

DIRECCIÓN DE TELESALUD

GUÍAS RÁPIDAS
EN TELESALUD

ASESORÍA DE SALUD A DISTANCIA

Julio, 2024



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



CENETEC
CENTRO NACIONAL DE EXCELENCIA
TECNOLÓGICA EN SALUD

¿Qué es la asesoría de salud a distancia?

Es el proceso que permite **el diálogo e interacción sobre el diagnóstico, tratamiento y la atención de la salud** de manera remota, orientado a ofrecer soporte emocional, informativo o educativo sobre el cuidado de la salud sin la necesidad de que las personas usuarias de los servicios y profesionales de la salud coincidan en el mismo lugar físico.

La asesoría de salud a distancia se brindará a las personas que así lo requieran ya sea a través de un triage a distancia o de manera directa a quién lo solicite. Esta modalidad de atención se apoya en las TIC, principalmente de herramientas de comunicación en línea como videoconferencias y llamadas telefónicas para brindar asesoramiento en salud oportuno (*Esquema 1*).

¿Cuál es el objetivo de esta guía?

Herramienta de consulta rápida con el objetivo de orientar al personal de salud involucrado en la prestación de la asesoría de salud a distancia de acuerdo a los **4 elementos principales** que integran el modelo Unidad de Contacto para la Atención a Distancia en Salud (UCADS)¹, los cuales son: **acciones en salud, recursos humanos, componentes tecnológicos y colaborativos, infraestructura y mobiliario**, destacando puntos clave para la planificación, implementación y operación de éste servicio en las instituciones de salud.

¿Qué recursos humanos se requieren para realizar una asesoría de salud a distancia?

Para otorgar la asesoría de salud a distancia se debe contar con personal profesional de la salud, pudiendo ser personal de enfermería, nutrición, psicología, trabajo social (capacitado) o médicos pasantes de servicio social, médicos generales, entre otros, según sea el caso.

Este personal deberá ser asignado de acuerdo a las características del padecimiento o motivo que manifieste la persona que solicita la asesoría de salud a distancia y si no se cuenta con él personal profesional de la salud necesario capacitado, se deberá obtener la información necesaria para referirlo en caso de requerirse a la unidad de atención médica más cercana o programar su atención con el personal profesional de la salud correspondiente.

El número y perfil del personal profesional de la salud dependerá de la naturaleza de los temas de salud que se presten en el proyecto a realizar y la población beneficiaria a la que se le otorgue dicha atención.

Se deberán asignar funciones específicas y los alcances durante una asesoría de salud a distancia de acuerdo al perfil profesional de la salud, esto con la finalidad de disminuir los riesgos en la emisión de recomendaciones o toma de decisiones durante la misma.

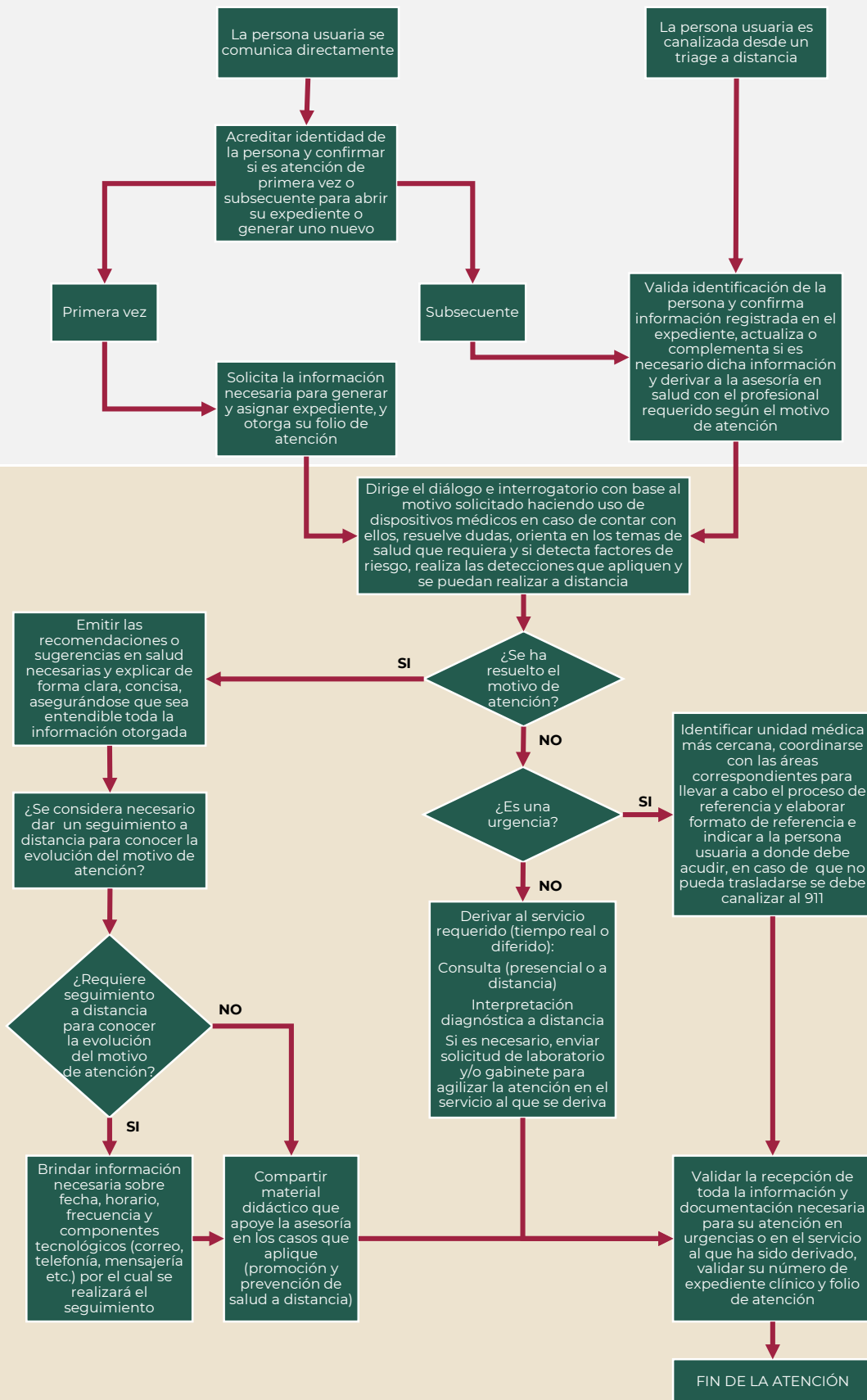
¿Qué aspectos son indispensables para otorgar una asesoría de salud a distancia?

- ✓ Asegurar que el paciente pueda escuchar o ver adecuadamente y se encuentre en un entorno privado.
- ✓ Establecer los alcances y las limitaciones del servicio de asesoría de salud a distancia y darlos a conocer a las personas usuarias y al personal profesional de la salud.
- ✓ Todo el personal profesional de la salud asignado deberá contar con previa capacitación sobre como abordar situaciones de crisis o urgencias de salud durante una asesoría.
- ✓ Asegurarse de obtener durante el diálogo e interacción toda la información posible, para conocer y entender la problemática o necesidad de la persona usuaria y facilitar las recomendaciones médicas y toma de decisiones durante la asesoría de salud a distancia.
- ✓ Se recomienda establecer protocolos, cuestionarios y escalas diseñadas de acuerdo a la naturaleza de los temas de salud que consideren prioritarios.
- ✓ La asesoría otorgada debe limitarse a proporcionar recomendaciones en salud generales, dado que la ausencia de una exploración física exhaustiva, así como la carencia de información clínica detallada o estudios complementarios de laboratorio o gabinete, imposibilitan la emisión o confirmación de un diagnóstico preciso. En los casos donde la información clínica obtenida y apoyada con algún dispositivo médico nos permita confirmar la misma, se podrá realizar una prescripción razonada, buscando que el beneficio clínico sea superior a los efectos adversos en los casos donde las alternativas terapéuticas sean seguras y eficaces. *Si considera que la persona usuaria requiere de la prescripción de medicamentos de alto riesgo o que requieran de receta médica como antibióticos, estupefacientes, psicotrópicos, anticonvulsivos, anti-trombóticos, insulinas, entre otros; se deberá derivar a una consulta presencial.*

ETAPA DE CANALIZACIÓN

ETAPA DE ATENCIÓN

COMPONENTES TECNOLÓGICOS Y COLABORATIVOS



Esquema 1. Procedimiento de asesoría de salud a distancia. Fuente propia.

¿Qué tecnología e infraestructura puedo utilizar para el servicio de asesoría de salud a distancia?

De acuerdo a los 3 grupos principales en los que se clasifican los Componentes tecnológicos y colaborativos, puede tomarse la siguiente tecnología para la UCADS².

Comunicaciones:

Servicio de llamada, navegación, mensajería y de videoconferencia a través de equipos de móviles y personales.

Arquitecturas de cómputo:

Equipo personales con dispositivos periféricos y móviles, como: cámara de alta definición, micrófono, bocinas, teclado, mouse e impresora; con sistema operativo licenciable para equipos de escritorio o portátiles y Unidad Suplementaria de Energía.

Colaboración de archivos:

Servicio de almacenamiento a través de equipos de móviles y personales, edición de archivos y SIRES.

El grupo de profesionales o personal de la salud involucrado en el proceso de atención médica, podrán elegir diferentes componentes con base al intercambio y comunicación que se establezca. (Tabla 1)

Comunicaciones

| | |
|--------------------------------------|--|
| Servicios de Llamada | <ul style="list-style-type: none"> • Proveedor de Telefonía Móvil • Transmisión de Datos Móviles • Telefonía Fija • VoIP |
| Servicios de Navegación | <ul style="list-style-type: none"> • Telefonía Móvil • Servicios Inalámbricos • Internet Fijo • Servicios de Radiofrecuencia |
| Servicios de Mensajería | <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes cortos SMS • Mensajería Instantánea • Correo electrónico |
| Servicios de Videoconferencia | <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos móviles e inteligentes • Equipo de Cómputo • Sistemas de Videoconferencia |

Arquitecturas de Cómputo

| | |
|-------------------------------------|---|
| Equipos Móviles y Personales | <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivo Móvil • Dispositivo Inteligente • Cliente ligero • Equipo de Escritorio • Equipo Portátil |
| Sistemas Operativos | <ul style="list-style-type: none"> • S. O. Móvil • S. O. Libre o de Código Abierto • S. O. Licenciable |

Colaboración de Archivos

| | |
|------------------------------------|---|
| Servicios de Almacenamiento | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo Móvil • Equipo de Cómputo • Alojamiento en la Nube (Internet) • Medio Externo o Dedicado |
| Edición de Archivos SIRES | <ul style="list-style-type: none"> • Ofimática Libre o de Código Abierto* • Ofimática Licenciable* • Sistemas de Información clínica para telemedicina |

La integración de la tecnología radica en las necesidades propias del proyecto a implementar, no se considera limitativa y será dictada con base a su objetivo.

Se recomienda utilizar la infraestructura y mobiliario instalados y en buenas condiciones. Se podrá acondicionar un espacio, por ejemplo, oficina o consultorio, para contar con un lugar físico aislado de ruido externo, y de preferencia de uso exclusivo para el programa, a fin de asegurar la privacidad y correcta operatividad del servicio.

Las instalaciones deberán cumplir con la normatividad aplicable en materia de instalaciones eléctricas, seguridad e higiene.

La cantidad de cubículos que se considerarán para el servicio será de acuerdo a los recursos materiales y humanos disponibles.

El mobiliario mínimo con el que debe contar cada profesional es el siguiente:

1. Escritorio ergonómico
2. Silla ergonómica para escritorio
3. Archivero con llave

A continuación, se representa de manera gráfica la integración de los Componentes tecnológicos y colaborativos con la infraestructura y mobiliario requerido para el servicio de monitoreo a distancia. (Ilustración 1)



Tabla 1. Componentes Tecnológicos y Colaborativos

2. CENETEC. Componentes Tecnológicos y Colaborativos.

Ilustración 1. Tecnología e infraestructura

¿Qué elementos técnico-médicos puedo utilizar para el servicio de asesoría de salud a distancia?

Para brindar una asesoría de salud a distancia al paciente, se proponen tres elementos técnico-médicos:

1. Dispositivos médicos

Permiten medir y monitorear los parámetros médicos del paciente de acuerdo a la patología que presenta.

2. Equipos Móviles y Personales

Permiten la interconexión entre los dispositivos médicos y la aplicación, estos pueden ser un equipo de escritorio, portátil, dispositivo inteligente, entre otros.

3. Sistemas de Información Clínica para Telemedicina

Almacena la información obtenida de los dispositivos médicos, así como la información agregada por el paciente o el profesional de la salud a cargo de él.

También sirve para permitir la comunicación entre el médico y el paciente por medio de algún sistema de videollamada y para emitir las prescripciones médicas o las indicaciones terapéuticas que requiera el beneficiario del servicio.

Estos elementos se interconectan entre sí para realizar el monitoreo a distancia del paciente como se muestra en la siguiente ilustración: (Ilustración 2)

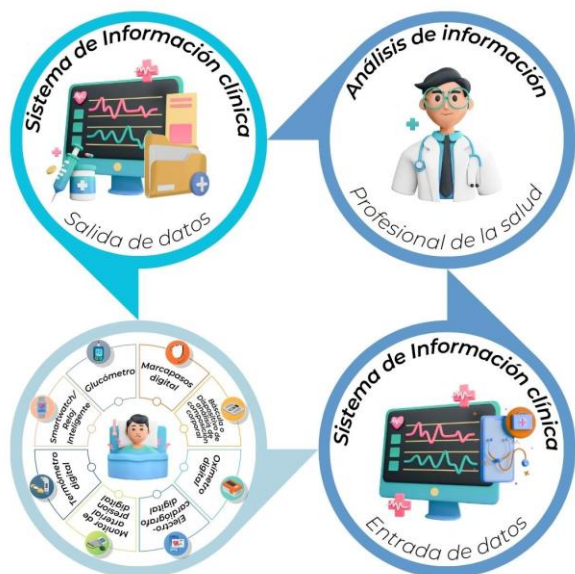


Ilustración 2. Interconexión entre los dispositivos técnico-médicos en el proceso de monitoreo a distancia

¿Qué dispositivos médicos podrían apoyar a una asesoría de salud a distancia?

Los siguientes son algunos de los dispositivos médicos que pueden ser utilizados por el paciente como apoyo para brindar información al profesional de la salud que le atiende, mismos que no son de carácter obligatorio, sin embargo los parámetros medidos por éstos, complementan la toma de decisión durante la asesoría de salud a distancia.

Baumanómetro Digital

Dispositivo electrónico que mide la presión arterial de manera no invasiva, proporcionando lecturas rápidas y precisas de la presión sistólica y diastólica.



Oxímetro

Aparato que mide la saturación de oxígeno en la sangre y la frecuencia cardíaca.



Termómetro Corporal

Dispositivo que mide la temperatura del cuerpo, permitiendo detectar fiebre u otras alteraciones que pueden indicar infecciones u otros problemas de salud.



Glucómetro Digital

Dispositivo que mide el nivel de glucosa en la sangre mediante una pequeña muestra de sangre.



¿Cuáles son las recomendaciones en un asesoría de salud a distancia?

1. Considerar la acreditación profesional del personal de salud que otorgue el servicio.
2. Dar a conocer, a la persona usuaria, el aviso de privacidad y solicitar el consentimiento informado para asegurar que conoce el proceso de la atención y como se usará su información clínica, una vez que se conozcan los riesgos y beneficios de la asesoría de salud a distancia.
3. Considerar los aspectos legales y normativos, con base en la regulación actual del país.
4. Valorar los aspectos de seguridad de la información y la protección de los datos personales.
5. Evitar cualquier vulnerabilidad y/o brecha de seguridad, incluyendo aquellas que tienen que ver con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y atención a las personas.
6. Considerar el desarrollo de la propuesta tecnológica como no limitativa y con base a las necesidades del proyecto y recursos existentes en la Unidad Médica o Unidad de Telesalud (UCID, UCADS, Contact Center, etc.).
7. Tener presente los diferentes aspectos legales y normativos en la adquisición de la tecnología requerida para el servicio.
8. Definir los alcances del servicio de asesoría de salud a distancia que se va a brindar y difundir a la población usuaria, con el objetivo de que conozcan las limitantes que puedan existir para la resolución de sus casos.

Fuentes bibliográficas

CENETEC. Unidad de Contacto para la Atención a Distancia en Salud.

<https://cenetec-difusion.com/observatoriotelesalud/documento-tecnico-para-la-ucads/>

CENETEC. Componentes Tecnológicos y Colaborativos.

https://cenetec-difusion.com/observatoriotelesalud/componentes_tecnologicos_v6/

CENETEC. Propuesta Técnica de equipamiento para un Teleconsultorio

https://cenetec-difusion.com/observatoriotelesalud/wp-content/uploads/2023/06/Teleconsultorio_final.pdf

CENETEC. Cédula de instrumentos jurídicos aplicables a la práctica de la telesalud en México.

https://cenetec-difusion.com/observatoriotelesalud/cedula_instrumentosjuridicos_telesalud_mx-v3-0/

CENETEC. Consideraciones regulatorias para la atención médica a distancia en unidades médicas públicas y privadas en México.

https://cenetec-difusion.com/observatoriotelesalud/consideraciones-regulatorias_02/

CENETEC. Observatorio de Telesalud.

<https://cenetec-difusion.com/observatoriotelesalud/>

INAI. Documentos (y guías) para el sector público.

https://home.inai.org.mx/?page_id=3420

INAI. Documentos (y guías) para el sector privado.

https://home.inai.org.mx/?page_id=3418

OPS. Colección de documentos en Salud Digital.

<https://iris.paho.org/handle/10665.2/31395/recent-submissions?offset=0>

OPS. Caja de herramientas: Transformación Digital.

<https://www.paho.org/es/ish/toolkit>

Autores

Agradecemos la participación en la elaboración de este documento a:

Dr. Jaime Rendón Gómez

Director General.

Lic. Yibrán Alejandro Hernández Montoya

Director de Telesalud.

Ing. Efren Sánchez Sánchez

Subdirector de Gestión de Información, Telesalud.

Dra. Chantal Escarlett del Rosario Zambrano Aguiñaga

Jefa de Departamento de Procesos de Telediagnóstico.



CENETEC

CENTRO NACIONAL DE EXCELENCIA
TECNOLÓGICA EN SALUD



DIRECCIÓN DE
TELESALUD



gob.mx/salud/cenetec