



CARABINEROS DE CHILE
DIRECCION DE SALUD
HOSPITAL DE CARABINEROS



INDICACIONES PARA ATENCIONES DE TELEMEDICINA:

CONDICIONES, REQUISITOS Y TÉRMINOS PARA VIDEOCONSULTA

INSTRUCCIONES PARA EL PROFESIONAL MÉDICO PARA ATENCIÓN DE TELEMEDICINA

1. Agendamiento de Pacientes:

Revisar que el paciente este agendado y habilitado en sistema HIS, para recepcionar y finalizar la atención respectiva.

2. Solicitar número de teléfono de los pacientes:

Se debe tener a la vista el listado de pacientes, y siempre realizar su confirmación, para que mediante vía telefónica se pueda completar y mejorar la consulta, en caso de que la conexión se interrumpa o la señal sea débil.

3. Identidad del paciente:

Se debe solicitar Rut y fecha de nacimiento confirmando los datos con el registro disponible.

4. Presentación de profesionales de la salud:

El profesional de la salud debe presentarse e indicar su nombre completo, profesión, especialidad y el servicio y/o unidad a la que pertenece.

5. Registro completo de la atención:

Se debe realizar y guardar el registro en la ficha clínica correspondiente.

6. Atención en lugar no habitual:

En el caso que el profesional no se encuentre en el lugar habitual de atención, debe contar con acceso al historial médico del paciente.

7. Almacenamiento de grabaciones de consultas:

Si se realiza una grabación de una consulta, se deben registrar las imágenes o fotografías, de la atención provista. Esta información debe almacenarse de forma segura, garantizando la privacidad y la confidencialidad.



8. Lugar de atención para pacientes:

Se debe asegurar que los pacientes que participen en teleconsulta lo efectúen desde una habitación privada, tranquila donde no se les interrumpa, la cual debe contar con una buena iluminación.

9. Privacidad y confidencialidad en la atención:

Se debe avisar a otras personas que en el lugar donde se encuentre el profesional se está realizando una consulta de telesalud y pedir que no se le moleste, para mantener la privacidad y confidencialidad.

10. Asegurar autorización y acompañamiento de pacientes:

se debe registrar cada vez que un paciente este acompañado: Especialmente en el caso de adolescentes, pacientes adultos mayores y personas con discapacidad) quienes deben contar con su autorización para compartir las indicaciones médicas al acompañante.

RECOMENDACIONES A LOS PACIENTES PARA ATENCIÓN DE TELEMEDICINA

- 1.** Las especialidades médicas que tienen como requisito una interconsulta, no podrán atender al paciente que no la tenga. El HOSCAR se reserva el derecho de suspender esta atención hasta que el paciente cuente con la interconsulta.
- 2.** Si la atención, se realizara a través de una aplicación móvil, esta debe estar descargada en su celular o tablet, antes de iniciar la atención. Debe contar con un dispositivo que posea audio y cámara.
- 3.** Debe asegurarse que su dispositivo cuente con suficiente batería y conexión adecuada a internet.
- 4.** Idealmente debe realizar una prueba de conexión previa y del sistema que se utilizará para la teleconsulta.
- 5.** El profesional esperará 10 minutos a que el paciente se conecte, pasado este tiempo se considera imposible realizar la atención, por lo que se dará por perdida su hora.



6. Debe estar en un lugar apto para la teleconsulta, que sea silencioso y con buena iluminación.

7. Debe asegurarse que el profesional que lo atienda tenga su número de teléfono actualizado para que por esta vía pueda completar y mejorar su consulta, en caso de que la conexión se interrumpa o la señal sea débil.

8. Debe cerciorarse que el profesional tenga sus datos de contacto tales como: correo electrónico y chat para poder recibir indicaciones escritas por mensaje de texto o email.

9. Debe escribir al profesional que lo atienda una lista de sus principales molestias y preguntas.

10. Tenga consigo la lista de enfermedades, condiciones de salud, y medicamentos que toma en la actualidad.



11. Debe contar con los resultados de exámenes e informes de imágenes, “epicrisis” en el caso de haber estado hospitalizado. En el caso de consulta Dermatológica debe enviar fotos de las lesiones en la piel. Se encuentra prohibido enviar fotos de mamas y genitales. Estos documentos deben enviar en formato digital (como en PDF o foto) antes de la atención, al correo institucional, del profesional, que lo atenderá o para mostrarlos a través de su pantalla (este correo le será enviado junto con el link de la videoconsulta).

12. Disponga de papel y lápiz o bien una libreta para anotar las indicaciones y recomendaciones que reciba durante su atención. Para evaluación nutricional el paciente debe contar con huincha de medir y pesa.

13. Debe estar acompañado de un adulto responsable en el caso de pacientes que sean menores de 18 años, y según corresponda como adultos mayores u otras personas que requieran apoyo en la comprensión de la información (problemas de la visión, o audición baja, escolaridad, entre otros).

14. Se debe enviar al correo electrónico de quien lo atenderá, la encuesta correspondiente la que deberá contar con los antecedentes de salud y completa la cual deberá ser enviada por cualquier medio digital.

15 Para solicitar la reserva de horas para las atenciones de Telemedicina puede agendar su hora via online a través de la pagina web **www.hoscar.cl** o enviar un correo electrónico a: **horasmedicas.telemedicina@hoscar.cl** Otra opción es llamar a nuestro call center al número de teléfono: **229278000** y digitar la opción número **4**.



REQUERIMIENTOS DE INTERCONSULTA, SEGÚN ESPECIALIDAD MÉDICA PARA ATENCIONES DE TELEMEDICINA:

Nutrición infantil y Control Sano:

Debe contar con carnet de niño sano, además de la información de peso y talla actualizado.

Fonoaudiología:

Controles y pacientes nuevos con interconsulta médica.

Paciente nuevo que sea derivado desde el Centro de Rehabilitación Integral de Carabineros CRICAR, deberá contar con un informe de alta proporcionada por el CRICAR y/o derivación a fonoaudiología.



Pediatría y/o Nutrición Infantil:

Se atenderán controles y primera consulta de Pediatría General sin interconsulta.

Para primera consulta en una Subespecialidades Pediátricas como Endocrinología, Neurología, Nefrología, Cardiología, Hematología, Gastroenterología, Cirugía Infantil, Inmunología, Urología, se debe contar con una Interconsulta.

Las Especialidades Médicas que atenderán a pacientes **solo con controles y no para primera consulta** son: Urología, Neurología, Oftalmología y Ginecología Mastología.

Las especialidades médicas que atienden a pacientes **con controles y nuevos solo con interconsulta** son: Psicología niños, Psiquiatría Adulto, Psiquiatría niños, Psicopedagogía, Diabetología, Endocrinología, Gastroenterología, Broncopulmonar, Dermatología, Reumatología, Inmunología, Clínica del Dolor, Radio Oncología, Kinesioterapia y Rehabilitación.

Los pacientes hospitalizados que fueron dados de alta post Covid-19, además de tener su **interconsulta médica** deben presentar la evaluación kinésica realizada al momento del alta por el kinesiólogo de hospitalizados.

Especialidades que atienden **controles y pacientes nuevos sin interconsulta**: Medicina General, Otorrino, Medicina Complementaria, Psicología de Adultos, Nutrición y Cirugía Maxilo Facial.

PARA LA TOMA DE EXÁMENES DE LABORATORIO DEBE AGENDAR SU HORA:

Para evitar aglomeraciones y asegurar una atención segura y de calidad en la toma de Muestras, se informa que a partir del 01 de septiembre del presente año, deberá agendar su hora para realizar los exámenes de Laboratorio.

Para agendar su hora debe considerar las siguientes indicaciones:

- Debe enviar al correo **laboratorio.ambulatorio@hoscar.cl** una fotografía de la orden médica por ambos lados incluyendo los datos completos del paciente con la siguiente información: Nombre completo, fecha de nacimiento, rut, carnet de medicina curativa (CMC).
- El horario de atención para agendar sus horas vía correo electrónico es de **lunes a viernes desde las 9:30 hasta las 15:30 horas.**



Ante cualquier duda, llámenos a los siguientes números:

229278555 o al

229278501

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE TELEMEDICINA:

La modalidad de atención de telemedicina será gestionada por el Hospital de Carabineros, con el objetivo de que los prestadores individuales de salud (médicos cirujanos, especialistas, Psicólogos, Nutricionistas, Fonoaudiólogos y otros profesionales de la salud), puedan entregar una orientación médica respecto a un problema de salud.

El medio de comunicación entre el paciente y el médico es una plataforma de videollamada, para lo cual el paciente debe contar con una conexión de internet banda ancha y un dispositivo (teléfono inteligente, tableta y/o computador) que permita establecer la comunicación a través de cámara y micrófono.

Considerando lo anterior, se declara por parte de Hospital de Carabineros que existen limitaciones en esta opción, como realizar examen físico, indicar recetas retenidas, verificar y/o emitir licencia médica. La atención de telemedicina excluye las urgencias o emergencias médicas, donde aconsejamos ser evaluados por un médico de manera presencial.

Esta modalidad no reemplaza ni suple en un 100% a la atención médica presencial, siendo solo una forma complementaria de la oferta existente de acceso a servicios de salud. Todos los prestadores de servicios son médicos cirujanos y profesionales de la salud acreditados en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud de la Superintendencia del ramo, que ofrecen sus servicios en el ejercicio libre de su profesión.

Cualquier información, recomendación, indicación, orientación diagnóstica, prescripción o tratamiento emanada o recibida, es atribuible exclusivamente a dicho profesional y nace de la información que usted proporciona al prestador en una relación directa médico paciente, profesional de la salud paciente. Si en el producto de esta atención se requiere de una atención presencial le será informado por el profesional.

Toda la información relacionada con sus datos personales sobre los estados de salud física o psíquica, tal como su historial de tratamientos médicos es información de carácter sensible y será tratada como tal. Para un uso correcto de esta información usted acepta la creación remota de su ficha clínica en caso de ser paciente nuevo y / o la posibilidad de acceso a sus antecedentes previos en caso de existir; con el objeto de llevar un registro médico de su atención.

Usted debe aceptar la recepción y/o envío de documentos, resultados de exámenes, audios, videos, imágenes de ser necesarias, a través de medios digitales como por ejemplo correo electrónico.

El Hospital de Carabineros no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al usuario causado por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o la provisión de los servicios. No garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del sitio y/o de la provisión de los servicios de video llamada.

El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena; en estos casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por eso pueda imputársele algún tipo de responsabilidad al Hospital de Carabineros. Se Prohíbe al paciente grabar la interacción durante la llamada, sin consentimiento previo y expreso (verbal o escrito) del médico.

Atendido lo dispuesto en el artículo 2, en relación con los artículos 10 y 12 de la Ley N° 20.584, si durante el transcurso de la ejecución de la prestación remota el profesional de la salud estimare, de acuerdo a su criterio clínico y los antecedentes del paciente, que se requiere una atención presencial, y se suspende la consulta remota por esta circunstancia, se entenderá cumplido el otorgamiento de la prestación remota completamente. De tal suspensión se dejará constancia fundada en la Ficha Clínica.

El médico o profesional de la salud lo atenderá desde una de las Consultas de del Hospital de Carabineros u otro lugar que cuenta con las condiciones ambientales de seguridad y privacidad necesarias. En caso de que la persona que requiera atención sea un menor de 18 años o por su condición de salud requiera actuar debidamente representado, deberá estar acompañado de una persona mayor de edad a cuyo cuidado se encuentre y/o su representante legal durante toda la atención clínica (salvo la excepción prevista para las Consultas de Telemedicina en las áreas de Salud Sexual y Reproductiva).

Para asegurar la calidad de la video llamada y una buena experiencia de atención del paciente, éste debe estar conectado a una conexión estable de internet. Se recomienda usar una conexión a una red WiFi, o también red móvil 4G. La velocidad mínima de conexión es de 400 kbps.

Declaro haber leído y entendido los términos y condiciones descritos y responsablemente los acepto. Por lo que, en el acto de hacer click sobre el siguiente link de telemedicina, e ingresar a la teleconsulta, doy por hecho que acepto y entiendo los términos y condiciones aquí expuestos.