



**RESOLUCIÓN No. 940-SPS /2021**

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

**CONSIDERANDO:**

Que, en el interior de la República de Guatemala, existe una creciente demanda en la prestación de Atención Médica especializada por parte de afiliados, beneficiarios, pensionados y derechohabientes. Para suplir dicha demanda, el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social cuenta con Médicos Especialistas en distintas ramas; no obstante, la cantidad de Médicos Especialistas ubicados en las distintas Unidades Médicas del interior, no es suficiente, por lo que los pacientes deben ser trasladados a Unidades Médicas ubicadas en la ciudad capital. Esto provoca que los pacientes deban invertir tiempo y recursos económicos para desplazarse de un lugar a otro, así como ausencias prologadas a sus centros de trabajo. Sumado a los cuidados propios de la condición en que se encuentre el paciente.

**CONSIDERANDO:**

Que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social consideró la implementación del Servicio Integrado de Telemedicina (SIT) en consulta externa, para otorgar la prestación a distancia de la Atención Médica especializada, a través del uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC'S), a fin de modernizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, a los afiliados, beneficiarios, pensionados y derechohabientes, lo cual no sustituye la opción que el paciente tiene de elegir la consulta presencial con el Médico Especialista. Al contrario, es una vía más de comunicación con el Médico Especialista.

**CONSIDERANDO:**

Que el programa de implementación del Servicio Integrado de Telemedicina (SIT) puede aportar soluciones a problemas de salud cotidianos, que únicamente requieren seguimiento de enfermedades al paciente que se mantiene estable y sin complicaciones, siendo esta base para el presente proyecto.

**POR TANTO:**

Esta Subgerencia con base en lo considerado y de conformidad con las funciones que le confiere el Acuerdo 1/2014 de fecha 27 de enero de 2014, emitido por el Gerente del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

**RESUELVE:**

**PRIMERO.** Aprobar el "MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA", el cual consta de veinticuatro (24) hojas impresas únicamente en su lado anverso, rubricadas y selladas por el suscrito en su calidad de Subgerente de Prestaciones en Salud y que forman parte de esta resolución.



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

## Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

### Subgerencia de Prestaciones en Salud

**SEGUNDO.** La aplicación del presente Manual es responsabilidad de los Directores Médicos de las Unidades en las cuales funcione el servicio y su observancia es de carácter obligatorio; la responsabilidad de su funcionamiento corresponde a los Directores Médico, quienes deberán divulgar su contenido y velar porque el personal respectivo, cumpla con tales disposiciones, bajo la supervisión del Departamento Médico de Servicios Centrales de la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

**TERCERO.** Para lograr el cumplimiento de lo regulado en el Manual que se aprueba con la presente resolución, la Subgerencia de Prestaciones en Salud , debe divulgar su contenido y enviar copia certificada a Gerencia, al Departamento de Organización y Métodos para conocimiento, al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, para su publicación dentro del Portal Electrónico del Instituto, al Departamento Legal para su recopilación y al Departamento Médico de Servicios Centrales, para su difusión a las Direcciones Médicas de las Unidades Médicas donde el programa se encuentre funcionando, para su implementación.

**CUARTO.** Las modificaciones y actualizaciones que sea necesario realizar al presente manual, derivado de reformas aplicables a la reglamentación vigente o por cambios relacionados con la administración o funcionamiento de la Dirección Médica, se realizarán por medio de resolución, a solicitud y propuesta de los Directores de Unidades Médicas donde el programa se encuentre funcionando, con la anuencia del Departamento Médico de Servicios Centrales y de la Subgerencia de Prestaciones en Salud.

**QUINTO.** El Servicio Integrado de Telemedicina en consulta externa se implementará gradual y progresivamente, por lo que es permitido que el registro del mismo se realice en el expediente médico físico mientras se apruebe el uso de la firma electrónica, se implemente la impresión dactilar en el consentimiento informado y se use el expediente médico electrónico dentro del Instituto.

**SEXTO.** Cualquier problema de interpretación o situación que no estuviere expresamente normada en el presente manual, se resolverá en su orden por las Direcciones de Unidades Médicas donde el programa se encuentre funcionando, el Departamento Médico de Servicios Centrales y la Subgerencia de Prestaciones en Salud

**SÉPTIMO.** La presente resolución entra en vigencia el día siguiente de la fecha de su emisión y complementa las disposiciones internas del Instituto.

**Dr. ARTURO ERNESTO GARCÍA AQUINO**  
**SUBGERENTE**  
**SUBGERENCIA DE PRESTACIONES EN SALUD**



AEGA/GBV





Instituto Guatemalteco  
de Seguridad Social

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE  
TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA**



Guatemala, noviembre de 2021

<b>Versión y fecha:</b>	Versión 1: noviembre 2021
<b>Responsable de la elaboración:</b>	Subgerencia de Tecnología /Subgerencia de Prestaciones en Salud / Subgerencia de Planificación y Desarrollo /Departamento de Organización y Métodos
<b>Responsable de la aprobación:</b>	Subgerencia de Prestaciones en Salud





# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	3
III. CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
IV. NORMAS GENERALES.....	4-6
V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	
Procedimiento No. 1	
Inclusión en el Servicio Integrado de Telemedicina y Asignación de Citas en MEDIIGSS.	
Normas específica.....	
Descripción.....	7-8
Flujograma.....	9-10
	11-12
Procedimiento No. 2	
Atención Médica en Consulta Externa Utilizando el Servicio Integrado de Telemedicina.	
Normas específica.....	13-14
Descripción.....	15-16
Flujograma.....	17-18
Anexo.....	19-24
Consentimiento Informado para el Servicio Integrado de Telemedicina.....	
Glosario.....	





## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente manual tiene como finalidad servir de guía y orientación al personal que labora en las Unidades Médicas que prestan el Servicio Integrado de Telemedicina en consulta externa, por medio del establecimiento de las disposiciones que permiten la implementación y desarrollo del servicio, y describe detalladamente los procedimientos siguientes: 1) Inclusión en el Servicio Integrado de Telemedicina y asignación de citas en MEDI-IGSS; y, 2) Atención médica en consulta externa utilizando el Servicio Integrado de Telemedicina.

Este documento permitirá gestionar de una forma eficiente los procedimientos administrativos, para hacer uso efectivo de los recursos designados al Servicio Integrado de Telemedicina (SIT) en consulta externa en las Unidades Médicas.

## **II. OBJETIVOS DEL MANUAL**

1. Establecer las normas y procedimientos para la prestación de los servicios de salud a través del Servicio Integrado Telemedicina (SIT) que se brinda a los afiliados, pensionados, beneficiarios y derechohabientes en consulta externa.
2. Servir de guía y orientación al personal de salud, administrativo y tecnológico que participa en la prestación del Servicio Integrado de Telemedicina (SIT) en consulta externa, cada uno en su rol de competencias.

## **III. CAMPO DE APLICACIÓN**

El Manual de Normas y Procedimientos del Servicio Integrado de Telemedicina (SIT) en consulta externa será aplicado por el personal de salud, administrativo y tecnológico que labora en las Unidades Médicas que prestarán el servicio a través de las Clínicas de Telemedicina.





#### IV. NORMAS GENERALES

##### Para el paciente

1. Debe contar con caso médico abierto en la Unidad Médica Consultante.
2. Deberá encontrarse en condiciones de comprender la modalidad de atención a distancia y contar con el dispositivo de comunicación necesario.
3. Ante cualquier duda o consulta debe comunicarse con la secretaria de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica consultante.
4. Debe dar su consentimiento voluntario, por sí mismo o a través de su representante legal cuando sea menor o incapaz, para ser atendido a distancia (firma del Consentimiento Informado), el cual debe ser parte del expediente médico del paciente asignado a la Clínica de Telemedicina. Este documento se registrará en MEDI-IGSS para que se encuentre disponible para el Médico Especialista de la Unidad Médica Consultora el día de la sesión de telemedicina.
5. Presentarse el día y la hora señalado en la Unidad Médica Consultante para la realización de la sesión de telemedicina con su Documento Personal de Identificación y el Carné del IGSS.

##### Para el Área Médica

1. Revisar en la agenda especial de la Clínica de Telemedicina en MEDI-IGSS, los horarios para realizar la consulta a través de telemedicina.
2. Verificar antes de iniciar la consulta virtual, el funcionamiento eficaz de los equipos y dispositivos.
3. No tener otras aplicaciones abiertas que interfieran con la calidad de la conexión a Internet o la comunicación.
4. Realizar la sesión médica con el apoyo del equipo especializado del SIT.
5. Orientar la consulta para que la sesión de telemedicina se lleve a cabo en el tiempo establecido en la normativa institucional vigente.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
SIT

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
SIT  
COMITÉ DE ASISTENTE SOCIAL  
16.01.2015



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

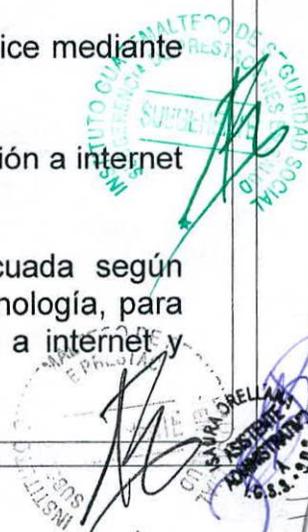
6. Utilizar un lenguaje apropiado durante la sesión de telemedicina, evitando incomodar al paciente, y tomando en cuenta las demás disposiciones establecidas en el Código de Ética del IGSS.
7. Recibir capacitación sobre el SIT, así como las actualizaciones periódicas sobre el uso de los recursos tecnológicos y las modificaciones que se realicen en la prestación de atención médica bajo esa modalidad.

### Para el Área de Secretaría

1. Agendar a los pacientes por especialidad en la agenda especial de la Clínica de Telemedicina en MEDI-IGSS para realización de una sesión de telemedicina.
2. Revisar diariamente la agenda especial de pacientes de la Clínica de Telemedicina, imprimir reporte e informar a los Médicos de las Clínicas de Telemedicina de las Unidades Médicas Prestadoras del SIT las citas programadas en el día.
3. Reprogramar cita en caso de tener problemas con la conectividad o problemas técnicos de cualquiera de las dos partes (Unidad Médica Consultante - Unidad Médica Consultora del SIT), para llevar a cabo dicha consulta.
4. Recibir capacitación sobre el SIT, así como las actualizaciones periódicas sobre el uso de los recursos tecnológicos y las modificaciones que se realicen en la prestación de atención médica bajo esa modalidad.

### Para el Área de Tecnología

1. Revisar diariamente el equipo tecnológico ubicado en las Clínicas de Telemedicina de las Unidades Médicas Prestadoras del SIT, antes de iniciar las sesiones médicas del día.
2. Verificar que la comunicación entre los equipos de salud se realice mediante un sistema web con estándares de seguridad informática.
3. Cerciorarse que la Clínica de Telemedicina disponga de la conexión a internet adecuada para asegurar la conectividad durante toda la atención.
4. Verificar que exista una infraestructura técnica mínima adecuada según especificaciones técnicas requeridas por la Subgerencia de Tecnología, para una atención a distancia, así como computadoras con acceso a internet y videocámara, además de diademas con audio y micrófono.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

5. Mantener actualizadas las especificaciones de hardware y software necesarias que deben ser comunicadas a los pacientes para asegurar que ellos puedan recibir la atención adecuada.
6. Identificar los requerimientos técnicos mínimos, las herramientas y dispositivos modernos, que contribuyan al buen desarrollo de la Telemedicina.
7. Prever un escenario en donde falla la conexión entre ambas partes, y decidir si, excepcionalmente, es necesario reprogramar otra consulta.
8. Disponer de una vía de comunicación telefónica para mantener la comunicación al momento de fallas.

### Para el Área Física

1. El espacio de la Clínica de Telemedicina debe ser privado sin visión desde el exterior, asegurando al paciente que nadie externo a los profesionales de la salud verán la consulta.
2. La Clínica de Telemedicina deberá estar en un espacio sin ruidos, para no interferir en la comprensión de la interconsulta que harán los médicos y el paciente.
3. El espacio de la Clínica de Telemedicina debe poseer condiciones acústicas adecuadas para que la comunicación entre el médico y el paciente sea lo más clara posible.
4. La Clínica de Telemedicina deberá tener un teléfono disponible con servicio de llamadas externas a la Unidad Médica, una computadora, los dispositivos que el SIT disponga, conexión a internet y lo que se considere necesario para atender la sesión de telemedicina.
5. El espacio de la Clínica de Telemedicina debe poseer una luz adecuada y ventilación para que el entorno sea lo más apto para la evaluación médica que se requiera.
6. En general el espacio de la Clínica de Telemedicina donde se brinde la atención debe generar confianza y seguridad al paciente.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SISTEMA INTEGRADO DE TELEMEDICINA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
JCH/AL



## VI. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### Procedimiento No. 1

#### Inclusión en el Servicio Integrado de Telemedicina y Asignación de Citas en MEDIIGSS.

##### Normas Específicas:

1. Después de determinar en consulta externa que el paciente debe ser referido para ser atendido por un Médico Especialista, el Médico tratante de la Unidad Médica Consultante informa al paciente o su representante legal, cuando sea menor de edad o incapaz, acerca del Servicio Integrado de Telemedicina (SIT), sus ventajas, desventajas y riesgos, con el fin que este pueda decidir utilizar el servicio.
2. Si el paciente decide utilizar esta modalidad de atención médica, el Médico tratante de la Unidad Médica Consultora elabora Hoja de Consulta a Otras Unidades y Especialistas (SPS-12) o formato vigente y le solicita que lea y firme por medio de su impresión dactilar, por sí mismo o a través de su representante legal, el consentimiento Informado, para su inclusión en el SIT, y procede a entregar ambos documentos a la Secretaria de la Clínica de telemedicina de la Unidad Médica Consultante para que agende la cita en MEDI-IGSS.
3. Si el paciente no desea ser atendido bajo esta modalidad, el Médico tratante de la Unidad Médica Consultante elabora Hoja de Consulta a Otras Unidades y Especialistas (SPS-12) o formato vigente, u Hoja de Traslado de Enfermos (SPS-12-A) o formato vigente y solicita a la Secretaria de la Unidad que agende cita en MEDI-IGSS con el Médico Especialista de manera presencial.
4. La Secretaria de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante recibe el consentimiento informado, agenda cita en MEDI-IGSS, en la agenda especial de la Clínica de Telemedicina, adjunta ambos documentos de forma escaneada al expediente médico electrónico del paciente y el sistema le notifica a la Secretaria de la Clínica Telemedicina de la Unidad Médica Consultora el día y hora asignado.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
SECRETARÍA DE CLÍNICA DE TELEMEDICINA  
LAURENTE  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
I.C.S.S. 2013



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE  
TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA**

5. La Secretaria de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora debe revisar constantemente la agenda de la Clínica de Telemedicina, para confirmar la cita solicitada por la Unidad Médica Consultante. Al confirmarla el sistema programará la cita en las Unidades Médicas simultáneamente.
6. La secretaria de la Clínica Telemedicina de la Unidad Médica Consultante notifica al paciente de la cita programada a través de llamada telefónica, WhatsApp u otro medio que se disponga en la Unidad.
7. El paciente espera día y hora para la sesión de telemedicina.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
SUBGERENTE  
UNIDAD MEDICA CONSULTANTE  
UNIDAD MEDICA CONSULTORA  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
I.C.S.S.



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA**

**Procedimiento:** No.1 Inclusión en el Servicio Integrado de Telemedicina y Asignación de Citas en MEDIIGSS

**Pasos** 07 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Médico Tratante.....	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Determina en consulta externa que el paciente debe ser atendido por un Especialista e informa al paciente del SIT.</p>
	02	<p>¿Paciente decide utilizar la modalidad de Telemedicina?</p>
	02.1	<p>Sí. Elabora Hoja de Consulta a Otras Unidades y Especialista (SPS 12 o formato vigente) y solicita el paciente que firme el consentimiento informado por medio de su impresión dactilar. Continúa en paso 03.</p>
	02.2	<p>No. Elabora Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialistas (SPS-12 o formato vigente) u hoja de Traslado de Enfermos (SPS-12- A o formato vigente). Continúa en paso 04.</p>
Secretaria de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante.....	03	<p>Recibe consentimiento firmado y la hoja SPS-12 o formato vigente, agenda cita en la agenda especial de Telemedicina de MEDI-IGSS e informa a Secretaria de Clínica de la Unidad Médica Consultora. Continúa en paso 05.</p>
Secretaria de Clínica Presencial.....	04	<p>Agenda cita del paciente en MEDI-IGSS, para atención presencial. (Finaliza procedimiento).</p>
Secretaria de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora.....	05	<p>Revisa constantemente la agenda de la clínica de Telemedicina y confirma cita solicitada por la Unidad Médica Consultante.</p>



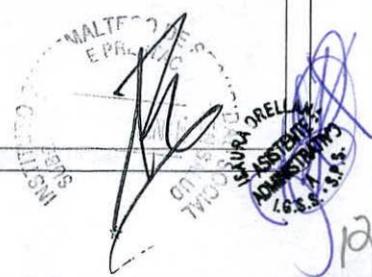


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA**

**Procedimiento:** No.1 Inclusión en el Servicio Integrado de Telemedicina y Asianación de Citas en MEDIIGSS

**Pasos** 07 **Formas** 02

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretaria de telemedicina de la Unidad Médica Consultante.....	06	Notifica al paciente de la cita programada por llamada telefónica, WhatsApp u otro medio que disponga la Unidad.
Secretaria de telemedicina de la Unidad Médica Consultante.....	07	El paciente espera día y hora para la sesión de Telemedicina.
<b>FIN</b>		





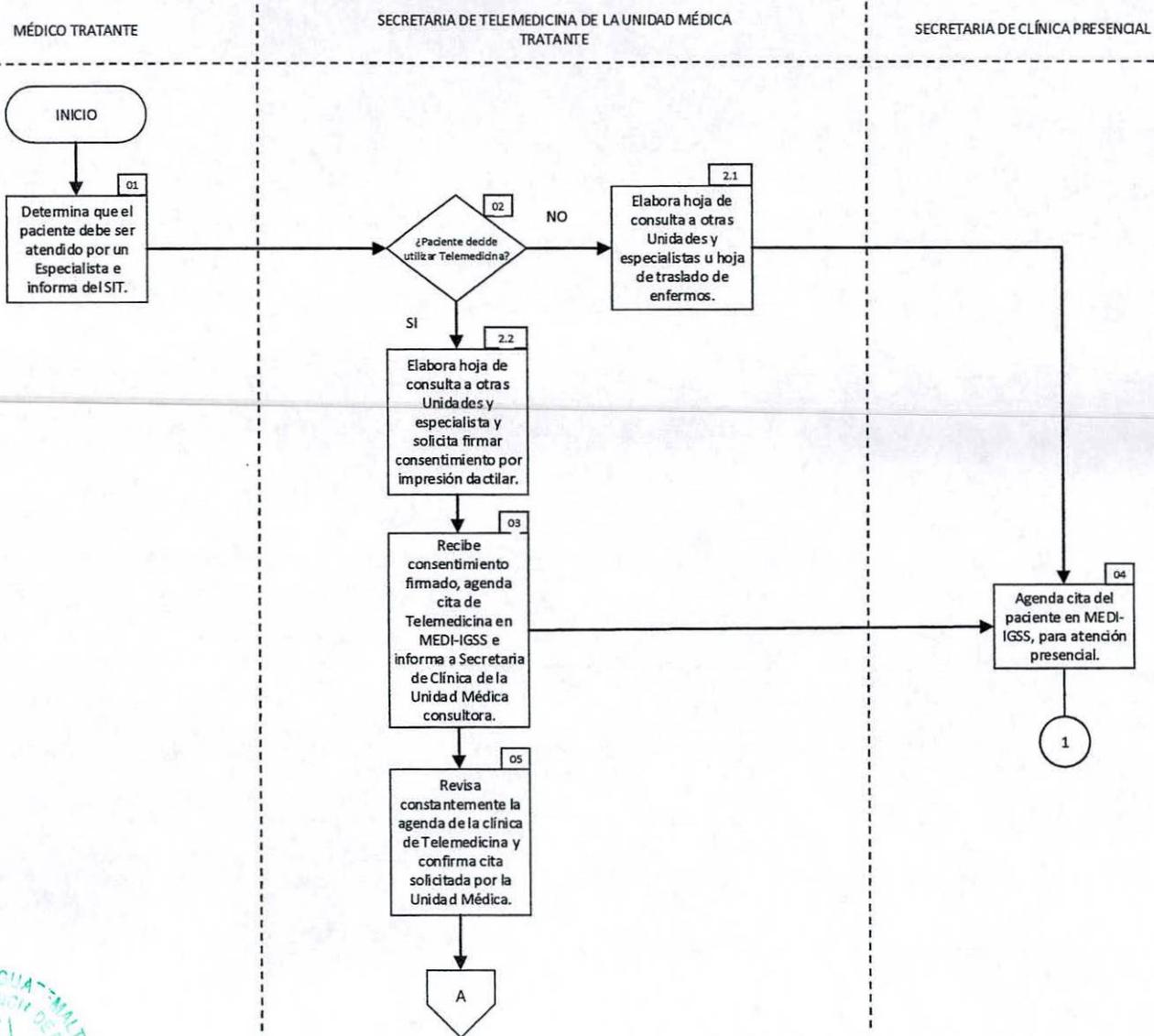
# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA.

Procedimiento:

No. 1 Inclusión en el Servicio Integrado de Telemedicina y Asignación de Citas en MEDIIGSS.

Pasos 07

Formas 00



11

*Handwritten signatures and stamps:*  
- Blue ink signature: SAURA ORIELLA  
- Blue ink signature: ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
- Blue ink signature: S.P.S.  
- Blue ink signature: 13

*Official stamp:*  
INSTITUTO GUA-TEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBDIRECCIÓN DE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES EN ENTIDAD



MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA.

Procedimiento:

No. 1 Inclusión en el Servicio Integrado de Telemedicina y Asignación de Citas en MEDIIGSS.

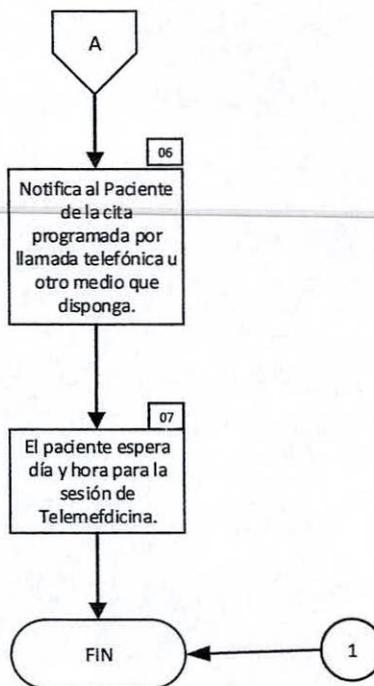
Pasos 07

Formas 00

MÉDICO TRATANTE

SECRETARIA DE TELEMEDICINA DE LA UNIDAD MÉDICA TRATANTE

SECRETARIA DE CLÍNICA PRESENCIAL





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE  
TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA**

**Procedimiento No. 2  
Atención Médica en Consulta Externa Utilizando el Servicio Integrado de  
Telemedicina.**

1. El día señalado para la realización de la sesión de telemedicina, las Secretarías de las Clínicas de Telemedicina de las Unidades Médicas Prestadoras del SIT deben revisar en MEDI-IGSS las citas programadas en el día, el horario e imprimen reporte de las mismas, con el objeto que la agenda especial de citas de las Clínicas de Telemedicina del día, para que sea conocida por los Médicos que participarán en la prestación del SIT.
2. Antes de iniciar la sesión de telemedicina, la Secretaria de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante debe verificar si el paciente asistió a la cita programada. Si el paciente acudió, procede a verificar fotografía y datos personales, en caso contrario, se aplicará lo establecido en la normativa institucional vigente.
3. El Médico tratante de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante y el Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora deben preparar el equipo antes de iniciar la sesión de telemedicina.
4. El Médico tratante de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante y el Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora deben ingresar a MEDI-IGSS para entablar conexión y dar inicio a la sesión médica.
5. El Médico tratante de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante debe presentar el caso al Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora al inicio de la sesión de telemedicina, mientras el Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora puede consultar la Hoja de Consulta a otras Unidades y Especialistas (SPS-12 o formato vigente) y el consentimiento informado del paciente en MEDI-IGSS.
6. El Médico tratante de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante, posterior a la presentación del caso, debe dejar el tiempo al Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora para que dirija la consulta.
7. El Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora realiza la consulta dando instrucciones al Médico tratante de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante, para la colocación y utilización de dispositivos médicos en el paciente.

ESTADO DE GUATEMALA  
INSTITUTO GUA  
MEDI-IGSS  
CLÍNICA DE  
TELEMEDICINA  
UNIDAD MÉDICA  
CONSULTANTE  
16.04.2015

ALTA DRELLA  
ASISTENTE  
EXAMINANTE  
16.04.2015

15



**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE  
TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA**

8. El Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora debe dejar registro en MEDI-IGSS de la sesión médica realizada.
9. El Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora, debe indicar al Médico tratante de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante la terapéutica instituida, así como las recomendaciones que considere pertinentes, dejando un tiempo prudencial para consulta por el Médico tratante .
10. Si el Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora considera que el paciente debe ser atendido de manera presencial, solicitará que el mismo sea referido con Hoja de Consulta a Otras Unidades y Especialistas (SPS-12 o formato vigente) u hoja de Traslado de Enfermos (SPS-12-A o formato vigente), siguiendo el procedimiento establecido en la normativa institucional vigente y finaliza su sesión.
11. El Médico tratante de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante continuará con el procedimiento de la consulta y prescribir los medicamentos e indicaciones del Médico Especialista.
12. El Médico tratante de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultante entrega la (s) receta médica (s) al paciente, para su despacho en la farmacia de la Unidad Médica Consultante, finalizando la consulta de telemedicina.
13. El paciente, al finalizar la sesión de telemedicina, solicita su próxima cita en la clínica de la Unidad Médica de adscripción.





**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA**

**Procedimiento: No. 2 Atención Médica en Consulta Externa Utilizando el Servicio Integrado de Telemedicina.**

**Pasos 13 Formas 00**

RESPONSABLE	PASO	ACTIVIDAD
Secretarías de Telemedicina.....	01	<p><b>INICIO</b></p> <p>Revisan en MEDI-IGSS, las citas del día y el horario, imprimen el reporte para los médicos que participarán en la prestación del SIT.</p>
Secretaria de telemedicina de la Unidad Médica Consultante.....	02	<p>¿El paciente asistió a la cita programada del SIT?</p> <p>02.1 Sí. Verifica fotografía y datos personales del paciente. Continúa en paso No. 04.</p> <p>02.2 No. Aplicará lo establecido en la normativa institucional vigente. Sale del procedimiento.</p>
Médico Tratante y Médico Especialista.....	03	Preparan equipo antes de iniciar la prestación del SIT.
	04	Ingresan a MEDI-IGSS para establecer conexión y dar inicio a la sesión de telemedicina.
	05	Revisan hoja de consentimiento y Hoja de Consulta a Otras Unidades y Especialistas (SPS-12 o formato vigente) en MEDIIGSS.
Médico Tratante.....	06	Presenta el caso, y deja el tiempo al Médico Especialista de la Clínica de Telemedicina de la Unidad Médica Consultora.

*[Handwritten signature and green circular stamp]*

*[Handwritten signature and blue circular stamp]*





MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

Procedimiento: No. 2 Atención Médica en Consulta Externa Utilizando el Servicio Integrado de Telemedicina.

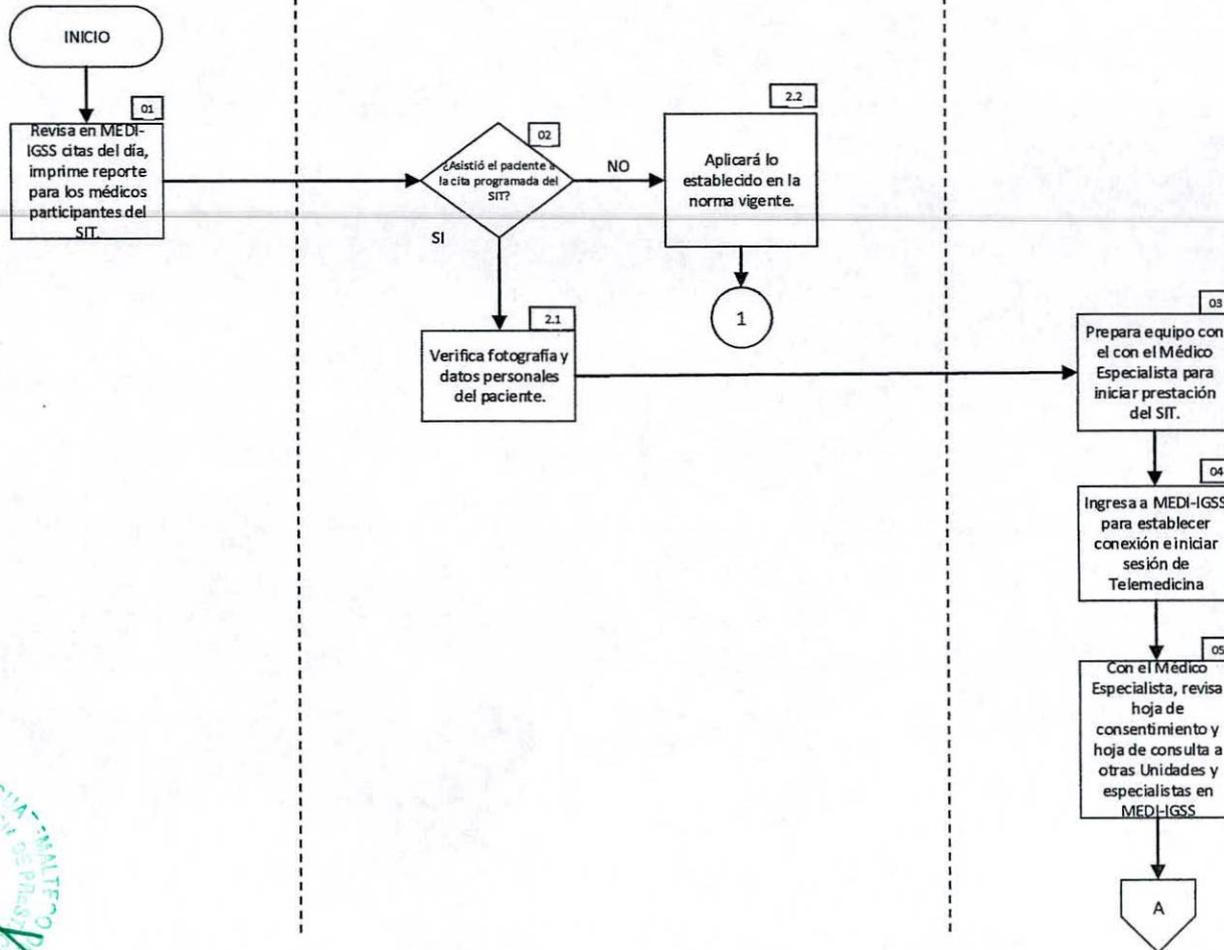
Pasos 13

Formas 00

SECRETARIA DE TELEMEDICINA

SECRETARIA DE TELEMEDICINA DE LA UNIDAD MÉDICA

MÉDICO TRATANTE



INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
 SUBSECRETARÍA DE TELEMEDICINA  
 SECRETARÍA DE TELEMEDICINA DE LA UNIDAD MÉDICA

CAJALUTEN, GUATEMALA  
 19 de mayo de 2019

CAJALUTEN, GUATEMALA  
 19 de mayo de 2019

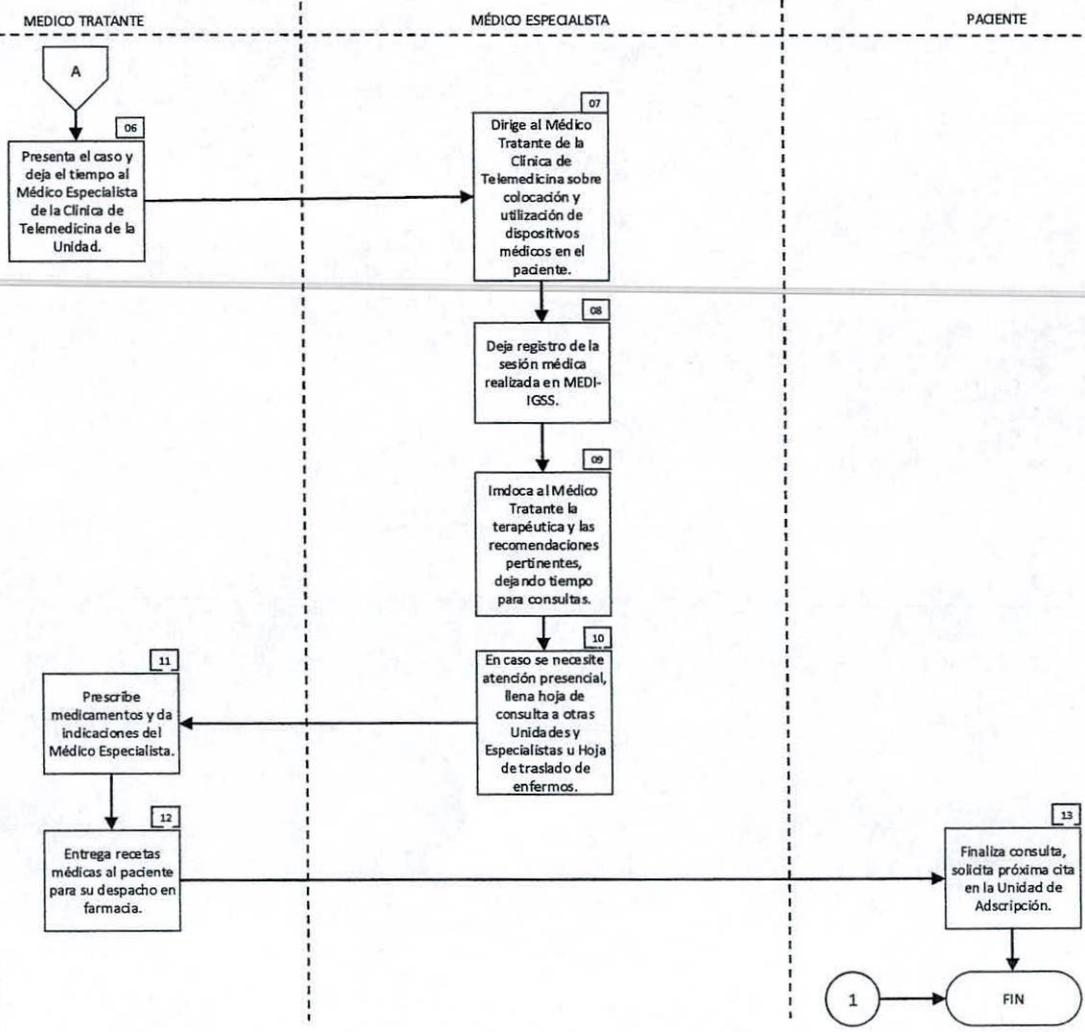


# MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

**Procedimiento:** No. 2 Atención Médica en Consulta Externa Utilizando el Servicio Integrado de Telemedicina.

**Pasos** 13 **Formas** 00

18



INSTITUTO SUBCOMISIÓN DE...  
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
ISAUORA ORELLANA  
SECRETARÍA DE ASISTENCIA SOCIAL



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

### VI. ANEXOS

#### Anexo 1:

##### Consentimiento informado para el Servicio Integrado de Telemedicina en Consulta Externa

En el municipio de \_\_\_\_\_ departamento de \_\_\_\_\_, siendo las  
\_\_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_. Yo,  
\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad, con Documento Personal de  
Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) \_\_\_\_\_, ubicado en  
\_\_\_\_\_

##### Si el paciente es menor de edad o discapacitado

En representación de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ años de edad.

Manifiesto, en pleno uso de mis facultades mentales, que he sido informado por el/la Dr/  
Dra \_\_\_\_\_ sobre la naturaleza y propósito del Servicio  
Integrado de Telemedicina, de los insumos involucrados, beneficios, complicaciones, riesgos previsibles y  
consecuencias, especialmente sobre los siguientes puntos:

1. En casos fortuitos puede suceder que la señal de transmisión de datos e imagen sea interrumpida y se pierda la comunicación con el Médico Especialista.
2. Es mi responsabilidad acudir a la cita programada.

Comprendo la información sobre el Servicio Integrado de Telemedicina que el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social está implementando en beneficio de sus afiliados, pensionados, beneficiarios y derechohabientes, también entiendo que en el curso de la sesión de Telemedicina pueden presentarse situaciones especiales e imprevistas que requieran que se proceda de acuerdo al protocolo usual de atención del Instituto.

Derivado de lo anterior de manera voluntaria autorizo al personal del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social para realizar sesiones de Telemedicina con el Especialista de: \_\_\_\_\_

Asimismo, autorizo el tratamiento de mis datos personales, incluyendo mis datos sensibles, para efectos de brindarme atención médica, así como la posibilidad de grabación y almacenamiento en la nube, con las medidas de seguridad apropiadas para que los datos e imágenes no sean accesibles por terceras personas ajenas al Servicio de Telemedicina y se preserve la confidencialidad de mi asistencia médica.

Hago constar que se me han resuelto todas las dudas e interrogantes que he formulado y habiendo dado mi consentimiento informado, acuerdo por el presente documento liberar al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, a sus profesionales y cuerpo médico de alguna responsabilidad con respecto al permiso para las sesiones de Telemedicina y de los riesgos o resultados desfavorables inmediatos o tardíos de imposible o difícil previsión por dicha forma de consulta con el Médico Especialista.

Comprendo las implicaciones del presente consentimiento, el cual me encuentro en capacidad de expresarlo y que puede ser revocado por escrito en cualquier momento.

Finalmente declaro que los espacios en blanco anteriores a mi firma han sido llenados.

Firma del paciente o su representante legal

Firma del Médico





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

### Anexo 2:

#### Glosario

- 1. Afiliado:** Es toda persona que presta sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación individual de trabajo, a un patrono declarado formalmente inscrito u obligado a inscribirse formalmente en el Régimen de Seguridad Social.
- 2. 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, y mantener y restablecer la capacidad de trabajo de la población.
- 3. Beneficiario:** Es toda persona a quien se extiende el derecho en el goce de los beneficios del Régimen de Seguridad Social, por razones de parentesco o dependencia económica con el trabajador afiliado o pensionado.
- 4. Clínica de Telemedicina:** Área de trabajo especializada en donde se encuentra el equipo tecnológico, ubicada en la Unidades Médicas prestadoras del Servicio Integrado de Telemedicina.
- 5. Confidencialidad:** Cualidad que ostenta la información que se maneja en el Servicio Integrado de Telemedicina y mediante la cual se garantiza que la misma solo sea conocida por el personal autorizado, impidiendo el acceso y la divulgación no permitida a terceras personas ajenas a la Institución.
- 6. Consentimiento informado para el Servicio Integrado de Telemedicina:** Formalidad mediante la cual el médico informa al paciente, o a su representante legal, cuando es menor o discapacitado, del procedimiento de atención médica utilizando el Servicio Integrado de Telemedicina, con el fin de obtener su autorización, o la de su representante legal, por escrito para llevar a cabo las sesiones médicas.
- 7. Consulta Externa:** Atención médica que se brinda a los afiliados, beneficiarios con derecho y pensionados, cuyas afecciones o padecimientos \* no requieren de hospitalización.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
22



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

8. **Definitiva:** Las capacidades del individuo no concuerdan con las exigencias del trabajo que venía desarrollando.
9. **Derechohabiente:** Beneficiario directo y legal del asegurado en su calidad de cónyuge o conviviente o hijos. Persona cuyos derechos derivan de otra.
10. **Equipo Tecnológico:** Conjunto de recursos tecnológicos necesarios para la prestación del Servicio Integrado de Telemedicina.
11. **Firma Electrónica:** Los datos que en forma electrónica sean consignados en una comunicación electrónica, que puedan ser utilizados para identificar al firmante, con relación a la comunicación electrónica e indicar que el firmante aprueba la información recogida en la comunicación electrónica. Esta tendrá la misma validez que la firma manuscrita, por ende, tendrá los mismos efectos legales y administrativos.
12. **Firma Electrónica Avanzada:** Firma consignada electrónicamente para todo documento electrónico que sea de carácter público, generado desde los sistemas informáticos del Instituto y que requieran validez para actos externos o públicos, asegurando la integridad, seguridad y certeza jurídica.
13. **Firma Electrónica Simple:** Firma consignada electrónicamente a través de los sistemas informáticos institucionales, para todo aquel documento electrónico que tenga la calidad de no público y no requiera certificación o respaldo legal.
14. **Impresión dactilar.** Impresión visible que deja el contacto de las yemas de los dedos con una superficie plana y lisa.
15. **MEDI-IGSS:** Modalidad Automatizada de Subsistema de Información de Prestaciones en Salud.
16. **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 Sobrevivencia, tiene derecho a la asistencia médica en consulta externa, que brinda el Instituto.

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL  
GUATEMALA  
CATEDRAL DE LA PAZ  
CALLE 10-10  
TEL. 2382 1000  
FAX 2382 1001  
WWW.IGSS.GU  
\*  
23



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

- 17. Personal de salud:** Grupo de profesionales de salud, técnicos y auxiliares asistenciales de salud que laboran en las Unidades Médicas prestadoras del Servicio Integrado de Telemedicina.
- 18. Personal de soporte tecnológico:** Grupo de profesionales en Ingeniería y técnicos que dan soporte tecnológico al Servicio Integrado de Telemedicina, para su implementación y desarrollo.
- 19. Plataforma tecnológica:** Conjunto de hardware y software suministrado por un proveedor con el objeto de ofrecer al usuario una serie de recursos y servicios tecnológicos, para el desarrollo y utilización adecuada de tecnologías, aplicaciones, servicios y contenidos, para la prestación del Servicio Integrado de Telemedicina.
- 20. Receta médica electrónica:** Documento digital que contiene la prescripción de medicamentos por parte del Médico tratante para su dispensación en las farmacias del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- 21. Servicio Integrado de Telemedicina (SIT):** Servicio prestado por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social a través de sus Unidades Médicas para la provisión de servicios de salud especializada a distancia, por medio de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC'S), en donde participa el personal de salud, tecnológico y administrativo.
- 22. Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC'S):** Conjunto de recursos, equipos, programas informáticos, herramientas, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información por medio de sonido, imágenes o texto.
- 23. Telemedicina:** Es la prestación de servicios de salud (en los que la distancia es un factor determinante) por parte de profesionales sanitarios a través de la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC'S), para el intercambio de información válida que permita la prevención, el diagnóstico, el tratamiento, la investigación y la evaluación y formación continuada de profesionales sanitarios, todo ello con el objetivo final de mejorar la salud de la población y de las comunidades.
- 24. Unidad Médica Consultante:** Unidad Médica en donde se encuentra el Médico tratante y el paciente, cuenta con todo el equipo tecnológico para la prestación del servicio Integrado de Telemedicina a través de la Clínica de Telemedicina.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
UNIDAD MÉDICA CONSULTANTE  
TELEMEDICINA  
LURA BELLAL  
ASISTENTE ADMINISTRATIVO  
16.03.13.P.S.  
24



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA

- 25. Unidad Médica Consultora:** Unidad Médica en donde se encuentra el Médico Especialista y cuenta con todo el equipo tecnológico para prestar el servicio integrado de Telemedicina a través de la Clínica de Telemedicina.
- 26. Unidades Médicas prestadoras del Servicio Integrado de Telemedicina:** Unidades Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social que prestarán el Servicio Integrado de Telemedicina en consulta externa y que se caracterizan por tener el equipo tecnológico requerido. Dentro de esta definición se incluyen a las Unidades Médicas Consultantes y Consultoras.
- 27. Usuario del Servicio Integrado de Telemedicina:** Afiliado, pensionado beneficiario o derechohabiente que hace uso del Servicio Integrado de Telemedicina.
- 28. Video consulta:** Interacciones que ocurren entre un médico y un paciente con el fin de proporcionar consulta médica remota, a través de video llamada.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DE PRESTACIONES EN SALUD  
SUBGERENTE

INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DE PRESTACIONES EN SALUD

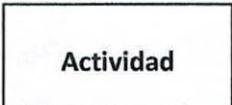
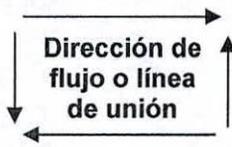
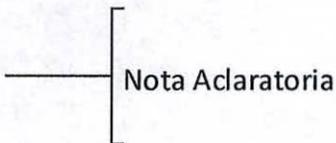
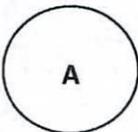
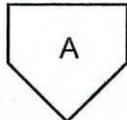
INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL  
SUBSECRETARÍA DE PRESTACIONES EN SALUD

25



Anexo 3:

Glosario de la simbología utilizada en Diagramas de Flujo

 <p>Actividad</p>	<b>Actividad:</b> Describe las operaciones o actividades que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
 <p>Dirección de flujo o línea de unión</p>	<b>Dirección de flujo o línea de unión:</b> Conecta los símbolos, señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
 <p>Decisión</p>	<b>Decisión o alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
 <p>Archivo Definitivo</p>	<b>Archivo definitivo:</b> Indica que se guarde un documento en forma permanente.
 <p>Nota Aclaratoria</p>	<b>Nota aclaratoria:</b> No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se le adiciona a una operación o actividad para dar una explicación de ella.
 <p>A</p>	<b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo, dentro de la misma hoja.
 <p>A</p>	<b>Conector de página:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

Handwritten signatures and official stamps are present in the bottom right corner of the page.



# Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Subgerencia de Prestaciones en Salud

La 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 novecientos cuarenta guión SPS diagonal dos mil veintiuno (940-SPS/2021) de fecha dos de diciembre de dos mil veintiuno**, la cual consta de dos hojas y del **"MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE TELEMEDICINA EN CONSULTA EXTERNA"** contenido en veinticuatro hojas, ambos documentos impresos únicamente en su lado anverso. En tal virtud, extendiendo, número, 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 diciembre de dos mil veintiuno.

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

