

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA PROGRAMACION, EJECUCION Y FACTURACION DE UNA VIDEOCONSULTA

1- Consideraciones previas

Dada la actual situación, de aislamiento social, preventivo y obligatorio establecido por decreto del Poder Ejecutivo Nacional <u>Decreto N° 297/20</u>, debido a la pandemia por COVID-19, considerando además la resolución <u>282/2020 - SSSALUD</u> de la Superintendencia de Servicios de Salud, el Colegio Médico de Tucumán ha implementado una plataforma que permite la programación, ejecución y facturación de video-consultas, con fines asistenciales orientativos, que permita a sus socios el contacto remoto con sus pacientes, siguiendo criterio de "elegibilidad", sin pretender reemplazar el acto médico presencial ni llevar adelante actividades diagnosticas ni terapéuticas directas, siguiendo las recomendaciones comúnmente aceptadas en la práctica de la telemedicina, relacionadas a la seguridad y confidencialidad del acto.

La American Telemedicine Association, considera a la telemedicina "como el intercambio de información médica de un lugar a otro, usando las vías de comunicación electrónicas, para la salud y educación del paciente o el proveedor de los servicios sanitarios y con el objetivo de mejorar la asistencia del paciente". La telemedicina no es sólo tecnología; es un "proceso de atención médica a distancia".

La Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) (1) facilita a los países el uso de salas virtuales para la comunicación en línea. En numerosas instituciones de varios países se está adquiriendo progresivamente una valiosa experiencia en este campo.

El presente documento tiene como objetivo describir en forma detallada los procedimientos que formalizan el proceso de la video-consulta, desde su programación, pasando por la aceptación del profesional, la intervención del financiador, hasta la presentación de los resúmenes de producción, para los fines que se consideren necesarios, entre ellos, el procedimiento de facturación de las prestaciones de video-consulta a las entidades financiadoras pertenecientes al sector de la seguridad social.

¹ http://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=1291:telemedicinaherramienta-atencion-calidad-grandes-distancias&Itemid=224)

La plataforma implementada se encuentra estructura sobre un procedimiento compuesto por 5 etapas:

<u>A)-SOLICITUD DE LA VIDEOCONSULTA</u>: En la que el paciente busca en la plataforma a su especialista de confianza y solicita al mismo la programación de un turno para video-consulta.

<u>B)-COMUNICACIÓN AL PROFESIONAL</u>: La plataforma comunicará al profesional la solicitud de video-consulta. Este podrá aceptar o rechazar la solicitud, siguiendo ciertos criterios de *"elegibilidad"*.

<u>C)-COMUNICACIÓN A LA COBERTURA Y AUTORIZACION</u>: En la cual se envía a la obra social o prepaga, información sobre la video-consulta programada. La obra social podrá rechazar la solicitud de la video-consulta previamente a la ejecución de la misma.

<u>D)-EJECUCION DE LA VIDEOCONSULTA</u>: En la que se lleva a cabo efectivamente la video-llamada.

<u>E)-GENERACION DE RESUMENES PARA FACTURACION</u>: En la que se emiten la planilla resumen como documentación de respaldo.

2- Solicitud de una video-consulta

El paciente ingresara al sitio del Colegio Médico de Tucumán, y hace uso de la opción creada a los fines de solicitar un turno para video-consulta:

Manual de procedimiento para la programación, ejecución y facturación de una video-consulta



El paciente ingresará al denominado "portal del paciente", donde podrá elegir el especialista, buscando por su apellido y nombre, por la especialidad y/o localidad.

	Registrarme Iniciar sesión
Encontrá tu especialista y solicitá un	turno
Uideoconsulta Turno presencial	
Buscá por apellido y nombre	
por Especialidad	
por Localidad	
Buscar	
DEDIATDAS EN SAM MICHEL DE THOUMAN DEDIATDAS EN VEDRA BHENA - CINECOLOGOS	
PEDIATRAS EN SAN MIGDEL DE TOCOMAN PEDIATRAS EN TERBA BUENA GINECOLUGUS	EN SAN MISUEL DE TUCUMAN, TRAUMATOLOGUS EN SAN MISUEL DE TUCUMAN, CARUTOLOGUS EN SAN MISUEL DE TUCUMAN

Previo a proceder a solicitar efectivamente una video-consulta, el paciente deberá registrarse en la plataforma, cargando sus datos personales y los de su cobertura (Plan, numero de afiliado, entre otros datos), y generando una contraseña que utilizara cada vez que haga uso de la plataforma.

Una vez elegido el profesional, el paciente deberá contestar una serie de preguntas para caracterizar su necesidad y comenzar a perfilar su "elegibilidad".

Las preguntas a contestar son:

- <u>Momento</u> conveniente para realizar la videoconsulta. Se le da al paciente simplemente la opción de "lo antes posible" ó "puede esperar".
- <u>Para quién</u> es el turno. Para el caso de que el turno de video-consulta sea para alguien del grupo familiar o un tercero, diferente al usuario identificado en el sistema.
- <u>Motivo</u> de la consulta. El paciente debe describir con texto libre el motivo que origina la necesidad de programar la video-consulta.
- Debe contestar por <u>síntomas febriles</u> que pudieran ser compatibles con COVID-19, ya sean propias o de personas con las que mantuvo contacto estrecho últimamente.
- Por último, el paciente identificará <u>su cobertura</u>, confirmando la ya registrada en el sistema o ingresando la misma por primera vez. En cualquier caso, se contará con la información correpsondiente a Nombre de la cobertura, Plan y numero de afiliado.

MP: 7777	itar VideoConsulta Enviar mensaje
¿Cuándo?	
O Lo antes posible, hoy o mañana	O Puedo esperar, próximos días
¿Para quién es el turno?	
O Para mí O Para otra persona	
¿Cuál es el motivo de la consulta?	
· El popiante tiono fichro too, dificulto	ad para receirar, a ha actada an contacta actracha can alguían con actac cíntamac?
ZEI paciente tiene nebre, tos, diriculta	io para respirar, o na estado en contacto estrecho con alguien con estos sintomas?
¿Cuál es su cobertura? O PARTICULAR O TV SALUD	O OTRA
Aceptar	Cancelar

3- Comunicación al profesional

Completado los datos de la solicitud de <u>video-consulta</u> la plataforma enviara al profesional elegido correo electrónico y un mensaje de texto (SMS) informando sobre la solicitud registrada, y dará la posibilidad de aceptar o rechazar la misma.



Fecha Solicitud	20/05/2020 04:21 bs
Solicitante	PEDRO JOSE TOMAS - (DNI: 24298836)
Cobertura	TV SALUD
Para cuándo?	Lo antes posible
Para quién?	PEDRO JOSE TOMAS - (DNI: 24298836)
Motivo	FUERTES CALAMBRES NOCTURNOS
Sintomas febriles	No
Aceptar y Progra	mar Rechazar Solicitud

En caso de aceptar, deberá proceder a programar la misma. En caso de rechazo, deberá ingresar el motivo de dicho rechazo.

RESE FECHA Y H	IORA PARA LA	VIDEOCONSULTA
a: Hoy	Mañana	Otro día
ar Video Consulta		Resolver después
	RESE FECHA Y H a: Hoy	RESE FECHA Y HORA PARA LA a: Hoy Mañana

Los motivos de rechazo están preestablecidos, dando igualmente al profesional la posibilidad de ingresar otros motivos con texto libre.



Si la Video-consulta es aceptada y programada por el profesional, la plataforma envía inmediatamente dos emails y un mensaje de texto (SMS):

A)- Correo electrónico y un mensaje de texto (SMS) para el paciente confirmando la programación de la video-consulta.

B)- Email para la obra social informando sobre la video-consulta programada, dando la posibilidad de rechazar la misma.

El correo electrónico para el paciente es enviado a la cuenta de email declarada al momento del registro como usuario de la plataforma

Notificación de	Video-Consulta confirm	nada	
Estimada/o: Le informamos qu 12:45 hs.	ue se encuentra confirn	nada su video-consulta para hoy Lunes 18	a las
Мауо			
Lunes	Paciente	TOMAS PEDRO JOSE	
18			
12:45 hs.	Profesional	CASTRO DIEGO SEBASTIAN	
Por favor haga cli	ick en el botón llamar p	ara establecer la video-consulta:	
		Llamar	

El paciente podrá iniciar la video-llamada con el botón "Llamar" incluido en el correo electrónico.

4- Comunicación a la cobertura y autorización

Luego de aceptada y programada la video-consulta por parte del profesional, además del correo electrónico de confirmación enviado al paciente, la plataforma envía un correo electrónico a la cobertura del paciente, comunicándole sobre la programación de dicha video-consulta.

Se envía a la obra social el detalle correspondiente a los datos del paciente, su DNI, numero de afiliado, la fecha y hora programada y el motivo de consulta cargado por el paciente.

DENUN	ICIA DE SOLICITUD DE VIDEO-CONSULTA
Fecha programada	20/05/2020 15:30 hs.
Afiliado	NOELIA PAOLETTI - (DNI: 25556670)
Cobertura	Sub. de Salud
Nro. Afiliado	456
Profesional	ACOSTA ALEJANDRA (MP: 4628) CLINICA MEDICA
Para quién?	NOELIA PAOLETTI - (DNI: 25556670)
Motivo	dolor abdominal
Sintomas febriles	No

Si la cobertura no responde a tiempo, para la realización de la video-consulta, la solicitud de la misma será dada por autorizada por la plataforma.

La plataforma enviará tanto al paciente como al profesional un correo electrónico a manera de recordatorio, 30 minutos antes de la hora programada. Desde este correo electrónico, ambas partes podrán iniciar la video-llamada.

5- Ejecución de la video-llamada

Llegado el día y horario previsto para la video-consulta, el profesional podrá iniciar la video-llamada desde su agenda, en la plataforma.

MEDICO	viernes, 15 de mayo de 2020
 Inicio 	< 15/05/2020 □ >
P Memos	08:15 TOMAS, PEDRO JOSE - (TV SALUD) Programado H.C.
Turnos	
🔁 Salir	
	2 0 0 0 0 CON TURNO

El paciente, por su parte, deberá "conectarse" usando el botón verde denominado "llamar" que se envió en el correo electrónico de "confirmación de video-llamada".

Desde la agenda el profesional también podrán realizar una receta y/o pedidos de estudios para el paciente una vez finalizada la video-llamada.



Luego de seleccionar el botón correspondiente a receta se abrirá la ventana de confección de receta y pedido.

Manual de procedimiento para la programación, ejecución y facturación de una video-consulta

×			COLEG	IO MEDICO DE TUCUMAN 🍩 🕕	
Receta/Pedido				∉ Inicio > Receta/Pedido	
Carlos H	lugo Urzagasti o o	Nu	ueva Receta o Pedido NUEVA RECETA	NUEVO PEDIDO	
DNI	Cobertura COLEGIO MEDICO 12345				
E-mail registrosegurocorreo@gmail.e	Tcléfono				
90	Dirección Do Julio 950				

Realizando un click en el botón NUEVA RECETA se podrá confeccionar la receta en texto libre.

Al igual que en el caso anterior el profesional podrá seleccionar NUEVO PEDIDO para indicar los estudios necesarios en texto libre.

En ambos casos se podrá enviar al paciente a través de correo electrónico la "Receta" y/o el "Pedido" haciendo click en "Enviar"

	Colegio	×		
	JUAN CARLOS SANCHEZ	DNI	Cobertu COLEGIO M 12345	Lira EDICO
	MEDICO	E-mail	Teléfor	10
	Inicio	registrosegurocorreo@	ນgmail.com	
n	mao		Dirección	
P	Memos		9 De Julio 950	
Ð	Tumos			0_0
		Recetas y Ped	lidos anteriores	
	Video Consultas			
		Fecha	Тіро	
		16/06/2020 12:07 h	is. PEDIDO Ver Enviar	
		16/06/2020 12:05 h	ns. RECETA Ver Enviar	

< 17/06/2				
A	2020		SANCH	IEZ JUAN CARLOS
12:00 hs. U En ospore	JRZAGASTI, C	ARLOS HUGO - (1	IV SALUD) - Col: 387	para establecer o ec el diagnostico hac click aquí

El profesional podrá cargar el diagnostico desde el botón DX.

Se abrirá una nueva ventana donde podrá registrar el diagnostico en texto libre. Para guardar el diagnostico seleccionar el botón Grabar.

	# Inicio > Agenda de Turnos > Diagnóstico del Turno	
	Diagnóstico	
	I	
_	🖹 GRABAR	
_		

rcoles, 17 de junio de 2020

17/06/2020		SANCHEZ J	UAN CARLOS	Junto a los datos del
0 hs. URZAGASTI, espera H.C.	CARLOS HUGO - (TV	SALUD)-	- DX: Mialgia	paciente encontrarás el diagnóstico que estableciste

6- Planilla Resumen

El profesional tendrá disponible en la plataforma las Video-Consultas realizadas desde "Planilla Resumen"



Luego se abrirá una nueva ventana con todas las Videos-consultas realizadas, las cuales podrán ser agrupadas por la cobertura seleccionada.

Vic	leo Consultas Re	alizadas							
Cob	pertura	Mos Año							
T	ODAS	~	6	*	203	20	~		
P.	ARTICULAR V SALUD 18/06/2020 16:00	JAVIER GONZALEZ (DN:		PARTICULAR	23660	3123	Diagno	DME GRIPAL	Paciento
2	hs. 18/06/2020 15:30 hs.	23666123) JAVIER GONZALEZ (DN: 23666123)		TV SALUD	12346	4645	SINDRO	DME GRIPAL	
3	17/06/2020 12:00 hs.	ROBERTO BOILS (DNE)	TV SALUD	25666	5888	CONTR	ROL	

Una vez seleccionada la cobertura se podrá imprimir la planilla (cabe destacar que también se podrá imprimir el total de las Video-consultas realizadas sin tener que agruparlas).

Afilia Nro.	do	Diagnôstico		Cel. Paciente		
•	20	120	*			