



**Gobierno de  
México**



**IMSS BIENESTAR**  
SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD

**GUÍA OPERATIVA PARA EL  
PROYECTO DE  
IMPLEMENTACIÓN PARA LA  
ATENCIÓN MÉDICA  
ESPECIALIZADA MEDIANTE  
TELEMEDICINA EN UNIDADES  
MÉDICAS MÓVILES**



## **Directorio Institucional**

**Dr. Alejandro Ernesto Svarch Pérez**

Director General de los Servicios de Salud del Instituto Mexicano  
del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)

**Dr. José Alejandro Avalos Bracho**

Titular de la Unidad de Atención a la Salud

**Dr. Gabriel Gutiérrez Morales**

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel

**Dr. Said Vázquez Valle**

Titular de la Coordinación de Unidades de Segundo Nivel

### **Coordinación de Hospitales de Alta Especialidad y Programas Especiales**

**Dra. Miriam Adriana Peña Eslava**

Titular de la Coordinación de Enfermería

**Dr. Arturo González Ledesma**

Titular de la Coordinación de Supervisión

**Dr. José Misael Hernández Carrillo**

Titular de la Coordinación de Epidemiología

**Dr. Luis Ernesto Caballero Torres**

Titular de la Coordinación de Educación e Investigación en Salud

**Dra. Alejandra Rangel Junquera**

Encargada del Despacho de los Asuntos Inherentes a la Coordinación de  
Programas Preventivos

### **Coordinación de Normatividad y Planeación Médica**



## **Revisión Normativa**

Coordinación de Normatividad y Planeación Médica

**Mtro. Mauro Jesús Villegas Sánchez**

Titular de la División de Normatividad Médica

## **Colaboradores de la Coordinación de Primer Nivel**

**Dr. Gabriel Gutierrez Morales**

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel

**Dr. Iker Virgilio Lobato González**

Titular de la División de Unidades Médicas Móviles

**Mtra. Sylvia Argentina Guzmán de la Cruz**

Jefa de Área de Gestión de la Atención en Unidades Médicas Móviles

**Dr. Diego Benito De la Cruz Cruz**

Jefe del Departamento de Atención a la Salud en Unidades Médicas Móviles

## **Colaboradores de la Unidad de Atención a la Salud**

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

Líder de Proyecto Médico

**Lic. Samuel Méndez Hernández**

Supervisor de Procesos



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	5
DEFINICIONES .....	6
OBJETIVOS .....	8
CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA EN UNIDADES MÉDICAS MÓVILES.....	10
RESPONSABILIDADES.....	11
PASOS PARA EL DESARROLLO DE LA TELECONSULTA .....	12
DIAGRAMAS DE FLUJO .....	18
APÉNDICE 1.....	19
ANEXOS.....	20



## INTRODUCCIÓN

La *Guía operativa para el proyecto de implementación para la Atención médica especializada mediante telemedicina en Unidades Médicas Móviles (UMM)* es un documento técnico-práctico que describe, de forma clara y secuencial, las actividades esenciales para llevar a cabo la atención médica especializada a distancia.

Su propósito es orientar al personal profesional de la salud que participa directamente en la prestación del servicio, mediante el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), asegurando una ejecución organizada y de calidad.

En el contexto del modelo de atención de las UMM, la telemedicina se define como el conjunto de acciones desarrolladas por profesionales de la salud a distancia, que tienen como fin ofrecer consejería, orientación y atención médica especializada para la promoción de la salud, la prevención, el tratamiento, la recuperación y la rehabilitación de enfermedades para personas sin seguridad social, que habitan en zonas de difícil acceso o alta marginación.

A partir de la pandemia por COVID-19 en 2020, se hizo evidente la necesidad de fortalecer los servicios de telesalud como una herramienta estratégica para garantizar la continuidad de la atención médica en contextos adversos. En este sentido, el IMSS-BIENESTAR promueve el uso de tecnologías de la información para mejorar el acceso a la atención médica especializada a través de servicios como la teleconsulta, teleorientación, el telemonitoreo, entre otros, adaptándolos a las particularidades de las UMM.

Esta guía concentra los procesos necesarios para la operación del **proyecto piloto de Telemedicina en UMM** que se tiene contemplado por un tiempo de 3 a 6 meses, incluyendo actividades como:

- Agenda de teleconsulta de primera vez y subsecuente.
- Coordinación del personal profesional de la salud consultante e interconsultante.
- Criterios clínicos para la solicitud de teleconsulta.
- Registro de información e integración del Expediente Clínico Electrónico (ECE) o físico.
- Seguimiento y cierre de casos.

Además, establece recomendaciones operativas para asegurar la eficiencia del proceso, el uso adecuado de los recursos tecnológicos y el respeto a los derechos de las personas usuarias.



## DEFINICIONES

**Agenda digital:** Herramienta informática que permite organizar y visualizar la disponibilidad de horarios del especialista para la realización de teleconsultas.

**Brigada de Salud:** Equipo de salud itinerante, integrado por personal profesional de medicina, enfermería y promoción de la salud que opera una Unidad Médica Móvil (UMM), con el propósito de brindar servicios del Primer Nivel de Atención en localidades de difícil acceso o alta marginación.

**Consentimiento informado para la atención médica mediante telemedicina:** Documento mediante el cual la persona usuaria autoriza voluntariamente la realización de una interconsulta o servicio de telemedicina, conociendo sus derechos, implicaciones y limitaciones. Este formato incluido en el Anexo 1<sup>a</sup>, se genera en la Unidad de Atención a la Salud de los Servicios de Salud de Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS-Bienestar), el cual, posteriormente será entregado a las Unidades de Salud de Primer Nivel con Servicio de Telemedicina. Este formato se distribuye de la siguiente manera: Consultantes y/o Interconsultantes, responsables del área de Telemedicina de la red.

El original se resguardará en el expediente clínico de la unidad consultante tanto físico como electrónico.

**Personal profesional de la salud Interconsultante (Especialista):** Profesional de medicina con formación en una especialidad clínica que otorga la teleconsulta.

**Ficha digital de Resumen Clínico de teleconsulta:** Documento electrónico estructurado que concentra la información clínica relevante derivada de una teleconsulta, incluyendo datos de identificación, motivo de atención, antecedentes pertinentes, hallazgos clínicos, orientación diagnóstica, plan de manejo, indicaciones y seguimiento, con el propósito de garantizar la continuidad de la atención, el registro oportuno de la intervención médica a distancia y la trazabilidad del acto clínico, en apego a la normatividad vigente en materia de salud y protección de datos personales.

**IMSS-BIENESTAR:** Organismo público descentralizado denominado Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar.

**Plataforma de telemedicina:** Conjunto integrado de herramientas tecnológicas digitales que permiten la prestación de servicios de salud a distancia, mediante el intercambio seguro de información clínica, la comunicación entre personal de salud y las personas usuarias, así como la gestión, registro y seguimiento de la atención médica, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, en apego a la normatividad aplicable.

**Personal profesional de la salud Consultante (Medicina general y enfermería):** Profesional de medicina adscrito a la UMM que solicita la teleconsulta especializada y da seguimiento a las personas usuarias en territorio.

**Ruta de UMM:** Recorrido de la UMM que se realiza con la Brigada de Salud a las diferentes localidades atendidas para proporcionar los servicios del primer nivel de atención. Las rutas son planeadas y definidas por el IMSS-BIENESTAR y, en su caso, por los Servicios Estatales de Salud (SES).



**Teleconsulta:** Modalidad de atención médica a distancia realizada entre un especialista y una persona usuaria, asistida por un personal profesional de la salud consultante en una UMM, utilizando dispositivos y herramientas digitales.

**Telemedicina:** Prestación de atención médica a distancia, realizada por profesionales de la salud mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con fines de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y seguimiento clínico.

**Telemonitoreo:** Seguimiento remoto del estado de salud de una persona usuaria a través del registro digital de signos, síntomas u otros indicadores clínicos, con intervención del personal profesional de la salud si es necesario.

**Telesalud:** Conjunto de acciones de promoción, prevención, educación, capacitación y gestión sanitaria que utilizan TIC para mejorar el acceso y la calidad de los servicios de salud, especialmente en poblaciones remotas o con difícil acceso.

**Teleclínica GALE básico:** Versión enfocada en la atención primaria digital. Incluye una tablet médica con software clínico, tensiómetro automático, pulsioxímetro, termómetro infrarrojo, estetoscopio digital básico y cámara macro para lesiones dérmicas.

**Teleclínica GALE avanzado:** Versión ampliada para diagnóstico especializado. Incorpora, además de los componentes básicos, equipos de exploración clínica avanzada como electrocardiógrafo digital, dermatoscopio HD, otoscopio digital, cámara de alta resolución, estetoscopio electrónico y ultrasonido portátil.

**Unidad Médica Móvil (UMM):** Vehículos, acuáticos o terrestres con motor, dotados de diferente capacidad resolutive, asignados a las entidades federativas para el desarrollo del Programa. Funcionan como establecimientos de salud móviles, con equipo médico, instrumental e insumos para otorgar servicios de promoción, prevención, detección, atención, tratamiento y control de enfermedades. Recorren una ruta con periodicidad de visitas de al menos dos veces al mes.

**Urgencia médica:** corresponde a una condición clínica que requiere atención inmediata para evitar el deterioro grave de la salud, complicaciones o la muerte, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS).



## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Implementar el modelo de atención de telesalud mediante teleconsulta y telemonitoreo en las Unidades Médicas Móviles seleccionadas, su operatividad, sostenibilidad y el uso adecuado de las herramientas digitales.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el proceso de atenciones de teleconsulta en las Unidades Médicas Móviles.
- Definir los mecanismos de referencia, contrarreferencia y seguimiento de los casos atendidos mediante teleconsulta.
- Proveer la asistencia técnica continua para el uso eficiente de los dispositivos y herramientas digitales.

### ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento tendrá aplicación en 15 unidades Médicas Móviles de los Servicios Públicos de Salud para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR), en los estados de Chiapas, Nayarit y Sinaloa, seleccionadas con base en criterios de disponibilidad operativa, accesibilidad geográfica y pertinencia social, priorizando aquellas ubicadas en zonas de alta marginación, difícil acceso y con limitado acceso a servicios de segundo nivel, con la siguiente distribución por estado.

#### Sinaloa

Nombre de la UMM	Tipo de unidad	CLUES	Tipo de Teleclínica a entregar
Caravana de la salud tipo 2 Toypaqui	0	SLIMB002703	Teleclínica GALE básico
Caravana de la salud Potrero de Alvarado	0	SLIMB001974	Teleclínica GALE básico
Caravana de la salud Tosibuena	0	SLIMB001991	Teleclínica GALE básico
Caravana de la salud tipo 0 Potrero de los Félix	0	SLIMB002855	Teleclínica GALE avanzado
Caravana de la salud la Juanilla	0	SLIMB000282	Teleclínica GALE básico



**Nayarit**

Nombre de la UMM	Tipo de unidad	CLUES	Tipo de Teleclínica a entregar
Maguey	1	NTIMB002103	Teleclínica GALE básico
Rancho viejo	2	NTIMB002115	Teleclínica GALE avanzado
Huicholes	0	NTIMB001922	Teleclínica GALE básico
Encinos	0	NTIMB001946	Teleclínica GALE básico
Carrizal	0	NTIMB002156	Teleclínica GALE básico

**Chiapas**

Nombre de la UMM	Tipo de unidad	CLUES	Tipo de Teleclínica a entregar
Chiotic	2	CSIMB004911	Teleclínica GALE básico
Tulalquil	0	CSIMB004095	Teleclínica GALE avanzado
Temó	2	CSIMB005051	Teleclínica GALE básico
Santa cruz niho	0	CSIMB005010	Teleclínica GALE básico
Ricardo Flores Magón	0	CSIMB004240	Teleclínica GALE avanzado

**Población objetivo**

La presente Guía está dirigida al personal que conforma la Brigada de Salud de las UMM contempladas en el proyecto.

**Especialidades participantes otorgadas por el proveedor**

A través del servicio de telemedicina, se garantizará la atención ambulatoria especializada a distancia, con la participación de las siguientes especialidades:

- Medicina Interna
- Ginecología y Obstetricia
- Pediatría



## **CONSIDERACIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA EN UMM**

### **Accesibilidad:**

- El servicio de telemedicina contribuirá en la atención a las personas sin seguridad social que habitan en localidades rurales, dispersas o de difícil acceso.
- Se priorizará la atención a grupos vulnerables (niñas, niños, adolescentes, personas mayores, persona gestante y personas con enfermedades crónicas no transmisibles).

### **Continuidad de la atención:**

- Toda teleconsulta deberá registrarse en los expedientes clínicos (Físico y electrónico) de la persona usuaria y contar con un plan de seguimiento definido.
- El personal profesional de la salud consultante de la UMM será responsable de dar continuidad a las indicaciones emitidas por el especialista.

### **Calidad de la atención y seguridad del paciente**

- Se deberá contar con equipos y conectividad suficientes antes de iniciar la teleconsulta.
- El personal de enfermería verificará el correcto funcionamiento de los dispositivos de telemedicina.
- Se brindará seguridad, privacidad, confidencialidad y protección de los datos personales durante el proceso de teleconsulta.
- Se dará a conocer el aviso de privacidad y se solicitará la firma del Consentimiento informado para la atención médica mediante telemedicina (Anexo 1a), de la persona usuaria para autorizar recibir la teleconsulta.

### **Coordinación del equipo de salud:**

- El personal que conforma la brigada de salud de la UMM deberá de trabajar de forma integrada y coordinada.
- El personal médico o el de enfermería realizará la programación de las citas.
- El personal de promoción a la salud apoyará en la sensibilización comunitaria.

### **Programación de teleconsulta:**

- Cada UMM podrá programar hasta 5 personas usuarias por especialidad al mes, distribuidos de la siguiente manera:
  - 5 para Ginecología y Obstetricia.
  - 5 para Pediatría.
  - 5 para Medicina Interna.
- Las citas deberán registrarse en la plataforma de telemedicina, con la finalidad de contar con un control, orden y trazabilidad del servicio.
- Cada teleconsulta tendrá una duración estándar de 30 minutos por persona usuaria, la cual debe de ser otorgada de manera efectiva, oportuna y centrada en el paciente, con enfoque de derechos humanos y perspectiva de género
- El respeto de los cupos es indispensable para mantener la cobertura equitativa y la adecuada organización del servicio.
- Las teleconsultas deberán programarse al menos con 72 hrs. de antelación y confirmar asistencia con las personas usuarias a través de una llamada telefónica o mensaje de texto.
- En caso de no cumplir con los criterios clínicos (Apéndice 1) para ser atendido mediante teleconsulta, se atenderán los requisitos del especialista y se reprogramará la teleconsulta.



**Referencia y contrarreferencia presencial:**

- Cuando el especialista determine la necesidad de atención presencial en una Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención (UM SNA), el personal profesional de la salud consultante realizará la referencia y dará el seguimiento correspondiente.
- En caso de identificar criterios de urgencia médica, la persona deberá ser referida a una unidad de segundo nivel en la región de pertenencia.

**Evaluación y mejora continua:**

- Se medirán indicadores de desempeño de manera periódica.
- El equipo de la UMM deberá informar incidencias y proponer acciones de mejora para fortalecer el servicio.

## **RESPONSABILIDADES**

Las UMM seleccionadas cuentan con la brigada de salud completa y en algunos casos con personal de enfermería y personal de Promoción a la Salud, evitando así responsabilidades no correspondientes al personal de Promoción a la Salud.

**a) Personal profesional de la salud consultante. Atribuciones del personal médico en brigadas de salud completas y del personal de enfermería en brigadas de salud incompletas.**

- Realizar la evaluación inicial de la persona usuaria, incluyendo historia clínica completa y exploración física.
- Generar y registrar los antecedentes clínicos e información necesaria para la atención por parte del especialista a través de la *Ficha digital de Resumen Clínico de teleconsulta*.
- Realizar la solicitud de teleconsulta con base en los criterios clínicos definidos (Apéndice 1).
- Dar seguimiento al plan diagnóstico, terapéutico y de control emitido por el personal profesional de medicina especialista.
- Realizar el registro de información médica en los formatos y plataformas oficiales establecidas y anexar notas e informes médicos al expediente físico.
- Asegurar el correcto registro de la atención otorgada en los Sistemas de Información en Salud (SINBA-SIS).

**b) Personal de Enfermería**

- Verificar la disponibilidad de insumos médicos y conectividad para la teleconsulta (Con asistencia técnica del proveedor del servicio).
- Coordinar la agenda de la persona usuaria: fichas clínicas, agenda digital, listado de personas usuarias confirmadas.
- Asegurar el funcionamiento operativo de la teleclínica en la UMM (limpieza, iluminación, audio, video, equipamiento funcional).
- Apoyar al personal profesional de la salud consultante en la realización de procedimientos básicos que se requieran durante la teleconsulta.

**c) Personal de Promoción a la Salud**

- Realizar la convocatoria, sensibilización y alfabetización comunitaria sobre la disponibilidad del servicio de telemedicina en la UMM.
- Apoyar en el proceso de confirmación de citas, recordatorios a personas usuarias y acompañamiento durante la visita.
- Orientar a las personas usuarias y sus familias sobre el uso y beneficios de la teleconsulta, fomentando la confianza en el servicio.



- Participar en actividades de seguimiento comunitario y educación en salud, reforzando las indicaciones del personal profesional de la salud consultante e interconsultante.
- Colaborar en la referencia y contrarreferencia con las comunidades y localidades cercanas, asegurando continuidad en la atención.

**d) Personal profesional de la salud interconsultante (Especialista)**

- Revisar y validar las solicitudes de teleconsulta registradas en la agenda digital, confirmando que cumplan con los criterios clínicos definidos.
- Analizar la ficha clínica digital y, en su caso, los estudios de laboratorio y gabinete anexados, para contar con los elementos necesarios antes de la atención.
- Realizar la teleconsulta en tiempo real con la persona usuaria y el equipo de salud de la UMM, efectuando interrogatorio dirigido, exploración física guiada y valoración clínica integral.
- Emitir diagnóstico presuntivo o definitivo, prescribir tratamiento, solicitar estudios complementarios y establecer el plan terapéutico y de seguimiento.
- Explicar a la persona usuaria, de manera clara y comprensible, el diagnóstico, manejo indicado, signos de alarma y recomendaciones.
- Elaborar la nota médica correspondiente en la plataforma de telemedicina y garantizar su integración al ECE, conforme a la NOM-004-SSA3-2012.
- Indicar referencia a unidad de segundo nivel o mayor capacidad resolutive, cuando el caso lo amerite, asegurando trazabilidad del proceso de contrarreferencia.
- Participar en actividades de evaluación y mejora continua del servicio de telemedicina, retroalimentando al personal consultante para fortalecer la calidad del proceso.

**e) Proveedor del servicio**

- En caso de fallas tecnológicas, el proveedor del servicio es responsable de brindar la asistencia técnica correspondiente.

## PASOS PARA EL DESARROLLO DE LA TELECONSULTA

Considerando en primera instancia que para la solicitud de este servicio debe existir como factor primordial la distancia y la ausencia del servicio especializado en el sitio consultante, el proceso de teleconsulta debe ser metódico, práctico, integral y con un gran sentido de confidencialidad tanto para la persona usuaria como para el personal profesional de la salud consultante e interconsultante, poseer alta seguridad y calidad para el flujo de información de la persona usuaria, cumpliendo entonces con lo que la Telemedicina pretende ser, una valiosa herramienta que agilice y acerque los procesos de atención sanitaria siendo ésta una alternativa tecnológica sustentable y factible y de resultados a corto, mediano y largo plazo.

Recomendaciones generales para el desarrollo de una teleconsulta:

- Contar con área privada, sin ruidos externos con adecuada iluminación.
- Mantener una correcta posición ante las cámaras.
- Los micrófonos deben permanecer cerrados mientras no se tenga el uso de la palabra.
- Ajustar el volumen del sonido en caso de ser necesario para escuchar claramente.
- La conversación debe ser pausada y clara.
- Dar tiempo necesario para realizar el interrogatorio y escuchar a la persona usuaria.



- Contar con el apoyo de un traductor de la comunidad (auxiliar de salud o familiar) en casos de que la persona usuaria hable alguna lengua o dialecto.
- Personas menores de edad o con alguna discapacidad deberán estar acompañadas siempre por la persona tutora o representante legal.

#### Tipo teleconsulta:

El modelo de atención se basa en teleconsulta en tiempo real, lo que implica la interacción directa y simultánea entre la persona usuaria, el equipo de salud de la UMM y el especialista ubicado a distancia.

#### Proceso de teleconsulta:

- **ETAPA 1: Evaluación y preparación de la teleconsulta:**
  1. **Evaluación clínica del caso:** el personal profesional de la salud consultante debe realizar la evaluación del caso para establecer si necesita atención médica especializada y verificar si requiere una atención de urgencia o puede programarse mediante el servicio de teleconsulta siempre y cuando cumpla con los criterios clínicos definidos (Apéndice 1).
  2. **Dar a conocer el aviso de privacidad y obtener la firma del consentimiento bajo información:** se debe explicar el proceso de teleconsulta, los alcances, las limitantes y los posibles riesgos que implican los procedimientos a través del uso de las TIC y obtener la autorización para llevar a cabo la teleconsulta, mediante la firma del Consentimiento informado para la atención médica mediante telemedicina (Anexo 1a).
  3. **Elaboración de informe médico e integración del expediente:** elaborar el formato de solicitud de teleconsulta, el cual debe incluir el informe médico con el motivo de solicitud y los antecedentes clínicos relevantes para el especialista e integrarlos al ECE o plataforma de Telemedicina.
  4. **Verificación de disponibilidad y registro de la solicitud de teleconsulta en la agenda digital:** verificar la disponibilidad del especialista requerido y registrar la solicitud de teleconsulta en la agenda digital (dicha solicitud debe integrar los requisitos de solicitud).
  5. **Revisión de solicitud de teleconsulta:** una vez registrada en la agenda, el especialista debe revisar la solicitud y validar que cumpla con los criterios clínicos para otorgar la teleconsulta emitido a más tardar en 72 horas. Dicha solicitud puede incluir estudios de laboratorio y/o gabinete a fin de contar con los elementos clínicos necesarios para el adecuado desarrollo de la teleconsulta. **Con base en esta revisión, la solicitud podrá tener dos resoluciones posibles:**
    - **Aceptada:** El especialista debe notificar la aceptación de la teleconsulta y confirmar el horario y la fecha en la agenda digital, para que el personal de la UMM pueda asegurarse de la asistencia de la persona usuaria y le llegue el recordatorio de la teleconsulta a través de la plataforma de telemedicina vía SMS. En caso de cancelación, se notificará al coordinador de agenda para su reprogramación y dejar espacio abierto a otras teleconsultas.
    - **Rechazada:** En los casos donde no cumpla con los criterios clínicos definidos, se deberán atender las recomendaciones del especialista y reprogramar la teleconsulta
  6. **Confirmación con la persona usuaria y revisión de documentación completa para la teleconsulta:** En caso de ser aceptada, el personal de salud confirmará con la persona usuaria la fecha y hora de teleconsulta y deberá



asegurar que se cuente con la documentación completa para llevar a cabo la misma.

- **ETAPA 2: Inicio de la teleconsulta.**

1. **Asegurar el funcionamiento operativo del teleconsultorio/teleclínica:** el personal de enfermería deberá verificar que el área física se encuentre en óptimas condiciones para otorgar la teleconsulta, asegurar el registro de la atención en los sistemas de información en salud oficiales, realizar las pruebas de audio y video e iluminación.
2. **Presentación del personal profesional de la salud interconsultante:** con la finalidad de generar un ambiente de respeto, confianza y cordialidad debe presentarse y asegurar que lo vean y escuchen bien.
3. **Presentación de la persona usuaria y padecimiento actual:** la persona usuaria deberá mencionar su nombre y el personal profesional de la salud consultante se encargará de mencionar los detalles relevantes del padecimiento actual y el motivo de la teleconsulta.
4. **Realización de interrogatorio dirigido:** el especialista debe realizar el interrogatorio con la finalidad de obtener toda la información necesaria que considere importante conocer para el establecimiento del diagnóstico y tratamiento; el personal profesional de la salud consultante podrá complementar la información en caso de que la persona usuaria omita algún dato relevante.
5. **Exploración Física guiada por especialista:** una vez que se finalice el interrogatorio, el personal profesional de la salud consultante asistirá a la exploración física misma que será guiada por especialista con la finalidad de identificar signos o síntomas que aporten elementos para establecer el diagnóstico.
6. **Emisión de diagnóstico:** si la información obtenida a través del interrogatorio, exploración física y la revisión de estudios complementarios en los casos donde se cuente con ello previamente es suficiente, el especialista emitirá un diagnóstico.
  - En los casos en los que no se establezca un diagnóstico se solicitarán los estudios necesarios y se llevará a cabo la programación del seguimiento el cual puede ser presencial o virtual según las indicaciones del especialista.
7. **Explicación del diagnóstico y emisión de indicaciones médicas:** el especialista debe explicar a la persona usuaria su diagnóstico y dar las indicaciones médicas sobre el manejo y tratamiento a seguir. En los casos donde lo considere necesario podrá agregar solicitudes de estudios complementarios, material educativo o de apoyo para un adecuado apego al tratamiento y conocimiento de su diagnóstico.
8. **Aclaración de dudas:** se debe otorgar un espacio para escuchar a la persona usuaria y conocer si tiene dudas o comentarios respecto a su diagnóstico y manejo.
9. **¿Requiere atención presencial?:**
  - **Sí: Referencia a la Unidad de mayor capacidad resolutive:** el personal profesional de la salud consultante deberá iniciar el proceso de referencia a la Unidad Médica de Segundo Nivel de Atención.
  - **No: Inicio de tratamiento:** el personal profesional de la salud consultante deberá otorgar el tratamiento indicado o coordinar el otorgamiento de este y gestionar la realización de los estudios complementarios en los casos que aplique.
10. **Programación de seguimiento:** deberá otorgarse la fecha de seguimiento; este podrá ser nuevamente con especialista o en la Unidad Médica Móvil según las indicaciones.



11. **Conclusión de teleconsulta:** Al finalizar la teleconsulta, tanto el personal profesional de la salud consultante como el interconsultante deberán elaborar la nota de intervención clínica, en apego a lo establecido en la NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico. Esta nota deberá contener los hallazgos relevantes, el diagnóstico (si aplica), las indicaciones de manejo y las recomendaciones emitidas. Toda la información será registrada y almacenada en formato electrónico, y adicionalmente se deberá integrar en impreso en el expediente clínico físico de la UMM, asegurando la trazabilidad de la atención y dejando constancia formal de la intervención del personal profesional de la salud que participó en la teleconsulta.
12. **Elaboración de notas de intervención e integración de expedientes:** se deberán elaborar las notas médicas correspondientes en los sistemas de información en salud oficiales o plataforma de telemedicina e integrar en el expediente físico de la UMM si aplica.
13. **Aplicación de encuesta de satisfacción del usuario (Anexo 2):** Posterior a la conclusión de la teleconsulta, el personal de la Unidad Médica Móvil deberá aplicar una encuesta de satisfacción del usuario, con el propósito de evaluar la percepción de calidad, oportunidad, comprensión de la atención recibida y confianza en el servicio de telemedicina. Los resultados obtenidos se utilizarán para la mejora continua del proceso y deberán integrarse al informe mensual de seguimiento operativo, la encuesta es de forma digital, no se deberá de imprimir el formato.

#### **Llenado de la Solicitud de teleconsulta**

La solicitud de teleconsulta deberá incluir el formulario de solicitud de la teleconsulta que está integrado por la información clínica relevante y, de preferencia, estudios de laboratorio y/o gabinetes suficientes para que el especialista realice una evaluación previa a la teleconsulta.

#### **Llenado del Formato de Referencia y Contrarreferencia**

En los casos que se requiera atención presencial se deberá elaborar el Formato de Referencia y Contrarreferencia oficial e iniciar el proceso correspondiente para el agendamiento de la consulta especializada lo antes posible, se deberán anexar los estudios de laboratorio y/o gabinete con los que cuente la persona usuaria.

#### **Seguimiento de la persona usuaria**

- **Responsables:** El personal profesional de la salud consultante de la UMM, o en su caso el personal de enfermería será responsable de validar que la persona usuaria haya entendido su diagnóstico y tratamiento, así como de ejecutar y dar continuidad a las indicaciones emitidas por el especialista.
- **Acciones inmediatas posteriores a la teleconsulta:**
  1. Explicar a la persona usuaria (y/o responsable) el diagnóstico, plan de manejo, signos de alarma y la próxima cita.
  2. Entregar receta, indicaciones escritas y material educativo cuando aplique.
- **Gestión de indicaciones y estudios:**
  1. Solicitar y coordinar la realización de estudios de laboratorio y/o gabinete indicados por el especialista.



2. Emitir la referencia a la unidad de apoyo diagnóstico (laboratorio) y dar seguimiento a la realización de los estudios, así como a la recuperación de los resultados para su integración al expediente clínico de la persona usuaria.
3. Coordinar interconsultas presenciales o referencias cuando así se indique.

- **Programación de teleconsulta subsecuente:**

1. Registrar en la plataforma de telemedicina la cita de seguimiento (Teleconsulta subsecuente o control presencial), conforme a los plazos e indicaciones del especialista.
  2. Activar el recordatorio automatizado (SMS) a la persona usuaria con fecha y hora de la cita.
- **Monitoreo de adherencia y educación:** personal profesional de la salud consultante o en su caso enfermería, junto con promoción a la salud, reforzarán la adherencia al tratamiento, cuidado en casa y signos de alarma mediante recordatorios, llamadas o acciones comunitarias, según corresponda.
  - **Manejo de inasistencias:** En caso de no presentación, notificar al coordinador de agenda para reprogramación prioritaria y liberar/optimizar espacios de atención.
  - **Referencia y contrarreferencia:** Cuando se indique atención en segundo nivel, gestionar la referencia y dar seguimiento a la contrarreferencia con resultados y plan de manejo actualizado.
  - **Registro y resguardo de la información:** Todas las acciones de seguimiento deberán registrarse en el Sistema de Información Clínica en formato electrónico y, adicionalmente, integrarse impresas al expediente clínico físico de la UMM, garantizando trazabilidad y apego a las NOM-004-SSA3-2012, NOM-024-SSA3-2014 y la NOM-035-SSA3-2012



**INDICADORES PARA EL MONITOREO DEL DESEMPEÑO**

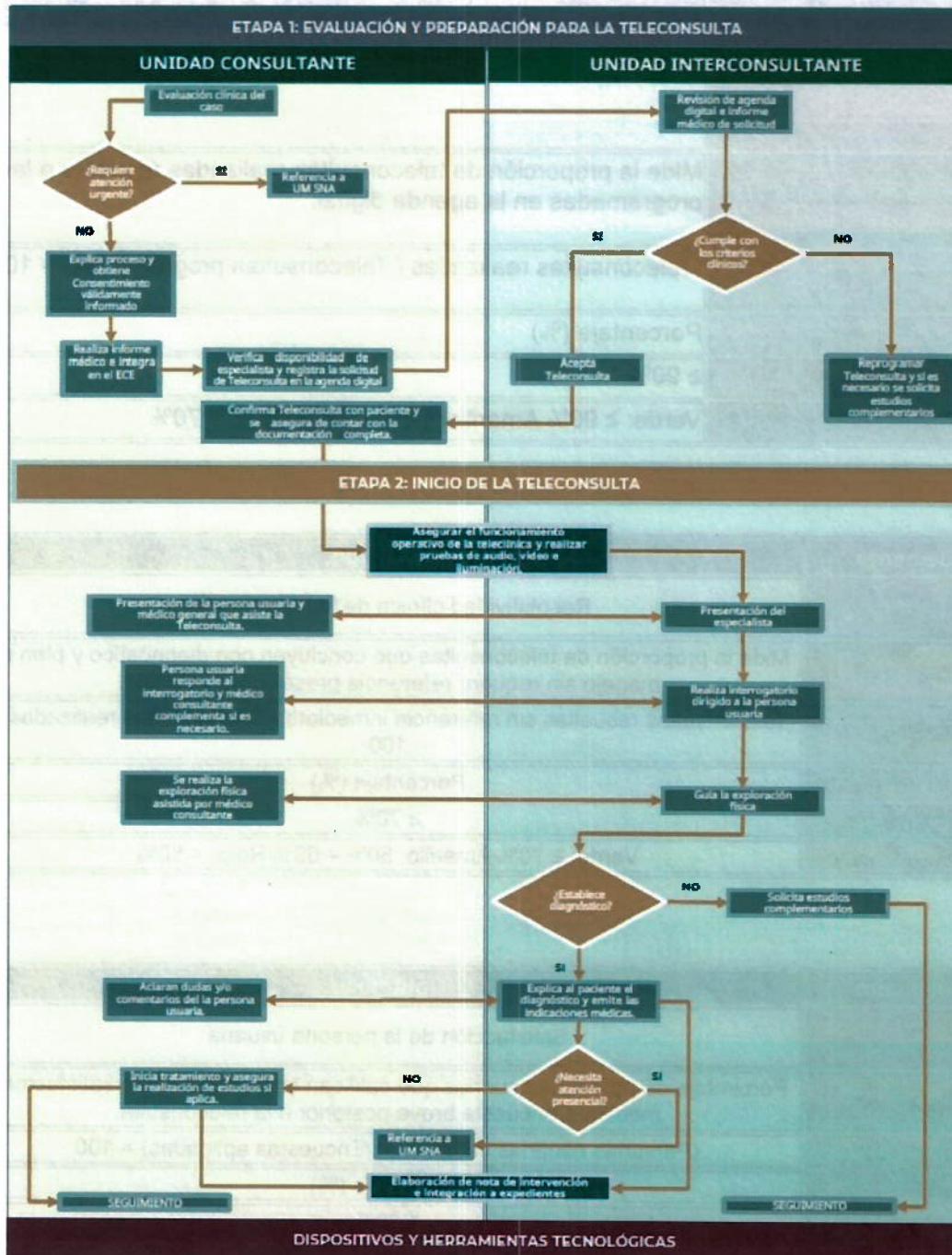
Elemento	Contenido
Nombre del indicador	Cobertura del servicio de telemedicina
Definición	Mide la proporción de teleconsultas realizadas respecto a las programadas en la agenda digital.
Fórmula	$(\text{Teleconsultas realizadas} / \text{Teleconsultas programadas}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Meta	$\geq 90\%$
Semaforización	Verde: $\geq 90\%$ Amarillo: 70% – 89% Rojo: $< 70\%$

Elemento	Contenido
Nombre del indicador	Resolutividad clínica de la teleconsulta
Definición	Mide la proporción de teleconsultas que concluyen con diagnóstico y plan de manejo sin requerir referencia presencial inmediata.
Fórmula	$(\text{Teleconsultas resueltas sin referencia inmediata} / \text{Teleconsultas realizadas}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Meta	$\geq 70\%$
Semaforización	Verde: $\geq 70\%$ Amarillo: 50% – 69% Rojo: $< 50\%$

Elemento	Contenido
Nombre del indicador	Satisfacción de la persona usuaria
Definición	Porcentaje de personas usuarias que califican la atención como satisfactoria mediante encuesta breve posterior a la teleconsulta.
Fórmula	$(\text{Personas usuarias satisfechas} / \text{Encuestas aplicadas}) \times 100$
Unidad de medida	Porcentaje (%)
Meta	$\geq 80\%$
Semaforización	Verde: $\geq 80\%$ Amarillo: 60% – 79% Rojo: $< 60\%$



DIAGRAMA DE FLUJO





## Apéndice 1.

### Solicitud de teleconsulta por parte del personal profesional de la salud consultante.

El personal profesional de la salud consultante en la UMM podrá solicitar teleconsulta con la especialidad correspondiente cuando, de acuerdo con las Guías de Práctica Clínica (GPC) mexicanas y la valoración clínica inicial, se identifiquen casos que:

Requieran asesoría diagnóstica o terapéutica especializada que exceda el alcance del personal profesional de la salud consultante.

- Presenten condiciones crónicas con dificultades en su control clínico o que requieran ajuste terapéutico especializado.
- Muestren síntomas o hallazgos clínicos que ameriten valoración por especialista, pero que no constituyan una urgencia que demande atención presencial inmediata.

De manera general:

Ginecología y Obstetricia	Pediatría	Medicina Interna
Mujeres con sospecha o confirmación de patología ginecológica u obstétrica que requiera orientación diagnóstica o manejo especializado.	Niñas, niños o adolescentes con enfermedades agudas o crónicas que requieran ajuste terapéutico o segunda opinión especializada.	Personas adultas con enfermedades crónicas no transmisibles, en descontrol por más de 3 meses o necesidad de ajuste diagnóstico/terapéutico por especialista.

De preferencia, la solicitud deberá acompañarse de estudios de laboratorio y/o gabinetes actualizados, que respalden la información clínica y brinden mayores elementos al especialista para la adecuada valoración del caso.



ANEXOS

Anexo 1a. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA



Unidad de Atención a la Salud

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA

Entidad: \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_ horas.

Quien suscribe 1/ \_\_\_\_\_ Persona Usuaría ( ) ; Representante Legal ( ) ; Responsable de persona usuaria ( ) ; con fecha de nacimiento 2/ \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, con número de CURP 3/ \_\_\_\_\_ y edad 4/ \_\_\_\_\_ años; he sido informado(a) de manera clara y comprensible sobre la naturaleza, los beneficios, los riesgos y las alternativas del servicio de 5/ \_\_\_\_\_ que voy a recibir en los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR).

Comprendo que el servicio de 5/ \_\_\_\_\_ es una modalidad de atención médica brindada por un especialista a distancia, en la que se utilizan dispositivos y herramientas digitales (internet, videollamada, teléfonos móviles, equipo de cómputo, dispositivos médicos portátiles, entre otras.) para evaluar, diagnosticar y tratar mi padecimiento, en lugar de una consulta presencial. Recibo atención médica desde esta Unidad de Salud de Primer Nivel 6/ \_\_\_\_\_ con CLUES: 7/ \_\_\_\_\_ por el (la) 8/ \_\_\_\_\_ en beneficio de mi comodidad y la continuidad de mi cuidado médico.

He sido informado (a) que aun con los esfuerzos por garantizar una atención de calidad del servicio de 5/ \_\_\_\_\_, se podrían presentar algunos riesgos y limitaciones que son inherentes al mismo, como pueden ser:

- Fallas técnicas.
• Limitaciones para emitir un diagnóstico.
• Aunque se utilizan todas las medidas de seguridad disponibles, existe un riesgo remoto de violación a la seguridad de los datos transmitidos electrónicamente, como puede ser una interceptación o vulneración por terceros no autorizados.

Entiendo que, si el personal profesional de la salud interconsultante considera en cualquier momento de la atención, que esta no sea adecuada para mi caso debido a las limitaciones, se me recomendará y facilitará la referencia requerida para la realización de una consulta presencial.

Entiendo que el personal profesional de la salud consultante de la Unidad de Salud de Primer Nivel ejecutará y asistirá el procedimiento de la manera habitual y el personal profesional de la salud interconsultante 13/ \_\_\_\_\_ guiará el procedimiento, participará y emitirá comentarios o sugerencias a distancia, a través del uso de diversos dispositivos, tanto fijos como móviles, y de múltiples plataformas tecnológicas, para la provisión de servicios de salud a distancia, mismos que pasarán a formar parte de mi expediente clínico. Entiendo que puede ser necesario que, haya personal adicional presente en ambos extremos del enlace con fines de apoyo profesional y/o para ayudar con la transmisión, que trabajen en la unidad o sean autorizados por los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR).


Guía operativa para el proyecto de implementación para la atención médica especializada mediante telemedicina en unidades médicas móviles.

Coordinación de los Estados de Primer Nivel





Por lo tanto, de manera voluntaria y consciente, **SI** ( ) **NO** ( ) doy el consentimiento a él/ella  
S/\_\_\_\_\_ para recibir el servicio de  
S/\_\_\_\_\_, en la especialidad de  
S/\_\_\_\_\_, para la prestación de servicios de telemedicina tales  
como consultas, diagnósticos en tiempo real, mediante el uso de diversos dispositivos, tanto fijos como  
móviles, y de múltiples plataformas tecnológicas bajo los términos y condiciones descritos en este  
documento.

		
<b>10/ Nombre completo y firma de la Persona Usuario</b>		
		<b>Huella digital de la persona usuaria</b>
<b>11/ Nombre completo y firma del Representante Legal o Responsable de la Persona Usuaría</b>		
<b>12/ Nombre completo y firma del Personal Profesional de la Salud Consultante</b>		
<b>13/ Nombre completo y firma electrónica o autógrafa digital del Personal Profesional de la Salud Interconsultante</b>		
<b>14/ Nombre completo y firma del Testigo 1</b>		
<b>14/ Nombre completo y firma del Testigo 2</b>		



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA



### INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA

No	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Quién suscribe	Anotar Nombre completo de la persona usuaria, representante legal o responsable de la persona usuaria.
2	Fecha de nacimiento de la persona usuaria	Anotar fecha de nacimiento de la persona usuaria del servicio de telemedicina.
3	CURP	Deberá de anotar el número de CURP o registro de la persona usuaria del servicio de telemedicina.
4	Edad	Anotar edad de la persona usuaria del servicio de telemedicina.
5	Servicio	Anotar el nombre del servicio de Telemedicina que se otorgará: Teleconsulta de primera vez o subsecuente, tele interconsulta, tele seguimiento, tele monitoreo entre otros.
6	Unidad de Salud de Primer Nivel	Especificar el nombre de la Unidad de Salud e Primer Nivel (Consultante).
7	CLUES	Especificar la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) de la Unidad de Salud de Primer Nivel (Consultante).
8	Personal Profesional de la Salud Consultante	El personal profesional de la salud (Medicina o enfermería) adscrito a la UMM, que solicita la teleconsulta especializada.
9	Especialidad de	Registrar el nombre de la especialidad solicitada mediante Telemedicina.
10	Nombre y firma de la persona usuaria (*Huella digital)	La persona usuaria deberá colocar su nombre completo y firma. * Si el paciente presenta dificultades para leer, escribir o tiene alguna discapacidad visual.
11	Nombre y firma del tutor o representante legal	La persona tutora o representante legal deberá colocar su nombre completo y firma.
12	Nombre y firma del personal profesional de la salud consultante	El personal profesional de la salud consultante, responsable de asistir la Teleconsulta deberá colocar su nombre completo y firma.
13	Nombre y firma del personal profesional de la salud interconsultante (**Médico especialista)	El médico especialista deberá colocar su nombre completo y firma electrónica o autógrafa digital. ** Se sugiere que esta firma sea recaba antes de imprimir el documento para el llenado de la persona usuaria
14	Nombre y firma de los testigos.	Los testigos (1 y 2) deberán colocar su nombre completo y firma.



### Anexo 1b. REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA



#### REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA

Entidad: \_\_\_\_\_; a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_ horas.

1/ Nombre completo de la Persona Usuaría:			
2/ Fecha de nacimiento de la Persona usuaria:			
3/ CURP:		4/ Edad:	
5/ Unidad de Salud de Primer Nivel:		6/ CLUES:	
7/ Servicio y especialidad:		8/ No. Expediente	


En caso de aplicar:

9/ Nombre completo del Representante Legal ( ) o Responsable de persona usuaria ( )			
3/ CURP:		4/ Edad:	
10/ Parentesco: (si aplica)		11/ Motivo de representación:	



**12/ NO AUTORIZO LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA**

**13/ Fecha y hora de la revocación:** \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 20\_\_\_\_, a las \_\_\_\_: \_\_\_\_ horas.

		
<b>14/ Nombre completo y firma de la Persona Usuaria</b>		
<b>9/ Nombre completo y firma del Representante Legal o Responsable de la Persona Usuaria</b>		<b>Huella digital de la persona usuaria</b>
<b>15/ Nombre completo y firma del Personal Profesional de la Salud Consultante</b>		
<b>16/ Nombre completo y firma electrónica o autógrafa digital del Personal Profesional de la Salud Interconsultante</b>		
<b>17/ Nombre completo y firma del Testigo 1</b>		
<b>17/ Nombre completo y firma del Testigo 2</b>		



## INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA



### INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA

No	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre y firma de la persona usuaria	La persona usuaria deberá colocar su nombre completo y firma.
2	Fecha de nacimiento de la persona usuaria	Anotar fecha de nacimiento de la persona usuaria del servicio de telemedicina.
3	CURP	Deberá de anotar el número de CURP o registro de la persona usuaria del servicio de telemedicina.
4	Edad	Anotar edad de la persona usuaria del servicio de telemedicina.
5	Unidad de Salud de Primer Nivel	Especificar el nombre de la Unidad de Salud e Primer Nivel (Consultante).
6	CLUES	Especificar la Clave Única de Establecimientos de Salud (CLUES) de la Unidad de Salud de Primer Nivel (Consultante).
7	Servicio y especialidad	Anotar el nombre del servicio de Telemedicina que se otorgará: Teleconsulta de primera vez o subsecuente, tele interconsulta, tele seguimiento, tele monitoreo entre otros. También anotar el nombre de la especialidad.
8	No. Expediente	Anotar el número de expediente asignado a la persona usuaria.
9	Nombre completo del Representante Legal ( ) o Responsable de persona usuaria ( )	Anotar el nombre completo del Representante Legal o Responsable de persona usuaria. Según corresponda.
10	Parentesco (Si aplica)	Anotar el parentesco del Responsable de persona usuaria.
11	Motivo de representación:	Anotar el motivo de la Representación Legal.

Guía operativa para el proyecto de implementación para la atención médica especializada mediante telemedicina en unidades médicas móviles

Coordinación de Unidades de Primer Nivel



**Unidad de Atención a la Salud**

<b>12</b>	<b>NO AUTORIZO LA ATENCIÓN MÉDICA MEDIANTE TELEMEDICINA</b>	Marcar con una "X" en caso de revocar el Consentimiento informado.
<b>13</b>	Fecha y hora de la revocación.	Anotar fecha y hora en que se elabora el formato de revocación.
<b>14</b>	Nombre y firma de la persona usuaria (*Huella digital)	La persona usuaria deberá colocar su nombre completo y firma. * Si el paciente presenta dificultades para leer, escribir o tiene alguna discapacidad visual.
<b>15</b>	Personal Profesional de la Salud Consultante	El personal profesional de la salud (Medicina o enfermería) adscrito a la UMIM, que solicita la teleconsulta especializada.
<b>16</b>	Nombre y firma del personal profesional de la salud interconsultante (**Médico especialista)	El médico especialista deberá colocar su nombre completo y firma electrónica o autógrafa digital. ** Se sugiere que esta firma sea recaba antes de imprimir el documento para el llenado de la persona usuaria.
<b>17</b>	Nombre y firma de los testigos.	Los testigos (1 y 2) deberán colocar su nombre completo y firma.



**Anexo 2. Encuesta de Satisfacción de la persona usuario**

Propósito:

Evaluar la percepción y experiencia del usuario respecto al servicio de telemedicina, con el fin de mejorar la calidad, accesibilidad y confianza en la atención a distancia.

Instrucciones:

Lea cada afirmación y marque con una "X" la opción que mejor describa su experiencia.

Use la siguiente escala:

1 = Totalmente en desacuerdo    2 = En desacuerdo    3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo    5 = Totalmente de acuerdo

No.	Afirmación	1	2	3	4	5
1	La atención que recibí fue clara y fácil de entender.					
2	Sentí confianza en el personal de salud que me atendió.					
3	El personal me trató con respeto y amabilidad.					
4	La comunicación durante la teleconsulta fue buena.					
5	El equipo o la conexión funcionaron correctamente.					
6	Pude expresar mis dudas y recibí respuestas satisfactorias.					
7	Comprendí las indicaciones o recomendaciones médicas.					
8	Considero que la atención por telemedicina fue oportuna.					
9	Me gustaría volver a usar este servicio si lo necesito.					
10	En general, estoy satisfecho(a) con la atención recibida.					

Comentarios:

Interpretación de los resultados

Promedio obtenido	Nivel de satisfacción	Interpretación / Acción sugerida
4.5 – 5.0	Alta	Usuario plenamente satisfecho. Mantener prácticas y reforzar continuidad.
3.5 – 4.4	Media	Satisfacción aceptable, pero con áreas de mejora (revisar ítems con puntuaciones bajas).
< 3.5	Baja	Satisfacción deficiente. Requiere revisión operativa o de calidad en la atención.

\*La Encuesta de Satisfacción del Usuario se maneja solamente en formato digital.



Aprobó



---

**Dr. José Alejandro Avalos Bracho**  
**Titular de la Unidad de Atención a la Salud**

Coordinación Responsable



---

**Dr. Gabriel Gutiérrez Morales**  
**Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel**

Revisión Normativa



---

**Mtro. Mauro Jesús Villegas Sánchez**  
**Titular de la División de Normatividad Médica**  
Firma en suplencia por ausencia de la Titular de la Coordinación de Normatividad de Normatividad y Planeación Médica, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 22 del Estatuto Orgánico de Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)