

Sistema único de habilitación en salud

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN MODALIDAD DE TELEMEDICINA

CÁPSULA

#10



NOVIEMBRE 2024

🩺 Cápsula de Calidad #10- Sistema Único de Habilitación en salud

Prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina

La Modalidad telemedicina es la forma de prestar un servicio de salud a distancia, en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación que les permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios de salud a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.

Esta modalidad brinda ventajas como disminución de tiempo y costos en desplazamientos, accesibilidad especialmente en comunidades lejanas o con condiciones topográficas complejas, diagnóstico y tratamiento más rápido, acompañamiento a los pacientes por parte de familiares o encargados durante la consulta, entre otras, lo que permite mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios, porque:

¡Hacer las cosas bien, trae cosas buenas!



¿Qué debe tener en cuenta para la apertura en la modalidad de telemedicina?

Los prestadores nuevos o aquellos que vayan a abrir un servicio nuevo en esta modalidad deben realizar el trámite presencial ante la Secretaría correspondiente.

Los prestadores con servicios habilitados que deseen realizar apertura de la modalidad de telemedicina deberán realizar la novedad de apertura de esta modalidad a través del trámite en línea.



Los prestadores que habiliten servicios de salud en modalidad de telemedicina deben realizar la autoevaluación y garantizar el cumplimiento de todos los estándares y criterios que les apliquen, contenidos en el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud adoptado por la Resolución 3100/2019 y demás normatividad.

Cápsula de Calidad #10- Sistema Único de Habilitación en salud Prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina

¿Qué debo tener en cuenta para la Inscripción como prestador?

Cuando realice la inscripción de prestador, adicional a los requisitos establecidos en la [Resolución 3100 de 2019](#) y la [Resolución 544 de 2023](#), para la habilitación de servicios de salud en la modalidad de telemedicina, debe presentar los siguientes documentos según corresponda.

✓ Prestador remitior

- Copia impresa del contrato o convenio con el prestador de referencia inscrito en el REPS, con una relación de los servicios de salud que le garantizará al prestador remitior. Cuando el prestador de referencia sea del mismo prestador deberá presentar documento con la relación de los servicios de salud que garantizará al prestador remitior.
- Copia impresa de la certificación de conexión a internet, que soporte el método de comunicación sincrónico o asincrónico, según sea el caso. **(no aplica factura de pago ni contrato con empresa que brinda el internet)**
- Documento firmado por un ingeniero de sistemas con tarjeta profesional vigente, que certifique el cumplimiento de las responsabilidades determinadas para el uso de plataformas tecnológicas en telemedicina. **(Artículo 22 de la Resolución 2654 de 2019)**.

✓ Prestador de referencia

- Copia impresa de la certificación de conexión a internet, que soporte el método de comunicación sincrónico o asincrónico según sea el caso.
- Documento firmado por un ingeniero de sistemas con tarjeta profesional vigente, que certifica el cumplimiento de las responsabilidades determinadas para el uso de plataformas tecnológicas en telemedicina.

.....

¿Cuál es la clasificación de los prestadores de Telemedicina?

Los prestadores que ofertan servicios de salud bajo la modalidad de telemedicina lo podrán hacer como prestador remitior o prestador de referencia o como ambos:

Prestador remitior: Es el prestador de servicios de salud, que cuenta con tecnologías de información y comunicación que le permiten enviar y recibir información para prestar servicios o ser apoyado por otro prestador y debe cumplir los estándares y criterios definidos en el manual de Inscripción de Prestadores para el servicio que oferte. Generalmente es quien cuenta con el paciente en su sede.

Prestador de referencia: Es el prestador de servicios de salud que cuenta con el talento humano en salud capacitado y con las tecnologías de información y de comunicaciones suficientes y necesarias para brindar a distancia el apoyo en cualquiera de las fases de la atención en salud requerido por un usuario o uno o más prestadores remitiores.

Cápsula de Calidad #10- Sistema Único de Habilitación en salud Prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina

¿Cuáles son las Categorías que presenta la telemedicina?

✓ **Telemedicina Interactiva:** Realizada mediante una herramienta de videollamada en tiempo real entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la prestación de servicios de salud en cualquiera de sus fases. El prestador debe cumplir los criterios de prestador de referencia.



✓ **Telemedicina No interactiva:** Realizada mediante comunicación asincrónica entre un profesional de la salud de un prestador y un usuario, para la provisión de un servicio de salud que no requiere respuesta inmediata. El prestador debe cumplir los criterios de prestador de referencia.

✓ **Teleexperticia:** Relación a distancia con método de comunicación sincrónico o asincrónico para la provisión de un servicio de salud en cualquiera de sus componentes, utilizando tecnologías de información y comunicación entre: - Dos profesionales de la salud, uno de los cuales atiende presencialmente al usuario y otro que atiende a distancia. - Personal de salud no profesional, esto es, técnico, tecnólogo o auxiliar, que atiende presencialmente al usuario y un profesional de la salud a distancia. - Profesionales de la salud que en junta médica realizan una interconsulta o una asesoría solicitada por el médico tratante, teniendo en cuenta las condiciones clínico-patológicas del paciente. El prestador que oferte servicios en esta categoría cumple con los criterios de prestador de referencia o remitir según los procedimientos que documente en el estándar de procesos prioritarios.

✓ **Telemonitoreo:** Relación entre el personal de la salud de un prestador de servicios y un usuario en cualquier lugar donde este se encuentre, a través de una infraestructura tecnológica que recopila y transmite a distancia datos clínicos, para que el prestador realice seguimiento y revisión clínica y proporcione una respuesta relacionada con tales datos. El telemonitoreo podrá realizarse con método de comunicación sincrónica o asincrónica. Se excluye de este concepto el monitoreo realizado entre los servicios ubicados en una misma sede del prestador. El prestador que oferte servicios en esta categoría debe cumplir los criterios de prestador de referencia o remitir según los procedimientos que documente en el estándar de procesos prioritarios.

Cápsula de Calidad #10- Sistema Único de Habilitación en salud Prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina

¿Cuáles son las especificidades de la modalidad de telemedicina?

- La habilitación de servicios de salud en la modalidad de telemedicina como prestador de referencia, produce efectos en todo el territorio nacional, sin que se requiera habilitación en cada una de las secretarías de salud donde se encuentren ubicadas cada una las sedes de los prestadores remitores a los que apoya o de los pacientes que atiende en la categoría de telemedicina interactiva y no interactiva.
- La habilitación de servicios en la modalidad de telemedicina como prestador remitente, se debe realizar en cada una de las secretarías de salud departamental o distrital, donde decida ofertar los servicios. El prestador remitente debe contar con un prestador de referencia con los servicios de salud habilitados que correspondan con el servicio que le va a prestar a distancia.
- Cuando un prestador de servicios de salud actúe simultáneamente como prestador remitente y como prestador de referencia, debe cumplir con todos los estándares que le sean aplicables.
- La prestación de servicios en modalidad de telemedicina podrá usar métodos de comunicación de información sincrónica o asincrónica según se determine en cada servicio.

- ✓ Método de comunicación asincrónico. Los textos, imágenes y datos son transmitidos sin necesidad de que la persona que emite y quien recibe, estén presentes en tiempo real.
- ✓ Método de comunicación sincrónico. Tanto el que emite la comunicación como el que la recibe, se encuentran presentes en sus equipos de cómputo o de procesamiento de datos, en el mismo momento de la emisión de la información. Es una transmisión en vivo y en directo, en línea y en tiempo real.



- La prestación de servicios de salud bajo la modalidad de telemedicina por un prestador de servicios de salud extranjero puede efectuarse si este tiene en el territorio nacional un prestador de servicios de salud inscrito y con servicios habilitados en la modalidad de telemedicina, que cumpla con lo establecido en la [Resolución 2654 de 2019](#) o la norma que la modifique o sustituya. El español es el idioma oficial para el intercambio de información y el registro en la historia clínica y dicho personal de la salud extranjero debe cumplir con el estándar de talento humano de la [Resolución 3100 de 2019](#).

Capítulo de Calidad #10- Sistema Único de Habilitación en salud Prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina

¿Para la prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina qué criterios debo cumplir?

- El talento humano que presta directamente un servicio de salud bajo la modalidad de telemedicina cuenta con constancia de asistencia en las acciones de formación continua en el manejo de la tecnología utilizada por el prestador, los procesos y herramientas inherentes a la prestación de servicios bajo esta modalidad.
- Las plataformas tecnológicas utilizadas deben garantizar la seguridad, privacidad de la información, protección de datos y disponibilidad permanente, cumpliendo con lo establecido en la normatividad o lineamientos que regulen la materia.
- El prestador que ofrezca sus servicios exclusivamente en la modalidad de telemedicina como prestador de referencia, cuenta con Ambiente exclusivo para la realización de la atención a distancia que garantiza la **privacidad y la confidencialidad durante la atención**, la seguridad de los equipos frente a la extracción no autorizada y condiciones ambientales para su correcto funcionamiento, libre de interferencias visuales y sonoras.
- Las pantallas o monitores grado médico utilizados en la atención de la modalidad de telemedicina, para **el despliegue de imágenes** deben cumplir con las características establecidas en el Manual de Inscripción de Prestadores de Servicios y Habilitación de Servicios de Salud, para garantizar la interpretación adecuada de la información y deben ubicarse en la sede declarada por el prestador.



Prestador Remisor: Las pantallas o monitores grado médico utilizados para el despliegue de imágenes cuentan con una distancia máxima de 0.25 milímetros entre píxeles (dot pitch), para garantizar la interpretación adecuada de la información recibida.



Prestador de Referencia: Las pantallas o monitores grado médico utilizados para el despliegue de imágenes cuentan con una distancia máxima de 0.19 milímetros entre píxeles (dot pitch), resolución mínima de 1024 x 768 píxeles, como mínimo una ratio de contraste de 500:1 y mínimo de luminancia (brillo) de 250 cd/m² que permita garantizar la interpretación adecuada de la información recibida.



Cápsula de Calidad #10- Sistema Único de Habilitación en salud Prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina



- No es obligatorio grabar la atención prestada al paciente, pero la plataforma utilizada debe contar con la opción de poder grabar y cuando la videoconferencia sea grabada el prestador de servicios de salud debe solicitar autorización al usuario y al profesional de salud y contemplar todos los criterios de seguridad informática, que permitan resguardar adecuadamente la confidencialidad y privacidad del paciente, adicional este archivo se tratara como un registro parte de historia clínica, por lo tanto debe cumplir con los tiempos de custodia y archivo, definidos en la normatividad vigente.

- La prescripción de medicamentos por el profesional autorizado solo podrá realizarse en las categorías de telemedicina interactiva y teleexpertise sincrónica. Cada profesional será responsable por la prescripción que realice. En el marco de la autonomía, el profesional podrá abstenerse de realizarla. La formulación de medicamentos de control especial debe realizarse en el recetario oficial, según lo establecido en la [Resolución 1478 de 2006](#).

- Los prestadores de servicios de salud que oferten servicios de salud en la modalidad de telemedicina (remisor y de referencia) deberán garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad y fiabilidad de los datos y utilizar las técnicas necesarias para evitar el riesgo a la suplantación, alteración, pérdida de confidencialidad y cualquier acceso indebido o fraudulento o no autorizado a la misma, de acuerdo con lo establecido en la normatividad expedida por el Archivo General de la Nación, la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones, de conformidad con la [Ley 1581 de 2012](#), sus normas reglamentarias y las disposiciones que las modifiquen adicionen o sustituyan.

- Todos los eventos y transacciones que se realicen con ocasión de la prestación de servicios en la modalidad de telemedicina deben documentarse, almacenarse y son parte integral de la historia clínica.

- Se debe contar con Plan de contingencia en caso de fallas del sistema activo o pérdida de datos.

- La firma electrónica o la firma digital del profesional de la salud que se utilice en cualquiera de los documentos generados en los procesos de atención con Telesalud o telemedicina, tendrá plena validez siempre y cuando la misma cumpla con los requisitos establecidos en la normatividad vigente, como la [Ley 527 de 1999](#), y el [Decreto 1074 de 2015](#).



Cápsula de Calidad #10- Sistema Único de Habilitación en salud Prestación de servicios de salud en modalidad de telemedicina

- El profesional de la salud asumirá la responsabilidad del diagnóstico, concepto, tratamiento e intervenciones ordenadas. En el marco de su autonomía el profesional de la salud podrá abstenerse o cancelar la atención en esta modalidad fundamentando las razones de tal decisión.
- Las plataformas tecnológicas deberán cumplir con los estándares de interoperabilidad que se establezcan tanto en contenidos como en el intercambio electrónico de datos, de acuerdo a la normatividad que regule la materia, como la Resolución 866 de 2021.
- Cuando las plataformas tecnológicas o los dispositivos electrónicos sean de terceros, será responsabilidad de los prestadores verificar las condiciones de seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos que se recogen, transmitan y del tratamiento que se les dé.
- Los prestadores que cuenten con servicios de salud en modalidad de Telemedicina deben contar con las certificaciones de ingeniero Biomédico e Ingeniero de Sistemas con tarjeta profesional vigente según corresponda, para dar cumplimiento a lo establecido en los Estándar de Dotación e Historia Clínica y Registros.
- El responsable de una actividad de Telesalud o telemedicina debe obtener el Consentimiento Informado, en los casos que aplique, del paciente o usuario o de su representante e informar a estos, cómo funciona la atención mediante el uso de tecnologías de la información y comunicaciones, el alcance, beneficios, responsabilidades, el manejo de la privacidad y confidencialidad, manejo de sus datos personales, protocolos de contacto según la categoría de telemedicina que se use, las condiciones para prescripción de tecnologías en salud, procedimientos a seguir en situaciones de emergencia o por fallas tecnológicas incluidas las de comunicación y riesgos de violaciones de la confidencialidad durante las consultas virtuales, entre otros.
- Se dejará constancia del consentimiento en la historia clínica de la persona, quien, con su firma, digital, electrónica o manuscrita según el caso, declarará que comprendió la información entregada y que aceptó ser atendido en esta modalidad.



Fuente:

- [Ley 527 de 1999](#)
- [Ley 1419 de 2010](#)
- [Ley 1581 de 2012](#)
- [Resolución 1478 de 2006](#)
- [Decreto 1074 de 2015](#)
- [Resolución 2654 de 2019](#)
- [Resolución 3100 de 2019](#)
- [Resolución 866 de 2021](#)



Subsecretario de Servicios de Salud y Aseguramiento
Luis Alexander Moscoso Daza

Directora de Calidad de Servicios de Salud
Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda

Subdirectora de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud
Doris Marcela Díaz Ramírez

Equipo Técnico

Leilann Dennisse Vergara Vaca

Diagramación:

Alice Magdeya Ríos Herrera

Heidi Rocío Martínez Rojas

Secretaría Distrital de Salud

Carrera 32 # 12 – 81

Conmutador: 364 9090

Bogotá, D. C. - 2024

www.saludcapital.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD

