



# PASO a PASO para TELECONSULTAS entre establecimientos

HSI (Historia de Salud Integral)

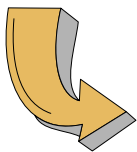
Telesalud



RN

Ministerio de  
Salud

# INTRODUCCIÓN



## Sobre teleconsultas

La presente guía sobre teleconsultas de segunda opinión con atención programada, está destinada a usuarios/as finales del módulo de teleconsultas de la Historia de Salud integrada. Se procede a realizar la demostración del paso a paso que deberán seguir las/os profesionales de la salud que implementen la teleconsultoría en sus espacios de trabajo. Particularmente, se abordará la teleconsulta de segunda opinión con atención de turnos programados.

Cabe destacar que la utilización del módulo de teleconsulta resulta una implementación enriquecedora para HSI, ya que la misma permite no solo el acceso a los servicios de atención sanitaria, sino que busca mejorar la calidad asistencial y favorecer la eficiencia organizativa del sistema de salud.

¿Por qué se habla de teleconsulta y no se utiliza el término de telemedicina? El último término hace alusión a la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la transferencia de información médica con diversos fines: diagnósticos, educativos y terapéuticos. Mientras que el término de telesalud permite en su definición la construcción de un paradigma más abarcativo que se vincula con mayor precisión a las posibilidades y necesidades de HSI.

Sin embargo, ¿Qué implica la Telesalud?

### La Teleconsulta comprende cuatro dimensiones

Teleconsultoría o telemedicina	Es la modalidad de atención que a través del uso de canales tecnológicos permite la resolución de problemas de salud a distancia en sus dos variantes: de primera y segunda opinión. En este componente es desde donde trabajaremos de aquí en adelante en el siguiente instructivo.
Telegestión	Permite llevar a cabo actividades a distancia para trabajar en forma operativa y colaborativa con los diferentes equipos sanitarios, promoviendo la vinculación intersectorial e interdisciplinaria.
Teleducación	Consiste en un formato innovador para la formación y educación continua tanto de los equipos de salud como de la comunidad en general a través de las TIC.
Teleinvestigación	Es el proceso sistemático, organizado y objetivo destinado a alcanzar nuevos conocimientos fehacientes sobre un hecho o fenómeno mediante el uso de las TIC.

#### Teleconsultas de segunda opinión:

El componente de teleconsultas de segunda opinión implica la interacción entre dos profesionales de los equipos de salud con o sin paciente presente en la consulta. Los Consultorios Virtuales permiten que los/as especialistas médicas/os o profesionales de la salud puedan realizar interconsultas virtuales con otros/as especialistas sobre la situación particular de un/a paciente. Son interconsultas a distancia en tiempo real con especialistas de diversos hospitales o establecimientos de salud con los/as que compartan líneas de cuidado.

En esta modalidad de atención, se lleva a cabo un proceso mediante el cual un profesional solicita una referencia para teleconsulta programada. Esta solicitud surge desde una consulta y solicitud de referencia, por lo que deberán existir para ello agendas de teleconsulta asociadas a líneas de cuidado destinadas para tal fin.

Sin embargo, ¿Entre qué profesionales o instituciones pueden realizar la solicitud y recepción de segunda opinión?

#### Sobre líneas de cuidado:

Este concepto propone una continuidad en la atención de los cuidados, definida ésta como el grado en que una serie de eventos discretos del cuidado de la salud son experimentados por las personas como coherentes y conectados entre sí en el tiempo, y son congruentes con sus necesidades y preferencias en salud (OPS, 2010). En este sentido, las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs) y particularmente la interconsulta entre especialidades, promueve la continuidad en los cuidados de determinados padecimientos y garantiza una mejor coordinación entre los distintos equipos de salud y niveles asistenciales a la vez que permite un uso más eficiente de recursos y profesionales.

Tal como se detalló previamente, para que pueda coordinarse la teleconsulta, los profesionales deberán contar con agendas adheridas a líneas de cuidado que compartan entre establecimientos que interconsulten.

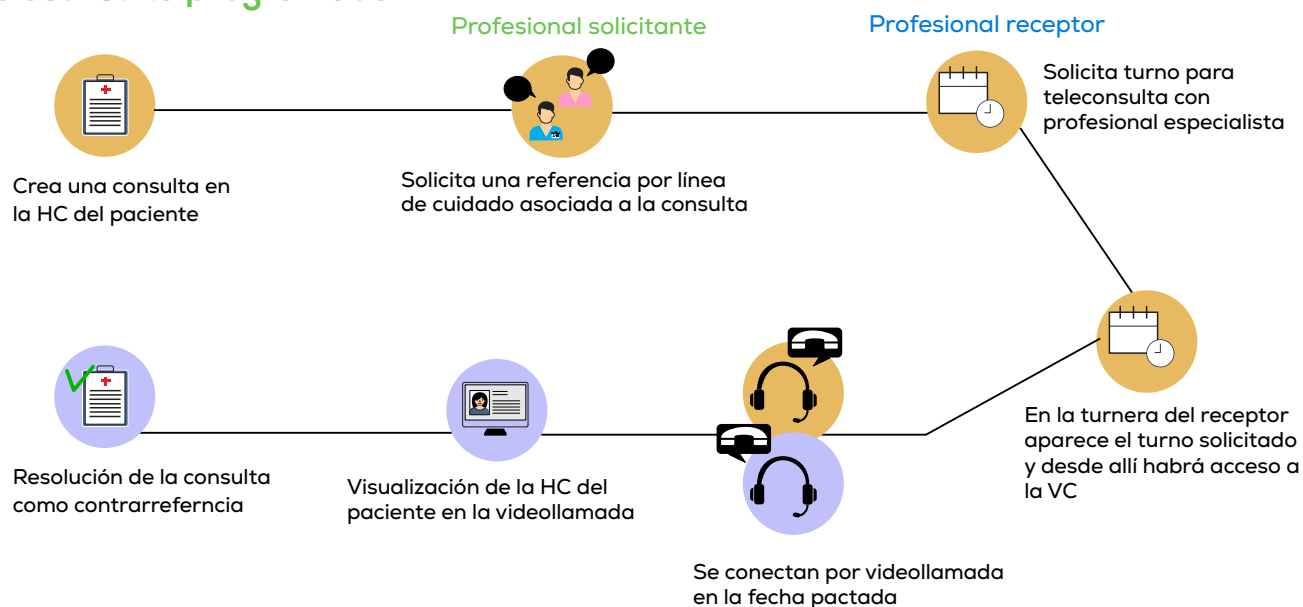
#### Ejemplos:

Línea de cuidado:

➤ Teleinterconsulta

## FLUJO DE ATENCIÓN

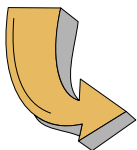
### Teleconsulta programada



Tal como se planteó anteriormente, para que un especialista médico pueda recibir interconsultas virtuales en el marco de la teleconsulta de HSI, deberá tener una agenda personal configurada con turnos disponibles para teleconsulta de segunda opinión. La configuración de la turnera la realizará personal administrativo que tenga el rol de administrador de agendas dentro del sistema de HSI.

Una vez configurada la agenda adherida a una línea de cuidado y explicitando la teleconsulta de segunda opinión, el profesional ya podrá recibir los turnos asignados por otros profesionales.

## Paso a paso para el profesional que SOLICITA una consulta de segunda opinión



El profesional que desea realizar una solicitud de referencia debe tener en cuenta la línea de cuidado con la que se va a trabajar, el problema y la especialidad a la que le va a hacer la referencia.

Si desea realizar la Teleconsulta en modalidad “Asincrónica” especificarlo en el campo “Resumen de referencia solicitada”

Con la finalidad de agregar una solicitud de referencia, el profesional de la salud deberá ingresar desde la Historia Clínica del paciente a una nueva consulta en donde se le habilitará la opción de seleccionar una solicitud de referencia.

Una vez ingrese allí, se abrirá una pestaña donde se deberá indicar: el origen de esa referencia (completando los campos de partido, hospital, problema asociado y criterio de priorización) y el destino de la referencia que se solicita (allí se deberá hacer click donde indica que es por línea de cuidado, la especialidad que se requiere y el tipo de referencia). Luego, se seleccionará el partido y hospital receptor en el que se desea buscar turnos disponibles.

Asimismo, será posible completar un campo de texto libre con un resumen de la referencia solicitada y además podrán adjuntarse archivos en caso de ser necesario.

OFERTA POR PROFESIONAL
OFERTA EN INSTITUCIÓN
OFERTA EN RED DE ATENCIÓN
SOLICITUDES

Seleccione los criterios para la búsqueda de turnos disponibles por institución:

**Tipo de atención**

☒ Consulta
☐ Práctica/Procedimiento

**Especialidad**

Especialidad

**Modalidad de atención**

☐ Presencial
☒ Teleconsulta con paciente

**Días disponibles**

☒ Lun
☒ Mar
☒ Mié
☒ Jue
☒ Vie
☐ Sáb
☐ Dom

**Rango horario**

07:00
hs. a
08:00
hs.

**Período de búsqueda:**

Fecha de inicio \*
Fecha de fin

28/09/2023
19/10/2023

Una vez se haya realizado la solicitud de referencia desde la Historia Clínica del paciente, el profesional que solicita la teleconsulta de segunda opinión, deberá dirigirse al módulo de gestión de turnos y hacer click en la solapa oferta de red de atención para asignar un turno de los disponibles en la turnera digital del especialista médico receptor de la teleconsulta.

Para ello, el profesional deberá completar los campos de: línea de cuidado, especialidad, se seleccionará la modalidad de atención teleconsulta de segunda opinión y se buscará el profesional receptor indicando el partido destino, la institución y la fecha de inicio de la búsqueda del turno.

Cuando se hayan completado los datos, se hará click en buscar turnos y se habilitará automáticamente un listado con los turnos disponibles donde se detalla: el día y la hora, la institución destino, el partido, el especialista médico, la especialidad y el consultorio.

Según la conveniencia de los turnos disponibles, el profesional que solicita una segunda opinión, hará click en asignar turno. De manera automática se abrirá una pestaña para completar los datos del paciente por el que se quiere hacer la teleconsulta de segunda opinión.

**Nuevo turno**  
domingo, 1 de octubre de 2023 • 21:15hs

**1** Búsqueda de paciente

Tipo de documento \*

DNI

Nº de documento \*

Sexo  
☐ Femenino ☐ Masculino ☐ X

ID del paciente

Cancelar Buscar

**Nuevo turno**  
domingo, 1 de octubre de 2023 • 21:15hs

**2** Información paciente

ID del paciente: 319  
prueba, paciente - 11111111

Cobertura Médica

Prefijo Número Telefónico

Email

Volver Confirmar

**Nuevo turno**  
sábado, 30 de septiembre de 2023 • 21:30hs

**3** Referencia

Búsqueda de paciente Información paciente Referencia

Referencia asociada \*

Mail del profesional solicitante \*

Volver

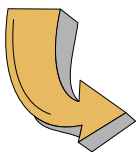
Cancelar Continuar

Para la asignación del turno, el profesional solicitante luego de hacer click en asignar turno una vez decida el día y horario de conveniencia, deberá completar los datos del paciente y de la solicitud. Para ello, se habilitará una pestaña que cuenta con tres pasos para completar con: datos del paciente, información e información de referencia.

Dentro del primer paso: paciente, se deberá buscar el usuario por número de documento. A partir de la interoperabilidad con RENAPER, el sistema con un conjunto de datos mínimos (tipo y número de documento y sexo que se encuentra en el documento) encuentra al paciente y toma los datos disponibles para no tener que completarlos manualmente. Cuando el sistema encuentra al paciente, el profesional deberá indicar la obra social del mismo y el número de teléfono. Al hacer click en siguiente, se habilitará el último paso requerido donde habrá que completar la referencia asociada y el mail del profesional que está realizando la solicitud de segunda opinión. Este último paso es fundamental, ya que el profesional solicitante de la referencia va a poder ingresar a la videoconferencia con el especialista receptor a través del link de videollamada que le llegará a través de su correo electrónico que indicó en ese paso.



## Paso a paso para el profesional que RECIBE una consulta de segunda opinión:



El especialista médico/a que posee en su agenda turnos disponibles para teleconsulta de segunda opinión, tendrá en su agenda personal la asignación de los turnos solicitados por otras/os profesionales en color violeta. De esta manera, es una misma agenda para todos los turnos del especialista (sean o no de teleconsulta) que se diferencian por el color del turno.

Con el contorno en violeta (se puede cambiar el color de la etiqueta para diferenciarlo del turno principal) aparecerán los turnos de segunda opinión.



Al momento de tener que ingresar a la videollamada, ya que es el día y hora planeados, el especialista médico hará click en el turno disponible en su turnera y automáticamente le habilitará una pestaña con los datos del paciente y de la videollamada.

Ver historia clínica

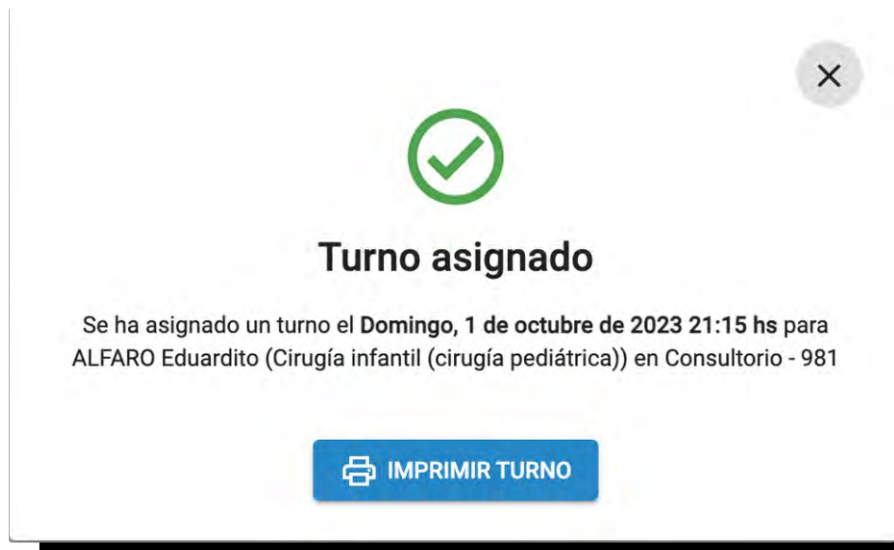
Cobertura Médica  
Sin información  
Teléfono  
(22) 222222  
[Editar información del paciente](#)

IMPRIMIR TURNO

**Turno**  
Sábado, 30 de Septiembre de 2023  
21:30 hs  
**Teleconsulta con segunda opinión**  
\*solicitado como turno protegido  
Asignado por  
MENDOZA autopercibido - 29/09/2023 16:39hs.  
**Unirse a la teleconsulta**  
<https://jitsi.lamansys.ar/afa26214-3a79-4aac-bdbe-1f36d76e1941>

Estado de turno

CANCELAR TURNO



El turno quedará registrado en la agenda del profesional receptor una vez que el profesional solicitante de la referencia haga click en confirmar.

Los datos del turno podrán ser impresos en caso de requerirlo. Luego, el profesional que requirió la referencia ingresará en la hora y el día estipulados por el turno asignado a la videoconferencia con el link que recibió al correo electrónico, para realizar la interconsulta con el especialista solicitado.

Allí, se encuentran disponibles los datos personales del paciente (nombre, apellido, DNI e ID de HSI, el número de teléfono y la cobertura médica). La cobertura y el teléfono pueden editarse haciendo click en editar información del paciente. Asimismo, dentro de la pestaña se encuentran los datos del turno: día, hora y link para unirse a la teleconsulta. Además, para que quede registrada la atención o falta del profesional solicitante, el especialista médico podrá seleccionar el estado del turno (ausente, en sala, confirmado, etc.). Con la finalidad de comenzar la videoconferencia, el especialista deberá hacer click donde indica unirse a la videollamada automáticamente le abrirá una pestaña con la teleconsulta con el profesional solicitante.

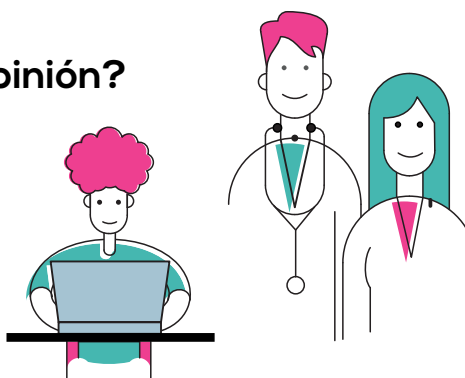
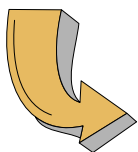
El especialista médico deberá responder la solicitud de referencia con una contrarreferencia que completará donde indica ver historia clínica, botón que se encuentra debajo del nombre y apellido del paciente dentro del turno.

Problema	Severidad	Desde
Otalgia derecha		27/01/2025
Tos		09/12/2024
Registro de odontograma	Leve	24/05/2024

Al momento de estar en la teleconsulta, con la cámara disponible (tal como se observa en la imagen en la esquina inferior izquierda de la pantalla), el especialista médico que pudo ingresar a la Historia clínica del paciente desde la pestaña del turno, deberá realizar una respuesta a la referencia solicitada a través de una contrarreferencia. Para ello, desde la Historia Clínica, deberá hacer click en nueva consulta, botón que se encuentra en la esquina superior derecha de la pantalla, y se abrirán campos para completar en el marco de una nueva consulta.

Allí, se completarán el motivo de consulta, el problema, la evolución en un campo de texto libre, se podrán adjuntar documentos, se completarán los datos antropométricos, los signos vitales, los antecedentes familiares y los campos requeridos. Al finalizar, se indicará confirmar consulta.

## ¿Qué profesionales forman parte de la teleconsulta de la segunda opinión?



Dentro del circuito de información de teleconsulta de segunda opinión se encuentran dos profesionales fundamentales para todo el proceso:

- **Un profesional** que requiere la referencia o interconsulta de otro profesional para trabajar sobre un paciente en particular.

- **Un profesional o especialista médico** que pueda realizar una contrarreferencia a esa solicitud propuesta anteriormente.

En este sentido, el profesional solicitante de la referencia, es quien asigna un turno del listado de turnos disponibles por el otro profesional que recepciona la consulta y luego, a través de una videoconferencia, se comunican ambos profesionales.

Dentro de la videollamada, no es requisito que se encuentre presente el paciente, por lo que ambos profesionales o especialistas pueden acordar a través de la HSI un encuentro a través de la asignación de un turno que les sea de conveniencia a los/as dos.

De esta manera, en las teleconsultas dentro de HSI se hablará de **SOLICITUD y RECEPCIÓN**. La primera se refiere al requerimiento que realiza un profesional de una interconsulta virtual con otro profesional especialista. Mientras que la recepción hace alusión a la aceptación de un especialista médico a la consulta previamente programada de la solicitud de referencia. Quien recibe la consulta es quien evoluciona al paciente a través de una contrarreferencia.

En caso de realizar una TELECONSULTA a un establecimiento que no tenga “HSI” deberá utilizar la “PLATAFORMA DE TELESALUD Y COMUNICACIÓN A DISTANCIA”

Telesalud



Ministerio de  
Salud

