

PROCESO DE ATENCIÓN DE TELECONSULTA

Propósito

Implementar y estandarizar la organización del proceso de atención de Teleconsulta al HHV en todos los establecimientos que accedan a ella, para facilitar la gestión de la atención brindada y propiciar un escenario de mejora continua.

Alcance

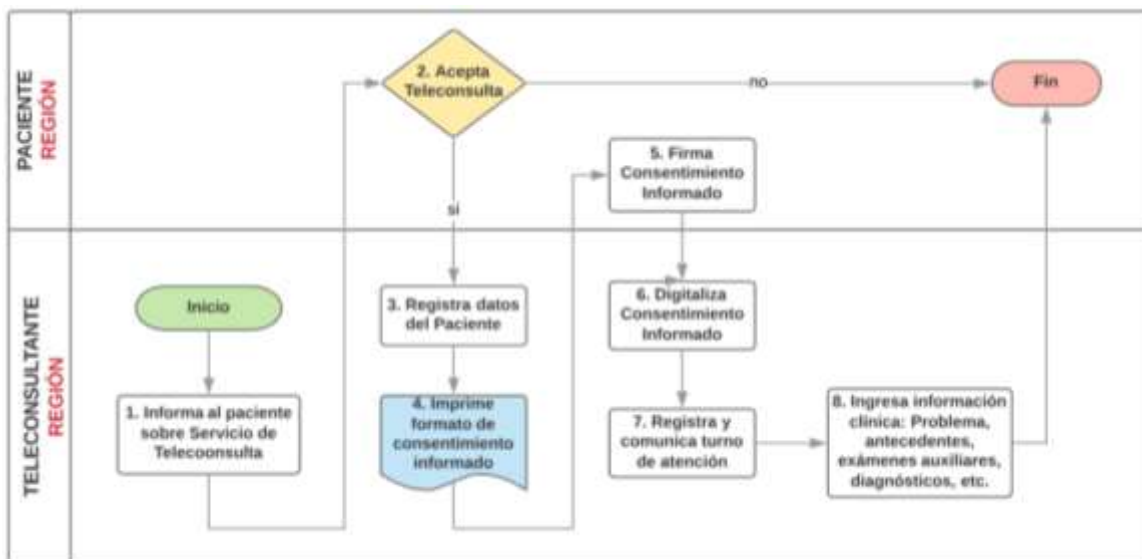
El alcance del proceso se clasifica como "sectorial", debido a que para su adecuada operatividad deben intervenir diversos actores de la red de atención, por lo que se vuelve necesaria la coordinación entre diferentes instituciones y unidades administrativas.

Operativización

Tiene 3 momentos:

I. Solicitud de una Teleconsulta

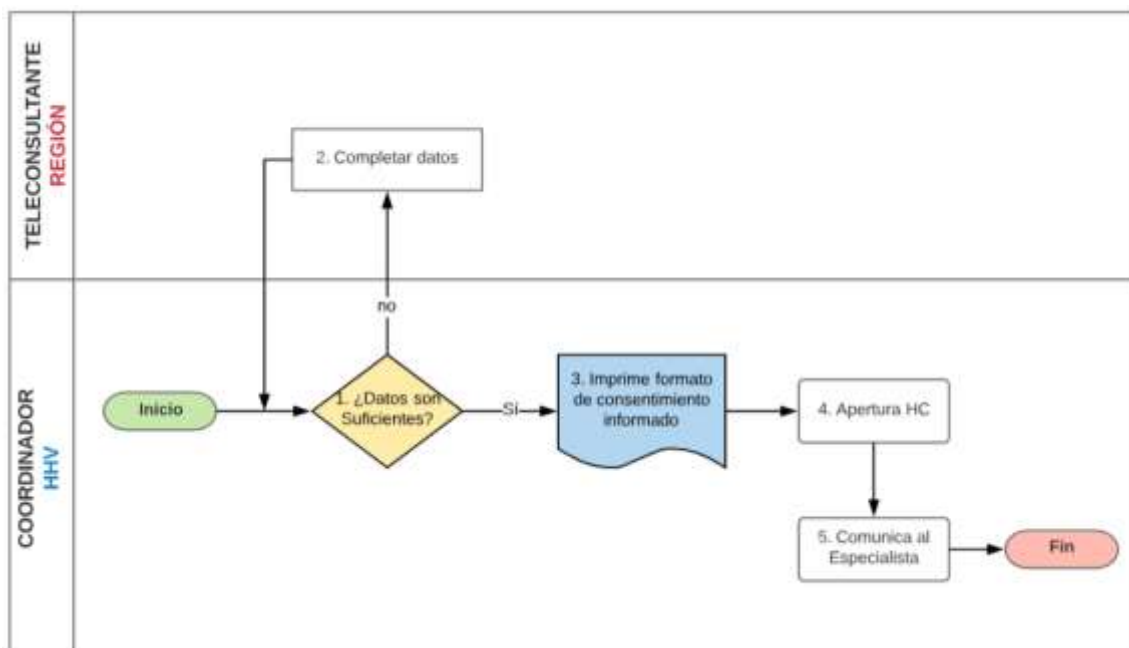
El Flujoograma empleado para el presente momento es el siguiente:



Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Informa al paciente sobre Servicio de Teleconsulta	Se informa al paciente de forma clara sobre el procedimiento a seguir para realizar la teleconsulta, con sus formatos, beneficios y limitantes, y que sus datos serán compartidos por internet con el personal del establecimientos consultor (HHV)	Médico consultante	Paciente informado
2	¿Acepta Teleconsulta?	En caso de ser si, seguir con el paso 3. En caso de ser no, finaliza la teleconsulta y continúa como una consulta convencional.	Médico consultante	-----
3	Registra datos del paciente	En formato impreso o en un sistema de registro informático web se ingresa los datos del paciente	Médico consultante	Expediente clínico disponible
4	Impresión del formato de consentimiento informado	Se imprime el formato de consentimiento informado para ser firmado por el paciente, apoderado o su representante legal	Médico consultante	Documentación requerida para atención
5	Firma consentimiento informado	Se orienta al paciente en la firma del consentimiento informado.	Médico consultante y Paciente	Documento disponible en centro consultante
6	Digitaliza consentimiento informado	El formato firmado, se escanea o se fotografía para ser enviado digitalmente al establecimiento consultor	Médico consultante	Documento disponible en centro consultor
7	Registra y comunica turno de atención	Revisa la fecha y disponibilidad de turno para la Teleconsulta, la concuerda con el paciente y registra su pedido. Comunica la fecha y hora de la nueva cita al paciente.	Médico consultante	Teleconsulta registrada.
8	Ingresar información Clínica	Completa la información clínica del paciente y la envía por correo o sistema web, (Problema, antecedentes, exámenes auxiliares, diagnósticos, etc.), así como la consulta que desea realizar al consultor	Médico consultante	Teleconsulta programada.

II. Verificación de solicitud de teleconsulta al INR

El Flujoograma empleado para el presente momento es el siguiente:



Nº	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	¿Datos de la solicitud son suficientes?	En caso de ser si, seguir con el paso 3. En caso de no ser suficientes, ver paso 2.	Coordinador en centro consultor	Paciente informado
2	Completa datos	Completar los datos que se requieran para la teleconsulta	Médico consultante	Datos completos para teleconsulta
3	Imprime formato de consentimiento informado	Se imprime el formato de consentimiento informado para la teleconsulta	Coordinador en centro consultor	documentación requerida para atención
4	Apertura HC	Coordina con Admisión la apertura de la HC	Coordinador en centro consultor	Historia Clínica
5	Comunica al consultor	Confirma al consultor la fecha y hora del turno para la atención de la teleconsulta.	Coordinador en centro consultor	Teleconsulta confirmada.

III. Atención de Teleconsulta

El Flujograma empleado para el presente momento es el siguiente:



N o	Secuencia de Actividades	Descripción de la actividad	Responsable	Resultado esperado
1	Inicia Videoconferencia	Realiza llamada de videoconferencia, prueba y ajusta audio y video	Responsable técnico del HHV	Videoconferencia adecuadamente conectada
2	Revisa datos del paciente	Evalúa situación del paciente con los datos registrados en el sistema, previo a la videoconferencia	Médico consultor	Consultor informado de la situación del paciente
3	Inicia Teleconsulta	Consultor se presenta ante el paciente y saluda al médico consultante e inicia la sesión	Médico consultor	Teleconsulta en desarrollo
4	Participa en Teleconsulta	Interactúa con el médico consultor	Médico consultante	Teleconsulta en desarrollo
5	Participa en Teleconsulta	Interactúa con el médico consultor	Paciente	Teleconsulta en desarrollo
6	¿Requiere referencia?	En caso de ser si, seguir con el paso 7. En caso de no requerir, ver paso 8.	Médico consultor	-----
7	Coordina con Oficina de Referencia	Llama a la Oficina de Referencia y la invita a participar en el acto de la videoconferencia	Coordinador	Oficina de referencia participa de teleconsulta e inicia su proceso de referencia

8	Brinda recomendaciones al consultante	Basado en sus conocimiento y experiencia, el consultor da las recomendaciones al consultante, para que maneje el caso en consulta	Médico consultor	Consultante orientado con Plan de manejo conjunto
9	Registra atención	Registra las recomendaciones brindadas en el aplicativo informático	Médico consultor	Teleconsulta registrada
10	¿Acepta las recomendaciones?	El consultante puede inhibirse de aplicar las recomendaciones si así lo determina. De ser ese el caso, finaliza la teleconsulta	Médico consultante	-----
11	Brinda indicaciones al paciente	Hace propias las recomendaciones del consultor y las transmite al paciente	Médico consultante	Plan de manejo conjunto