

Políticas para implementación de proyectos de Telesalud

México, 2018

Políticas para la implementación de proyectos de Telesalud. México:
Secretaría de Salud,

Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud, 2018.
Recurso electrónico

1. Telesalud. – Proyectos de Telemedicina. – Políticas en Telesalud

POLÍTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DE TELESALUD

Publicado por el Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud

D.R. Secretaría de Salud
Lleja 7, Col. Juárez
06600, México, Ciudad de México.

Secretaría de Salud, CENETEC-Salud
Hecho en México.

Se permite la reproducción total o parcial, sin fines comerciales, citando la fuente.

Sugerencia de cita:

Políticas para la implementación de proyectos de Telesalud. [Recurso electrónico].
México: Secretaría de Salud, Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud; 2018.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos la participaron en la elaboración de este documento a:

Editor y coordinador

Ing. Adrián Pacheco López

Director de Telesalud

Colaboradores

M. en A. Miriam Silva Flores
Subdirectora de Telemedicina. CENETEC

Dr. Luís Cuauhtémoc Santos Pérez
Secretaría de Salud de Campeche

Dr. José Luís Trejo
Instituto de Salud de Chiapas

Ing. Cristian Núñez
Instituto de Salud de Chiapas

Dra. Karla Chacón Vargas
Secretaría de Salud de Chihuahua

Dra. María Elena Álvarez Lobato
Secretaría de Salud del Estado de México

Dra. Miriam González Moreno
Secretaría de Salud de Guanajuato

Dr. Alejandro Bahena Pérez
Secretaría de Salud de Nuevo León

Ing. Braulio Andrés Hernández
Secretaría de Salud de Oaxaca

Ing. Héctor Hernández Pacheco
Secretaría de Salud de Oaxaca

Dr. Juan Ernesto Ramírez Espinosa
Secretaría de Salud de Sonora

CONTENIDO

DIRECTORIO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
AGRADECIMIENTOS	3
CONTENIDO	4
PRESENTACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
INTRODUCCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DEFINICIONES	7
MODALIDADES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
POLITICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE TELESALUD	9
POLITICAS PARA PROCESOS DE TELESALUD	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
REFERENCIAS	11

1. INTRODUCCIÓN

Las actuales tendencias de crecimiento poblacional, los hábitos de alimentación y estilos de vida no saludable además del crecimiento de enfermedades crónico no transmisibles y la distribución poblacional ocasionan que otorgar servicios de salud en el país se vuelva un reto que enfrenten todas las instituciones de salud en México.

La falta de médicos especialistas en las zonas rurales e incluso en las ciudades de menor concentración de servicios propicia que los ciudadanos tengan que trasladarse a ciudades más grandes, generando un alto gasto de bolsillo y atendiendo de manera tardía enfermedades en etapas de evolución mayor.

En la búsqueda de un sistema de salud Universal, ser eficientes, oportunos y resolutivos se establece en una estrategia viable para garantizar el acceso equitativo a una atención integral ¹, lo que requiere de un cambio de modelo organizacional que implican prácticas de mayor coordinación. Si bien los procesos pueden estar bien definidos debemos apoyarnos de las ventajas que nos ofrecen las nuevas tecnologías, los temas de movilidad, ubicuidad y comunicación en todo momento son posibles con la aplicación de tecnología adecuada.

En los últimos años se ha desarrollado un fuerte crecimiento de la tecnología, lo que ha originado cambios en la forma de buscar información de los ciudadanos. Los dispositivos y equipos médicos ofrecen soluciones completas, interoperables y de gran alcance, la población y sobre todo los profesionales de la salud acceden a dispositivos que favorecen el intercambio de información en distintas modalidades; videoconferencia, mensajería instantánea. Se presenta una comunicación abierta entre los ciudadanos y el personal de salud, transmisión de datos entre instituciones y comunicación entre pares médicos, prestadores de servicios y pacientes ²

La Telesalud potencializa la oferta de los servicios médicos, permite diagnósticos tempranos, apoya tratamientos y establece un puente de comunicación para disminuir distancias geográficas. Esto contribuye a una mejora de la calidad en la atención médica ³.

En el ámbito internacional, diversas organizaciones vinculadas a la salud se han manifestado a favor del uso de los servicios a distancia, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) durante el mes de agosto del 2011, publicó el documento Resolución CD 51/13: Estrategia y Plan de Acción sobre eSalud. El documento tiene como finalidad hacer un análisis de las áreas de oportunidad en materia de eSalud para así definir los medios y estrategias oportunos para desarrollar sistemas de servicios de eSalud. Dentro del documento se definen las cuatro áreas estratégicas que a su vez, derivan en 13 objetivos y 23 indicadores que enuncian las metas a cumplir ⁴:

Área Estratégica
1. Respaldo y promover la formulación, la ejecución y la evaluación de políticas públicas eficaces, integradas y sostenibles sobre el uso y la implantación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito sanitario.
2. Mejorar la salud pública por medio del uso de herramientas y metodologías basadas en tecnologías innovadoras de la información y de las comunicaciones.
3. Fomentar y facilitar la colaboración horizontal entre los países para el desarrollo de una Agenda Digital en materia de salud para la Región.
4. Gestión del conocimiento y alfabetización digital y formación en tecnologías de la información y la comunicación como elemento clave para la calidad asistencial, la promoción y la prevención de enfermedades, garantizando la capacitación y el mejor acceso de la información de manera equitativa.

Desde el año 2004 la Secretaría de Salud ha encaminado esfuerzos en el desarrollo e implementación de servicios de Telesalud en el Sistema Nacional de Salud, para el 2006 el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud en el artículo 41 atribuye al Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud (CENETEC- Salud), de forma específica la coordinación, desarrollo y elaboración de lineamientos, difusión y promoción, así como los procesos y políticas en materia de Telesalud en el Sistema Nacional de Salud. Como consecuencia se han desarrollados diferentes productos que tienen como finalidad homogeneizar y alinear los esfuerzos para el desarrollo, implementación y operación de proyectos en Telesalud.

La Secretaría de Salud en México describe en el Programa Sectorial 2013-2018 tres líneas de acción encaminadas a fortalecer los servicios de salud mediante la implementación de programas de Telemedicina y Telesalud, a su vez la Estrategia Digital Nacional incorpora un objetivo con tres líneas de acción para favorecer la calidad de los servicios mediante el uso de mecanismos de Telesalud.

En los últimos años se han establecido reuniones periódicas con los coordinadores de Telesalud de los servicios de salud estatales y con los responsables de la implementación de estos servicios en las principales instituciones de salud del país. Uno de los objetivos de estas reuniones es llegar a acuerdos y consensos para homologar los procesos y servicios de la Telesalud en el país. Gracias a esta colaboración se han definido recomendaciones y lineamientos en Telesalud integrados en modelos técnicos, además de desarrollar en conjunto Políticas e instrumentos para fortalecer y ampliar el desarrollo de la Telesalud dentro de las instituciones de salud.

Otro resultado importante de ésta integración es la creación de congresos y talleres que facilitan el intercambio de información y el compartir mejores prácticas entre expertos y usuarios en materia de Telesalud.

El presente documento de trabajo está basado en recomendaciones, comentarios y acuerdos derivados de las reuniones con los coordinadores de Telesalud de las instituciones del sector en México, y presenta políticas generales para la implementación y gestión de programas y proyectos de Telesalud.

Las Políticas en Telesalud las conforman una serie de principios para orientar la toma de decisiones y por ende lograr resultados racionales, apoyando a conducir la aplicación, adopción y uso de los servicios de Telesalud. Comprenden los temas de planeación de programas; sistema de información para el monitoreo, y evaluación; capacitación de recursos humanos; gestión de proyectos; y mecanismos de colaboración.

PROSESA 2013 -2018

- Estrategia 2.1 Avanzar en el acceso efectivo a servicios de salud de la población mexicana, independientemente de su condición social o laboral LA 2.1.4 Fortalecer modelos de atención médica a distancia que favorezcan el acceso efectivo a servicios de salud
- Estrategia 2.3 Crear redes integradas de servicios de salud interinstitucionales LA 2.3.7. Fortalecer la red de atención de telemedicina en regiones de alta marginación y dispersión poblacional
- Estrategia 4.3 Fortalecer los servicios de promoción y atención brindados a la población indígena y otros grupos en situación de vulnerabilidad. LA 4.3.3. Incorporar redes de telemedicina y uso de la Telesalud en zonas de población que vive en situación de vulnerabilidad

Estrategia Digital Nacional

- Instrumentar mecanismos de Telesalud y Telemedicina
 - Implementar el mecanismo de Telesalud para llevar a cabo prácticas de medicina preventiva a distancia.
 - Mejorar la calidad de los servicios de salud y facilitar la atención médica a través del desarrollo de técnicas de telemedicina.
 - Promover el uso de diversos dispositivos, tanto fijos como móviles, y de múltiples plataformas, para la provisión de servicios de salud a distancia

2.- DEFINICIONES

Telemedicina.- El suministro de servicios de atención sanitaria en los casos en que la distancia es un factor crítico, llevado a cabo por profesionales sanitarios que utilizan tecnologías de la información y la comunicación para el intercambio de información válida para hacer diagnósticos, prevención y tratamiento de enfermedades, formación continuada de profesionales en atención a la salud, así como para actividades de investigación y evaluación, con el fin de mejorar la salud de las personas y de sus comunidades"

Telesalud.- Se refiere a la incorporación de las tecnologías de la Información y la Comunicación en los Sistemas de salud incluyendo servicios médicos, académicos, administrativos y técnicos, con el propósito de intercambiar información en el ámbito de la salud.

El principal objetivo de la Telesalud es facilitar la comunicación y el intercambio de información en beneficio de la salud de la población, dicho intercambio puede ser entre profesionales de la salud y pacientes o solo entre profesionales de la salud. Los medios tecnológicos para esta comunicación van desde tecnología simple como un teléfono analógico, pasando por sistemas informáticos, hasta sistemas más complejos como robots y sistemas de inteligencia artificial.

Descripción de los Tipos de servicio

Servicio	Descripción
Consulta	Proceso mediante el cual el médico brinda atención al paciente donde se incluye un conjunto de actividades mediante las cuales se evalúa el estado de salud y los factores de riesgo biológicos, psicológicos, sociales y culturales del individuo, con el objeto de detectar precozmente circunstancias o patologías que puedan alterar su desarrollo y salud.
Interconsulta	Proceso mediante el cual un profesional de la salud solicita la intervención de uno o más profesionales de la salud en relación a un caso clínico con fines de diagnóstico o tratamiento.
Segunda opinión	Proceso mediante el cual un paciente solicita la opinión de un segundo profesional de la salud
Asesoría médica	Proceso de diálogo e interacción, dinámico y confidencial, entre el consejero y el consultante. Es un tipo especial de acercamiento humano, orientado a ofrecer soporte emocional, información y educación sobre el cuidado de la salud.
Monitoreo del paciente	Proceso que permite dar seguimiento a la evolución del paciente posterior a una consulta de primera vez.
Interpretación diagnóstica	Proceso mediante el que se realiza un análisis diagnóstico a partir de estudios de laboratorio y/o gabinete.
Educación en salud	Proceso de comunicación interpersonal dirigido a la población con el objetivo de propiciar cambios en el estilo de vida.
Capacitación en Salud	Proceso mediante el cual se convoca a profesionales de la salud con el fin de realizar actividades académicas.
Coordinación de servicios	Proceso mediante el cual se coordinan los recursos humanos y materiales de las instituciones de salud para proveer servicios.
Vigilancia epidemiológica	Estudio permanente y dinámico del estado de salud, así como de sus condicionantes, en la población.

Descripción de los Medios de comunicación

Medio de comunicación	Descripción
Estación de telemedicina	<p>Permite el despliegue y el trabajo con los datos del paciente, así como el envío y revisión de imágenes médicas para diagnóstico médico a distancia y finalmente para visualizar en tiempo real el estado del paciente.</p> <p>Está integrada principalmente por:</p> <p>Estación de trabajo, Sistema de videoconferencia, Software de información clínica para telemedicina, Monitor operación y/o diagnóstico. Se incluye estación para telerradiología y telemastografía.</p>
Equipo de videoconferencia	Equipo que permite la comunicación en tiempo real bidireccional e interactivo entre dos puntos geográficamente separados utilizando audio y video, mediante los estándares H.323 o SIP.
Software de videoconferencia	Software que permite la comunicación en tiempo real bidireccional e interactivo entre dos puntos geográficamente separados utilizando audio y video, mediante los estándares H.323 o SIP.
Software libre de videoconferencia y/o chat	Software que permite la comunicación en tiempo real bidireccional e interactivo entre dos puntos geográficamente separados utilizando audio y video, mediante estándares propios. Incluye aplicaciones que pueden ser descargadas en una computadora de escritorio y/o en dispositivos móviles.
Plataforma web	Sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder e interactuar en ellas a través de Internet.
Dispositivo móvil	Tipo de microcomputadora que es pequeño y portátil. Son fáciles de usar en situaciones clínicas y de campo para una gestión rápida de los datos. Incluye dispositivos wearable, tablet y teléfono celular.
Dispositivo médico móvil	Equipo portátil de diagnóstico que permite la obtención de bioseñales, es fácil de usar en situaciones clínicas de monitoreo.
Teléfono convencional	Sistema de comunicación que transmite la voz y el sonido a larga distancia por medios eléctricos o electromagnéticos.
Dispositivo de telepresencia móvil	Sistema que permite realizar procedimientos en una ubicación remota, manipulando dispositivos y recibiendo retroalimentación o información sensorial, que contribuye a una sensación de estar presente en el lugar remoto. Incluye robots teledirigidos.

3. POLÍTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE TELESALUD

3.1. Generales

- 3.1.1. Todas las acciones relacionadas con la Telesalud deben estar en total apego a la normatividad en salud existente.
- 3.1.2. Para compartir información en Telesalud es indispensable atender las normatividad y regulación del Instituto Nacional de Acceso a la Información.
- 3.1.3. Las instituciones deben promover el fortalecimiento de las competencias orientadas a la promoción de la salud, la gestión integral y la acción coordinada mediante el uso de las TIC's.
- 3.1.4. Cada institución debe de contar con recurso humano en el organigrama para coordinar las acciones de Telesalud y ser el responsable de su implementación, reporte y seguimiento.
- 3.1.5. Las instituciones de Salud deben incorporar en sus programas de educación y capacitación continua los temas de Telesalud, salud electrónica, informática médica para mejorar las habilidades y conocimientos relacionados al tema.
- 3.1.6. Promover el uso de la Tele-educación para el fortalecimiento y la capacitación de los profesionales de la salud.

3.2. Planeación

- 3.2.1 Las instituciones de salud deben procurar programas de Telesalud que favorezcan el intercambio de información y la mejor comunicación entre el personal de salud en los diferentes niveles de atención y con los pacientes.
- 3.2.2. Los proyectos deben de privilegiar aquellas acciones que incorporen tecnología simple, intuitiva con beneficio directo al paciente y que propicie el acceso a la atención.
- 3.2.3. Los modelos de Telesalud deben enfocarse a resolver una problemática específica de atención a la salud, promoción a la salud, seguimiento a pacientes, comunicación entre el personal o capacitación.

3.3. Implementación

- 3.3.1. Los proyectos de Telesalud deben iniciar de una manera simple, intuitiva incorporando de manera gradual tecnología dentro de los procesos de atención, promoción y capacitación
- 3.3.2. Para el desarrollo de programas de Telesalud se debe de crear un grupo de trabajo multidisciplinario al interior de las instituciones que involucre a médicos, enfermeras, administrativos, gente de tecnologías, trabajo social y atención médica que participen en la planeación y gestión del programa.

3.4. Monitoreo y Seguimiento

- 3.4.1. Los programas desde su inicio deben implantar un sistema de evaluación integral que permita realizar seguimiento, monitoreo de los aspectos operativos y financieros del programa.

3.4.2. Generación de mecanismos de investigación y evaluación del impacto del uso de las TICs en materia de salud.

3.4.3. Los resultados de los programas deben reportarse en las fuentes oficiales de información correspondientes de la Secretaría de Salud

3.5. Procesos en Telesalud

3.5.1. Recurso Humano

3.5.1.1. El personal involucrado en los procesos de Telesalud es responsable de otorgar la máxima seguridad, privacidad y respeto al paciente.

3.5.1.2. En el caso de una consulta a distancia los médicos consultante e interconsultante deberán llenar de manera adecuada y completa la historia clínica del paciente conforme a la Norma Oficial Mexicana *NOM-004-SSA3-2012*. Del expediente clínico.

3.5.1.3. Certificar y registrar al personal médico autorizado a solicitar y emitir criterios en telemedicina sobre los casos a tratar.

3.5.2. Infraestructura

3.5.2.1. Disponer de la tecnología informática y de telecomunicaciones necesaria y adecuada para recibir y prestar servicios de calidad.

3.5.2.2. Disponer de un espacio adecuado y suficiente y que cumpla con los requisitos indispensables para otorgar los servicios

3.5.2.3. Contar con el plan de seguridad informática establecido y aprobado por los servicios de informática correspondientes.

3.5.2.4. Certificar y registrar el área de dicho hospital que se constituirá para brindar servicios de Telemedicina.

3.5.2.5. El equipamiento utilizado debe estar en óptimas condiciones y con las bitácoras de mantenimiento actualizadas.

3.5.3. Procesos

3.5.3.1. En la bitácora o formato de registro debe plasmarse la hora de inicio y termino, e incidencias de los procesos, nombre del paciente, diagnóstico(s) que motivaron la solicitud de teleconsulta, diagnóstico final, tipo de servicios, la evidencia de esta información deberá quedar plasmada tanto en la unidad consultante como en la unidad interconsultante.

3.5.3.2. Las unidades que cuentan con teleeducación o teleconsulta deben ser interoperables con otras unidades médicas.

3.5.3.3. Garantizar la ética médica establecida en los procedimientos realizados.

3.5.3.4. El servicio debe ser totalmente auditable para verificar el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos.

REFERENCIAS

1. Cid C, Bascolo E, Morales C. La eficiencia en la agenda de la estrategia de acceso y cobertura universales en salud en las Américas. *Salud Pública de México*. 2016; 58(5): p. 499 [citado 2016 Octubre 06]. Disponible en: <http://saludpublica.mx/index.php/spm/issue/view/490/showToc>.
2. Portilla Vicuña FA. La Incorporación de recursos de Telesalud en agenda actual. En Fatima dos Santos A FA. *Desarrollo de la Telesalud en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL; 2013. p. 49-50.
3. Fatima dos Santos A, Alves HJ, Salles Días MA, Costa Oliveira R. El desarrollo de la Telesalud en América Latina: un enfoque inicial. En Fatima dos Santos A, Fernandez A. *Desarrollo de la Telesalud en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL; 2013. p. 84.
4. Organización Panamericana de la Salud , 51o Consejo Directivo 63a Sesión del Comité Regional). *Estrategia y Plan de Acción eSalud* Washington DC, USA; 2011. p. 8.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

