






PODER EJECUTIVO SECRETARÍA DE SALUD SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO

 SECRETARÍA DE SALUD - SESEQ Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios	Clave del procedimiento: U500-DSMH-P02		Revisión: A	
	Elaboró: Mtra. Yessica Victoria Capula Sánchez, Jefa de departamento de atención médica hospitalaria. Dra. María del Carmen Adame Rodríguez, Jefa de departamento de telesalud. Asesoró: MDHO. Dulce María Ramírez Saavedra, Jefa del departamento de organización, desarrollo e informática		Fecha de validación: 19-julio 2022	
	Aprobado por: Junta de Gobierno, 3ra sesión ordinaria 2022. Acuerdo JG3/2022/A04, el 06 de septiembre del 2022.			
	REVISADO Y VALIDADO POR			
Título: Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud	ÁREA	NOMBRE	FIRMA	
	Subcoordinación General Médica	Dr. Francisco José Rivera Pesquera		
	Dirección de servicios médicos hospitalarios	Dr. Hugo Daniel Cerrillo Cruz		
	Dirección de Planeación	Lic. Emilio Díaz Flores		
	Departamento de organización, desarrollo e informática	MDHO. Dulce María Ramírez Saavedra		

1.0 OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan otorgar servicios médicos especializados a distancia en la modalidad de teleconsulta a través de la implementación de tecnologías de la información y comunicación, a fin de contribuir al restablecimiento de la salud de los pacientes de comunidades de difícil o limitado acceso, así como, para llevar a cabo la capacitación a distancia y actualización médica continua.

2.0 ALCANCE

Aplica a todo el personal involucrado en las actividades de telesalud, a los usuarios de los Hospitales de segundo nivel de atención de Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ): Hospital General de Querétaro, Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer, Hospital General de San Juan del Río, Hospital General de Cadereyta y Hospital General de Jalpan; así como, de los establecimientos de salud de primer nivel de atención y como apoyo a la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro.

3.0 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.

CENETEC Salud: Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud.

Comisión Estatal del Sistema Penitenciario de Querétaro: Autoridad encargada de operar el Sistema Penitenciario que tiene por objeto la supervisión de la prisión preventiva y la ejecución de sanciones penales, así como de las medidas de seguridad derivadas de una sentencia.

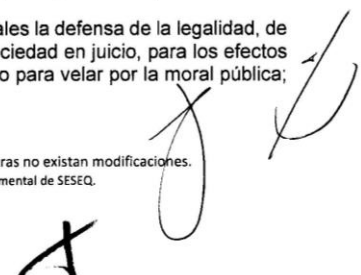
Consentimiento informado para autorización de teleconsulta: Autorización voluntaria otorgada por un paciente o sujeto de investigación, con total comprensión de los riesgos que implican los procedimientos diagnósticos y de investigación y el tratamiento médico o quirúrgico.

Fiscalía: Organismo constitucional autónomo que tiene como funciones principales la defensa de la legalidad, de los derechos ciudadanos y de los intereses públicos; la representación de la sociedad en juicio, para los efectos de defender a la familia, a los menores e incapaces y el interés social, así como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil.

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.



Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

Imputado: Persona que presuntamente participó en un delito, y en contra de quien la fiscalía realiza una acusación ante el juez; por lo que tiene derecho a no ser acusada por un delito hasta que la justicia así lo determine.

Médico consultante: Profesional médico que tiene el primer contacto con aquellos pacientes que requieren asistencia sanitaria especializada. Es el médico responsable de solicitar el servicio de teleconsulta o telediagnóstico, a la unidad de mayor resolución.

Médico interconsultante: Experto en su área (especialista, subespecialista) que brindará soporte diagnóstico, técnico, resolutivo y de segunda opinión; el manejo del paciente será resolutivo como apoyo al médico consultante.

Peritaje psiquiátrico: La peritación psiquiátrica es elaborada por el perito que actúa en calidad de experto y conocedor de la psiquiatría, aportando su ciencia para esclarecer el estado mental de un sujeto que se encuentra en situación de conflicto con la ley; y por medio del cual, el psiquiatra cumple la finalidad de asesoría para la correcta administración de justicia.

PPL: Persona privada de libertad.

SESEQ: Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

SIS: Sistema de Información en Salud

Teleconsulta: Atención médica a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, que facilita las interacciones que ocurren entre un médico y un paciente, con el fin de proporcionar asesoramiento diagnóstico o terapéutico a través de medios electrónicos.

Teleconsulta en tiempo real: Conocida también como sincrónica, permite realizar consultas en tiempo real por médicos especialistas, a fin de obtener criterios diagnósticos especializados que brinden mayor calidad en la atención a los pacientes.

Teleducación: Proceso de formación a distancia en salud basado en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, que posibilitan el aprendizaje interactivo, flexible y accesible a cualquier receptor potencial.

Telemedicina: Prestación de servicios de salud, donde la distancia es un factor crítico, por todos los profesionales de la salud que utilizan las tecnologías de la información y comunicación para el intercambio de información válida para el diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades y lesiones, así como, la capacitación continua de proveedores de salud; todo ello en interés de promover la salud de los individuos y sus comunidades.

Telesalud: Involucra la entrega de servicios de salud a distancia, usando las tecnologías de la información y comunicación, cuando la interacción presencial no es absolutamente necesaria; y con el propósito de mantener la continuidad de la atención en salud.

Unidad consultante: Es el establecimiento de atención médica que tiene el primer contacto con el paciente, y solicita el servicio de teleconsulta de forma inmediata para emitir y/o confirmar diagnóstico y tratamiento al paciente que requiere de atención médica especializada.

Unidad interconsultante: Es la unidad rectora de la especialidad, que cuenta con el grupo de la especialidad correspondiente, y es la encargada de brindar el servicio de teleconsulta.

Cámara robótica: Es una cámara de video que puede ser manejada a distancia con movimientos pan, tilt y zoom (PTZ); Es utilizada durante la examinación en tiempo real, al capturar imágenes panorámicas de los participantes para transmitir las a la unidad interconsultante. Estas cámaras pueden ser fijas o motorizadas.

Canal de transmisión: Todo sistema de telemedicina requiere de un canal para transmitir las señales de datos, audio y video a otro sitio, el cual puede ser cable coaxial, microondas, fibra óptica o satélite. Es el medio que proporcione una conexión digital bidireccional y de alta calidad entre los puntos que se van a conectar.

4.0 POLÍTICAS

4.1 De las teleconsultas:

- 4.1.1 Los servicios de la jefatura de telemedicina se otorgarán de forma imparcial, sin perjuicio de género, raza o creencias religiosas.
- 4.1.2 Todo el personal involucrado en el servicio de telesalud deberá conocer y aplicar el presente procedimiento, así como, dar cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable en la materia.
- 4.1.3 Todo el personal que interviene en el proceso deberá aplicar en el ejercicio de sus actividades los principios, valores y reglas de integridad contenidas en el Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades, así como las conductas establecidas en el Código de Conducta de SESEQ.

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

- 4.1.4 El médico consultante determinará en función de la evaluación de cada caso, la viabilidad de llevar a cabo el seguimiento médico a través de teleconsulta, debiendo considerar los siguientes criterios de inclusión:
- La estabilidad clínica del paciente.
 - Si no se cuenta con la especialidad requerida en la unidad consultante.
 - La accesibilidad a los servicios limitada y, poca o nula capacidad de traslado.
- En caso de no cumplir con alguno de los criterios de inclusión o que el paciente no acepte la atención mediante teleconsulta, el médico consultante podrá sugerir alternativas al paciente para recibir la atención médica correspondiente a través de consulta externa con el Formato Único de Referencia y Contrarreferencia: (U340-SGM-F01), para atención médica presencial.
- 4.1.5 Cualquier atención de las teleconsultas se deberá solicitar al departamento de telesalud al menos con 48 horas de anticipación para agendarse por vía telefónica, desde la unidad consultante al departamento de telesalud en la Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios. Para la programación de las teleconsultas se aplicará la priorización mediante la identificación de la gravedad del problema médico, y de la disponibilidad del recurso humano, equipamiento, de diagnóstico y tratamiento. Los datos de contacto son los siguientes:

Día	Horario	Teléfono
De lunes a viernes	De 7:00 am. a las 14:00 pm.	442-430-09-24 ext. 4003 y 4021

- 4.1.6 En todas las atenciones de teleconsulta se garantizará la práctica de las acciones esenciales de seguridad del paciente, contribuyendo con la mejora de la calidad en la atención y seguridad del paciente.
- 4.1.7 Previo al inicio de la teleconsulta de primera vez, se deberá contar con la aceptación expresa del paciente mediante su firma en el consentimiento informado para autorización de teleconsulta U500-DSMH-F143 (Anexo 1).
- 4.1.8 La atención médica se otorgará con respeto al paciente y a los médicos participantes, preservando en todo momento el derecho a la privacidad y confidencialidad del paciente.
- 4.1.9 Durante la teleconsulta en la unidad consultante, solamente podrá estar presente el paciente acompañado de un familiar en caso de tratarse de un menor de edad o paciente geriátrico; se admitirá la presencia del médico consultante y una enfermera.
- 4.1.10 En la teleconsulta de la Unidad interconsultante, solo podrá estar presente el médico especialista que interconsulta y el médico responsable de telesalud de la unidad correspondiente. En caso de considerarse necesario y, con previa autorización del paciente, podrá estar presente personal en formación del área de la salud.
- 4.1.11 Para las consultas de primera vez, será indispensable que el médico interconsulta te lleve a cabo la integración de la historia clínica en expediente electrónico vigente, incluyendo el interrogatorio, valoración, diagnóstico, pronóstico y tratamiento para la presentación oportuna del paciente al médico interconsultante.
- 4.1.12 Para las citas subsecuentes, la unidad consultante deberá elaborar el formato nota de evolución e indicaciones médicas (U340-SGM-F05), e integrará (s) en el expediente clínico del paciente, así como la información generada como parte de la atención médica otorgada.
- 4.1.13 En caso de fallas técnicas que duren más de 30 minutos, se reagendará como consulta subsecuente.
- 4.1.14 Para las teleconsultas brindadas al centro penitenciario, se requerirá el cumplimiento de los puntos indicados en el procedimiento para brindar teleconsulta de primera vez y subsecuente, con la siguiente especificación:
- Será responsabilidad del médico consultante, revisar los procesos pertinentes dentro del centro penitenciario, para que la PPL se presente en el área de telemedicina del centro, en fecha y hora indicada, evitando contratiempos.
- 4.1.15 Cuando la Fiscalía del Estado de Querétaro solicite la realización de un peritaje psiquiátrico por teleconsulta, será indispensable cumplir con las siguientes condiciones:

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno. Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.
 Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

- Una vez recibida la solicitud de valoración por parte de la autoridad en la jefatura del departamento de telesalud, este deberá solicitar el apoyo de las unidades dependientes de la Dirección de servicios médicos hospitalarios para formalizar la participación del perito experto en psiquiatría legal que realizará la valoración y se definirá el día y hora en que se llevará a cabo el peritaje.
- Posteriormente el Jefe del departamento de telesalud, notificará la fecha y hora asignada para la realización del peritaje psiquiátrico, informando mediante oficio en un plazo no mayor a siete días previos a la fecha de la valoración.
- La autoridad deberá dar aviso al personal del centro penitenciario, con la finalidad de que el imputado se presente en el día y hora agendada en el área de telemedicina para el inicio del peritaje psiquiátrico.

4.1.16 Todos los teleconsultorios deberán contar con las características y elementos mínimos necesarios y funcionales para el desarrollo del mismo, tales como: cámara robótica, micrófonos, monitor, bocinas, computadora y canal de transmisión eficiente. El médico interconsultante, al término de la consulta registrará los datos correspondientes en la Hoja diaria de atenciones a distancia (SINBA-SIS-40-P).

4.2 De la telecapacitación:

- 4.2.1 La jefatura del departamento de telesalud deberá informar a los Directores de las unidades consultantes, la posibilidad de otorgamiento de capacitaciones a distancia con el fin de potencializar el uso de las tecnologías de la información y comunicación que favorezcan el aprendizaje interactivo, flexible y accesible.
- 4.2.2 Para cada capacitación deberá de elaborarse el formato carta descriptiva para actividades de capacitación para el desempeño, la cual deberá enviarse a la jefatura de enseñanza en las unidades respectivas, con el propósito de apoyar en la mejora de la calidad de la capacitación continua.
- 4.2.3 El espacio que destinen las unidades administrativas para a telecapacitación, deberá contar con infraestructura necesaria para el acceso a la información que aporte contenidos en salud, los cuales incluyen: Cámara, micrófonos, monitor, bocinas, computadora y canal de transmisión eficiente.

5.0 RESPONSABILIDADES

5.1 Director de Servicios Médicos Hospitalarios (DSMH)

- 5.1.1 Supervisar a través de la Subdirección de Hospitalización, que el objetivo y alcance del presente procedimiento se desarrolle conforme a las disposiciones normativas aplicables.

5.2 Subdirector de Hospitalización (DSMH)

- 5.2.1 Vigilar la ejecución de las políticas, lineamientos y actividades establecidas para consolidar a los servicios de telesalud, como una herramienta que permita derribar barreras geográficas, de espacio y de tiempo, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación.
- 5.2.2 Llevar a cabo las gestiones correspondientes para solventar las necesidades de insumos requeridas por las unidades consultantes.

5.3 Directores de Hospitales

- 5.3.1 Promover la participación en la teleconsulta de médicos especialistas adscritos a la unidad a su cargo.
- 5.3.2 Realizar la difusión de actividades relacionadas con telecapacitación, vinculando y coordinando las actividades entre unidades consultantes e interconsultantes.

5.4 Jefe del departamento de telesalud

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

- 5.4.1 Coordinar el servicio de telesalud, entre unidades pertenecientes a SESEQ y otras especializadas, facilitando el acceso a los servicios de salud, haciendo uso de las tecnologías de información y de comunicación.
- 5.4.2 Intercomunicar a los diferentes niveles de atención en salud, a fin de optimizar el uso de la capacidad instalada, ampliar la cobertura y elevar la calidad de los servicios.
- 5.4.3 Integrar un programa de capacitación anual que incluya las estrategias de telesalud para el adiestramiento y capacitación médica continua.
- 5.4.4 Programar las sesiones académicas que se soliciten en conjunto con los médicos encargados del servicio de telemedicina en los hospitales, así como, los interesados en dar la capacitación (Directora de Jurisdicciones Sanitarias y encargada de programas).
- 5.4.5 Implementar estrategias que fortalezcan las acciones encaminadas a la promoción y prevención de la salud.
- 5.4.6 Conjuntar y reportar la información estadística del departamento de telesalud en el SIS y el CENETEC Salud.
- 5.4.7 Llevar a cabo el seguimiento de operación de los servicios ofertados en cada una de las unidades consultantes e interconsultantes.
- 5.4.8 Analizar y establecer las prioridades relativas a las consultas de especialidad, a efecto de solventar la demanda de las poblaciones usuarias en cada unidad consultante.
- 5.4.9 Integrar mensualmente el requerimiento de medicamento e insumos que deberá estar disponible en las unidades consultantes, a efecto de que los pacientes que reciben atención a través del servicio de telesalud, obtengan el surtimiento en tiempo y forma; Para tal efecto, será indispensable llevar a cabo las gestiones administrativas necesarias, con el fin de evitar contratiempos o desabasto que impida la continuidad de los tratamientos farmacológicos prescritos.
- 5.4.10 Supervisar los programas de mantenimiento preventivo y actualización de los equipos de telemedicina en unidades consultantes e interconsultantes.
- 5.4.11 Reportar las fallas en los equipos al personal técnico de apoyo, gestionar los mantenimientos que así se requieran y supervisar las acciones de mantenimiento correctivo.
- 5.4.12 Brindar asistencia técnica al médico interconsultante durante la teleconsulta, en caso de requerirla.
- 5.4.13 Asistir en el surtimiento de las recetas y dispensación de los medicamentos a las unidades consultantes.
- 5.4.14 Solicitar al personal de telemedicina dentro del centro penitenciario, se realicen las gestiones necesarias para que el PPL, acuda en tiempo y forma a teleconsulta.
- 5.4.15 Elaborar el informe mensual de actividades de telesalud SINBA-SIS-TS para su envío mensual al departamento de información estadística de la Dirección de Planeación de SESEQ, así como demás reportes que le soliciten.

5.5 Jefe de la unidad de enseñanza en hospital.

- 5.5.1 Solicitar y recibir de los servicios del hospital, las propuestas respecto a los temas que deberán integrarse e incluirse en el programa de capacitación anual.
- 5.5.2 Corroborar que las cartas descriptivas para actividades de capacitación para el desempeño, contemplen los criterios requeridos para su estructura y presentación, y sean enviados para su registro a la Subdirección de Enseñanza de SESEQ.

5.6 Médico Consultante

- 5.6.1 Asegurar la asistencia técnica para obtener la conexión correcta de los equipos de telemedicina.
- 5.6.2 Coordinar y supervisar las actividades de telesalud, a efecto de llevar una correcta ejecución de la teleconsulta y de dar aviso a cualquier eventualidad.

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

- 5.6.3 Conocer los programas de mantenimiento preventivo y correctivo y vigilar que se realicen por el equipo de soporte técnico correspondiente, así como también se ejecute la actualización de los equipos de telemedicina en sus unidades.
- 5.6.4 Reportar a la jefatura del departamento de telesalud los contratiempos técnicos que imposibiliten la conexión y correcto funcionamiento de los equipos. Informar al paciente que acude por primera vez a teleconsulta, sobre el otorgamiento de atención médica a través de medios tecnológicos, además de explicar sobre las atenciones a realizar y formalizar mediante la firma del paciente en el consentimiento informado para autorización de teleconsulta. U500-DSMH-F143 (Anexo 1).
- 5.6.5 Coordinar con la Jefatura del departamento de telesalud, la programación de teleconsultas de especialidad y coordinar la agenda en sus unidades de adscripción.
- 5.6.6 Emitir las recetas y solicitudes de análisis diversos que el médico interconsultante indique.
- 5.6.7 Colaborar con la trazabilidad del abastecimiento de medicamentos indicados por médico interconsultante.
- 5.6.8 Registrar las actividades durante la teleconsulta en el expediente clínico del paciente.
- 5.6.9 Realizar la valoración inicial del paciente y determinar el seguimiento médico a través de teleconsulta.
- 5.6.10 Realizar y registrar diariamente en el formato de registro de teleconsulta (anexo 5), las consultas realizadas.
- 5.6.11 Elaborar mensualmente la programación de consultas subsecuentes y enviar el listado de pacientes agendados al Jefe del departamento de telesalud de la DSMH.

5.7 Médico interconsultante:

- 5.7.1 Otorgar en tiempo y forma las teleconsultas programadas.
- 5.7.2 Tratar con respeto a los pacientes, familiares y médicos consultantes.
- 5.7.3 Apegarse a los principios de privacidad y confidencialidad de la atención médica.
- 5.7.4 Registrar los datos solicitados en la hoja diaria de atenciones a distancia SINBA-SIS-40-P (Anexo 4).
- 5.7.5 Ingresar la información requerida en el expediente clínico electrónico.

5.8 Personal de telemedicina dentro del centro penitenciario.

- 5.8.1 Implementar las acciones de capacitación continua al personal del centro penitenciario que esté involucrado en la teleconsulta a efecto de que la atención médica al PPL sea la adecuada y sin contratiempo de conectividad y comunicación.
- 5.8.2 Solicitar con anticipación la interconsulta requerida.
- 5.8.3 Programar la teleconsulta y dar aviso a las autoridades correspondientes para que el PPL se encuentre en tiempo y forma en el teleconsultorio.
- 5.8.4 Revisar la conexión minutos antes del inicio de la teleconsulta para evitar retraso en las mismas y los horarios de salida de la celda de cada PPL.
- 5.8.5 Garantizar que el PPL se presente en día y hora agendada a la teleconsulta.
- 5.8.6 Avisar con al menos 24 horas de anticipación sobre la cancelación y reprogramación de las teleconsultas al jefe del departamento de telesalud.

5.9 Personal de la Unidad de enseñanza en las Unidades Administrativas

- 5.9.1 Garantizar la validez de la presentación.
- 5.9.2 Revisar la relación de cursos y enviarla a la Jefatura de departamento de telesalud.
- 5.9.3 Recibir las cartas descriptivas de actividades de capacitación para el desempeño, con el fin de coordinar la programación de cursos y avalar la presentación.
- 5.9.4 Coadyuvar en el logro de los eventos de capacitación y actividades académicas coordinadas por el Departamento de Telesalud.

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

6/19

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

6.0 DOCUMENTOS O PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Anexo 1.** Consentimiento informado para autorización de teleconsulta (U500-DSMH-F143)
- Anexo 2.** Historia clínica (U500-DSMH-F01)
- Anexo 3.** Nota de evolución e indicaciones médicas (U340-SGM-F05)
- Anexo 4.** Hoja diaria de atenciones a distancia (SINBA-SIS-40-P)
- Anexo 5.** Formato de registro de teleconsulta
- Anexo 6.** Informe mensual de actividades de telesalud (SINBA-SIS-TS)
- Carta descriptiva para actividades de capacitación para el desempeño
- Manual de Procedimientos para el sistema de Referencia y Contrarreferencia de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

7.0 REFERENCIAS

- Ley General de Salud.
- Ley de Salud del Estado de Querétaro.
- Ley General de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados del Estado de Querétaro.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Reglamento de Insumos para la Salud.
- Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud.
- Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro.
- Decreto que crea al Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ).
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus Entidades.
- Código de Conducta de SESEQ.
- 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-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.
- Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024
- Manual de Organización General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.
- Acciones Esenciales de Seguridad el Paciente, CSG

8.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Procedimiento para la atención médica bajo la modalidad de Teleconsulta.

RESPONSABLE	No. ACT.	DESCRIPCIÓN
Médico consultante	1	Realiza la valoración del paciente y corrobora sí: ¿Se cumplen los criterios de inclusión para Teleconsulta? - El paciente se encuentra clínicamente estable. - No se cuenta con la especialidad requerida en la Unidad Consultante. - Acceso demográfico limitado; y poca o nula capacidad de traslado.
	1.A	SI: Explica al paciente las ventajas de llevar a cabo el seguimiento médico a través de Teleconsulta.
	1.A.i	Consensa con la Jefatura del Departamento de telesalud la disponibilidad para la programación de teleconsulta.

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno. Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.
 Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

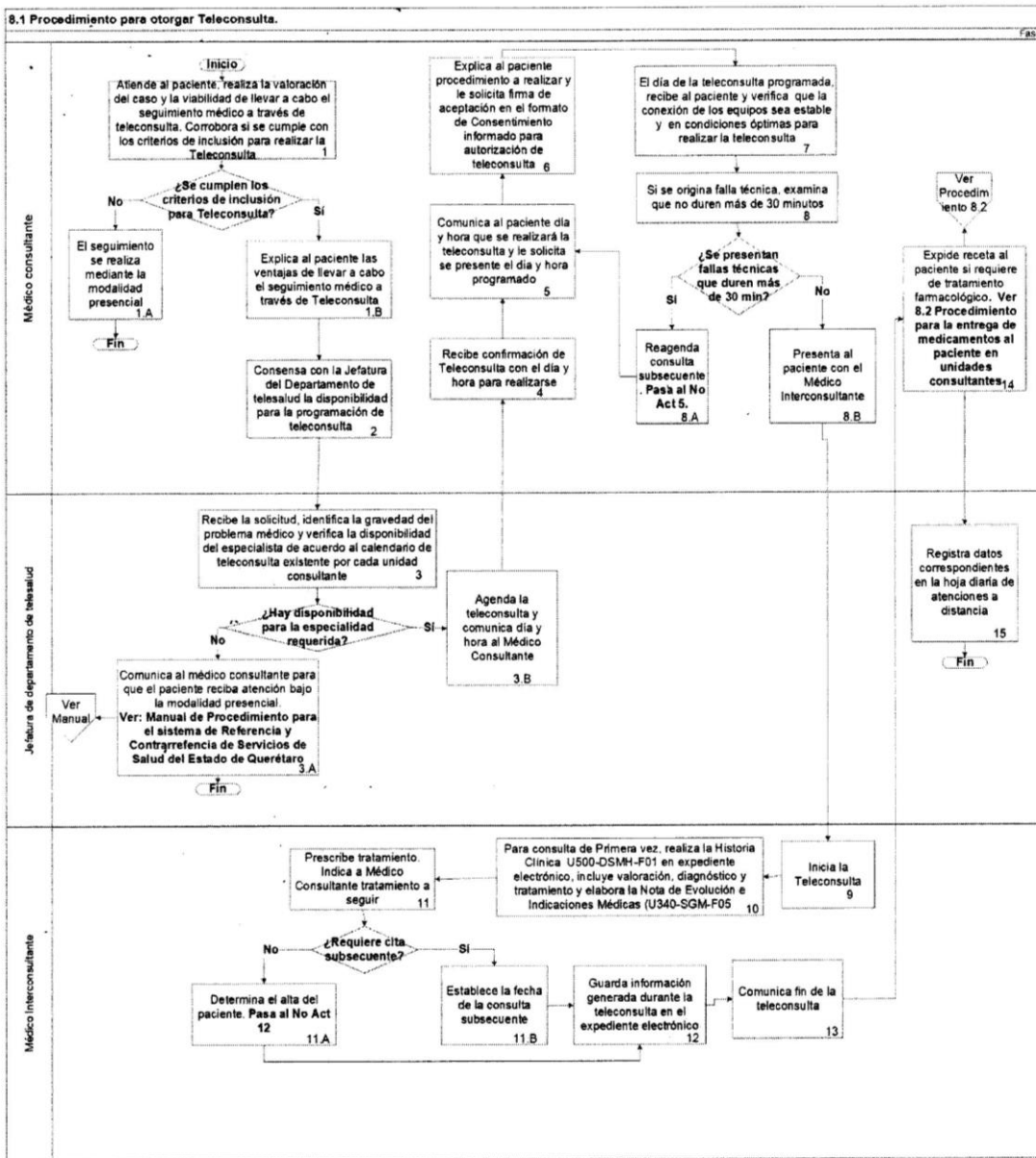
		Pasa a la actividad número 2
	1.B	NO: El seguimiento se realiza mediante la modalidad presencial. Fin.
Jefatura de Telesalud	2	Recibe la solicitud, identifica la gravedad del problema médico y verifica la disponibilidad del especialista de acuerdo al calendario de Teleconsulta existente por cada Unidad Consultante.
	3	¿Hay disponibilidad para la especialidad requerida?
	3.A	SI: Agenda la teleconsulta y comunica día y hora al Médico Consultante. Pasa a la actividad número 4.
	3.B	NO: Comunica al médico consultante para que el paciente reciba atención bajo la modalidad presencial. Fin. Ver. Manual de Procedimiento para el sistema de referencia y contrarreferencia de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.
Médico Consultante	4	Recibe confirmación de Teleconsulta con el día y hora para realizarse.
	5	Comunica al paciente día y hora que se realizará la teleconsulta.
	6	Solicita al paciente requisitar y firmar el Consentimiento informado para autorización de Teleconsulta.
El día de la Teleconsulta programada:		
Paciente	7	Acude con el Médico consultante.
Médico Consultante	8	Recibe al paciente y verifica que la conexión de los equipos sea estable y en condiciones óptimas para realizar la teleconsulta. En caso de fallas técnicas que duren más de 30 minutos, se reagendará consulta subsecuente.
	9	Presenta al paciente con el Médico Interconsultante.
Médico Interconsultante	10	Inicia la Teleconsulta.
	11	Si se trata de Consulta de Primera vez, realiza la Historia Clínica U500-DSMH-F01 en expediente electrónico, incluye valoración, diagnóstico y tratamiento y elabora la Nota de Evolución e Indicaciones Médicas (U340-SGM-F05).
	12	Prescribe tratamiento. Indica a Médico Consultante tratamiento a seguir.
	13	¿Requiere cita subsecuente?
	13.A	SI: Establece la fecha de la consulta subsecuente.
	13.B	NO: Determina el alta del paciente.
	14	Guarda información generada durante la teleconsulta en el expediente electrónico.
15	Comunica fin de la teleconsulta.	
Médico Consultante	16	Expide receta si requiere de tratamiento farmacológico. Ver 8.2 Procedimiento para la entrega de medicamentos al paciente en unidades consultantes.
Médico Interconsultante	17	Registra datos correspondientes en la hoja diaria de atenciones a distancia. Fin.

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.



Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

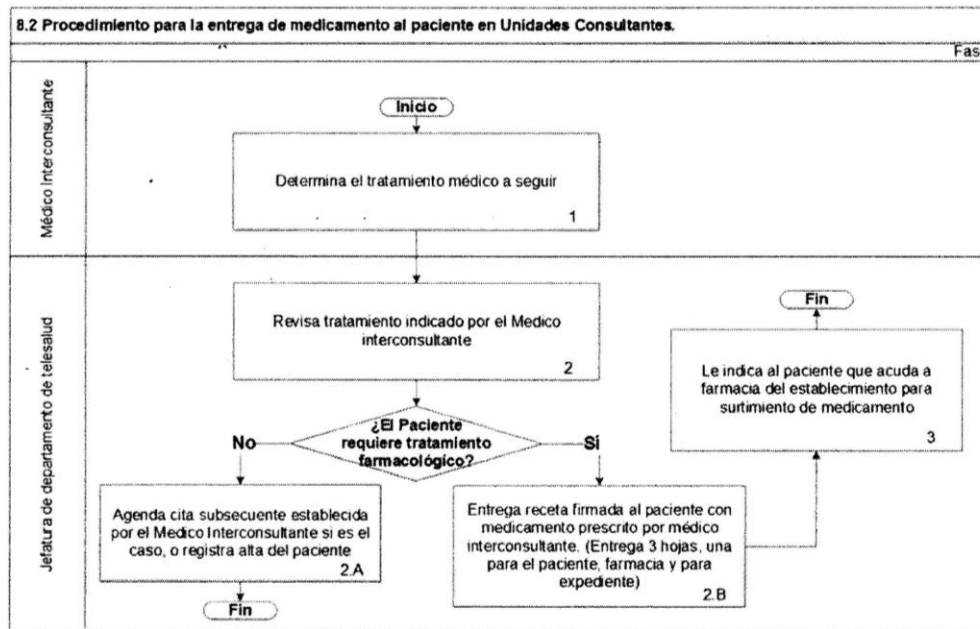
Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

[Handwritten signatures and initials]

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

8.2 Procedimiento para la entrega de medicamento al paciente en Unidades Consultantes.

RESPONSABLE	No. actividad	DESCRIPCIÓN
Médico Interconsultante	1	Determina el tratamiento médico a seguir.
Médico consultante	2	¿El Paciente requiere tratamiento farmacológico?
	2A	No. Agenda cita subsecuente o registra alta del paciente, si es el caso. Fin
	2B	Si. Entrega receta firmada al paciente con medicamento prescrito por médico interconsultante. Entrega 3 hojas (paciente, farmacia, expediente)
Paciente	3	Acude a farmacia del establecimiento para surtimiento de medicamento. Fin.



Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

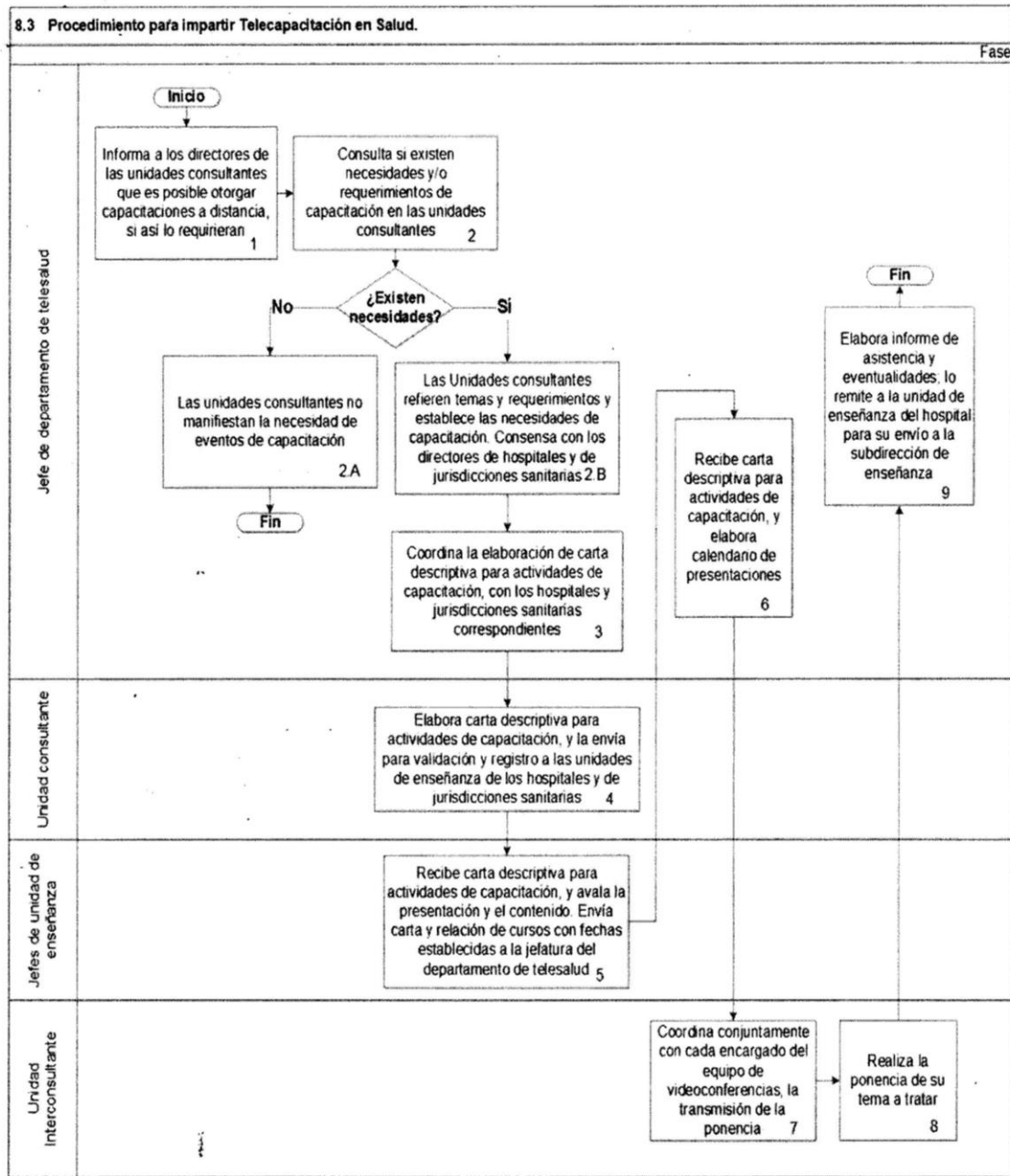
Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

8.3 Procedimiento para impartir Telecapacitación en Salud.

RESPONSABLE	No. actividad	DESCRIPCIÓN
Jefe de departamento de telesalud	1	Informa a los directores de las unidades consultantes que es posible otorgar capacitaciones a distancia, si así lo requirieran, motivo por el cual se consulta: ¿Existen necesidades y/o requerimientos de capacitación en las unidades consultantes?
	1.A	No. Las unidades consultantes no manifiestan la necesidad de eventos de capacitación. Fin.
	1.B	Si. Unidades refieren temas y requerimientos y establece las necesidades de capacitación. Consensa con los directores de hospitales y de jurisdicciones sanitarias.
	2	Coordina la elaboración de carta descriptiva para actividades de capacitación, con los hospitales y jurisdicciones sanitarias correspondientes.
Unidad Consultante	4	Elabora carta descriptiva para actividades de capacitación, y la envía para validación y registro a las unidades de enseñanza de los hospitales y de jurisdicciones sanitarias.
Jefes de unidad de enseñanza	5	Recibe carta descriptiva para actividades de capacitación, y avala la presentación y el contenido. Envía carta y relación de cursos con fechas establecidas a la jefatura del departamento de telesalud.
Jefe de Telesalud	6	Recibe carta descriptiva para actividades de capacitación, y elabora calendario de presentaciones.
Unidad Interconsultante	7	Coordina conjuntamente con cada encargado del equipo de videoconferencias, la transmisión de la ponencia.
	9	Realiza la ponencia de su tema a tratar.
Jefe de Telesalud	10	Elabora informe de asistencia y eventualidades; lo remite a la unidad de enseñanza del hospital para su envío a la subdirección de enseñanza. Fin.

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno. Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.
Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.



Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

9.0 CONTROL DE CAMBIOS.

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	Julio 2022	Elaboración y validación del procedimiento.

10 ANEXOS.

Anexo 1. Consentimiento informado para autorización de Teleconsulta

DSMH. Departamento de Telesalud
 Consentimiento informado para autorización de
 Teleconsulta. (U500-DSMH-F143)



Unidad: _____ Fecha: ____/____/20____
 Nombre: _____ Edad: _____ CURP: _____
 No. Expediente: _____ Tipo de Teleconsulta: En tiempo real: _____ Diferida: _____

Por medio del presente declaro que he sido informado sobre la viabilidad de recibir consultas médicas por medios electrónicos. Mi médico tratante, podrá en su caso, compartir con el médico especialista el contenido de mi expediente clínico. Se me ha dado a conocer los riesgos de presentar efectos adversos a los fármacos prescritos por médico interconsultante y otras complicaciones que puedan ocurrir y que son inherentes a cada paciente y no son previsibles. Por lo que se acepta el riesgo por parte del paciente y de su representante. Que las complicaciones antes mencionadas SON POCO FRECUENTES PERO SON PROBABLES en todos los casos, en menor o mayor grado dependiendo de las variables del estado físico e inmunológico de cada paciente

POR LO ANTERIOR Y EN CALIDAD DE PACIENTE, DECLARO:

1. Que cuento con la información suficiente sobre los riesgos de presentar efectos adversos a los fármacos prescritos por médico interconsultante, y que puede cambiar de acuerdo a mis condiciones físicas y/o emocionales.
2. Que mi médico tratante, podrá en su caso, compartir con el médico interconsultante la información contenida en mi expediente clínico.
3. Que puedo requerir de tratamientos complementarios con la participación de otros servicios o unidades médicas.
4. Que existe la posibilidad, de que mi teleconsulta se retrase, e incluso se suspenda por causas propias a las funciones hospitalarias de los médicos interconsultantes, o causas de fuerza mayor y/o tecnológicas.
5. Que soy responsable de comunicar mi decisión y de haber informado a mi familia sobre ella.

En virtud de lo anterior, doy mi consentimiento por escrito para que los médicos lleven a cabo los procedimientos que consideren necesarios para realizar la Teleconsulta a la que he decidido, o necesito someterme. Entendiendo que si ocurren reacciones adversas en la prescripción de fármacos, no existe una conducta dolosa.

DECLARO QUE EL MÉDICO ABAJO FIRMANTE, ME HA EXPLICADO EL PROCEDIMIENTO, LOS RIESGOS, BENEFICIOS Y COMPLICACIONES QUE PUDIERAN PRESENTARSE Y DOY MI CONSENTIMIENTO PARA ELLO:

DIAGNOSTICO: _____

_____ NOMBRE, FIRMA Y CEDULA DEL MEDICO TRATANTE	_____ NOMBRE Y FIRMA DEL PACIENTE O RESPONSABLE
_____ TESTIGO 1	_____ TESTIGO 2

Si el paciente no es apto para firmar, indique la razón: _____
 De acuerdo a la Norma Oficial Mexicana 004-SSA3-2012, Del expediente Clínico Médico, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de Octubre del 2012, en su Numerales 10.1.2.3 y a la Norma Oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud, intercambio de información en salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de Marzo del 2012. Es presentado este documento escrito y firmado por el paciente y/o representante legal, así como por dos testigos, mediante el cual acepta, bajo la debida información, los riesgos y los beneficios esperados de la teleconsulta. Este documento se sujetará a las disposiciones sanitarias en vigor y no obliga al médico a realizar y omitir procedimientos cuando ello entrañe un riesgo injustificado para el paciente. En caso de no existir este documento en el expediente clínico del paciente, no se podrá llevar a cabo la teleconsulta.

ADENDUM
 Renoviación para el personal de salud: El Art. 51 párrafo 2º del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Federación de Servicios de Atención Médica a la Salud dice: "Cuando no sea posible obtener la autorización por incapacidad del paciente o ausencia de las personas a qui se refiere el párrafo que antecede, los médicos autorizados por el hospital de que se trate, previa valoración del caso y con el acuerdo de por lo menos dos de ellos, seguirán a cabo el procedimiento terapéutico que el caso requiera, dejando constancia por escrito en el expediente clínico".

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno. Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.
 Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

Anexo 2. Historia Clínica (U500-DSMH-F01)

Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, Consulta Externa

Historia Clínica (U500-DSMH-F01)



Nombre del paciente: _____ Fecha: _____
 Apellido: _____ Apellido: _____ Nombre: _____ Edad: _____ Género: (M) (F)
 Dirección: _____ Teléfono: _____
 Religión: _____ Escolaridad: _____ Ocupación: _____ Póliza: _____
 Estado civil: _____ Grupo sanguíneo: _____ Habla lengua indígena ¿Cuál? _____
 Familiar responsable: _____ Parentesco: _____ Expediente: _____

A) Antecedentes Heredo Familiare:			B) Antecedentes personales no patológicos:			C) Antecedentes Gineco- Obstétricos:		D) Antecedentes patológicos:		
Valoración	Si	No	Valoración	Si	No	Menarca:	Valoración	Si	No	
Diabetes			Actividad física			Ritmo:	Diabetes Mellitus			
Neoplásicas			Tabaquismo			IVSA:	IAS			
Epilepsia			Humo de leña			Parejas:	Alérgicas			
Psiquiátricos			Drogas			Gestas:	Quirúrgicas			
Hipertensión			Alcoholismo			Para:	Traumáticas			
Cardiopatías			Alim. Adecuada			Cesáreas:	Transfusionales			
Reumatólogicas			Higiene Adecuada			Abortos:	Otros:			
Obesidad			COMBE			FUR:				
Otros:			Vivienda Rural			MPF:				
			Vivienda Urbana			Papanicolaú:				
			Servicios básicos Domiciliar			Colposcopia:				

E) Somatometría: TA _____ mmHg, FC: _____ X, FR: _____ X, Temp.: _____ °C, Talla: _____ mts., Peso: _____ kg

Padecimiento actual:

Interrogatorio por Aparatos y Sistemas: Presenta alteraciones:

Nervioso:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Musculo Esq.	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Cardiovascular:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Genitales:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Digestivo:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Hemofílicos:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Pulmonar:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Piel y Anexos:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Exploración Física: Presenta alteraciones:

Neurológica:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Abdomen:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Cabeza y Cuello:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Genitales:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Tórax:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Extremidades:	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

Estudios de Laboratorio y Gabinete:

Impresión diagnóstica:

Pronóstico: Bueno Malo Reservado a hallazgos y evolución

Tratamiento:		Estudios solicitados:			
1.		Laboratorios	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Cuales:
2.		Rayos X	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	TAC. Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
3.		USG	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	EKC Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
4.		Otros:			
5.					

Cita Subsecuente: Si No Fecha próxima cita: _____

Nombre completo, cédula profesional y firma del Médico

NOTA: Una vez requisitada la información previa de esta página las subespecialidades que lo requieran llenarán también el reverso.

H 1-2

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno. Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.
 Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

Anexo 5. Formato de Registro de Teleconsulta

REGISTRO DE TELECONSULTA

GOBIERNO DE MEXICO | SALUD

SINGA-SIS-3P-P

FECHA: _____ MES: _____ AÑO: _____

Nombre de la unidad Interconsultante: _____ CLUES: _____

Nombre del Coordinador de Telemedicina: _____

No.	FECHA	UNIDAD MEDICA CONSULTANTE	PERSONAL DE SALUD SOLICITANTE	NOMBRE DEL PACIENTE	NUMERO DE EXPEDIENTE	SEXO Mujer=H Hombre=M	EDAD	ESTUDIOS DE GABINETE				MODALIDAD DE CONSULTA A DISTANCIA Tiempo (Minutos -:)	DIAGNOSTICO FINAL	PROFESIONAL DE SALUD CONSULTADO	ESPECIALIDAD													TOTAL	SIS-2022
								USO	PCO	RAYOS X	OTROS				QUIRURGIA	MEDICINA INTERNA	NEFROLOGIA	GINECOLOGIA OBSTETRICIA	PSIQUIATRIA	DERMATOLOGIA	NEFROLOGIA	OTALMOLOGIA	CARDIOLOGIA	OTRAS					
Página 1																													
TOTAL																													

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno. Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.
 Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.

Clave: U500-DSMH-. Procedimiento para el otorgamiento de consulta médica y capacitación a distancia en la modalidad de telesalud.

Anexo 6. Informe Mensual de Actividades de Telesalud SINBA-SIS-TS

GOBIERNO DE MÉXICO SALUD		Informe Mensual de Actividades de Telesalud SINBA-SIS-TS		Hoja 1 de 2
Nombre de la unidad:		CLUES:		
Nombre del Coordinador o Responsable:		Mes: Año:		
SIS-2022				
clave	Variable		Total	
224	Teleconsulta	TEM01	Cirugía	
		TEM02	Medicina interna	
		TEM03	Pediatría	
		TEM04	Ginecoobstetricia	
		TEM05	Psiquiatría	
		TEM06	Dermatología	
		TEM13	Neurología	
		TEM14	Oftalmología	
		TEM15	Cardiología	
		TEM17	Subespecialidades	
224	Estudios de Gabinete	TEM08	Ultrasonido	
		TEM09	Electrocardiografía	
		TEM16	Rayos X	
		TEM10	Otros	
224	Tele educación	TEM11	Sesiones emitidas	
		TEM18	Tema	Enfermedades crónicas
		TEM19		Salud Mental
		TEM20		Salud Sexual y Reproductiva
		TEM21		Salud Materna y Perinatal
		TEM22		Infecciones Respiratorias Agudas (IRA's)
		TEM23		Enfermedades Infecciosas
		TEM24		Adicciones
		TEM25		Otro
		TEM12	Teleasistentes	
224	Coordinación de servicios	TEM26	Reuniones realizadas	
		TEM27	Teleasistentes	

Página 1

Vigencia a partir de: Aprobación de Junta de Gobierno.

Tiempo en activo: Mientras no existan modificaciones.

Vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Disposición Documental de SESEQ.