

## Servicios sanitarios Teleconsulta

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN-UNE 179 *Calidad y seguridad en los centros de asistencia sanitaria*, cuya secretaría desempeña UNE.

### **EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 179011**

UNE 179011

Servicios sanitarios  
Teleconsulta

*Health services. Teleconsultation.*

*Services en santé. Téléconsultation.*

## **EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE 179011**

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

**Asociación Española de Normalización**

Génova, 6  
28004 MADRID-España  
Tel.: 915 294 900  
info@une.org  
www.une.org

© UNE 2023

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

## Índice

0	Introducción.....	4
1	Objeto y campo de aplicación.....	4
2	Términos y definiciones.....	4
3	Modalidades de teleconsulta.....	5
4	Gestión del servicio de teleconsulta .....	6
4.1	Generalidades.....	6
4.2	Tipos de servicios asistenciales que se pueden prestar mediante teleconsulta .....	6
4.3	Tecnología asociada al servicio de teleconsulta .....	7
4.4	Tratamiento de los datos utilizados.....	9
4.5	Información general previa a la prestación del servicio de teleconsulta .....	9
4.6	Aceptación para la realización de la teleconsulta .....	10
4.7	Grabación de la teleconsulta .....	10
5	Proceso asistencial de teleconsulta .....	10
5.1	Comprobación de los requisitos necesarios antes de la prestación del servicio.....	11
5.2	Información previa de la cita al paciente o su persona de apoyo .....	11
5.3	Preparación de la teleconsulta .....	11
5.4	Desarrollo de la teleconsulta .....	11
5.5	Registro de datos en la historia clínica del paciente .....	14
5.6	Próxima cita/consulta sucesiva .....	14
5.7	Justificante de la visita.....	15
6	Evaluación de la calidad del servicio.....	15
6.1	Sistema de evaluación.....	15
6.2	Sistema de verificación del cumplimiento .....	15
6.3	Encuestas de satisfacción .....	16
6.4	Resultados de la evaluación .....	17
7	Bibliografía .....	17
Anexo A (Normativo)	Listado de indicadores obligatorios .....	19
Anexo B (Normativo)	Listado indicadores opcionales .....	21
Anexo C (Informativo)	Consejos para realizar la teleconsulta .....	23
Anexo D (Informativo)	Legislación con respecto a la identificación electrónica europea .....	24

### 1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma especifica los requisitos y las recomendaciones mínimas para la prestación del servicio de teleconsulta (véase 2.6) y se aplica tanto al ámbito público como privado.

Esta norma no aplica a las teleconsultas realizadas sólo entre profesionales.