

Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud, (Fucs).
Facultad de Ciencias Administrativas en Salud
Bogotá

Aspectos más relevantes, en los procesos en los procesos
de, tele-salud, ciber salud y telemedicina en la gestión
administrativa.

Ginna Vanessa Rodríguez Bermúdez y Karen Julieth Garavito Solano

Tutora

Johana Sareth Acuña Gómez

2023

Resumen

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar cuáles son los aspectos más relevantes en los procesos de tele salud, ciber-salud y telemedicina y su presencia en el área de la gestión administrativa, teniendo en cuenta que gracias a la pandemia este medio de atención a la salud tuvo un impulso y fue altamente notorio. Se incluye áreas y definiciones con ciertos ejemplos, las cuales cuentan como una herramienta de mayor comprensión del documento. Teniendo en cuenta el punto de este trabajo de investigación el cual básicamente invita al lector a sacar sus propios aspectos relevantes, los cuales considerarían importantes para entender el porqué, como y cuando; Las herramientas de servicios en salud digital causaron un impacto y como la gestión administrativa tuvo un acto protagonista en este largo camino para una adaptación adecuada de la población y la prestación de servicios en salud a distancia, la cual se implementó en los diferentes países junto con su respectiva normatividad para hacer de este proceso algo justo para prestadores y solicitantes. Y también para motivar a futuros investigadores a hacer de este tema más documentos informativos para la sociedad, ya que es un tema de gran relevancia y con poca información.

Asimismo, se pretende con este tema determinar el alcance que ha tenido la implementación de las tecnologías en los servicios de salud y atención domiciliaria en los diferentes países, al permitir la atención remota de baja, mediana, alta complejidad, al sobrepasar barreras geográficas con la disminución de los desplazamientos del paciente, la finalidad de este trabajo de investigación es demostrar lo importante y necesario que se ha vuelto la telemedicina para facilitar la atención.

Palabras claves: Telemedicina, gestión administrativa, efectividad, TICS, ciber-salud, Tele-salud

Abstract.

The main objective of this research work is to determine which are the most relevant aspects in the processes of telehealth, cyber-health and telemedicine and] their presence in the area of administrative management, taking into account that thanks to the pandemic this means of health care had a boost and was highly noticeable. It includes areas and definitions with certain examples, which count as a tool for greater understanding of the document. Taking into account the point of this research work which basically invites the reader to draw their own relevant aspects, which they would consider important to understand why, how and when; The tools of services in digital health caused an impact and how administrative management had a leading act in this long road for an adequate adaptation of the population and the provision of remote health services, which was implemented in the different countries along with their respective regulations to make this process something fair for providers and applicants. And also to motivate future researchers to make this topic more informative documents for society, since it is a topic of great relevance and with little information.

Likewise, it is intended with this topic to determine the scope that has had the implementation of technologies in health services and home care in different countries, allowing remote care of low, medium, high complexity, by overcoming geographical barriers with the decrease in patient movements, the purpose of this research work is to demonstrate how important and necessary telemedicine has become to facilitate care.

Keywords: Telemedicine, administrative management, effectiveness, ICTs, cyber-health, Tele-health

Introducción

La telemedicina se ha considerado una disciplina científica a medio camino entre la medicina y la tecnología (J. L. Monteagudo, L. Serrano, Hernández Salvador, 2005) Durante los últimos años la prestación de servicios en salud ha venido innovado, tratando de evolucionar con fines de mejora para la prestación de los servicios, en donde se han tenido en cuenta todos los parámetros para que esta implementación sea verídica, logrando así su función a lo largo del tiempo, con la implementación de nuevas tecnologías de información y su aplicación en las diferentes funciones del sector salud, para brindar una prestación de alta calidad; como lo menciona en varios documentos Daza (2020). La calidad de la administración en salud es un factor crucial para el buen funcionamiento de las organizaciones que presten servicios al público; A nivel internacional, vienen ciertas carencias las cuales

generan consecuencias indeseables para los usuarios, haciéndoles conscientes de como en Colombia están provocando un deterioro en la calidad de vida de sus ciudadanos, así como de las organizaciones y gobiernos locales.

Por lo tanto, al realizar un enfoque en el área de la telemedicina desde la gestión administrativa la aplicación del sistema de prestación de servicios en salud a distancia permite a todas las entidades prestadoras de salud, sostenerse de una forma apropiada el manejo de la información con respecto a las estadísticas y el estado financiero de la entidad. Recordando según Garcés, (2008) quien expresa como la esencia de un sistema de telemedicina es la provisión de servicios multimedia en red para asistencia sanitaria, involucrando la transferencia de audio, vídeo, imágenes fijas, gráficos, datos y textos entre lugares distantes comunicando pacientes, médicos, profesionales sanitarios, e instituciones para diagnóstico, tratamiento, consulta y educación. En ese sentido nuestro trabajo tiene la siguiente incógnita a tratar “¿Cuáles son los aspectos más relevantes, en los procesos de tele-salud, ciber salud y telemedicina en la gestión administrativa que se exponen en el documento?”, siendo así nos disponemos a explicar cómo la telemedicina ha innovado el sistema de salud llegando a ser altamente notoria y necesaria tanto para los pacientes como para el personal asistencial y sus aspectos más relevantes en la gestión de procesos administrativos en salud.

Por lo tanto, se eligió el método cualitativo en donde se realizó la técnica de observación, donde se evaluaron documentos de varios países de Latinoamérica y se eligieron uno de ellos donde se resalta la importancia en los procesos de tele salud, ciber-salud y telemedicina para la gestión administrativa en salud.

1.1. Justificación.

Las EPS evidenciaron la necesidad de promover una mejora en la atención de salud, la innovación del sistema con el fin de cualificar y potenciar su práctica a través de las TIC, ya que la cobertura del sistema de salud en el país ha aumentado de manera significativa, como se ejecutó en el plan vive digital, el cual se inició en el año 2014, en busca de un salto tecnológico mediante la masificación de Internet por medio de las TIC, (MinTIC, 2014). El cual en medio de la pandemia covid-19 fue una de las herramientas que implementaron las instituciones, y algunas de ellas con mínima práctica en tele consultas y otras sin tener experiencia en estas.

En eso sentido, la importancia de las políticas públicas y formación para mejorar la comprensión de la salud digital y que se estimulen sus posibilidades en la práctica, donde se reconoce (NACIONES UNIDAS, 2020) la necesidad de aumentar la

implementación de las TIC, en los sistemas de salud para lograr alcanzar los 17 objetivos de desarrollo sostenible, como bien lo estipulan desde el año 2015. La Organización Mundial de la Salud (OMS) elaboró una directriz donde se implementaron todos los abordajes que se realizarían para la aplicación de la teleconsulta y se evidencia como la parte administrativa tuvo mayor relevancia para su implementación y ejecución exitosa, como se indaga en el documento actual. Seguido a esto se plasman los documentos más relevantes y de suma importancia donde se evidencia la importancia y el buen manejo de la implementación tele salud, ciber-salud y telemedicina, en los distintos países en donde se evidencio esta implementación más notoria y apoyada por las normas de sus países, el fin de la investigación es hacer un poco más reconocido y popular el tema de esta implementación y dejar el mito que los pacientes tienen con este tema de las teleconsultas, como paso en Boyacá con la implementación que se realizó en el único centro de salud que se encuentra.

1.2. Planteamiento del problema o incógnita.

La salud digital, según su página oficial la cual se entiende por concepto que incorpora las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), a productos servicios y procesos de la atención medica las cuales se podrían denominar ciber-salud, aliado estratega de las TIC; Telemedicina y Tele-salud, los cuales son servicios y procesos de atención medica como se mencionó al inicio. Manejan un sistema importante para acelerar la gestión de las plataformas digitales de atención médica, se cree que pueden aliviar la escasez de personal médico, enfermeras, ahorrar tiempo, dinero en atención al paciente y costos de viaje, reducir las visitas innecesarias al hospital, mejorar el tratamiento de los pacientes con comorbilidades, y mejorar la educación médica continua. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS., 2006) el suministro de servicios de atención sanitaria, en cuanto la distancia constituye un factor crítico, por profesionales que apelan a las tecnologías de la información y de la comunicación con objeto de intercambiar datos para hacer diagnósticos, preconizar tratamientos y prevenir enfermedades y heridas, así como para la formación permanente de los profesionales de atención de salud y de las comunidades en las que viven (Sigueña & Carlos, 2016).

Por lo tanto, para brindarle al lector una orientación tanto en línea de tiempo, como en sucesos importantes que hacen parte del largo camino que lleva trazando la salud digital en la población, mencionaremos algunos conceptos y antecedentes importantes que consideramos, marcaron una diferencia ante lo que se conoce como la salud en proceso de alternancia.

- (WHA58.28 Ciber salud La 58ª Asamblea Mundial de la Salud).

“Según la resolución WHA58.28 sobre ciber salud de 2005, la asamblea mundial brindo como opción principal, empezar con la implementación de los servicios de Supe salud” (Estrategia mundial sobre salud digital. (SIC) 2020–2025 (SALUD, 2005). La cual tiene como objetivo proponer la implementación de un proceso donde las tecnologías de información y comunicación en la prestación de servicios de salud, sean notorias en actividades relacionadas a la salud pública, en los distintos países de bajos recursos y de altos recursos.

Teniendo en cuenta el respeto y valor hacia los derechos humanos, las consideraciones éticas y los principios de equidad, de las diferencias ligadas a la cultura, la educación, el idioma, el lugar geográfico, la capacidad física y mental, la edad y el sexo, como nos afirma la resolución WHA58.28. (SALUD, 2005). Además, para poder demostrar su eficiencia la OMS. Elaboró un plan de estratégico a largo plazo, para desarrollar e implementar servicios de salud electrónica en diversas áreas del sector de la salud, incluidas las administraciones de salud con la infraestructura y los marcos legales apropiados, para promover asociaciones público-privadas, el desarrollo de infraestructuras y así realizar las diferentes instalaciones.

-Tecnologías de información y comunicación (Tics). Primer paso para la implementación de Tele Salud y Telemedicina.

En el año 2020 por la pandemia COVID 19, la medicina, como todas las disciplinas profesionales, se basa y nutre de la Investigación Científica y del Desarrollo Tecnológico basándose en la implementación de la tele-consulta. La pandemia trajo consigo la implementación forzosa de las atenciones virtuales enfocadas en la salud y en sus diferentes prestaciones. A razón de ello la población tuvo que adquirir un servidor de conectividad inalámbrica para así poder seguir con sus controles para el tratamiento de su enfermedad, como lo informa el artículo “Primer paso para la implementación de Tele Salud y Telemedicina” por (GRAF, 2020), mencionando de manera cuantitativa, más del 55% de la población mundial tiene acceso a Internet y todos los días se suman nuevos usuarios. Asimismo, en casi 7 de cada 10 hogares, hay al menos un teléfono celular.

Por otro lado, se entiende gracias a la información que nos brinda el artículo, como América Latina mantiene desigualdades en el acceso a los servicios de salud,

debido a diferentes factores que limitan la posibilidad de recibir una atención digna y completa.

-Ciber salud, según la OMS (Organización Mundial de la Salud).

Define el término ciber-salud, como la asociación de las TICS. Ésta amplia definición engloba al término Tele salud (Telehealth) relacionadas con la educación, capacitación, administración e investigación y gestión en salud mediante el uso de las TICS donde la distancia es un factor determinante. (SALUD, 2005)

-Acosta Sierra, M. A., & Serna Sánchez, (Colombia V. A.-2020) en la investigación titulada *“La auditoría como herramienta para el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de telemedicina”*, es un proyecto el cual se especializa en la auditoria en salud de la Facultad de Salud Pública de la Universidad de Antioquia Medellín, Colombia. Su objetivo principal se basa en la descripción sobre la contribución del proceso implementado para la mejora en base a la calidad de los servicios sobre la telemedicina, gracias a las nuevas tecnologías que facilitan la prestación de los servicios a distancia.

La telemedicina interpretada como una herramienta a través de la historia según las autoras, en apoyo a la prevención y promoción, el logro de un diagnóstico temprano y el tratamiento oportuno, Por lo tanto realizaron el uso de un método llamado monografía el cual tiene como función ilustrar sobre la evolución de la telemedicina y su desarrollo con la implementación de tecnologías. El autor concluye citando. “La auditoría como herramienta fundamental para el desarrollo de servicios de telemedicina debe propender por el cumplimiento de las normas de seguridad del proceso. Esto se logra, garantizando una medición efectiva del impacto en términos de accesibilidad, oportunidad de la atención, disminución de costos, satisfacción de usuario y mejoramiento continuo. Lo cual, permite mejores resultados en términos de costo-beneficio, costo-efectividad y costo-utilidad”. (Acosta, M. & Serna, V., 2020)

-Pariona Valer, E. B. (Perú- Cajamarca-2021), en la tesis para optar el grado académico de maestría en Gerencia de Servicios en salud *“Estrategia de destino para mejorar los servicios de telemedicina en profesionales de salud del hospital regional docente de Cajamarca 2020”* de la universidad Señor de Sipán. Tiene como objetivo desarrollar una estrategia de gestión para la mejora continua de la telemedicina y los servicios que ofrece a cargo de los profesionales de la salud, enfocados directamente en los hospitales de la región de Cajamarca. Gestionado por parte del área médica basándose en consultas a la población enfocada netamente en la calidad de la atención y sus servicios, partiendo de un punto

estratégico como lo es la epidemiología en apoyo a la telemedicina. (PARIONA VALER, 2020)

-Alejandra Bohórquez Cazallas, María Valentina Salamanca Parra, (Colombia-Bogotá-2020), en este estudio como trabajo para un proyecto de biomédica, “PLAN ESTRATÉGICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA TELEMEDICINA EN ÚMBITA, BOYACÁ”. Tiene como objetivo el desarrollo de un plan estratégico para la implementación de la telemedicina en Úmbita, Boyacá con el propósito de poder realizar un mayor cubrimiento de atención en salud, gestionando administrativamente los posibles factores en contra, como los financieros, de capacidad y demográficamente a causa del municipio.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente los autores dan a entender como el poder tener una iniciativa de implementar la prestación de servicios de salud a distancia en un municipio con dificultades demográficas o económicas, la gestión administrativa tiene un gran peso en el proceso o paso a paso, ya que se necesita un planteamiento efectivo en los planes estratégicos que faciliten y permitan que al final los médicos puedan acercarse al paciente sin la necesidad de estar en un mismo lugar de manera presencial.

Asimismo, proporcionan al paciente una asesoría con fines de prevención y control de sus necesidades médicas, facilitan el acceso a la sanidad a personas que viven en zonas de población escasa o aislada, u otras personas con problemas de movilidad. (OMS., 2006) Sin embargo aunque la medicina en alternancia tiene tantas fortalezas y se entiende como herramientas para complementar los servicios de salud convencionales, lamentablemente no llegan a ser completamente conocidos y entendidos por la población, debido a que es un servicio “nuevo” aunque lleve más de 30 años de trayectoria, a causa de mitos según la revista Telerad, los pacientes considera la telemedicina, tele consulta y ciber-salud como un servicio muy reciente y poco confiable, el cual rompe la relación doctor a paciente volviéndolo impersonal, llegándose a considerar insegura debido a la posible filtración de información personal.

A razón de lo anterior podemos decir que el factor problema es la falta de promoción de estos servicios y comunicación hacia la población que permita exponer los aspectos que han tenido estas herramientas las cuales permitirán al paciente entender que su utilidad puede ser efectiva. Por lo tanto, se quiere saber la relevancia en los diferentes países y el cómo los usuarios y empresas se adaptaron a este servicio de salud, el cual es muy accesible y viable para las instituciones de salud, por lo cual presentamos la incógnita que nos acompañará en la lectura del documento, “¿Cuáles son los aspectos más relevantes, en los procesos de tele-

salud, ciber salud y telemedicina en la gestión administrativa que se exponen en el documento?”.

1.3. Objetivo General.

Determinar los aspectos más relevantes de los procesos de tele salud, ciber-salud y telemedicina y su presencia en el área de la gestión administrativa, que se demostraran por medio de este documento

2. Marco Teórico

Gestión Administrativa.

La Teoría General de la Administración (CHIAVENATO, 2006) es una disciplina principalmente orientadora del comportamiento profesional para todos aquellos que tienen que ver con la administración. De otro modo, lo que diferencia al administrador de un simple ejecutor de tareas es el hecho de que mientras el segundo sabe ejecutar cosas que aprendió mecánicamente, de manera práctica, concreta e inmediata, el primero sabe analizar y resolver situaciones problemáticas variadas y complejas, pues aprendió a pensar, a discernir, a evaluar y a ponderar en términos abstractos, estratégicos, conceptuales y teóricos. Mientras el segundo es un mero agente de ejecución de operaciones que sigue órdenes superiores, el primero es un agente de cambio y de innovación, pues adquirió la capacidad para percibir y diagnosticar situaciones que el segundo ni siquiera imagina que existan.

Consideramos que este libro es bastante útil en la formación y la conciliación de conocimientos que los administradores deben adquirir para poder implementar en su rutina profesional para futuros proyectos; Según Chiavenato (1995), “se refiere a la manera como una empresa intenta aplicar una determinada estrategia para alcanzar los objetivos propuestos”.

En este caso para los gerentes o profesionales de salud deben tener como referencia principal como lo indica el autor. **“Fases para la elaboración de la planeación estratégica”**.

1ª Fase:

Formulación de objetivos: En la cual el gerente o encargado, define los objetivos que se proponen alcanzar a largo plazo y define por medio de una escala de importancia y de prioridad de cada uno de los objetivos, por siguiente se realiza.

2ª Fase:

Análisis interno: El estudio de las condiciones internas va a permitir identificar los principales puntos fuertes y puntos débiles existentes en la empresa, teniendo en claro que, si la empresa no logra diagnosticar su propio sistema, no le será posible ejecutar la siguiente fase.

3ª Fase:

Análisis del ambiente externo: Es decir las condiciones externas, que rodean la empresa, se conocen como desafíos, oportunidades y competencias, que se presentaran a través de las decisiones que tome la empresa, para así ejercer la última fase.

4ª Fase:

Formulación de alternativas estratégicas: Busca implementar diversas y posibles alternativas estrategias o medios los cuales la empresa puede adoptar para cumplir los objetivos establecidos teniendo en cuenta sus condiciones internas y las condiciones externas existentes a su alrededor

Con respecto a lo anterior, nuestro autor nos brinda una guía o herramienta para la implementación de la fase más importante de un proyecto, en este caso se ejecutaría en nuestro tema central, Telemedicina, ciber-salud y/o tele-salud.

Tenemos en cuenta que el libro no se basa en el área de la salud si no que es netamente administrativo, sin embargo, los conocimientos y temas que se adquieren son una herramienta estratégica la cual permitirá que el área asistencial ejecute planes de acción a largo plazo con el propósito de contribuir al desarrollo sostenible del sistema de salud, buscando mejorar el acceso a los servicios de salud y su calidad.

Tele orientación y Tele consulta.

Nos indica una definición corta pero clara sobre la tele orientación la cual se basa en la comunicación entre un usuario de salud y un profesional de la salud, mediante las tecnologías de la información y comunicación como puede ser una plataforma web, computadora, laptop o teléfono fijo o móvil, para recibir consejería en salud a fin de disminuir el riesgo de una enfermedad o mejorar la calidad de vida. (MINISTERIDESALUD, 2020)

Tele Consulta comunicación a distancia a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que realiza el usuario en salud con un profesional de la salud sobre su estado de salud, brindándole un diagnóstico y tratamiento, según criterio del profesional. (MINSAL, 2020)

Telemedicina.

Telemedicina etimológicamente significa “medicina a distancia”, sin embargo, también puede ser definida como el uso de señales para transferir información médica de un punto geográfico a otro. La organización mundial de la salud en 1998 define la telemedicina como (OMS, 2019) “El ministro de servicios de atención sanitaria, en los que la distancia constituye un factor crítico, por profesionales que apelan a tecnologías de la información y de la comunicación con objeto de intercambiar datos para hacer diagnósticos, preconizar tratamientos y prevenir enfermedades y heridas, así como para la formación permanente de los profesionales de atención de salud y en actividades de investigación y de evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y de las comunidades en que viven”. Bashshur. (2016)) quien publicó el libro Historia de la telemedicina, desarrolla una serie de puntos los cuales consideramos se deben tener en cuenta para una mejor interpretación del término; 1) Separación geográfica entre médico y paciente el cual tiene nombre de (Tele diagnóstico), o cuando es encuentro entre dos médicos (tele consulta); 2) Uso de las telecomunicaciones y tecnología informática facilitando la interacción del médico paciente y la transferencia de la información; 3) Desarrollo de normativas las cuales reemplazan a lo que conocemos hoy en día como contacto cara a cara.

2.1. Marco Referencial.

Marco Normativo

En Colombia, al igual que en el caso de otros países, la legislación tele médica es incipiente por ser reciente en comparación con la legislación de otros países más avezados en el tema. De ahí que se recurra a leyes sectoriales que inciden en la prestación de la Asistencia Sanitaria Transfronteriza (AST) de manera holística y no separada, es decir, las leyes de los diversos sectores que trabajan en el área de la telemedicina, en la medida en que trabajen mancomunadamente pueden alcanzar resultados óptimos en medicina, informática e ingeniería biomédica, eso es lo que promulga la ley en Colombia. (Correa, M. 2017)

Normativa Nacional

NACIONAL			
ITEM	NORMA	EMISOR	DESCRIPCIÓN
1	Plan nacional de las TIC	Gobierno nacional	El propósito del Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación en Tecnologías de Información y las Comunicaciones es incrementar la capacidad y la actividad de investigación, desarrollo tecnológico e Innovación en TIC para su aplicación al desarrollo productivo y social del país.
2	Ley 1122 de 9 enero de 2007	Ministerio de salud	La presente ley tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.
3	Ley 1341 de 2009	Secretaria distrital	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
4	Ley 1419 de 2010	Ministerio de salud	La Ley 1419 de 13 de diciembre 2010, se encarga de establecer los lineamientos para desarrollar la Tele salud en Colombia como apoyo al SGSSS, bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad, calidad y participación.
5	Ley 1438 de 2011	Ministerio de salud	Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado.
5	Acuerdo 357 de 2007 del CNSS	Ministerio de salud	Por el cual se aprueban los criterios de distribución de los recursos de la Subcuenta de Eventos

			Catastróficos y Accidentes de Tránsito – ECAT - asignados para el fortalecimiento de la Red Nacional de Urgencias en la vigencia 2007.
6	Resolución 1043 de 2006	Ministerio de salud	Resolución 1043 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, por la cual se adopta el sistema único de habilitación de prestadores de servicios de salud y los definidos como tales. *Resolución 2514 de 2012 por la cual se reglamentan los procedimientos para elaborar los planes bienales de inversión en salud.
7	Resolución 1448 de 2006	Ministerio de salud	Por la cual se definen las Condiciones de Habilitación para las instituciones que prestan servicios de salud bajo la modalidad de Telemedicina.
8	Resolución 3763 de 2007	Ministerio de salud	Por la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 1043 y 1448 de 2006 y la Resolución 2680 de 2007 y se dictan otras disposiciones
9	Resolución 2003 de 2014	Ministerio de salud	tiene como objeto definir los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud
10	Resolución 1441 de 2013	Ministerio de salud	La resolución 1441 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social es un documento que fija los lineamientos y condiciones mínimas que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar sus servicios.
11	Resolución 2654 de 2019	Ministerio de salud	La presente resolución tiene por objeto establecer disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina, sus categorías, el uso de los medios tecnológicos, la calidad y seguridad de la atención, así como de la información y los datos.,

--	--	--	--

Normativa Internacional.

INTERNACIONAL			
ITEM	NORMA	EMISOR Y PAIS	DESCRIPCIÓN
1	Ley 313 de 2021	Ministerio de Salud de Panama	Establecer los lineamientos en esta modalidad de atención a distancia y brindar apoyo al descongestionamiento de hospitales
2	Ley 30421 de 2021	Ministerio de Salud de Perú	Establecer los lineamientos para la implementación y desarrollo de la tele salud a fin de mejorar su eficiencia y calidad e implementar su cobertura mediante el uso de las tecnologías de la información y de comunicación en el Sistema Nacional de Salud
3	Ley 27553 de 2020	Congreso de la Nacion Argentina	Avanzar en la mejora y modernización del sistema de salud. Basándose en una posible prescripción electrónica, con su respectiva indicación al tratamiento contando con una firma electrónica por parte del médico.

3. METODOLOGIA

La metodología a aplicar en este proyecto es cualitativo, ya que a través de este documento se tiene como objetivo analizar y comprender los aspectos relevantes como un instrumento de apoyo a la comprensión de la implementación y uso de las herramientas tecnológicas enfocadas en prestación de servicios en salud, particularmente ante un análisis de diferentes situaciones expuestas a las que diferentes profesionales en salud, toman el riesgo de implementar a su rutina laboral, con el fin de facilitar y fomentar la accesibilidad de la atención y promoción en base a la salud; Desde los diferentes ángulos, estrategias y puntos de vista donde es notable como se encamina administrativamente la implementación de la salud digital en las diferentes instituciones, sin dejar atrás todos los aspectos normativos que conllevaba esta implementación, además se evidencio que en algunos países se llevaba un proceso muy avanzado el cual ya implementaba con ciertas estrategias que ellos definieron. En esta revisión la cual se realizó base a aproximadamente 30 artículos, basándonos en los primordiales los cuales

evidenciamos a través de la lectura, y los restantes como un pequeño aporte que permitieron una comprensión efectiva, al evidenciar la implementación, regulación y sistematización. Con el uso de varias técnicas de búsqueda para dar con documentos relevantes, haciendo referencia a la problemática que se quiso indagar desde el inicio de la investigación y se estipuló con esta metodología para una alta comprensión.

4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

De acuerdo a nuestro objetivo “Determinar los aspectos más relevantes de los procesos de tele salud, ciber-salud y telemedicina y su presencia en el área de la gestión administrativa, que se demostraran por medio de este documento”, presentamos los que consideramos más relevantes de acuerdo a nuestros términos, tele salud, ciber salud y telemedicina.

La resolución Wha58.28 sobre la ciber salud, debido a que tiene como objetivo la implementación del uso de tecnologías de información y comunicación segura, en la prestación de servicios de salud, al momento de ejecutar actividades enfocadas en la prevención y promoción de enfermedades.

El uso de las TICS se puede considerar como un antecedente que permite guiar y entender como la telemedicina, la tele salud y asociación de la ciber salud, se implementaron de forma más visible hacia la población, debido a que eran requeridas a causa de una emergencia mundial detonando la necesidad de intentar normalizarlas y mantenerlas en la cotidianidad de la atención entre doctor y paciente, por medio de tele consultas y demás servicios de alternancia.

Por último, presentamos como el antecedente enfocado en la auditoria como herramienta para el mejoramiento de la calidad con base a la telemedicina, logra garantizar una medición efectiva en la accesibilidad, disminución de costos y satisfacción del usuario al permitirse acceder a la atención medica alternativa cumpliendo siempre con la normatividad establecida, pero velando en el objetivo principal el cual es la calidad hacia la prestación de servicios de salud al paciente

En conclusión, la implementación de la telemedicina, tele salud y ciber-salud se encuentran muy bien orientado en los países de estudio de esta investigación, donde se encontró la efectividad de hacer uso de las tecnologías en salud, y la evolución de mejora desde las partes administrativas para que asistencialmente

todas las consultas fueran efectivas logrando así mejorar el acceso a los servicios de salud, tenemos como recomendaciones generales que las personas que quieran realizar futuras investigaciones estudien servicios de salud y como la gestión administrativa se unen para generar una herramienta y oportunidad para la comunidad a nivel nacional e internacional.

De acuerdo con la problemática expuesta como resultado a este trabajo de investigación se resalta lo importante que es la implementación en los centros de salud, y se resaltan normas y demás que fueron utilizadas en estos procesos de implementación en donde la parte administrativa fue de gran ayuda para lograr una implementación regulada y de buen servicio para los pacientes. sin embargo al ser una herramienta importante solamente es una base mínima para el largo camino que conlleva a la mejora del acceso y eficacia de los servicios en salud, en cambio cuando enfocamos nuestra investigación en el área administrativa entendimos como al crear una estrategia y un plan de acción ayuda a orientar el objetivo e ir analizando las falencias y virtudes que se van encontrando poco a poco, generando alternativas para la mejora continua, sin olvidar que a pesar de que nos enfocamos netamente en lo operativo, siempre se tiene en cuenta el factor importante el cual es facilitar a la comunidad el acceso a la prestación de servicios de salud, cuando se enfrentan a problemas geográficos o económicos que los obligan a proveerse de recibir un derecho fundamental.

BIBLIOGRAFIA

Acosta Sierra, M.A. and Serna Sánchez, V.A. (1970) *La Auditoria Como Herramienta para el Mejoramiento de la Calidad en la Prestación de los servicios de telemedicina*, Repositorio Institucional Universidad de Antioquia: *Página de inicio*. Available at: <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/16456> (Accessed: 2023).

Alvarez Pianto, G.R. and Rojas Rojas, M. (1970) '*Efectividad de la Gestión Administrativa en Tele Orientación Tele –Monitoreo en trabajo remoto en tiempos de pandemia del profesional enfermería del servicio de medicina en el hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2021*', Repositorio Institucional Digital. Available at: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7022> (Accessed: 18 June 2023).

Araújo, H.P.A., Santos, L.C. dos and Alencar, R.A. (2023) *Telemedicine: The experience of health professionals in the supplementary sector*, *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. Available at: <https://www.scielo.br/reeusp/a/GzqcLhbFrk5hC8CdP4xtQrb/?lang=en> (Accessed: 2023).

Castrillón, M.C.A. (2017) *Telemedicina en colombia: Desafíos del derecho y la medicina en la actualidad*, *Justicia y Derecho*. Available at: <https://revistas.unicauca.edu.co/index.php/justder/article/view/1709> (Accessed: 2023).

Chiavenato, I. (2019) in *Introducción a la teoría general de la administración: Una Visión Integral de la Moderna Administración de las Organizaciones*. Ciudad de México: McGraw Hill Interamericana.

COMINICACIONES, M.D. (2008) *Plan nacional de tecnologías de la información y las ... - MINTIC, Plan Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Available at: https://mintic.gov.co/portal/715/articles-125156_recurso_00.pdf (Accessed: 2023).

- Cueva Salvatierra, C.C. (1970) *Gestión en telemedicina y satisfacción laboral del personal de Ginecoobstetricia Durante La pandemia en un centro asistencial de lima, 2021*, Institutional Repository. Available at: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96056> (Accessed: 2023).
- Cruces, C. G., Navarro, C. T., Espinosa, F. T., & Riquelme, J. M. (2023). *Telemedicina: oportunidades para administradores*. *Revista de Gestão e Secretariado*, 14(1), 62–76. <https://doi.org/10.7769/gesec.v14i1.1502>
- Delgado Canticus, G.J., Peñaranda Sánchez, P.J. and Rojas Cuaspud, C.M. (2013) *Evaluación del Impacto del Servicio de Telemedicina en los usuarios de la ese hospital Alcides Jiménez del Municipio de Puerto Caicedo Durante El Período comprendido entre diciembre del año 2008 hasta diciembre del año 2011*, IBERO. Available at: <https://repositorio.iberro.edu.co/entities/publication/d8d4d91b-eade-414b-9216-1b536fa4e760> (Accessed: 18 June 2023).
- Díaz de León Castañeda, C. (2020). *TIC en el sector público del Sistema de Salud de México: Avances y oportunidades*. *Acta universitaria*, 30, 1–25. <https://doi.org/10.15174/au.2020.2650>
- Fernández, M.J. et al. (2010) *Telemedicina: ¿Futuro o Presente?*, *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. Available at: <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/1647> (Accessed: 2023).
- Garay Fernández, J.D. and Gómez-Restrepo, C. (2007) *Telepsiquiatría: Innovación de la Atención en Salud Mental. Una perspectiva general*, *Revista Colombiana de Psiquiatría*. Available at: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502011000300010 (Accessed: 2023).
- Graf, C. (no date) *Tecnologías de Información y Comunicación (tics). primer paso para la implementación de telesalud y telemedicina*, *Revista Paraguaya de Reumatología*. Available at: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-43412020000100001 (Accessed: 2023).
- Ley Marco de Telesalud-ley-n° 30421* (2021) *El Peruano*. Available at: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-marco-de-telesalud-ley-n-30421-1363168-1/> (Accessed: 2023).
- Ministerio, de S. (2019). *RESOLUCION 2654*. Gov.co. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf

- MINSALUD. (2010). LEY 1419. Gov.co.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/INEC/IGUB/ley-1419-de-2010.pdf>
- MINSALUD. (2013a). RESOLUCIÓN NÚMERO 1441 DE 2013. Gov.co.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1441-de-2013.pdf>
- MINSALUD. (2013b). RESOLUCIÓN NÚMERO 1441 DE 2013. Gov.co.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-1441-de-2013.pdf>
- MINSALUD. (2014). RESOLUCION 2003. Gov.co.
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20003%20de%202014.pdf
- MINSALUD. (2019). RESOLUCION 2654. Gov.co.
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202654%20del%202019.pdf
- Molina, M., & Féliz, M. (2006). Las TIC por un acceso cómodo y universal a la salud. *Revista AHCIET: revista de telecomunicaciones*, 107, 4.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2285976>
- Nacional, U. (2008) *El proceso de Certificación de discapacidad bajo la modalidad ... - unal, Implementación de un Sistema de Telemedicina/Telesalud en el Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*. Available at:
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/80664/1101177662.2020.pdf?sequence=4> (Accessed: 2023).
- OMS. (2005). CIBERSALUD. *Who.int*.
https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA58/A58_21-sp.pdf
- Quispe-Juli, C. U. (2021). Consideraciones éticas para la práctica de la telemedicina en el Perú: desafíos en los tiempos de COVID-19. *Revista cubana de información en ciencias de la salud*, 32(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132021000200003
- Salud Peru, M.D. (2020) *¿Qué es telesalud?, Orientación - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano*. Available at: <https://www.gob.pe/11530> (Accessed: 2023).

- Slim, F. C. (2022, abril 29). *Salud Digital*. Salud Digital; Fundación Carlos Slim. <https://saluddigital.com/es/noticias/la-actualidad-de-los-marcos-normativos-de-telemedicina-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Trujillo, J. and Trujillo, A. (no date) *Modelo Administrativo para una red telemática ... - UNICAUCA.EDU.CO*, Modelo administrativo para una red telemática prestadora de servicios de telemedicina y telesalud. Available at: <http://repositorio.unicauca.edu.co:8080/handle/123456789/2205> (Accessed: 2023).
- Valer, P., & Betzabeth, E. (2021). *Estrategia de gestión para mejorar los servicios de telemedicina en profesionales de salud del Hospital Regional Docente de Cajamarca 2020*. Universidad Señor de Sipán.