciente la realiza el médico a distancia (videoconferencia). Permite que un médico observe y discuta en el mismo momento los síntomas de un paciente que está siendo asistido por otro médico a distancia.
10. **Telemedicina.** La telemedicina (griego $\tau\epsilon\lambda\epsilon$ (tele) que significa "distancia" + medicina) es la prestación de servicios médicos a distancia. Es cualquier acto médico realizado sin contacto físico directo entre el profesional y el paciente, o entre profesionales entre sí, por medio de algún sistema telemático. En otras palabras, la telemedicina utiliza las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (por medio de los sistemas telemáticos) para proporcionar o soportar la asistencia médica, independientemente de la distancia que separa a los que ofrecen el servicio. Para su implantación se emplean tecnologías de la información y las comunicaciones. La telemedicina puede ser tan simple como dos profesionales de la salud discutiendo un caso por teléfono, hasta la utilización de avanzada tecnología en comunicaciones e informática para realizar consultas, diagnósticos o cirugías a distancia y en tiempo real. Y como servicio, puede beneficiar a todos los pacientes de un sistema sanitario, pero sobre todo a las personas mayores y los pacientes crónicos. Prestación de servicios de salud por medio de telecomunicaciones remotas. Incluye los servicios de consulta y diagnóstico interactivos. Servicios médicos u otros



ASISTENTE ADMINISTRATIVO
I.G.S.S. A.S.P.S.



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA

servicios de salud que recibe un paciente mediante el uso de un sistema de comunicaciones (como una computadora, un teléfono o un televisor) a cargo de un médico en una ubicación distinta de la del paciente. En la actualidad, dentro del campo de la telemedicina, podemos encontrar que se usa básicamente en 2 áreas de trabajo: la práctica clínica y la educación sanitaria. Dentro de la práctica clínica hay las siguientes formas: teliagnosis; teleconsulta; monitorización remota; reuniones médicas para obtener segundas opiniones (teleconferencia); y, almacenamiento digital de datos o fichas médicas.





Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones en Salud

Infrascrita Asistente Administrativo "A" de la Subgerencia de Prestaciones en Salud del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,

CERTIFICA:

La autenticidad de las fotocopias que anteceden, mismas que reproducen copia fiel de la **Resolución número quinientos treinta guión SPS diagonal dos mil veintiuno (530-SPS/2021) de fecha cinco de abril de dos mil veintiuno**, la cual consta de dos hojas y del **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE TELECONSULTA"** contenido en veinticinco hojas, ambos documentos impresos únicamente en su lado anverso. En tal virtud, extendiendo, numero, sello y firma la presente certificación para remitir al **Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas** para su publicación dentro del portal del Instituto, con base en el Artículo diez (10) del Acuerdo dieciocho diagonal dos mil siete (18/2007) del Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. La presente certificación está exenta del pago de timbres fiscales de conformidad con lo preceptuado en el Artículos cien (100) de la Constitución Política de la República de Guatemala y del Artículo diez (10), numeral uno (1) del Decreto treinta y siete guión noventa y dos (37-92) del Congreso de la República de Guatemala. En la ciudad de Guatemala, el día seis de abril de dos mil veintiuno.

ISAURA ORELLANA
ASISTENTE
ADMINISTRATIVO
I.G.S.S. A.S.P.S.

Isaura Beatriz Orellana Rivera
Asistente Administrativo "A"
Subgerencia de Prestaciones en Salud

Vo.Bo.

DR. ARTURO ERNESTO GARCÍA AQUINO
Subgerente
Subgerencia de Prestaciones en Salud



28