



**“LEVANTAMIENTO DE SUB PROCESO DE TELEINTERCONSULTA DEL HOSPITAL  
GENERAL DOCENTE DE CALDERÓN”**

**03 de Abril del 2023**

**Ministerio de Salud Pública  
Hospital General Docente de Calderón**

Dirección: Av. Capitán Giovanni Calles y Derbi, vía a Marianas  
Código postal: 170201 / Quito-Ecuador / Teléfono: +593-2-3952 700  
www.hgdc.gob.ec



Copia Controlada

## CONTENIDO

1. CARACTERIZACIÓN:.....	3
2. DEFINICIONES: .....	5
3. LISTA DE DISTRIBUCIÓN .....	6
4. PROCESO .....	7
4.1 Flujo.....	7
4.2 Descripción del Proceso .....	8
5. APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	14
6. CONTROL DE CAMBIOS.....	15
7. REFERENCIAS .....	15
8. ANEXOS .....	16
8.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	16
8.2 ATENCIÓN DE TELEINTERCONSULTA.....	16

## 1. CARACTERIZACIÓN:

<b>MACROPROCESO:</b>	AGREGADORES DE VALOR
<b>PROCESO:</b>	CONSULTA EXTERNA
<b>SUBPROCESO:</b>	TELEINTERCONSULTA
<b>OBJETIVO:</b>	Brindar consulta médica a distancia a través de medios electrónicos entre un paciente y un médico que se encuentran en diferentes lugares geográficos y pueden interactuar en tiempo real con el fin de proporcionar asesoramiento diagnóstico o terapéutico.
<b>ALCANCE</b>	<b>DESDE:</b> La solicitud de entrega del turno al paciente
	<b>HASTA:</b> Que se entregue turno subsecuente, referencia inversa o derivación, alta definitiva con contra-referencia
<b>PROVEEDORES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer nivel de salud</li> </ul>
<b>DISPARADOR</b>	Turno Agendado
<b>INSUMOS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios de Teleconsulta de 1° Nivel</li> </ul>
<b>PRODUCTOS/SERVICIOS</b>	Paciente que recibió teleinterconsulta que sale con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Turno subsecuente virtual</li> <li>• Turno subsecuente presencial</li> </ul>
<b>CLIENTES INTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> </ul>
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	Red integral pública y privada de salud de primer nivel y segundo nivel
<b>POLÍTICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma vigente de Telemedicina en HGDC</li> <li>• Seguridad del paciente</li> <li>• Bioseguridad</li> <li>• Capacitación continua de los profesionales en teleinterconsulta.</li> <li>• Satisfacción del Usuario</li> <li>• Derechos y deberes de los usuarios internos y externos.</li> <li>• Gestión de Calidad y mejoramiento continuo.</li> <li>• Consentimiento informado</li> </ul>
<b>CONTROLES (ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y LEGALES)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República del Ecuador.</li> <li>• Ley Orgánica de la Salud.</li> <li>• Modelo de Atención Integral de Salud.</li> <li>• Norma de Referencia y Contra referencia de Pacientes</li> <li>• Normas, Guías y Protocolos de Consulta Externa por especialidades</li> <li>• Normas del Sistema de Vigilancia Epidemiológica de VIH/SIDA.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de vigilancia Epidemiológica</li> <li>• Normativa de teleinterconsulta del MSP</li> </ul>		
<b>RECURSOS:</b>	<b>TALENTO HUMANO:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Médicos Especialistas de las siguientes especialidades: Pediatría, Otorrinolaringología, Psiquiatría, Oftalmología, Neurología, Endocrinología, Gastroenterología, Medicina Interna, Urología, Cirugía General, Nefrología, Hematología, Dermatología, Cardiología, Cirugía Vascul ar, Cirugía Plástica, Geri atría, Neumología y Psicología.</li> </ul>	
	<b>MATERIALES:</b>	Insumos para limpieza y desinfección del consultorio de teleinterconsulta	
	<b>BIENES INMUEBLES</b>	Equipo de computación Impresora Teléfono Equipo Huawei	
	<b>TECNOLÓGICOS:</b>	Sistema informático MD-SOS Zimbra, Quipux Sistema operativo (Plataforma de teleinterconsulta proporcionada por el MSP)	
	<b>FINANCIERO:</b>	Presupuesto asignado	
<b>FRECUENCIA:</b>	Diaria		
<b>VOLUMEN:</b>	Número promedio de consultas por día: 2 Consultorios disponibles 1		
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>	<b>Nombre:</b>	<b>Frecuencia:</b>	<b>Forma de cálculo:</b>
	Porcentaje de Teleconsultas de especialidad	Mensual	Número de teleinterconsultas realizadas / Número de teleinterconsultas planificadas x 100
		Mensual	Porcentaje de citas subsecuentes que se convirtieron en presenciales / Número de atenciones x100
		Mensual	Porcentaje de satisfacción
		Mensual	Número de atenciones por especialidades / Número total de teleinterconsulta x 100

## 2. DEFINICIONES:

**Proceso:** Se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Subproceso:** Un Subproceso es un conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica para cumplir un propósito. Un Subproceso es un proceso por sí mismo, cuya finalidad hace parte de un Proceso más grande.

**Historia Clínica Física:** Es un documento legal, para el reconocimiento forense o arbitrajes penales, por lo cual tiene que ser veraz, escrito con claridad con las anotaciones pertinentes al examen, diagnóstico, plan de tratamiento especificado, las posibles complicaciones y variaciones, y las indicaciones que debe seguir el paciente para lograr el resultado previsto.

**Historia Clínica electrónica:** Es el registro unificado y personal, multimedia, en el que se archiva en soporte electrónico toda la información referente al paciente y a su atención. Es accesible, con las limitaciones apropiadas, en todos los casos en los que se precisa asistencia clínica (urgencias, atención primaria, especialidades, ingresos hospitalarios y demás)

**Agenda:** Se denomina el programa que contiene, ordenadamente, un conjunto de temas, tareas o actividades para su realización en un periodo de tiempo determinado. Como tal, la palabra proviene del latín agenda, que significa ‘cosas que se han de hacer. Por lo general, el documento está identificado con los días del año, y poseen, además, un calendario y una lista de contactos telefónicos y direcciones.

**Turno:** Se trata de un cierto orden que permite organizar el desarrollo de una actividad. Los turnos marcan cómo se sucederán los clientes, consumidores, usuarios, etc. para ser atendidos. Lo que ofrece un turno, en definitiva, es una oportunidad para realizar algo.

**Cita médica:** Encuentro previamente acordado entre dos o más personas en una fecha, hora y lugar determinados. Ejemplo cita odontológica.

**Sistema MD-SOS:** Sistema Medico Integral MDSOS

**Cita confirmada:** Corroborar la asistencia de un paciente.

**Referencia:** Es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud.

**Motivo de Consulta:** Es la expresión del paciente por la que solicita atención sanitaria al médico.

**Anamnesis:** Es el término empleado para referirse a los conocimientos y habilidades de la Semiología clínica, es decir, para referirse a la información proporcionada por el propio paciente al profesional sanitario durante una entrevista clínica, con el fin de incorporar dicha información en la historia clínica.

**Examen Físico:** Es el conjunto de procedimientos o habilidades de la ciencia de la Semiología, que realiza el médico o el personal de enfermería al paciente después de una correcta entrevista clínica. El examen físico se divide en inspección, palpación, percusión y auscultación, como regla general, el examen físico debe ser realizado en un ambiente adecuado, con buena iluminación, temperatura agradable, y silencioso.

**TELECONSULTA:** Es la consulta médica a través de las tecnologías de la información y la comunicación que la realiza un tele especialista de ubicación remota para un paciente específico (1)

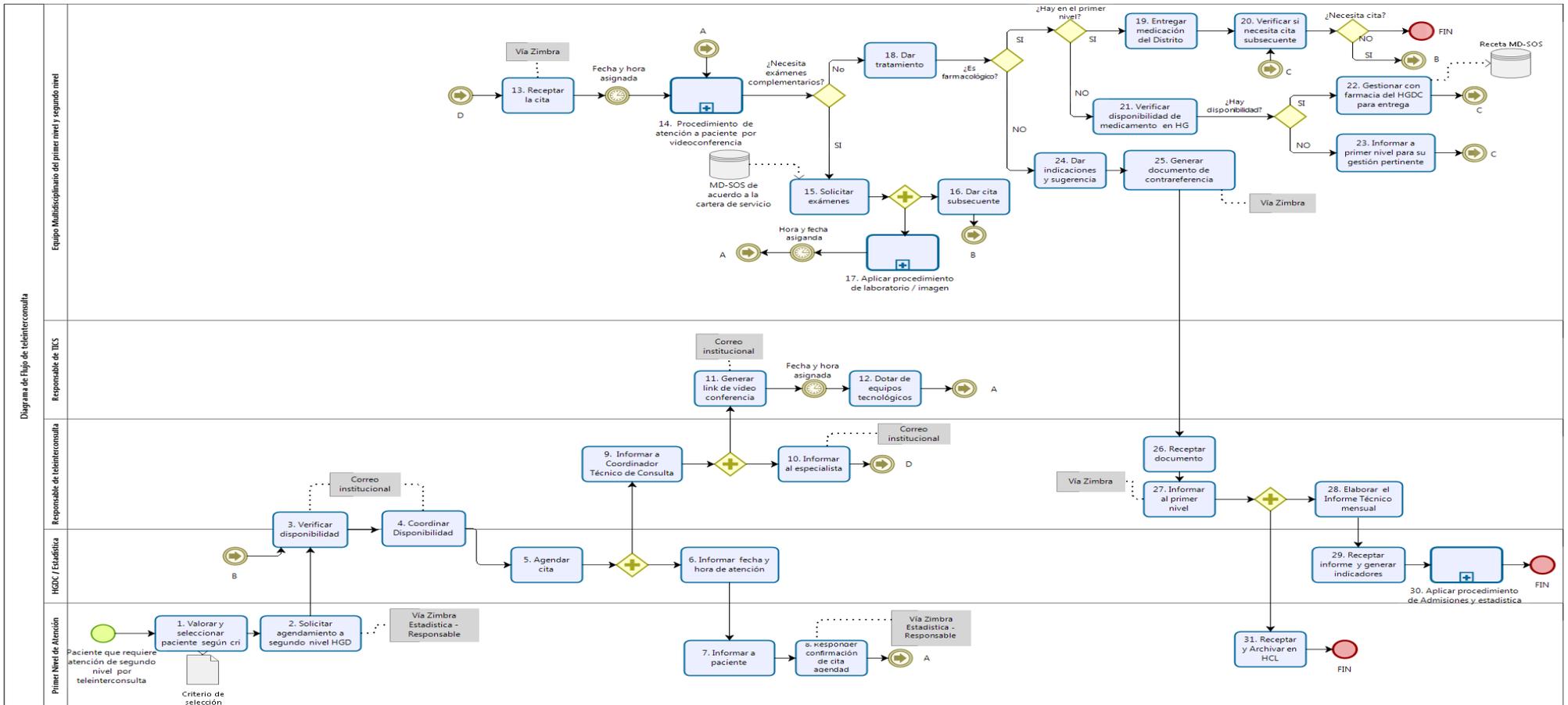
**TELEINTERCONSULTA:** Es la teleconsulta que realiza un profesión tele consultante (de un establecimiento de salud) a un profesional tele consultor (de otro establecimiento) para diagnóstico o tratamiento de un paciente (2)

### 3. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Personal asistencial y administrativo del Hospital General Docente de Calderón.

## 4. PROCESO

4.1. Diagrama de Flujo, Ver link: [https://drive.google.com/file/d/1jmvixJ0d0CwwQkezWKBTEKjC1qVdavnA/view?usp=share\\_link](https://drive.google.com/file/d/1jmvixJ0d0CwwQkezWKBTEKjC1qVdavnA/view?usp=share_link)



**Diagrama de flujo de manejo de teleinterconsulta**

**Autor:** Lcd. Marisol Basantes - Calidad  
**Versión:** 001  
**Descripción:** Proceso de teleinterconsulta en el HGDC

#### 4.1 Descripción del Proceso

N° de Actividad	Responsable	Actividades realizadas	Salidas
DISPARADOR		Paciente que requiere atención en el segundo nivel por teleinterconsulta.	Paciente atendido por interconsulta en el segundo nivel
1	Médico del primer nivel de atención	<p><b>VALORAR Y SELECCIONAR PACIENTE SEGÚN CRITERIO</b></p> <p>Paciente que es atendido en el primer nivel de atención y durante la valoración detecta la necesidad de una valoración por médico especialista y decide realizar por teleinterconsulta en el segundo nivel de atención del HGDC. Médico solicita al Hospital General Docente de Calderón la disponibilidad de la atención vía Zimbra.</p> <p><b>Criterios:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que no se atención de emergencia</li> <li>2. Que requiera atención de segundo nivel no de tercer nivel.</li> <li>3. Que cumpla la cartera de servicio de las siguiente especialidades para teleinterconsulta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dermatología</li> <li>• Cardiología</li> <li>• Endocrinología</li> <li>• Neurología</li> <li>• Cirugía vascular</li> <li>• Otorrinolaringología</li> </ul> </li> </ol> <p>NOTA: Se pueden apertura más especialidades de teleinterconsulta según criterio técnico del responsable de teleinterconsulta con la autorización de la Dirección Médica.</p> <p><b>Pasa a la actividad 2</b></p>	Paciente con cita según criterio
2	Médico del Primer nivel de atención	<p><b>SOLICITAR AGENDAMIENTO A SEGUNDO NIVEL DEL HGDC</b></p> <p>Solicitar vía Zimbra a estadística y responsable de teleinterconsulta</p> <p><b>Pasa a la actividad 3</b></p>	Paciente con cita

3	Estadística del HGDC	<p><b>VERIFICAR DISPONIBILIDAD EN AGENDA DE TELEINTERCONSULTA</b></p> <p>Se verificara la disponibilidad de agenda para teleinterconsulta e informa vía Zimbra al primer nivel de atención fecha y hora.</p> <p><b>Pasa a la actividad 4</b></p>	Correo electrónico
4	Estadística del HGDC	<p><b>COORDINAR DISPONIBILIDAD</b></p> <p>Estadística y Responsable coordinaran según agenda la disponibilidad de para teleinterconsulta.</p> <p><b>Pasa a la actividad 4</b></p>	Disponibilidad verificada
5	Estadística del HGDC	<p><b>AGENDAR CITA</b></p> <p>Estadística confirma que hay disponibilidad y agendará la cita según horario de teleinterconsulta</p> <p><b>Pasa a la actividad 6 y 9</b></p>	Cita agendada
6	Estadística del HGDC	<p><b>INFORMAR FECHA Y HORA DE ATENCIÓN</b></p> <p>Si hay disponibilidad con la especialidad solicitada por el primer nivel le informa que esta agendada la cita.</p> <p><b>Pasa a la actividad 7</b></p>	N/A
7	Primer Nivel de atención	<p><b>INFORMAR A PACIENTE</b></p> <p>El primer nivel de atención deberá informar a paciente y confirmar su asistencia.</p> <p><b>Pasa a la actividad 8</b></p>	N/A
8	Primer Nivel de atención	<p><b>RESPONDER CONFIRMACIÓN DE CITA AGENDADA</b></p> <p>Deberán informar vía zimbra al HGDC LA confirmación de la cita teleinterconsulta.</p> <p><b>Pasa a la actividad A y continua con el proceso</b></p>	Paciente confirmado

9	Responsable de teleinterconsulta	<p><b>INFORMAR A COORIDNADOR TECNICO DE CONSULTA EXTERNA</b></p> <p>Responsable de la estrategia informara a Coordinador de Consulta externa y a la vez informara a Especialista</p> <p><b>Pasa a la actividad 10</b></p> <p>A la vez informa a tics</p> <p><b>Pasa a la actividad 11</b></p>	Equipo informado
10	Responsable de teleinterconsulta	<p><b>INFORMAR AL ESPECILIASTA</b></p> <p>Por correo institucional informa fecha y hora de la atención.</p> <p><b>Pasa a D y continua con el proceso</b></p>	Especialista informado
11	Tecnología de información y comunicación	<p><b>GENERAR LIK DE VIDEOCONFERENCIA TICS</b></p> <p>El Responsable de Teleconsulta notifica a TICS vía correo institucional sobre el día y la hora para que brinde soporte con la conexión y link para la Video conferencia.</p> <p><b>Pasa a la actividad 12</b></p>	Gestión informada
12	Tecnología de información y comunicación	<p><b>DOTAR DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS</b></p> <p>Una vez recibido el correo Institucional Tics la fecha y hora provee de los equipos al médico especialista que va a brindar la Teleconsulta.</p> <p>Deberá asegurar que los equipos estén funcionales, huawei, sistema MD-SOS</p> <p><b>Pasa a la actividad A y continua con el proceso</b></p>	Equipos funcionales
13	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>RECEPTAR LA CITA</b></p> <p>El Médico Especialista recibe el correo Institucional con fecha y hora y confirma la recepción.</p> <p><b>Pasa a la actividad 14</b></p>	Cita confirmada
14	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTE POR VIDEOCONFERENCIA</b></p> <p>Médico ingresa al Sistema MD-SOS para atención de Teleinterconsulta</p> <p>Necesita exámenes complementarios</p> <p>SI <b>Pasa a la actividad 15</b>        NO <b>Pasa a la actividad 18</b></p>	Paciente atendido

15	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>SOLICITAR EXÁMENES</b></p> <p>Medico según la valoración ve la necesidad de contar con exámenes para decidir conducta y genera pedidos.</p> <p><b>Pasa a la actividad 16 y 17</b></p>	Pedidos generado en el sistema MD-SOS
16	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>DAR CITA SUBSECUENTE</b></p> <p>Médico informa a responsable de teleinterconsulta para cita subsecuente.</p> <p><b>Pasa a la actividad B y continua con el proceso</b></p>	N/A
17	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE LABORATORIO E IMAGEN</b></p> <p>Médico genera las solicitudes para laboratorio e imagen explica a paciente el trámite a realizar y a la vez informa a responsable de teleinterconsulta para que gestione las citas.</p> <p><b>Pasa a la actividad A y continua con el proceso</b></p>	Citas generadas
18	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>DAR TRATAMIENTO</b></p> <p>Especialista según criterio médico decide si el tratamiento es farmacológico</p> <p><b>Si, pasa a la actividad 19</b></p> <p><b>No, Pasa a la actividad 24</b></p>	Tratamiento
19	Primer nivel	<p><b>ENTREGAR MEDICACION DEL DISTRITO</b></p> <p>El distrito realizar la gestión correspondiente y entrega de medicación prescrita.</p> <p><b>Pasa a la actividad 20</b></p>	Medicamento entregado
20	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>VERIFICAR SI NECESITA CITA SUBSECUENTE</b></p> <p>Equipo verifica si es necesario generar una cita subsecuente</p> <p><b>No, necesita FIN</b></p> <p><b>Si, necesita pasa a la actividad B y continua con el proceso</b></p>	Necesidad de cita

21	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>VERIFICAR SI HAY MEDICACIÓN EN EL HGDC</b></p> <p>Especialista verifica en el sistema MD-SOS si se cuenta con stock del medicamento solicitado y realiza lo siguiente:</p> <p><b>SI HAY</b> Pase a la actividad 22</p> <p><b>NO HAY</b> Pase a la actividad 23</p>	Disponibilidad de medicación
22	Farmacia del HGDC	<p><b>GESTIONAR CON FARMACIA DEL HGDC PARA LA ENTREGA</b></p> <p>Especialista genera en el sistema MD-SOSO la receta y Farmacia coordinara la entrega con responsable de teleinterconsulta para el despacho.</p> <p><b>Pase a la actividad C y continua con el proceso</b></p>	Proceso de farmacia
23	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>INFORMAR AL PRIMER NIVEL PARA SU GESTIÓN PERTINENTE</b></p> <p>No hay medicación en el HGDC, el primer nivel de atención deberá gestionar la entrega del medicamento.</p> <p><b>Pase a la actividad C y continua con el proceso</b></p>	Primer nivel informado
24	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>DAR INDICACIONES Y SUGERENCIAS</b></p> <p>Si no amerita tratamiento farmacológico el médico registrará en el MD-SOS las sugerencias no farmacológicas y genera el documento de contrareferencia.</p> <p><b>Pase a la actividad 25</b></p>	N/A
25	Equipo multidisciplinario del primer nivel y segundo nivel	<p><b>GENERAR EL DOCUMENTO DE CONTRAREFERENCIA</b></p> <p>Una vez atendido y solucionado las patologías de segundo nivel el especialista generara el formulario de contrareferencia.</p> <p>El médico registrará en el MD-SOS la atención y enviará al primer nivel y a responsable de la estrategia.</p> <p><b>Pase a la actividad 26</b></p>	Paciente con contrareferencia
26	Responsable de teleinterconsulta	<p><b>RECEPTAR DOCUMENTO</b></p> <p>Se recibe vía zimbra la documentación de la atención y contrareferencia para enviar al primer nivel.</p> <p><b>Pasa a la actividad 27</b></p>	N/A

27	Responsable de teleinterconsulta	<p><b>INFORMAR AL PRIMER NIVEL</b></p> <p>Vía Zimbra envía la documentación de la atención al paciente para respaldo y archivo en la historia clínica como documento médico legal.</p> <p><b>Pasa a la actividad 28 y 31</b></p>	Documentación entregada
28	Responsable de teleinterconsulta	<p><b>ELABORAR INFORME TECNICO MENSUAL</b></p> <p>Responsable de la estrategia elaborara el informe técnico de las atenciones solicitadas y cumplidas.</p> <p><b>Pasa a la actividad 29</b></p>	Informe elaborado
29	Estadística del HGDC	<p><b>RECEPETAR INFORME TECNICO Y CONSOLIDAR INDICADORES</b></p> <p>Receptar informe y consolida indicadores de producción.</p> <p><b>Pasa a la actividad 30</b></p>	Indicadores consolidados
30	Estadística HGDC	<p><b>APLICAR PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN Y ESTADÍSTICA</b></p> <p>Estadística ingresara a la base de datos de consolidado de producción y emitirá el reporte mensual a la gerencia.</p> <p><b>FIN</b></p>	N/A
31	Primer nivel de atención	<p><b>RECEPTAR Y ARCHIVAR EN LA HCL</b></p> <p>Una vez recibida la documentación verificara que sea del paciente aplicando las practicas seguras (Identificación de paciente)</p> <p><b>FIN</b></p>	Paciente atendido

## 5. APROBACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Elaborado por	Dr. Ángel Santillán	Coordinador Técnico de Áreas Clínicas	
	Lcda. Marisol Basantes	Responsable de la Gestión de Calidad	
	Dra. Patricia Benavides	Responsable de Docencia e Investigación	
Revisado por:	Ing. Stalin Vinueza	Analista de Calidad 1	
	Dra. Karen García	Responsable de la Gestión Clínico Quirúrgico	
	Dra. Margarita Mediavilla	Responsable de la Gestión de Apoyo Terapéutico	
	Lcda. Carolina Caizaluisa	Responsable de la Gestión de Enfermería	
	Bqf. Salome Celi	Responsable de la Gestión Farmacia y Dispositivos Médicos	
Validado por:	Dr. Danny Flores	Director Médico Asistencial	
Aprobado por:	Dra. Malena Ortiz	Gerente General	

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Sección que cambia	Versión
03/04/2023	Documento nuevo	N/A	001

## 7. REFERENCIAS

1. Ministerio de Salud de Perú, Norma Técnica de Salud en Telesalud, Editorial Súper Gráfica E,I.R.L., Lima – Perú, 2009.
2. <https://www.hrtd.gob.pe/telesalud/index.php/telesalud/definiciones>
3. H.J: Harrington. 1994. Mejoramiento de los procesos de la empresa. Tomo 4. Colombia: McGraw-Hill, Inc. Traducido de la primera edición en inglés.
4. Manual. Quito: Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Subsecretaría Nacional de. Promoción de la Salud. MSP-Dirección Nacional de Promoción de la Salud.
5. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Instituto Nacional de Educación Permanente en HISTORIA CLINICA UNICA.
6. Manual de Uso de los Formularios Básicos. CONTENIDO. ACUERDO MINISTERIAL No 000138 DEL 14 MARZO 2008. Enfermería y Obstetricia (INEPEO). Asunción - Paraguay 2013 pág.
7. Básica. BUENO, E.: Curso básico de Economía de la. Estructura, procesos y modelos, 2.ª ed., Madrid: Pirámide, 2007. Avanzada.
8. Ministerio de Salud de Perú, Manual de Registro y Codificación HIS de la Atención en Salud del Servicio de Telemedicina, Perú 2021.
9. Organización Panamericana de la Salud, Aplicación de Telecomunicaciones en Salud en la Subregión Andina, OPS, 2003

## 8. ANEXOS

### 8.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Ver link: [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LQvnHloyv0-iOdxiofmZW6fbXI51kqyb/edit?usp=share\\_link&oid=115608287205553611029&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LQvnHloyv0-iOdxiofmZW6fbXI51kqyb/edit?usp=share_link&oid=115608287205553611029&rtpof=true&sd=true)

### 8.2 ATENCIÓN DE TELEINTERCONSULTA

