

# DIRECCIÓN DE TELESALUD

## CONSIDERACIONES REGULATORIAS PARA LA ATENCIÓN MÉDICA A DISTANCIA EN UNIDADES MÉDICAS PÚBLICAS Y PRIVADAS EN MÉXICO



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CENETEC**  
CENTRO NACIONAL DE EXCELENCIA  
TECNOLÓGICA EN SALUD

CONSIDERACIONES REGULATORIAS  
PARA LA ATENCIÓN MÉDICA A DISTANCIA  
EN UNIDADES MÉDICAS PÚBLICAS  
Y PRIVADAS EN MÉXICO

# INTRODUCCIÓN

La atención médica apoyada en tecnologías digitales ha permitido la continuidad de los servicios de salud aun cuando se presentan condiciones como la distancia geográfica o barreras que limitan la atención médica en persona. Sí bien, la atención presencial es insustituible, diversas acciones apoyadas en tecnologías digitales como la Telemedicina y la Telesalud resuelven un porcentaje amplio de problemas de salud, agregando ahorros significativos, mejor utilización de los recursos, acceso a la atención y una atención más temprana que permite mitigar el daño por la enfermedad.

A pesar de los múltiples esfuerzos que han realizado organizaciones e instituciones nacionales e internacionales para la implementación de la Telemedicina, todavía se requiere de mucho empuje y trabajo desde diversas perspectivas y aristas. Una de ellas, de alta importancia es el desarrollo de un marco regulatorio. En México, no existe en este momento una regulación específica para la Telemedicina, y esto cobra más importancia cuando hablamos en particular de la consulta a distancia.

De manera paralela al desarrollo tecnológico y la incorporación de actividades apoyadas en tecnologías digitales en los servicios de atención a la salud, el marco regulatorio ha ido cambiando de manera gradual, iniciando por temas generales dirigiéndose poco a poco a lo específico. Por lo tanto, encontramos que la regulación en México establece y permite el uso de tecnologías de la información y comunicaciones, para apoyar los servicios de salud de manera general y esto incluye por supuesto a la Telemedicina.

La regulación específica para la consulta a distancia debe incluir más allá de la revisión de acciones directamente relacionadas con el cuidado y decisiones de la salud. El uso de tecnologías digitales nos lleva a incorporar acciones para el manejo correcto de la información de las personas beneficiarias, mejoras en las habilidades digitales del personal de salud y mayor revisión en temas de confidencialidad y privacidad.

En el análisis de la regulación para la práctica de la atención médica a distancia, es importante tener claro los fundamentos de la práctica de la atención médica convencional, muchos fundamentos indican que es necesario la atención presencial, para que las y los profesionales de salud puedan contar con todos los elementos para la realización de un buen diagnóstico y tratamiento.

Considerando lo anterior, es difícil determinar en la práctica médica a distancia de manera muy específica el tipo de pacientes o enfermedades que pueden tratarse y cuáles únicamente deben ser de manera presencial, por lo tanto, el desarrollo de una regulación estricta se ve poco probable, y se corre el riesgo de sobre-regular la práctica de atención a distancia o en el otro extremo, evitar la utilización de los beneficios de las nuevas tecnologías.

Como todas las innovaciones la Telemedicina y Telesalud lleva un proceso de adaptación, y la regulación tiene que irse afinando conforme su utilización y desarrollo. Son pocos los países que tienen una regulación específica, en su mayoría cuentan con elementos generales que comparten muchas acciones con la práctica presencial de atención.

Las recomendaciones aquí presentadas toman en cuenta la regulación actual en México, y de una manera práctica sugieren los puntos que cualquier persona prestadora de servicios deberá considerar para atender las disposiciones, normativas y regulación para llevar a cabo actividades de atención médica a distancia. Son recomendaciones básicas, lógicas y generales, cada paciente y cada caso se tendrá que analizar de manera particular, considerando que, si bien las tecnologías pueden ser una herramienta de gran ayuda para la atención, en muchas ocasiones la atención presencial será necesaria.

## SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA A DISTANCIA

---

Durante los últimos 2 años los servicios de atención médica a distancia han tenido un crecimiento importante en México superando los 5 millones en 2020, esto ha generado el surgimiento de nuevas acciones a distancia, actualmente los Servicios estatales de Salud han implementado diferentes servicios de atención médica a distancia con la finalidad de fortalecer el Sistema Nacional de Salud mejorando la resolución de primer nivel, evitando el desplazamiento de pacientes a segundo y tercer nivel y manteniendo un adecuado control de las enfermedades más comunes.

A continuación, con el objetivo de evitar confusión o diversas ideas de dichas atenciones a distancia se presentan algunos conceptos de las acciones más utilizadas en el país:

### 1. **Triage a distancia**

Proceso de evaluación clínica preliminar a pacientes, que permite la selección y clasificación antes de un diagnóstico y tratamiento médico, basado en las necesidades clínicas, terapéuticas y los recursos disponibles en las unidades médicas, con la finalidad de brindar una atención oportuna y resolutive usando las tecnologías de la información y comunicación.

### 2. **Consulta a distancia (primera vez o subsecuente)**

Atención médica especializada que se otorga al paciente ambulatorio, que consiste en realizar un interrogatorio y una exploración física para integrar un diagnóstico, otorgar un tratamiento médico y/o realizar cambios en el diagnóstico o tratamiento en pacientes conocidos previamente usando las tecnologías de la información y comunicación.

### 3. **Asesoría médica a distancia**

Proceso de diálogo e interacción, dinámico y confidencial entre una persona consejera profesional de la salud y la persona consultante (paciente). Orientado a ofrecer soporte emocional, información y educación sobre el cuidado de la salud usando las tecnologías de la información y comunicación.

### 4. **Interconsulta a distancia**

La interconsulta se define como el procedimiento que permite la participación de 2 o más profesionales de la salud en la atención del o la paciente, a solicitud del profesional de la salud tratante usando las tecnologías de la información y comunicación.

5. **Seguimiento a distancia**

Atención otorgada a pacientes por personal de salud, con la finalidad de conocer la evolución de una enfermedad o motivo por el cual se le otorgó una consulta médica previa y revisar el apego al tratamiento e indicaciones médicas usando las tecnologías de la información y comunicación.

6. **Monitoreo a distancia**

Se refiere a la monitorización a corto plazo de pacientes con problemas de salud usando las tecnologías de la información y comunicación. Es realizada a través de un dispositivo médico de monitoreo.

7. **Interpretación diagnóstica a distancia**

Proceso mediante el que se realiza un análisis diagnóstico a partir de estudios de laboratorio y/o gabinete usando las tecnologías de la información y comunicación.

8. **Pase de visita a distancia**

Es la observación diaria que se hace a las y los pacientes ingresados por profesionales de la salud, con el propósito de evaluar su estado de salud, conocer su evolución y hacer las indicaciones necesarias para su recuperación y rehabilitación usando las tecnologías de la información y comunicación. Se incluye las visitas familiares a pacientes.

9. **Mentoría a distancia**

La mentoría a distancia en salud puede definirse como el proceso de acompañamiento y apoyo en la tarea a desempeñar, el cual es basado en casos clínicos, así como la integración en el grupo o institución de referencia, usando las tecnologías de la información y comunicación.

## CONSIDERACIONES GENERALES REGULATORIAS

---

Las leyes y normativas en México posibilitan otorgar atención médica a distancia utilizando tecnologías digitales, como son equipos de videoconferencia, sistemas de telemedicina y aplicaciones en teléfonos celulares. Las acciones de atención a distancia son diversas; asesorías, seguimiento de pacientes, interconsultas e incluso consulta a distancia. Estas últimas se pueden llevar a cabo siempre y cuando se apeguen a las normas actuales de atención médica.



A continuación, se listan algunos puntos de la regulación que hay que tomar en cuenta para otorgar atención médica a distancia en México.

#### **Ley General de Salud:**

- Artículo 6.- El Sistema Nacional de Salud tiene los siguientes objetivos: Promover el desarrollo de los servicios de salud con base en la integración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para ampliar la cobertura y mejorar la calidad de atención a la salud.
- Artículo 7.- La coordinación del Sistema Nacional de Salud estará a cargo de la Secretaría de Salud, correspondiéndole a ésta: Promover la incorporación, uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en los Servicios de Salud;
- Artículo 32.- Atención médica: Se entiende por atención médica el conjunto de servicios que se proporcionan a la persona, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud. Para efectos del párrafo anterior los prestadores de servicios de salud podrán apoyarse en las Guías de Práctica Clínica y los medios electrónicos de acuerdo con las Normas Oficiales Mexicanas que al efecto emita la Secretaría de Salud.

## **Normatividad sobre la consulta: NOM 035 SSA3**

3.23 Consulta externa. - Atención médica que se otorga a las y los pacientes ambulatorios, en un consultorio o en su domicilio, que consiste en realizar un interrogatorio y una exploración física para integrar un diagnóstico y/o dar seguimiento a una enfermedad diagnosticada previamente. *(Para integrar un diagnóstico se requiere un interrogatorio y exploración física, sin embargo, para dar una asesoría médica o seguimiento a una enfermedad diagnosticada previamente no se requiere en muchos casos una exploración física)*

## **Seguridad de la información y resguardo de datos sensibles**

### ***Aviso de privacidad***

En el Artículo 3 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPSSO). Se entiende por aviso de privacidad el documento a disposición del titular de forma física, electrónica o en cualquier formato generado por la persona responsable, a partir del momento en el cual se recaben sus datos personales, con el objeto de informarle los propósitos del tratamiento de los mismos.

En el caso de la consulta a distancia, es necesario dar a conocer el aviso de privacidad, indicando quienes tendrán acceso a la información y para qué serán usados los datos. La recomendación es aplicar el aviso de privacidad comentando el uso de licencias y software como medio de transmisión, donde la información de la consulta a distancia no se compartirá con la empresa que presta los servicios de comunicación. Sin embargo, esta ley en su artículo 22 también menciona: La persona responsable no estará obligada a recabar el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales cuando los datos personales sean necesarios para efectuar un tratamiento para la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria.

<https://generador-avisos-privacidad.inai.org.mx/>

Generador de avisos de privacidad sector público y sector privado:

### ***Consentimiento Informado***

Se recomienda obtener el consentimiento informado de las y los pacientes de acuerdo a la NOM-004-SSA3-2012. Del expediente clínico en su numeral 4.2 Cartas de consentimiento informado, documentos escritos, signados por el o la paciente o su representante legal o la persona familiar más cercana en vínculo, mediante los cuales se acepta un procedimiento médico o quirúrgico con fines diagnósticos, terapéuticos, de rehabilitación, paliativos o de investigación, una vez que se ha recibido información de los riesgos y beneficios esperados para el paciente o la paciente.

### ***Acceso y autenticación***

Realizar la autenticación de la o el paciente antes de la atención médica a distancia, para ello deberá contar con un registro previo con sus datos y otorgará una clave de acceso a la plataforma de Telesalud de la institución de acuerdo con lo establecido en la NOM-024-SSA3-2012 en su numeral 3.7 Autenticar. - Controlar el acceso a un sistema mediante la validación de la identidad del usuario y la usuaria, otro sistema, o dispositivo antes de autorizar su acceso.



Registrar los datos de las y los profesionales de la salud que realizarán la atención a distancia, para lo cual será necesario proporcionar al profesional de la salud clave de acceso único a la plataforma de Telesalud de la institución de acuerdo con lo establecido en la NOM-024-SSA3-2012 en su numeral 3.18 Control de acceso.- Mecanismos de seguridad para garantizar que los recursos del sistema puedan ser accedidos sólo por las y los usuarios, organizaciones y dispositivos habilitados y que cuenten con las facultades requeridas.

### **Recomendaciones generales en materia de seguridad y confidencialidad de la información**

- La regulación actual posibilita otorgar atención médica a distancia utilizando tecnologías digitales, como son equipos de videoconferencia, sistemas de telemedicina y aplicaciones en teléfonos celulares.
- No hay impedimento legal para atender a las y los pacientes ubicados en su domicilio. También el profesional de la salud puede encontrarse en otro sitio distinto a la Unidad Médica. Para lo cual se recomienda cumplir protocolos para garantizar la seguridad de la red, privacidad de la información y de preferencia contar con sistemas de información clínica.
- Implementar una configuración adecuada en la privacidad y seguridad de las soluciones tecnológicas; esto ayudará a evitar cualquier intrusión o violación en las políticas de acceso o uso de las mismas.
- Generar un adecuado plan de actualización de las soluciones tecnológicas a utilizar (sistema operativo, aplicaciones, navegadores), con el fin de reducir el riesgo de cualquier tipo de vulnerabilidad o fallo.
- Implementar un esquema de recomendaciones y consejos básicos en materia de ciberseguridad y la navegación segura por Internet, así como de las soluciones tecnológicas a utilizar, con el fin de generar una conciencia sobre la seguridad y así mitigar el riesgo y proteger la confidencialidad de los datos.
- Una gestión adecuada de usuarios y usuarias acompañada de una serie de reglas para la creación de contraseñas robustas, ayudará a evitar que se comprometa y vulnere la seguridad de la información.

### **Recomendaciones específicas para consulta a distancia o teleconsulta**

La prestación de servicios de atención médica a distancia utilizando tecnologías de la información y comunicaciones es posible atendiendo algunas recomendaciones básicas:

- Se recomienda la consulta a distancia en pacientes que requieren una consulta subsecuente, dado que se cuenta con información de la o el paciente, el expediente clínico, lo que lleva a una situación más controlada y con mayores elementos de información.
- En caso de ser paciente de primera vez, es necesario hacer filtros previos (Asesoría médica, gestión de atención) antes de llegar a una consulta a distancia o en su caso una referencia a consulta presencial de una manera más controlada y eficiente.
- Establecer los motivos de consulta susceptibles de ser apoyados a distancia.



- La consulta a distancia se podrá otorgar encontrándose el o la paciente en su domicilio siempre y cuando el profesional de la salud que realizará la atención a distancia considere que el caso no requiere de exploración física ni datos clínicos necesarios que la o el paciente no pudiera proporcionar debido a la ausencia de dispositivos médicos en su domicilio.
- Implementar una configuración adecuada en la privacidad y seguridad de las soluciones tecnológicas, ayudará a evitar cualquier intrusión o violación en las políticas de acceso o uso de las mismas.
- Generar un adecuado plan de actualización de las soluciones tecnológicas a utilizar (sistema operativo, aplicaciones, navegadores), con el fin de reducir el riesgo de cualquier tipo de vulnerabilidad o fallo.
- Implementar un esquema de recomendaciones y consejos básicos en materia de ciberseguridad y la navegación segura por Internet, así como de las soluciones tecnológicas a utilizar, con el fin de generar una conciencia sobre la seguridad y así mitigar el riesgo y proteger la confidencialidad de los datos.
- Es conveniente resaltar que no todas las consultas a distancia se pueden resolver vía remota. Por lo que hay que establecer protocolos básicos y entender las limitaciones técnicas que se puedan enfrentar.

### **Recomendaciones para los establecimientos que otorguen atención médica a distancia**

- Contar con la acreditación correspondiente para establecimientos de atención médica presencial.
- Contar con el Aviso de Privacidad de Protección de Datos personales visible.
- El recurso humano que otorgan el servicio debe estar acreditado. (Cédula profesional)
- El equipo o dispositivos médico debe tener aval de COFEPRIS.
- Documentar la atención, de preferencia en forma electrónica, de acuerdo a la NOM 035-SSA3 en materia de información en salud.
- Contar con sistemas de información médica, con autenticación efectiva y seguridad en el manejo de información sensible de acuerdo a la NOM 024-SSA3 de los sistemas de información de registro electrónicos en salud.
- Consentimiento informado por parte de la o el paciente de la realización de la actividad.
- Establecer la sesión de teleconsulta en un lugar que permitan la privacidad de la información, de preferencia en un consultorio o habitación sin ruidos y personajes externos no necesarios en la consulta.

## COMENTARIOS FINALES

---

Las actividades soportadas por herramientas tecnológicas son muy susceptibles a cambios constantes, requieren la aceptación de la población beneficiaria y la adaptación de los procesos. No todas las organizaciones tienen el nivel de madurez necesario para migrar a procesos digitales o apoyarse en tecnologías para el desarrollo de actividades electrónicas o virtuales. La atención médica requiere de la obtención de variables e información que en algunas ocasiones únicamente se consiguen mediante la atención presencial con la o el paciente.

Cuando realizamos atención médica a distancia, mediante el uso de herramientas digitales, es muy importante atender todas las recomendaciones y regulaciones respecto al uso y manejo de la información y privacidad de la población beneficiaria, atender las disposiciones en materia de atención médica tal como si se realizaran de manera presencial, enfocarse solamente a la actividad clínica que se está llevando a cabo, y en caso de cualquier duda o dificultad para lograr una comunicación adecuada con las y los pacientes, deberá favorecerse la atención presencial.

Es necesario visualizar las herramientas digitales como un apoyo a la atención, un facilitador y no un elemento adicional que produzca más procesos o más barreras, por lo tanto, la regulación dentro de esta visualización funciona también como un facilitador y no un obstáculo para la atención. Los elementos digitales se deben convertir en elementos que aporten mayor información de las y los pacientes y su enfermedad, para establecer una mejor comunicación entre pacientes y profesionales de la salud involucrados en la atención y herramientas para mejorar los tiempos de atención, espera y solución del problema.

El cumplimiento de los elementos de regulación de la atención por Telemedicina debe verse como elementos de apoyo para mejorar la atención médica en cualquiera de sus aristas, y no elementos que buscan sustituir la atención presencial o el contacto físico con las y los pacientes.

## AGRADECIMIENTOS

---

Agradecemos la participación en la elaboración de este documento a:

**Ing. Adrián Pacheco López**

Encargado de Despacho de la Dirección General  
y Director de Telesalud del Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud

**Dra. Chantal Escarlett del Rosario Zambrano Aguiñaga**

Jefa de Departamento de Procesos de Telediagnóstico

Con la colaboración de:

**Lic. Saúl Morales Valdivia**

en la edición gráfica



# CENETEC

CENTRO NACIONAL DE EXCELENCIA  
TECNOLÓGICA EN SALUD

---

DIRECCIÓN DE  
**TELESALUD**



[gob.mx/salud/cenetec](http://gob.mx/salud/cenetec)