



COBERTURA UNIVERSAL DE SALUD

Hacia una salud pública
con más equidad y calidad
al alcance de todos.

Guía para la Implementación del Plan Nacional de Telesalud

Documento técnico 8

AUTORIDADES

Presidencia de la Nación

Ing. Mauricio Macri

Ministerio de Salud y Desarrollo Social

Dra. Carolina Stanley

Secretaría de Gobierno de Salud

Prof. Dr. Adolfo Luis Rubinstein

Unidad de Coordinación General

Dra. Analía López

Secretaría de Coberturas y Recursos de Salud

Dr. Luis Alberto Giménez

Subsecretaría de Coberturas Públicas Sanitarias

Lic. Cintia Aldana Cejas

Elaboraron este documento:

Dr. Alejandro López Osornio (Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud)

Dr. Emiliano López (Responsable de Telesalud)

Lic. Romina Stein (Equipo Técnico de Telesalud)

Lic. Maia Berlin (Equipo Técnico de Telesalud)

Dra. Erica Cozzi (Equipo Técnico de Telesalud)

RESUMEN EJECUTIVO

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE TELESALUD

Uno de los ejes estratégicos de la Cobertura Universal de Salud, diseñada con la finalidad de asegurar el acceso de la población a servicios de calidad integrados y basados en la Atención Primaria de la Salud, es el fortalecimiento de los sistemas de información interoperables y aplicaciones informáticas sanitarias.

En este sentido, la Secretaría de Gobierno de Salud aprobó, a través de la Resolución N°189/18, la Estrategia Nacional de Salud Digital 2018-2024¹ la cual tiene dentro de sus objetivos la implementación de redes de Telesalud que permitan la atención a distancia del paciente y las consultas de segunda opinión, mejorando la accesibilidad, evitando traslados innecesarios y compensando las diferencias regionales de especialidades y recursos.

El Plan Nacional de Telesalud constituye una línea de acción específica de la estrategia, tendiente a generar estándares y procedimientos para la creación de una red integral interconectada a nivel nacional a fin de facilitar, mediante el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación, herramientas para una gestión eficiente orientada a la prevención, promoción y asistencia de los usuarios del sistema de salud, como así también para la capacitación continua de los equipos de salud.

El presente documento presenta los procesos de trabajo tendientes a instalar, en cada jurisdicción, a la Telesalud como una política pública que favorezca la rectoría y gobernanza sobre esta modalidad de organización de los servicios y recursos de salud.

Si bien esta herramienta de trabajo está destinada principalmente a referentes provinciales de Telesalud, también permite que responsables de otros programas nacionales y provinciales, directores de centros de salud y hospitales, y equipos de salud del primer nivel de atención, desarrollen una mirada estratégica para implementar proyectos que utilicen las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

1. Resolución Ministerial N°189/2018. Se aprueba la Estrategia Nacional de Salud Digital. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/315000-319999/315832/norma.htm>

ÍNDICE

6	1. ¿QUÉ ES LA TELESALUD?
7	A. ¿QUÉ ES LA RED DE TELESALUD?
8	2. ¿EN QUÉ CONSISTE EL PLAN NACIONAL DE TELESALUD?
8	A. FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA Y RECTORÍA INSTITUCIONAL
9	B. GESTIÓN DEL PLAN
10	C. DESARROLLO DE PROGRAMAS DE TELEMEDICINA Y TELEDUCACIÓN
11	3. ¿CÓMO IMPLEMENTAR LA TELESALUD A NIVEL JURISDICCIONAL?
12	A. FORMACIÓN EN TELESALUD
12	B. ROLES Y FUNCIONES DEL REFERENTE DE TELESALUD
13	4. ¿CÓMO INCORPORAR TELESALUD A LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD?
13	A. DIAGNÓSTICO DE TELESALUD
13	B. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS
13	C. CREACIÓN DE NODOS
13	D. CREACIÓN Y ADHESIÓN A PROGRAMAS
15	5. ¿CON QUÉ TECNOLOGÍAS CONTAMOS PARA REALIZAR TELECONSULTAS?
15	6. CONCLUSIONES
16	BIBLIOGRAFÍA

1 ¿QUÉ ES LA TELESALUD?

La Telesalud es el conjunto de actividades relacionadas con la salud, los servicios y los métodos que se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación. Incluye la telemedicina, la teleducación, la telegestión y la tele-investigación².

TELECONSULTAS: se producen entre dos o más integrantes del equipo de salud (a menudo entre médicos de atención primaria y de otras especialidades), sin presencia del paciente.

TELEGESTIÓN: es el conjunto de actividades que se realizan para dirigir, organizar o construir modelos y estrategias sanitarias entre instituciones, equipos de salud y/o comunidad, mediante las tecnologías de la información y comunicación.

TELEDUCACIÓN: uso de las tecnologías de la información y la comunicación para proveer educación a distancia a los equipos de salud y/o a la comunidad, en pos de disminuir las brechas existentes en términos de conocimiento y calidad de atención de la salud de las diferentes instituciones del país.

La Telesalud es también una estrategia sanitaria que promueve un cambio organizacional fortaleciendo las redes integradas de servicios de salud (RISS) mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs), para mejorar el acceso y la calidad de la atención. Permite la mejora en la atención fortaleciendo la toma de decisiones, acercando el conocimiento de establecimien-

tos con mayor nivel de resolución a otros con menor nivel de complejidad.

La Telesalud garantiza la continuidad asistencial a partir de un sistema de referencia y contrarreferencia electrónico, la atención integral centrada en el paciente, la capacitación continua de equipos de salud y el armado de redes colectivas de conocimiento^{3,4}. La Telesalud se desarrolla a través de una red de establecimientos de salud a partir del uso de las TICs para establecer comunicaciones en tiempo real (síncronas) por tecnología de videoconferencia o de manera diferida (asíncrona), mediante una plataforma de gestión de teleconsultas.

BENEFICIOS: Los beneficios de la Telesalud se ven reflejados tanto en la comunidad como en los equipos de salud. Entre ellos:

- Promueve la mejora en la atención acercando especialidades que no suelen estar en el primer nivel de atención.
- Reduce las brechas de desigualdad respecto de la distribución de ciertas especialidades en el territorio nacional.
- Reduce los tiempos de espera (tanto en la realización del diagnóstico como en el tratamiento) para acceder a los equipos de salud capacitados.
- Reduce el número de derivaciones dentro del sistema de salud, lo que reporta un menor impacto social y económico en términos de desarraigo y traslados.
- Mejora la referencia y contrarreferencia optimizando la información en una instancia previa a la derivación del paciente.
- Colabora en la formación y capacitación de los equipos de salud, a nivel de atención primaria y hospitalario, como miembros activos para dar respuesta local sobre especialidades médicas.

2. Bashshur, R., Shannon, G., Krupinski, E., & Grigsby, J. (2011). The Taxonomy of Telemedicine. *Telemedicine and E-Health*, 17(6), 484–494. <https://doi.org/10.1089/tmj.2011.0103>

3. Organización Panamericana de la Salud. Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Washington, DC: OPS, 2016.

4. Dorsey, E. R., & Topol, E. J. (2016). State of Telehealth. *New England Journal of Medicine*, 375(2), 154–161. <https://doi.org/10.1056/nejmra1601705>

A. ¿QUÉ ES LA RED DE TELESALUD?

La red de Telesalud en nuestro país está integrada por instituciones creadas como nodos de Telesalud. Un nodo es la unidad mínima funcional de la red de Telesalud. Los nodos se conectan a través de un sistema de vínculos (individuales y grupales, organizacionales y tecnológicos) que permiten llevar a cabo las prácticas -tele asistencia médica, tele capacitación y telegestión- por medio de las tecnologías de la información y comunicación. Actualmente, un “nodo de Telesalud” es la institución que cuenta con:

- **Equipo de trabajo** constituido por roles que reflejen lo sanitario, lo técnico y administrativo: Un **referente sanitario** de Telesalud es conocedor de las especificidades en materia de salud de su institución para poder recibir y gestionar las respuestas a una teleconsulta de una temática determinada. También es aquel que reconoce las necesidades formativas de los diferentes servicios de la institución y diseña las tele-capacitaciones. El **referente técnico** es quien posee conocimiento informático e instala, mantiene y da soporte a la infraestructura técnica de la institución-nodo. El **referente administrativo**, por su parte, organiza una agenda para la conexión a la red y vincula a los profesionales e instituciones. También colabora en la convocatoria y difusión de actividades. Dependiendo de la complejidad de la institución contará con uno o más de dichos referentes.

- **Espacio físico:** cada nodo, dependiendo de la naturaleza de la institución (hospital, CAPS, etc.) cuenta con un espacio adecuado para las actividades de Telesalud (teleducación, teleconsulta, etc.). Según el tipo de actividades a desarrollar, tele-asistencia o teleducación/telegestión, se recomienda, para el primer caso un espacio de dimensiones similares a un

consultorio, y para el segundo un espacio que puedan albergar a, al menos, 5 participantes.

- **Infraestructura:** los nodos cuentan con tecnología interoperable para establecer comunicaciones mediante videoconferencias (software o hardware) y/o la plataforma web de segunda opinión médica (teleconsultas) a distancia. Cuando la consulta es realizada mediante tecnología síncrona -videoconferencia- se obtiene como resultado una teleconsulta sincrónica (en tiempo real). Cuando la consulta se realiza a través de tecnología asíncrona, significa que se envía información de manera diferida en el tiempo, así los datos pueden almacenarse y re-transmitirse en otro momento (store and forward).



La red de Telesalud

Actualmente en la red de Telesalud participan más de 500 nodos creados en establecimientos públicos de todo el país que incluyen áreas de la Secretaría de Gobierno de Salud, ministerios de salud provinciales, hospitales de diferentes niveles de complejidad, centros de atención primaria, institutos, facultades y escuelas públicas de medicina.

Para ampliar la red se trabaja de manera progresiva, vinculando e incluyendo a diferentes instituciones públicas del país en pos de acrecentar la construcción colectiva de conocimiento para consolidar una red de profesionales de la salud que trabajen mancomunadamente para mejorar el acceso, la cobertura y la calidad de los servicios de salud.

Desde el área de Telesalud, dependiente de la Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud en la órbita de la Secretaría de Gobierno de Salud, se lleva a cabo el diseño, ejecución y monitoreo de la estrategia de Telesalud, la red Telesalud y su Plan Nacional.

Para el desarrollo del Plan se definen tres ejes estratégicos: a) el fortalecimiento de la gobernanza y rectoría institucional para el proceso de gestión de esta nueva modalidad de trabajo a distancia en salud, b) gestión del Plan, c) desarrollo de programas de teleducación y telemedicina.

Cada uno de los ejes planteados apunta a desarrollar una gestión eficiente orientada a la prevención, promoción y asistencia de los usuarios del sistema de salud de todo el país, como así también para la capacitación continua de los equipos de salud.

A. FORTALECIMIENTO DE LA GOBERNANZA Y RECTORÍA INSTITUCIONAL

La Telesalud se orienta al fortalecimiento de servicios de salud integrados mediante acuerdos intersectoriales e interinstitucionales a nivel nacional, provincial, municipal e institucional. Partiendo de esta premisa, se promueve la inclusión de la Telesalud como estrategia provincial, alentando la institucionalización de una estructura formal y permanente para el diseño, planificación e implementación de la Telesalud en las jurisdicciones, en articulación con el Plan Nacional de Telesalud.

En este sentido, una de las metas del Plan es acompañar y asistir en la **designación formal de un referente de Telesalud**. A su vez, se brinda asistencia técnica para el desarrollo de un **plan provincial de Telesalud**, partiendo de un diagnóstico de situación sanitaria y tecnológica que analice las necesidades y oportunidades locales para dar una adecuada respuesta.

2 ¿EN QUÉ CONSISTE EL PLAN NACIONAL DE TELESALUD?

Como parte de la Estrategia Nacional de Salud Digital, el Plan Nacional de Telesalud 2018-2024⁵, aprobado por Resolución Secretarial N° 21/2019, es el marco institucional para el despliegue de servicios, tecnologías y procesos innovadores en el país mediante TICs, promoviendo estándares de calidad.

El Plan Nacional de Telesalud tiene el propósito de desarrollar una política pública nacional y federal con el fin de aportar a la CUS, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, bajo estándares de interoperabilidad, seguridad y privacidad de la información, que estimulen prácticas integrales e integradas, seguras y de calidad, centradas en las personas.

5. Resolución Ministerial N°21/2019. Se crea el Plan Nacional de Telesalud. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/resaltaranexos/315000-319999/318632/norma.htm>

Se trata de elaborar **una planificación cuyos objetivos contribuyan al logro de las metas del Plan Nacional de Telesalud** y al fortalecimiento de RISS destinadas a la continuidad del cuidado del paciente, con **equipos de salud capacitados**, y garantizando el sostenimiento de la infraestructura de las TICs para el escalamiento de la Telesalud en todo el territorio.

A través de la Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud (DNSIS), los equipos técnicos disponen de las herramientas necesarias para acompañar el proceso de incorporación de las jurisdicciones e instituciones al Plan Nacional de Telesalud, abarcando los siguientes componentes: gobernanza, estrategia y servicios, infraestructura, estándares e interoperabilidad, incentivo financiero, indicadores y evaluación.

A fin de incentivar las prácticas de tele asistencia, teleducación, y telegestión, la Telesalud se incorporará gradualmente en las líneas estrategias de aquellos programas nacionales que cuentan con fuentes de financiamiento nacional y/o internacional, estableciendo indicadores que brinden la sostenibilidad de la estrategia de Telesalud en el tiempo.

También cabe destacar la conformación de un Grupo Asesor, representado por expertos de establecimientos de salud públicos y privados, de organismos gubernamentales, de sociedades y asociaciones científicas y de universidades, que se encuentran desarrollando guías de buenas prácticas y recomendaciones en Telesalud que incluye la definición de aspectos normativos, éticos, gestión del cambio, infraestructura e indicadores entre otros.

B. GESTIÓN DEL PLAN

La red de Telesalud se orienta como una modalidad organizativa y de gestión que alienta la estrategia vincu-

latoria a partir de ciertas características: adaptabilidad, flexibilidad, apertura, horizontalidad, fluidez y reciprocidad de las relaciones (participación, articulación intersectorial e interdisciplinaria). Esto último propicia el sostenimiento permanente de los vínculos de la red.

Actualmente la red cuenta con más de 500 establecimientos públicos de salud conectados entre sí mediante tecnologías síncronas y asíncronas. La tecnología síncrona o sincrónica hace referencia a la posibilidad de entablar una comunicación en tiempo real, habitualmente con transmisión de audio y video en simultáneo (videoconferencia). La tecnología asíncrona hace referencia a aquellas comunicaciones con transferencia de información en tiempo diferido (plataforma de teleconsulta).

Mediante este eje, el objetivo del Plan es **ampliar la red de forma progresiva** incorporando a todas las instituciones de salud para que sean nodos de la red. Para ello se plantea un trabajo guiado por los equipos técnicos de la DNSIS, que se inicia a partir de la selección de **efectores priorizados por el Proyecto Provincial Escalable** de la estrategia de la Cobertura Universal de Salud, con énfasis en la atención primaria de la salud.

De acuerdo a su capacidad operativa los nodos de la red de Telesalud se clasifican en:

Categoría 1: Telesalud asíncrona, idealmente integrados a la historia clínica electrónica, o bien sólo una aplicación. Permite realizar teleconsultas asíncronas a otros centros siguiendo reglas de las redes integradas definidas por los usuarios.

Categoría 2: Telesalud síncrona, equipo o software de videoconferencia y/o aplicación web conference. Permite la teleducación, y hacer teleconsultas con video en tiempo real a los centros que corresponda de acuerdo las reglas de las redes integradas.

Categoría 3: Servicios de resolución de consultas asincrónicas. Son profesionales o equipos de salud que reciben teleconsultas asincrónicas. El software que utilizan o la historia clínica electrónica les muestra las teleconsultas pendientes, y las respondidas, en caso de que las mismas estén relacionadas con su especialidad. Generalmente este servicio se encuentra en un hospital. Mediante un sistema de registro de consultas, el nodo categoría 3 recibe y responde consultas según la cantidad registrada. De este modo se balancea la carga de consultas en la red.

Categoría 4: Servicios de resolución de consultas sincrónicas o teleducación. Esto consiste en profesionales o equipos de salud que están disponibles para realizar videoconferencias con los profesionales. Incluye la tecnología de la categoría 2. La capacidad de respuesta debe estar integrada a un sistema de turnos, citas con horario y duración.

Categoría 5: esta es la categoría con mayor desempeño posible en términos de Telesalud. En esta se gestionan programas de telemedicina, teleducación, telegestión y/o tele investigación. A su vez realizan actividades de teleconsulta, síncrona o asíncrona, coordinando los equipos, los turnos de consultas sincrónicas, y monitoreando y ruteando las consultas asincrónicas para asegurar la resolución en los tiempos comprometidos. En su dinámica realizan y comparten con la Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud registros, monitoreo y evaluación de actividades.

Cabe resaltar que durante el proceso de implementación del Plan se efectúa el monitoreo y evaluación de los resultados obtenidos a fin de mejorar el desempeño de la gestión. Este seguimiento permitirá determinar reformulaciones continuas si fueran necesarias, sobre todo de cara a los cambios tecnológicos y coyunturales.

La evaluación, en términos de impacto, abarcará resultados obtenidos para usuarios/as, profesionales, las instituciones y la comunidad, así como los aspectos a los que se aspira alcanzar: accesibilidad (geográfica, económica, tecnológica estructural, cultural y social), calidad (técnica, metodológica y pedagógica), aceptabilidad (en el contexto de las nuevas tecnologías la aceptabilidad refiere a una modalidad de trabajo “amigable”), coordinación (intersectorial e intra institucional) y costo efectividad.

Desde la Secretaría de Gobierno de Salud se promueve una gestión basada en resultados, lo que requerirá de una apropiación, por parte de todos los actores que intervienen en el Plan, de incorporar una cultura orientada hacia la concreción de metas compartidas.

C. DESARROLLO DE PROGRAMAS DE TELEMEDICINA Y TELEDUCACIÓN

Mediante éste eje se busca aumentar la accesibilidad a especialidades que no están en el PNA y disminuir así las brechas en la distribución del conocimiento instalado en diferentes instituciones y regiones del país.

Para ello se promueve el desarrollo de programas en base a la identificación de necesidades sanitarias puntuales que puedan ser abordadas por medio de la telemedicina y/o teleducación, configurando redes virtuales de trabajo con reglas definidas para la transmisión de información, con un alcance y oferta de servicio específico.

Desde la Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud se ofrecerá, a los programas/proyectos presentados, asesoría técnica para su diseño, planificación, implementación y evaluación como así también tecnología sincrónica y asíncrona, con estándares que garanticen interoperabilidad entre instituciones y proyectos de Telesalud.

Los programas pueden ser propuestos y dirigidos por jurisdicciones, instituciones o profesionales vinculados con la salud.

Algunos de los beneficios de trabajar por programas:

- Promueve la integración de **Sistema de Salud** en función de necesidades y oportunidades en el intercambio de conocimiento entre establecimientos de diferente nivel resolutivo.
- Explicita y amplía la **oferta** de servicios formalizando el trabajo de las redes existentes.
- Guía hacia **estándares de calidad** mediante el monitoreo de indicadores desagregados.

Para el trabajo por programas de telemedicina, la Secretaría de Gobierno de Salud ofrece una **nueva plataforma de teleconsulta con todos los estándares y las condiciones de seguridad de la Red de Interoperabilidad**.

3 ¿CÓMO IMPLEMENTAR LA TELESALUD A NIVEL JURISDICCIONAL?

Implementar la Telesalud en las jurisdicciones requiere de cambios organizacionales y culturales de las instituciones y los profesionales de la salud^{6,7}. La sensibilización para adoptar los cambios es parte fundamental del desarrollo e implementación⁸. También se requiere analizar los aspectos tecnológicos y de infraestructura para garantizar la sostenibilidad de los proyectos, considerar los aspectos legales, regulatorios, de seguridad y privacidad de la información, atender y entender los aspectos financieros que puedan incidir en la vitalidad y sustentabilidad de los modelos de Telesalud.

La maduración para la implementación y escalamiento de la Telesalud en cada jurisdicción será el resultado de la relación entre el entorno de las TICs (penetración de infraestructura informática y la red) y el entorno propicio (gobernanza, política, legislación y recursos humanos). El Plan Nacional de Telesalud, en su carácter federal, entiende que cada jurisdicción puede encontrarse en diferentes fases de maduración.

El equipo técnico de la Secretaría de Gobierno de Salud asiste y acompaña a los equipos jurisdiccionales y/o institucionales para la adopción, gestión y evaluación de las prácticas en un proceso por etapas:

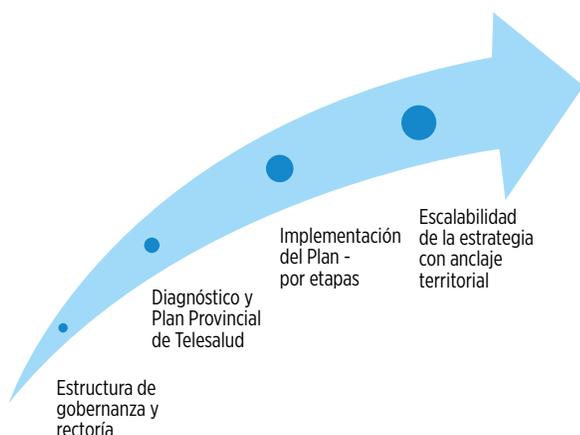
6. Guía Metodológica para la construcción de proyectos de Telemedicina. Secretaría de Salud, CENETEC- SALUD. 2018, México.

7. Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina OMS/OPS. 2016 ISBN 978-92-75-11903-7.

8. Patricia Verónica González G. Estrategias de sensibilización para la ejecución de proyectos de telesalud. Latin Am J Telehealth, Belo Horizonte, 2010; 2 (3): 302-317.

Disponible en: <http://cetes.medicina.ufmg.br/revista/index.php/rlat/article/download/80/216>

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE TELESALUD



• **Etapa 1: Gobernanza y rectoría:** Presentación de Plan Nacional de Telesalud, sus objetivos, alcances y equipo nacional. También se comparten documentos normativos para dar a conocer las responsabilidades y roles de quienes coordinarán la estrategia en la provincia, y la hoja de ruta que orienta y organiza participativamente un plan de trabajo. **Resultado:** Designación formal de referente/s provincial/es (gobernanza) y plan de trabajo.

• **Etapa 2: Elaboración de un diagnóstico tecnológico, sanitario y de recursos humanos y desarrollo de un Plan Provincial de Telesalud** para desarrollar una primera red de nodos (establecimientos de salud de PPE), con referentes institucionales capacitados en la modalidad de trabajo con las TICs y luego, de manera progresiva, extender la red de nodos hacia otras zonas sanitarias que presenten necesidades de teleconsultas, teleeducación o telegestión. **Resultado:** Representación de una red que será la primera que opere bajo las recomendaciones del Plan Nacional de Telesalud con tecnología síncrona y/o asíncrona.

• **Etapa 3: Plan implementado.** Se pone en marcha la primera red provincial perteneciente a la red de Telesalud con capacidad de escalar hacia los efectores

de mayor complejidad del país. Se persigue la interoperabilidad y adopción de normas; brindar incentivos para la innovación y la integración de la Telesalud a los servicios centrales. **Resultado:** comunicación efectiva entre establecimientos mediante tecnologías síncrona y/o asíncrona.

• **Etapa 4: Revisión y evaluación del funcionamiento de la red** para la generación de ajustes o reformulaciones de la estrategia. En esta última etapa se identifica el cumplimiento de las expectativas de los equipos de salud y de los ciudadanos en cuanto a servicios más eficientes y efectivos; y la utilización de datos e información para la planificación de la política pública en torno a las prioridades sanitarias observadas.

A. FORMACIÓN EN TELESALUD

La organización del equipo humano para la implementación de la Telesalud requiere de una formación específica sobre los beneficios y oportunidades de su impronta como política pública. Hacia allí se dirigen las capacitaciones que se plantean realizar desde el Plan Nacional de Telesalud. En una primera instancia se ofrecerá un curso de formación en gestión de Telesalud. Estas etapas de actualización se consideran relevantes para el desarrollo de estrategias propias de cada coyuntura tecnológica y de salud pública.

B. ROLES Y FUNCIONES DEL REFERENTE DE TELESALUD

A fin de impulsar la Telesalud, se propone establecer una estructura y organización de las redes integradas de servicios de Telesalud bajo la coordinación general de un/a referente provincial.

Cada responsable será el encargado de elaborar los planes de trabajo donde se delimitarán las prioridades y necesidades, administración y organización, intentos para resolver problemas, posibilidades y limitaciones.

También es quien selecciona al equipo humano que formará parte de la puesta en marcha del Plan Provincial. Parte de su función es coordinar acuerdos interjurisdiccionales e interprogramáticos, la sensibilización de equipos de salud en TICs, el registro periódico de las actividades de Telesalud que se realizan en la provincia, especialmente de tele asistencia y teleducación, consiguiendo temáticas de abordaje, destinatarios, tipo y cantidad de nodos participantes y característica de la comunicación - síncrona y/o asíncrona -. El informe es emitido posteriormente a Telesalud Nacional para el monitoreo de la red.

4 ¿CÓMO INCORPORAR TELESALUD A LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD?

Adscribir al desarrollo de la Telesalud junto a los objetivos del Plan Nacional como se mencionó en un apartado anterior, requiere de la coordinación general de un/a referente provincial de Telesalud quien impulsa la estrategia general en el territorio.

El/la responsable de Telesalud Jurisdiccional, en un trabajo en equipo con la Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud, acompaña y supervisa el diseño de las redes provinciales para los procesos de referencia y contrarreferencia de acuerdo a las funcionalidades en términos de servicios de telemedicina y teleducación, el nivel de complejidad de los establecimientos de salud,

sus recursos humanos, conectividad e infraestructura disponible.

A. DIAGNÓSTICO DE TELESALUD

Para que un establecimiento de salud sea nodo se elabora un diagnóstico detallado considerando los aspectos tecnológicos, humanos y de infraestructura y la capacidad de resolución sanitaria para establecer una priorización de las necesidades planteadas en el contexto jurisdiccional.

B. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS

Se sensibiliza y capacita a los equipos de salud que intervendrán en el proceso de referencia y contrarreferencia así como en la actualización de aspectos sobre la Telesalud en todas sus dimensiones.

C. CREACIÓN DE NODOS

Un nodo de la red de Telesalud se considera creado cuando cuenta con el equipamiento necesario para el uso de las TICs y a partir de allí desarrolla sus funcionalidades bajo estándares de interoperabilidad y privacidad de la información que circula en el Bus, que es la arquitectura central de la red.

D. CREACIÓN Y ADHESIÓN A PROGRAMAS

Finalmente los establecimientos de salud podrán incorporarse como parte de un programa de telemedicina en relación a una problemática y con un rol determinado en la red.

Como se mencionó, el Plan Nacional de Telesalud impulsa la gestión de servicios de Telesalud basada en

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE TELESALUD

la presentación o adhesión a programas y/o proyectos de Telesalud de carácter institucional y/o jurisdiccional. Se trata de cumplir con los siguientes objetivos:

A. Impulsar el desarrollo de la telemedicina en todas sus dimensiones (teleconsulta, tele diagnóstico, etc.):

- Con carácter polivalente y complejidad creciente.
- Fortaleciendo los procesos de referencia y contrareferencia.
- Enfermedades crónicas no transmisibles y poblaciones vulnerables.

B. Impulsar el desarrollo de la teleducación con propuestas innovadoras que:

- Alcanzen a la atención primaria de la salud, zonas rurales y comunidad.
- Incluyan estrategias educativas que fomenten la interdisciplina y pensamiento crítico.
- Fomenten la creación de redes académicas.
- Fortalezcan la formación de recurso humano en el ámbito de la salud digital y la Telesalud en particular.

Para las propuestas de telemedicina y/o teleducación se incentiva la presentación de programas en base a un diagnóstico de situación sanitaria, abordando aspectos demográficos, epidemiológicos, de distribución de establecimientos, especialistas y el acceso a una oferta formativa.

En términos de teleducación los nodos que formen parte de la red de Telesalud, podrán ser productores y receptores de los contenidos de las capacitaciones, previa supervisión del referente provincial de Telesalud.

Sobre las condiciones para presentar un Programa en el marco del Plan Nacional de Telesalud se consideran los siguientes aspectos:

- **Postulación:** los programas podrán presentarse desde las jurisdicciones, instituciones y/o establecimientos de salud con interés en las temáticas vinculadas con la Telesalud y/o telemedicina.
- **Gobernanza y gestión compartida:** quien propone el programa participa en la dirección y gestión del mismo junto con el responsable de Telesalud provincial y/o nacional.
- **Diseño y planificación e indicadores estandarizados:** el diseño de los proyectos incluirá los indicadores y metas a cumplir.
- **Estructuración de la oferta del programa:** en los programas estará representada la oferta de servicios que facilite la resolución de casos mediante teleconsultas entre establecimientos de diferente nivel de complejidad.
- Para cada nodo de la red se explicitará el nivel de resolución por programa, ello permitirá parametrizar (organizar y estandarizar) reglas de teleconsulta en la plataforma de segunda opinión.
- **Monitoreo de actividades y reporte de indicadores:** las actividades de los programas serán registradas para generar reportes e indicadores estandarizados de manera sistemática (ej. trimestral, cuatrimestral), ello podrá obtenerse de la misma plataforma de teleconsulta.
- **Lecciones aprendidas:** luego de esta experiencia se recomienda presentar un documento que acredite los resultados alcanzados y las lecciones aprendidas para dar cuenta de la evidencia disponible más destacada.

5 ¿CON QUÉ TECNOLOGÍAS CONTAMOS PARA REALIZAR TELECONSULTAS?

Desde la Dirección Nacional de Sistemas de Información en Salud, se promueve el uso de plataformas y soluciones soportadas en la web para la comunicación entre profesionales de la salud de manera asincrónica, bajo estándares recomendados por la DNSIS⁹. Actualmente, se cuenta con un software de teleconsulta o segunda opinión a distancia, que permite “conectar” y “compartir conocimiento” en torno a consultas de pacientes con cuadros complejos entre los distintos efectores del país. La plataforma permite buscar o federar al paciente, ingresar el resumen de historia clínica, antecedentes personales, examen físico y determinar el motivo de la tele-consulta. Además, la plataforma está preparada para compartir imágenes que han sido adjuntadas al caso, y escalar las consultas respetando las redes definidas de servicios de salud, según niveles de resolución para determinada problemática y programas. El software cuenta con todos los estándares para la privacidad de la información y seguridad de los datos. Mediante permisos determinados, los referentes jurisdiccionales de Telesalud podrán obtener reportes de gestión de las teleconsultas de su provincia.

Por otra parte, la red de Telesalud permite realizar videoconferencias para la comunicación sincrónica entre los equipos de salud, mediante protocolos H.323 y/o SIP (entre otros). La comunicación sincrónica puede darse mediante equipos o soluciones web para videoconferencias.

6 CONCLUSIONES

Desarrollar la Telesalud a nivel nacional en el marco del Plan Nacional de Telesalud, bajo los principios de la estrategia Nacional de Salud Digital, permitirá guiar los esfuerzos para una implementación articulada, con estándares de calidad y seguridad centrado en la persona, para finalmente, lograr mejorar el acceso y la calidad de atención a los servicios de salud fortaleciendo el camino hacia la Cobertura Universal de Salud.

9. Resolución 680/2018 sobre Estándares de Interoperabilidad para los Sistemas de Información en Salud. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/315000-319999/317230/norma.htm>

BIBLIOGRAFÍA

- Bashshur, R., Shannon, G., Krupinski, E., & Grigsby, J. (2011). The Taxonomy of Telemedicine. *Telemedicine and E-Health*, 17(6), 484–494. <https://doi.org/10.1089/tmj.2011.0103>
- Dorsey, E. R., & Topol, E. J. (2016). State of Telehealth. *New England Journal of Medicine*, 375(2), 154–161. <https://doi.org/10.1056/nejmra1601705>
- Guía Metodológica para la construcción de proyectos de Telemedicina. Secretaría de Salud, CENETEC- SALUD. 2018, México.
- Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina OMS/OPS. 2016 ISBN 978-92-75-11903-7
- Organización Panamericana de la Salud (2016). Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. Washington, DC: OPS.
- Patricia Verónica González G. (2010). Estrategias de sensibilización para la ejecución de proyectos de telesalud. *Latin Am J Telehealth*, Belo Horizonte, 2 (3): 302-317. Disponible en: <http://cetes.medicina.ufmg.br/revista/index.php/rlat/article/download/80/216>
- Resolución Ministerial N°189/2018. Se aprueba la Estrategia Nacional de Salud Digital. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/315000-319999/315832/norma.htm>
- Resolución Ministerial N°21/2019. Se crea el Plan Nacional de Telesalud. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/resaltaranexos/315000-319999/318632/norma.htm>
- Resolución 680/2018 sobre Estándares de Interoperabilidad para los Sistemas de Información en Salud. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/315000-319999/317230/norma.htm>