## Lista de verificación para iniciar servicios de telesalud

Este recurso está diseñado para brindarle indicaciones para algunas de las preguntas que debe considerar al implementar un centro de telesalud o un nuevo servicio. Las respuestas NO se proporcionan ya que serán únicas para cada entidad u organización.

**Trabajo previo:**

* Elegibilidad del centro (CMS, para fines de reembolso)
* Confirmar interés y expectativas con la administración y el personal médico
* Crear el plan de negocios/servicios con los proveedores de servicios y el centro de servicio remoto
  + Planteamiento del problema
  + Niveles de referencia
  + Objetivos
  + Consecuencias económicas
    - Incluir el estado de reembolso
    - Presupuesto
  + Fechas
  + Etc.
* Crear/firmar un acuerdo/contrato de servicio de telesalud
  + Definir las responsabilidades
  + Reducir el riesgo
  + Identificar el proceso de pago/facturación
* Identificar persona(s) de contacto y establecer requisitos de personal
* Identificar la capacidad/los requisitos de banda ancha
* Establecer/identificar un equipo de implementación completo
* Realizar una visita inicial al centro
  + Análisis de deficiencias
  + Identificar roles en un centro de servicio remoto
  + Identificar roles en el centro del proveedor
* Determinar las medidas de éxito
  + Identificar medidas clave
  + Crear un informe/panel de comparación

## Actividades del plan de implementación:

### Administración

* Proveedores certificados en el estado en que prestan los servicios
* Acreditación/Privilegios - Inscripción de proveedor
* Revisión de procesos de programación e inscripción
  + Ubicación del proveedor
  + Ubicación del paciente
  + Confirmar el correspondiente acceso a las historias médicas electrónicas (EMR, por sus siglas en inglés)
  + Tipos de visitas de telesalud (o POS-02) agregadas al departamento en EMR (según sea necesario)
* Documentación revisada/determinada
  + Ubicación de servicio remoto
  + Ubicación del proveedor
* Proceso de comunicación y derivación del paciente
* Proceso de codificación y facturación para el flujo de carga (según sea necesario)
* Verificar reembolso
  + Seguimiento de problemas
  + Estadísticas mensuales
* Informar mensualmente

### Interacción proveedor/paciente

* Revisar y confirmar el proceso de visita (hacer idéntico al proceso de visitas en persona o “normal”)
  + ¿Se hace una revisión de los pacientes al comienzo del día?
  + ¿Quién programa la cita de los pacientes?
  + ¿Quién inscribe a los pacientes?
  + ¿Se hace \_\_\_\_\_ a través de?
    - Ingreso (signos vitales según sea necesario)
    - Conciliación de medicamentos
    - Perfil ambulatorio
    - Historial de fumador
  + ¿Cómo sabe el proveedor cuando el paciente está listo?
  + ¿Qué tipo de evaluación física se necesita (si corresponde)?
  + ¿Qué tipo de pruebas complementarias se realizan o se necesitan? (Diagnósticos/laboratorios)
    - ¿Dónde se hacen estas pruebas? (en el centro/en otro lugar)
    - ¿Cómo se incorpora esa información al EMR?
  + ¿Qué tipo de consultas y/o visitas de seguimiento se realizarán?
    - ¿Quién programa en un centro de servicio remoto?
    - ¿Quién programa en el centro del proveedor?
* ¿Cómo se comunica el final de la visita?
  + Del proveedor a paciente
  + En el centro de un servicio remoto
* ¿Quién imprime el AVS?
  + ¿Hay otra información/documentación que se deba entregar al paciente?
  + ¿Cómo se maneja esto?
* ¿Qué códigos de terminología actualizada de procedimientos médicos (CPT, por sus siglas en inglés) se facturan por estas visitas?
* ¿Qué parámetros estamos tratando de lograr y cómo sabremos si se está avanzando? (es decir, reducir la A1c;….)

#### Equipo

* + Identficar el equipo (actualmente disponible/necesario)
  + Ubicación del equipo identificado
  + Orden de compra
  + Instalación del equipo
  + Proceso de información de fallas en el equipo
  + Procedimiento diario/regular de control del equipo
  + “Hoja de referencia” creada para el uso del equipo
  + Proceso de servicio de atención

#### Capacitación

* + Demo de equipo
  + Práctica
  + Crear un plan de lecciones para el personal
  + Capacitación en el trabajo para el personal
  + Lista de verificación de aptitud / competencia
    - Inicial
    - Continuo

#### Excelencia en los procesos - Desarrollo de recursos

* + Cronograma de implementación
  + Agenda de la reunión introductoria
  + Agenda de capacitación (ejemplo)
  + Manual de recursos específicos del centro
    - Políticas
    - Procedimientos
    - Hoja(s) de referencia
      * Equipo
      * Contactos útiles

# Lista de verificación para la implementación de un servicio de telesalud

#### 