

## TERMINOS Y CONDICIONES

En razón a la contingencia actual, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria por coronavirus (Covid-19) en todo el territorio nacional que afecta la atención presencial, con el fin de mejorar el acceso, la resolutiveza, la continuidad y la calidad de la atención de servicios de salud en la especialidad de Oftalmología, la CLINICA DE OFTALMOLOGIA SANDIEGO CUCUTA, con NIT.: 900191362-4, atendiendo las prescripciones normativas de la Resolución No. 2654 de 2019 del Ministerio de Salud y Seguridad Social, artículo 10, ha implementado y puesto a disposición de los usuarios del Norte de Santander que pertenecen a las empresas ADMINISTRADORA DE PLAN DE BENEFICIOS, POLIZAS ASEGURADORAS, EMPRESAS DE MEDICINA PREPAGADA, SISTEMA DE RÉGIMEN ESPECIAL Y USUARIOS PRIVADOS, EL SERVICIO DE +SALUD VISUAL, DEFINIDO DENTRO DEL CONCEPTO DE TELEORIENTACIÓN EN SALUD CON EL FIN DE PROPORCIONAR: ACOMPAÑAMIENTO Y CONTROL EN LA CIRUGÍA REALIZADA, SOLICITUD Y ACTUALIZACIÓN DE FORMULA PARA ENFERMEDADES CRÓNICAS ( OJO SECO , GLAUCOMA, DEGENERACIÓN MACULAR, RETINOPATÍA DIABÉTICA ), ORIENTACIÓN EN PRESENCIA DE SIGNOS DE ALERTA ( DOLOR OCULAR, PERDIDA REPENTINA DE VISIÓN Y DISMINUCIÓN REPENTINA DESPUÉS DE UNA CIRUGÍA ), PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SALUD VISUAL DEL USUARIO Y SU FAMILIA.

- 1. CÓMO FUNCIONA + SALUD VISUAL.** Una vez realizada por el usuario la solicitud de teleorientación, recibirá un correo con el documento que describe el consentimiento informado para acceder al servicio de Teleorientación, el cual debe ser leído para, de estar de acuerdo, aceptarlo cuando reciba la llamada del oftalmólogo encargado de brindar la atención, quien al inicio ratificará el consentimiento informado y validará los datos generales informados en el formulario.

### Protocolo de contacto.

- Recibo de la solicitud de Teleorientación a través de medios digitales tramitada por el usuario.
  - Envío por parte del prestador del servicio + SALUD VISUAL del consentimiento informado al usuario, para hacer atendido bajo la modalidad de Teleorientación, quien lo recibirá en su dispositivo.
  - Programación de la asesoría de Teleorientación y envío respuesta a solicitud por parte de la clínica.
  - Identificación, validación de derechos, aceptación y ratificación del consentimiento informado para iniciar la atención por parte del oftalmólogo.
  - Revisión por parte del especialista de historia clínica o antecedente en el sistema de historia y motivo de consulta, formulación de preguntas específicas por el oftalmólogo, de acuerdo con la información obtenida.
  - Emisión de concepto de consejería y/o asesoría por parte del oftalmólogo que lo atendió.
  - Formulación de preguntas y dudas por parte del Usuario y/o acudiente.
  - Envío de resumen de la orientación o consejería por parte del oftalmólogo al usuario
- Cierre de la tele-orientación.

## **2. MEDIO Y/O CANALES UTILIZADOS.**

La sesión se efectuará a través de una llamada en tiempo real, la que podrá ser grabada. El Oftalmólogo, previo al inicio de consejería y/o asesoría, se identificará adecuadamente y, con base en la información que se encuentra registrada en la historia clínica y la información entregada por el usuario, emitirá su consejo y/o asesoría, que puede implicar el manejo de la solicitud de la tele-orientación o la recomendación de presentarse al servicio de oftalmología de forma prioritaria en las instalaciones de la Clínica de Oftalmología San Diego, ubicada en la avenida 1ª # 15-04, o en el lugar que el profesional considere necesario, en consideración a la situación particular del usuario. El usuario tendrá la posibilidad de realizar las preguntas que requiera durante la realización de la tele-orientación y será su decisión acoger o no las recomendaciones del oftalmólogo. En caso de fallas en la comunicación, por mala señal o caída de la llamada, atribuible al usuario, el oftalmólogo dejará constancia en la historia clínica y se programará nuevamente, previa disponibilidad, o deberá realizar otra solicitud al formulario de registro.

## **3. BENEFICIOS**

- Mejorar el acceso y continuidad al servicio de oftalmología.
- Obtener su formulación médica, solicitud de exámenes y certificados médicos en formato digital con validez para uso inmediato.
- Descongestionar los servicios en la Clínica y permitir uso razonable para usuarios prioritarios y urgentes que necesiten atención presencial.
- Seguimiento continuo de su condición de salud en la comodidad de su casa.
- Disminuye los costos y riesgos de desplazamiento fuera de su cómodo entorno.
- Mitigación del riesgo de contagio DEL COVID-19, al no tener que salir de su entorno.
- Disminución de los costos y tiempo de desplazamiento fuera de su entorno.

## **4. POSIBLES RIESGOS**

- El registro de información podría verse alterada o distorsionada por fallas técnicas que podrían ocasionar retrasos en la asesoría, así mismo la transmisión de la información del oftalmólogo podría ser interrumpida por una persona no autorizada.
- Los servicios basados en Tele-orientación pueden no ser tan completos como los servicios presenciales, por lo que si el profesional de la salud considera que requiere otros servicios (por ejemplo, consulta prioritaria o de urgencias), se le recomendará al usuario que acuda a otros profesionales y será responsabilidad del usuario garantizar que las instrucciones de referencia sean seguidas a tiempo.
- Es posible que la información transmitida por el usuario no sea suficiente para dar un concepto apropiado por parte del profesional de la salud.
- Ocasionalmente, la falta de acceso a registros o información médica completa y/o precisa puede dar como resultado una asesoría incompleta u otros errores de juicio.
- En ocasiones, podrían presentarse demoras en la atención debido a deficiencias, fallas en la conectividad o en los equipos electrónicos o congestión por una alta cantidad de usuarios.

## 5. RESPONSABILIDADES

**Oftalmólogo:** Será un profesional vinculado a la Clínica de Oftalmología Sandiego Cúcuta. Podrán validar sus datos y referencias en el sitio web <https://www.clinicasandiegocucuta.com/web/especialistas> o en el sitio web RETHUS - Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud <https://web.sispro.gov.co/THS/Cliente/ConsultasPublicas/ConsultaPublicaDeTHxIdentificacion.aspx>. Quien asumirá la responsabilidad de la asesoría y consejería, teniendo en consideración la información suministrada por el usuario. El oftalmólogo en cualquier momento podrá abstenerse o cancelar la tele-orientación de acuerdo con lo establecido en la mencionada Resolución 2654 de 2019.

**Usuario:** Será todo aquel que solicite el servicio de tele-orientación en salud, quien se hace responsable de estar disponible para la respuesta, en un lugar privado, con buena señal y con el dispositivo que permita la conexión. Además, se hará responsable de la información que suministre deberá acatar oportunamente las recomendaciones del profesional de salud y en caso de desacuerdo o duda, podrá consultar una segunda opinión.

## 6. PROTECCIÓN Y ADECUADO TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Como Responsable de la información personal de los usuarios, la Clínica tratará los datos personales conforme a las finalidades autorizadas por los usuarios y según lo señalado en su POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, que se encuentra disponible <https://www.clinicasandiegocucuta.com/web/politica-tratamiento-datos.html>. Los canales de atención de quejas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales están disponibles en los mismos documentos. La Clínica de Oftalmología Sandiego Cúcuta cuentan con mecanismos para poner en práctica los principios y obligaciones de la Ley 1581 de 2012, a nivel de procedimientos y procesos, y se encuentra en permanente revisión y actualización de sus prácticas internas (directrices y procedimientos). Así mismo ha implementado mecanismos para asegurar la confidencialidad y reserva de la historia clínica de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 1995 de 1999 y normas concordantes y, en general, para el tratamiento de datos de salud considerados como información sensible. La información personal que los usuarios proporcionen para acceder a la plataforma y durante la prestación del servicio de tele-orientación en salud será parte de su historia clínica.