



# Reunión de Coordinadores Estatales de Telesalud

5 y 6 de junio de 2018, Ciudad de México

## Modelo de Atención médica a distancia por medio de un centro de contacto

Ing. Daniela Divani Salinas Pérez

5 de junio de 2018

# Contenido

- Introducción
- Requisitos para un Contact Center
- Servicios otorgados
- Protección de datos personales
- Conclusiones

## Objetivo

La creación del documento y de esta presentación tiene como objetivo proporcionar un marco de referencia a todos aquellos interesados en conocer el funcionamiento de un contact center en el ámbito del cuidado de la salud con el fin de que sirva de guía para apoyar la planeación, desarrollo y operación del mismo.

## Justificación

- Promover el uso de tecnologías más sencillas (Móviles, BYOD).
- Mejor aprovechamiento de los recursos disponibles en el estado.
- Aumentar la eficiencia de los programas de telemedicina ya existentes.
- Disminuir los costos de implementación de nuevos programas de Telemedicina.
- Algunos programas ya cuentan con servicios parecidos.

# Call center vs contact center

Call Center



Contact Center



## Requisitos para un contact center

- Contar con recursos humanos.
- Definir los servicios a otorgar y procesos de atención.
- Definir las tecnologías a utilizar.
- Definir población objetivo.
- Definir los procesos de atención.

# Recursos Humanos: Personal de Planeación y gestión



Administrativo



Médico



Técnico



Usuarios



RH

# Recursos Humanos: Personal operativo



Director de  
proyecto



Supervisor



Operadores

## Recursos Humanos: Personal externo



Director  
medico



Trabajo social



Jefe de servicio

## Definir los servicios a otorgar y procesos de atención.

- Se realizará al describir las necesidades de salud de la población objetivo con la que se justifica el proyecto.
- Se recomienda tener como base los programas prioritarios de salud.
- Se pueden describir los problemas o necesidades detectadas indicando:
  - Trascendencia.
  - Magnitud
  - Factibilidad

## Tipos de servicio que se pueden otorgar.

- Asesoría médica y/o psicológica.
- Interconsulta médica entre profesionales de la salud.
- Seguimiento a pacientes.
- Calendarización de citas.
- Campañas de promoción y prevención a la salud.
- Triage telefónico.
- Mensajería para emergencias médicas mediante el uso de aplicaciones móviles.
- mHealth (uso de aplicaciones para la atención médica)

## Definir las tecnologías a utilizar

- Algunas zonas en el país no cuentan con la cobertura de ciertas tecnologías, por ello se deben definir muy bien qué medio de comunicación se van a utilizar.
- Analizar las características técnicas de los equipos de los usuarios.
- Determinar con base en el presupuesto y las necesidades del proyecto qué tecnología es la que conviene más.
- Determinar si las tecnologías ya instaladas son suficientes o es necesario realizar alguna actualización o ampliación de los servicios de telecomunicaciones.

## Definir la población objetivo

- La población objetivo es aquel grupo de personas que recibirán el servicio.
- Para definir la población objetivo se pueden hacer preguntas como:
  - ¿Qué problema quiero resolver?
  - ¿Quién está siendo afectado por el problema?
  - ¿Puedo dar solución a toda la población o sólo a una parte de ella?
  - ¿Qué ubicación geográfica tendrán?
  - Edad, sexo, etnia, nivel socioeconómico, etc.

## Protección de datos personales: Seguridad

- Para otorgar la atención médica solicitada será necesario en algunos casos pedir datos personales que pueden ser sensibles.
- Para garantizar la protección de los datos se deben aplicar tres tipos de medidas de seguridad:



Administrativas



Físicas



Técnicas

# Protección de datos personales: Consentimiento informado

- Existen dos formas de obtener el consentimiento informado:



Expresa



Tácita

- Para el caso de los datos sensibles, como los que se manejan en el ámbito médico, el responsable deberá obtener el consentimiento expreso y por escrito del titular para su tratamiento, a través de su firma autógrafa, firma electrónica o cualquier mecanismo de autenticación que al efecto se establezca.
- Para el caso de la asesoría médica sólo será necesario el consentimiento tácito.

## Normatividad

- Dentro de la normatividad mexicana no hay un marco regulatorio específico, pero se pueden utilizar algunas normas mexicanas para regir el funcionamiento del mismo, tales como:
  - Norma Oficial Mexicana **NOM-034-SSA3-2013**, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria.
  - Norma Mexicana **NMX-I-27001-NYCE-2015**, Tecnología de la información-Técnicas de Seguridad-Sistemas de Gestión de la Seguridad de Información-Requisitos.
  - Norma Oficial Mexicana **NOM-004-SSA3-2012**, Del expediente clínico.
  - Norma Oficial Mexicana **NOM-024-SSA3-2012**, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.
  - Norma Oficial Mexicana **NOM-035-SSA3-2012**, En materia de Información en Salud.
  - Norma Mexicana para la estandarización de los Servicios de Atención de Llamadas de Emergencia

## Conclusiones

- Se utilizarán mejor las tecnologías instaladas.
- Se promoverá el uso de tecnologías más simples.
- Se reducirán costos de implementación.
- Se impulsará la implementación de este tipo de servicios.
- Se aumentará la productividad de los programas instalados.

# GRACIAS

 Telesalud Telemed

 @TSCenetec

[danielasalinas.cenetec@gmail.com](mailto:danielasalinas.cenetec@gmail.com)

[daniela.salinas@salud.gob.mx](mailto:daniela.salinas@salud.gob.mx)

<https://www.gob.mx/salud/cenetec>

<https://cenetec-difusion.com/observatorio-telesalud/>