

El nivel de madurez en los servicios de telesalud en México: Informe de la encuesta aplicada a las coordinaciones estatales de telemedicina



Karla Estefany Lozano Arroyo	Ingeniero Bioquímico, SIDSS - Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud. Jefa de Departamento. Correo electrónico: karla.lozano@salud.gob.mx
Chantal Escarlett Del Rosario Zambrano Aguiñaga	Licenciatura en Medicina, Médica Cirujana, Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud. Jefa de Departamento de Procesos de Telediagnóstico. Correo electrónico: chantiiscarlett@gmail.com
Adrian Pacheco López	Ingeniero Biomédico, Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud. Director de Evaluación de Tecnologías en Salud. Correo electrónico: b.adrian.pacheco@gmail.com
Yibrán Alejandro Hernández Montoya	Autor correspondiente: Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos, Centro Nacional de Excelencia Tecnológica en Salud. Director de Telesalud. ORCID: https://orcid.org/0000-0001-6401-4602 . Correo electrónico: yibranhm@gmail.com

Fecha de recepción: 02 de mayo, 2024 | Fecha de aprobación: 02 de octubre, 2024

Resumen

Luego de la pandemia de COVID-19 con la identificación de algunos obstáculos estructurales en el uso de la telesalud en las instituciones, se observó la necesidad de identificar estrategias que permitan implementar proyectos y programas de telemedicina con menor dificultad. **Objetivo:** Identificar el nivel de madurez en los servicios de telesalud en México, a través del desarrollo e implementación de un instrumento que evalúe este diagnóstico situacional general en las Coordinaciones de Telemedicina en las entidades Federativas de México. **Metodología:** Este trabajo contó con 2 etapas principales relacionadas con la construcción del cuestionario: (1) planificación; (2) elaboración de las preguntas por categoría. Después de finalizar la construcción, se realizó la etapa de (3) aplicación del formulario. **Resultados:** De las 32 Entidades Federativas (EF) en México que fueron parte de este análisis, el 94% (30 EF) contestó el formulario, mientras que del 6% (2 EF) restante no lo hicieron. **Discusión y conclusión:** A partir del análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario se puede debatir sobre el diagnóstico general de las Coordinaciones de Telemedicina en las mismas Secretarías de Salud Estatales. De esta manera, el análisis de los resultados discutidos puede servir como base teórica y metodológica para.

Palabras-clave: Telesalud, Telemedicina, Madurez de servicios, Diagnóstico situacional, México, Coordinaciones de Telemedicina, Políticas de salud.

Abstract

Maturity Level of Telehealth Services in Mexico: A Survey of State Telemedicine Coordinations.

After the COVID-19 pandemic with the identification of some structural obstacles in the use of telehealth in institutions, the need to identify strategies that allow telemedicine projects and programs to be implemented with less difficulty was noted. **Objective:** Identify the level of maturity in telehealth services in Mexico, through the development and implementation of an instrument that evaluates this general situational diagnosis in the Telemedicine Coordinations in the Federal entities of Mexico. **Methodology:** This work had 2 main stages related to the construction of the questionnaire: (1) planning; (2) preparation of questions by category. After completing the construction, stage (3) application of the form was carried out. **Results:** Of the 32 Federal Entities (FE) in Mexico that were part of this analysis, 94% (30 FE) answered the form, while the remaining 6% (2 FE) did not do so. **Discussion and conclusion:** Based on the analysis of the results obtained through the application of the questionnaire, it is possible to debate the general diagnosis of the Telemedicine Coordinations in the same State Health Secretariats. In this way, the analysis of the discussed results can serve as a theoretical and methodological.

Keywords: Telehealth, Telemedicine, Maturity of services, Situational diagnosis, Mexico, Telemedicine Coordinations, Health policies

Nível de maturidade dos serviços de telessaúde no México: Pesquisa com coordenações estaduais de

*Após a pandemia de COVID-19 com a identificação de alguns obstáculos estruturais na utilização da telessaúde nas instituições, observou-se a necessidade de identificar estratégias que permitam que projetos e programas de telemedicina sejam implementados com menos dificuldade. **Objetivo:** Identificar o nível de maturidade nos serviços de telessaúde no México, através do desenvolvimento e implementação de um instrumento que avalie este diagnóstico situacional geral nas Coordenações de Telemedicina nas entidades federais do México. **Metodologia:** Este trabalho teve 2 etapas principais relacionadas à construção do questionário: (1) planejamento; (2) elaboração de questões por categoria. Após a conclusão da construção foi realizada a etapa (3) de aplicação do formulário. **Resultados:** Das 32 Entidades Federais (FE) do México que fizeram parte desta análise, 94% (30 EF) responderam ao formulário, enquanto os restantes 6% (2 EF) não o fizeram. **Discussão e conclusão:** A partir da análise dos resultados obtidos através da aplicação do questionário é possível debater o diagnóstico geral das Coordenadorias de Telemedicina nas mesmas Secretarias Estaduais de Saúde. Desta forma, a análise dos resultados discutidos pode servir de base teórica e metodológica.*

Palavras-chave: Telessaúde, Telemedicina, Maturidade dos serviços, Diagnóstico situacional, México, Coordenações de Telemedicina, Políticas de saúde.

INTRODUCCIÓN

En México, las instituciones de salud tanto públicas como privadas utilizan con mucha más frecuencia herramientas tecnológicas para otorgar atención a distancia, tanto el personal médico como los profesionales de la salud en general, utilizan estas herramientas para estar principalmente en contacto con las personas usuarias y pacientes y para el intercambio de la información.

Con la llegada de la pandemia del virus SARS-COV-2, que causa la enfermedad del COVID-19 el uso de la telemedicina tuvo un incremento considerable, no obstante, posterior a esta emergencia sanitaria, las estadísticas de atención a distancia disminuyeron; aunque el número de acciones sigue siendo alto en comparación con los servicios que las instituciones otorgaban antes del COVID-19.

Sin embargo, no todas las instituciones de salud se encuentran preparadas para el uso de la telemedicina o telesalud, de la misma manera que no todas las instituciones han podido optimizar y hacer uso de la infraestructura tecnológica instalada que permita mejorar el acceso a la atención médica utilizando tecnologías de la información. Se identificó que las instituciones contaban con grupos de trabajo o coordinaciones con capacidades de gestión muy diferentes, por lo que no se permitió establecer estrategias para hacer frente a los cambios que produjo tanto la pandemia como aquellos ajustes derivados de la innovación tecnológica y las nuevas formas de comunicación y relación que se llevan a cabo en los sistemas actuales de salud.

Por lo tanto, es de suma importancia identificar de manera homologada estrategias que permitan la implementación de proyectos y programas de telemedicina con menor dificultad, establecer características y capacidades mínimas necesarias, así como escenarios deseables a fin de contar con visiones similares en las distintas coordinaciones de telesalud de las instituciones públicas del sector.

El crecimiento del número de acciones de telemedicina y telesalud para otorgar servicios de salud es notable, así mismo se identifican nuevas coordinaciones, jefaturas y direcciones de telemedicina, telesalud y salud digital en las organizaciones de salud¹⁶, esto último permite poco a poco que esta disciplina se proyecta en el corto plazo como una actividad inherente a la atención de la salud en el país. Por lo tanto, es importante dirigir esfuerzos no solamente en temas técnicos de la implementación, se requiere fortalecer las áreas de

recursos humanos, administrativas, financieras y sobre todo, una gobernanza adecuada que permita el crecimiento sostenido y a largo plazo de los programas que implementan acciones de salud digital y atención a distancia.

Por tanto, el objetivo general de este texto es identificar el nivel de madurez en los servicios de Telesalud en México, a través del desarrollo e implementación de un instrumento que evalúe este diagnóstico situacional general en las Coordinaciones de Telemedicina en las entidades Federativas de México.

Los objetivos específicos, a su vez, se pueden describir de la siguiente manera:

1. Obtener información sobre los elementos iniciales en materia de gestión organizacional para la implementación de servicios de telesalud.
2. Identificar el conocimiento de normas y procedimientos a considerarse en el desarrollo de servicios de telesalud.
3. Describir el entorno digital e infraestructura tecnológica necesaria (componentes tecnológicos y colaborativos), para otorgar servicios de telesalud.
4. Identificar el conocimiento de procedimientos y funciones para la implementación y desarrollo de servicios de telesalud.
5. Determinar el uso de recursos humanos en áreas médicas y tecnológicas con que cuenta la institución para la implementación y desarrollo de servicios de telesalud.

MÉTODO

Se identificó que existe un alto nivel de heterogeneidad en el nivel de madurez en las coordinaciones de telemedicina y telesalud de las Secretarías de Salud de las entidades federativas en el país, debido a la disparidad de conocimientos y habilidades organizativas, tecnológicas, humanas, de gestión y normativa, en el contexto de los servicios de atención médica a distancia. Para entender el nivel de madurez organizacional de las coordinaciones de telesalud, nos apoyamos en diferentes fuentes de información de diversas instituciones que han desarrollado herramientas similares, como son: la Organización Mundial de la Salud/Organización

Panamericana de la Salud (OMS/OPS)^{1,2,5,6,7,8,9,10,11,12,18,19,20}, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)^{13,14,15} el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)⁴; así como, otros documentos directrices de diferentes Ministerios de Salud de Latinoamérica y Europa^{3,17}.

Derivado del análisis de los diferentes modelos de medición, se desarrolla el “Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud”, en el que se definieron los perfiles de las personas involucradas que participarán en atender las preguntas del instrumento; así mismo, se identificaron 5 categorías o rubros que conforman la “madurez” de las coordinaciones de telemedicina y telesalud. Se desarrollaron 27 preguntas con la posibilidad de permitir respuestas del tipo opción múltiple, cuadros de verificación y respuesta abierta. Finalmente, las opciones de respuesta del cuestionario se adecuaron de manera lógica para identificar de manera cuantitativa el grado de madurez en cada una de las categorías o rubros del instrumento.

Las 27 preguntas elaboradas en el cuestionario fueron incorporadas por medio de un formulario en línea con la herramienta de Google forms, el cual fue compartido con las personas responsables de las Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud, con la finalidad de integrar la información de todas las personas involucradas que consideren necesarias para la recopilación de datos para estar en condiciones de responder la encuesta.

Construcción del cuestionario: planificación Identificación de categorías

Con el fin de identificar diferentes aspectos relevantes que pudiera brindar el *Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud*, y como resultado de la investigación obtenida de diferentes modelos de medición, se establecieron 5 categorías principales para su desarrollo:

1. Base organizacional
2. Aspectos normativos
3. Ecosistema tecnológico
4. Gestión de procesos
5. Recursos Humanos

Estas categorías, como parte central del cuestionario, cuentan cada una con una serie de preguntas enfocadas a la obtención de información que permita realizar un análisis que determine el nivel de madurez de las Coordinaciones de Telesalud.

Desarrollo de preguntas

Las preguntas, en todas sus categorías, fueron adecuadas para identificar un contexto actual y específico del nivel de madurez con que cuentan en el desarrollo de proyectos de telemedicina y telesalud en los Servicios de Salud estatales en México.

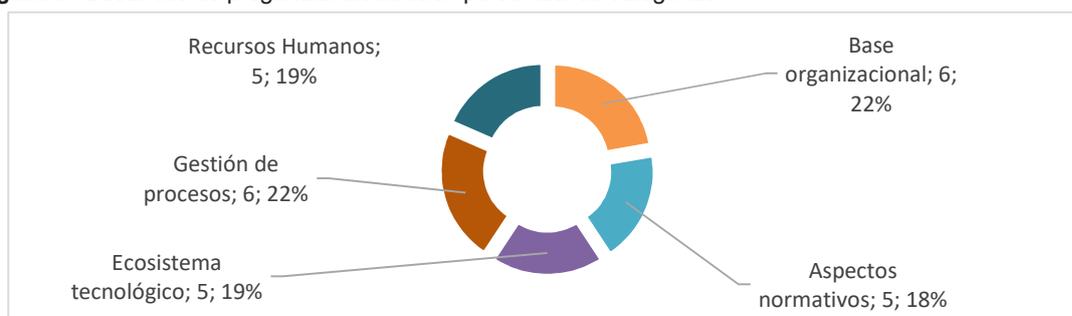
A través del análisis de diferentes aspectos cualitativos y cuantitativos, se diseñó un formulario en línea el cual constó de un cuestionario con 27 preguntas divididas en las 5 categorías mencionadas anteriormente. (Tabla 1)

Tabla 1 - Desarrollo de preguntas: distribución cuantitativa de categorías y su descripción

Categoría	Número de pregunta	Cantidad de preguntas	Descripción
Base organizacional	Preguntas 1 a 6	6 preguntas	Elementos iniciales en materia de gestión organizacional para la implementación de servicios en telesalud.
Aspectos normativos	Preguntas 7 a 11	5 preguntas	Identificación de normas y procedimientos a considerarse en el desarrollo de servicios en telesalud.
Ecosistema tecnológico	Preguntas 12 a 16	5 preguntas	Entorno digital e infraestructura tecnológica necesaria. Incluye componentes tecnológicos y colaborativos para otorgar servicios de telesalud.
Gestión de procesos	Preguntas 17 a 22	6 preguntas	Conjunto de procedimientos y funciones para la implementación y desarrollo de servicios en telesalud.
Recursos Humanos	Pregunta 23 a 27	5 preguntas	Recursos humanos en las áreas médicas y tecnológicas con que cuenta la institución para la implementación y desarrollo de servicios en telesalud.

* Fuente: Tabla del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Figura 1 - Desarrollo de preguntas: distribución porcentual de categorías



*Fuente: Tabla del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Desarrollo de opciones de respuestas

Están diseñadas con base al contexto propio de cada pregunta, por lo que existen diferentes tipos de respuestas que permiten obtener un resultado más asertivo al momento de contestarlas por parte de la persona encuestada.

El tipo de respuestas que existen en el cuestionario son:

I. Opción múltiple: limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta.

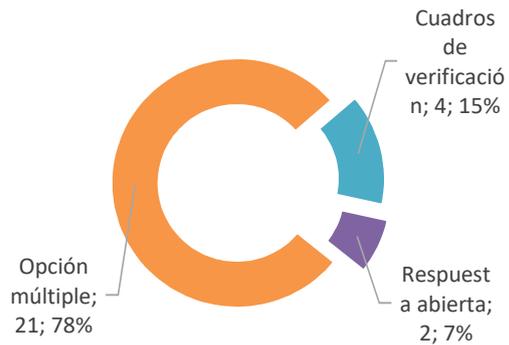
o En algunos casos, se agregó la opción “Otra”; la cual, le permite a la persona participante, describir específicamente la respuesta, esto considerando que, de acuerdo al contexto de la pregunta, puede existir que se requiera describir de manera abierta su respuesta.

o Basadas en diferentes tipos de escala Likert; permitiendo medir el grado de realización, compromiso o ejecución, de acuerdo a la pregunta realizada.

II. Cuadros de verificación: permite seleccionar varias respuestas de una lista de opciones.

III. Respuesta abierta: permite elaborar su respuesta con texto libre y de manera abierta.

Figura 2 - Desarrollo de respuestas: distribución porcentual sobre el tipo de formato



*Fuente: Figura del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud: elaboración detallada por categoría

Categoría “Base organizacional”

El objetivo es de que la persona encuestada, identifique los elementos iniciales con respecto a la gestión organizacional para la implementación de servicios de telesalud (Tabla 3).

Tabla 3 - Cuestionario: Categoría “Base organizacional”

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas
1. ¿Existe una coordinación específica de telemedicina en el estado?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> Existe en la estructura organizacional y está formalizada Existe y está formalizada pero no se encuentra en la estructura organizacional No está formalizada y tampoco se encuentra en la estructura organizacional Se encuentra dentro de un área encargada, no está formalizada y tampoco se encuentra en la estructura organizacional No existe una coordinación
2. ¿Qué tipo de proyecto realiza actualmente?	Pregunta con cuadros de verificación (permite seleccionar varias respuestas de una lista de opciones).	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto vigente Programa vigente Acciones bajo la coordinación del área de Telesalud Acciones aisladas que no están a cargo del área de telesalud Nada
3. ¿Considera que la Secretaría de Salud del Estado tiene contemplado implementar un proyecto de telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> Actualmente se está implementando un proyecto A principios del 2023 A mediados del 2023 En el 2024 No tiene contemplado su implementación
4. ¿Con que áreas o programas colaboran para la coordinación en los Servicios de Salud del Estado? (Ejemplo: 2do nivel, enseñanza, programas de atención específicos, etc.)	Pregunta para responderse abiertamente, con el objetivo de permitir al encuestado elaborar su respuesta con texto libre y de manera abierta.	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta abierta.

5. ¿La coordinación cuenta con presupuesto?	Pregunta con cuadros de verificación (permite seleccionar varias respuestas de una lista de opciones).	<ul style="list-style-type: none"> • Asignado / Gasto corriente • Inversión federal • Por convenio • Por donación • No se cuenta con presupuesto
6. ¿La coordinación cuenta con infraestructura específica? * Se refiere a Nivel Central.	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta). Escala Likert: Frecuencia de realización de tareas y acciones u ocurrencia de hechos.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Ocasionalmente • Casi nunca • Nunca

*Fuente: Tabla del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Categoría “Aspectos normativos”

En esa categoría el objetivo es que la persona consultada, identifique el uso y conocimiento de diferentes normas y procedimientos a considerarse en el desarrollo de servicios en telesalud (Tabla 4).

Tabla 4 - Cuestionario: Categoría “Aspectos normativos”

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas
7. ¿De qué área depende la Coordinación o Departamento de Telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Médica • Planeación • TI • Enseñanza • Secretaría de Salud (directamente) • Otra
8. ¿Cargo actual de la persona a cargo de quien depende?	Pregunta para responderse abiertamente, con el objetivo de permitir a la persona encuestada elaborar su respuesta con texto libre y de manera abierta.	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta abierta.
9. ¿Se cuenta con una planeación estratégica? * Se refiere dentro de la Coordinación de Telesalud.	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica anual documentada • Planeación estratégica anual sin documentar • Hoja de ruta de las actividades • Plan de acción general • Ninguno
10. ¿La coordinación se involucra en las prácticas en materia de privacidad y seguridad de la información?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Capacita • Difunde • Elabora recomendaciones • Genera campañas • No participa.
11. ¿Existen procedimientos formales para obtener el consentimiento informado y el aviso de privacidad de las y los pacientes de manera remota?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente • Suficiente • Parcialmente • Insuficiente • Muy poco (o nada)

*Fuente: Tabla del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Categoría “Ecosistema tecnológico”

Así mismo, la sección del Ecosistema tecnológico busca que la persona consultada, describa el entorno digital e infraestructura tecnológica necesaria, la cual incluye a diferentes componentes tecnológicos y colaborativos para otorgar servicios de telesalud (Tabla 5).

Tabla 5 - Cuestionario: Categoría “Ecosistema tecnológico”

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas
12. ¿La coordinación cuenta con tecnología específica? * Se refiere para Telesalud.	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • Ocasionalmente • Casi nunca • Nunca

13. ¿Existe un programa anual de mantenimiento del equipo tecnológico?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe y se lleva a cabo • Si existe, pero no se lleva a cabo al 100% • Si existe, pero no se lleva a cabo • No existe, pero se está considerando • No existe
14. ¿Existe un inventario del equipo tecnológico que se utiliza en el servicio por telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Si existe y está actualizado • Si existe, pero no está actualizado • Listado básico • Listado incompleto • No se cuenta con inventario
15. ¿Cuenta con los componentes tecnológicos y colaborativos necesarios para implementar proyectos de telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente • Suficiente • Parcialmente • Insuficiente • Muy poco (o nada)
16. ¿Existe un sistema de información de registro electrónico de pacientes en telemedicina?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente clínico electrónico • Sistema de información clínica para telemedicina • Software de hoja/nota clínica • Ninguno • Otra

*Fuente: Tabla del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Categoría “Gestión de procesos”

El objetivo en esta sección es que la persona encuestada, describa el conjunto de procedimientos y funciones para la implementación y desarrollo de servicios en telesalud (Tabla 6).

Tabla 6 – Cuestionario: Categoría “Gestión de procesos”

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas
17. ¿La coordinación cuenta con manuales de organización específicos?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente • Suficiente • Parcialmente • Insuficiente • Muy poco (o nada)
18. ¿Se cuenta con una gestión de riesgos o plan de contingencia para el servicio de telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indiferente • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
19. ¿Se cuenta con procedimientos para comunicar y documentar posibles fallas técnicas durante una atención a través de un servicio por telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente • Suficiente • Parcialmente • Insuficiente • Muy poco (o nada)
20. ¿Se cuenta con procedimientos formales para garantizar la seguridad, la confidencialidad, y responsabilidades asociadas a los servicios de telemedicina generadas durante la prestación de los servicios de telemedicina?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente • Suficiente • Parcialmente • Insuficiente • Muy poco (o nada)



<p>21. ¿Se cuenta con evaluaciones periódicas para conocer el grado de satisfacción de la o del paciente atendido por telesalud?</p>	<p>Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Completamente ● Suficiente ● Parcialmente ● Insuficiente ● Muy poco (o nada)
<p>22. ¿Se cuenta con diferentes indicadores para la medición de las acciones realizadas en telemedicina?</p>	<p>Pregunta con cuadros de verificación (permite seleccionar varias respuestas de una lista de opciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Indicadores de eficacia ● Indicadores de calidad ● Indicadores de eficiencia ● Indicadores de productividad ● Otra

* Fuente: Tabla del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Categoría “Recursos Humanos”

Por último, en la sección de Recursos humanos la persona consultada, identifica los elementos básicos con respecto a la gestión organizacional para la implementación de servicios de telesalud; las preguntas que se realizan están enfocadas a las siguientes preguntas (Tabla 7).

Tabla 7 – Cuestionario: Categoría “Recursos Humanos”

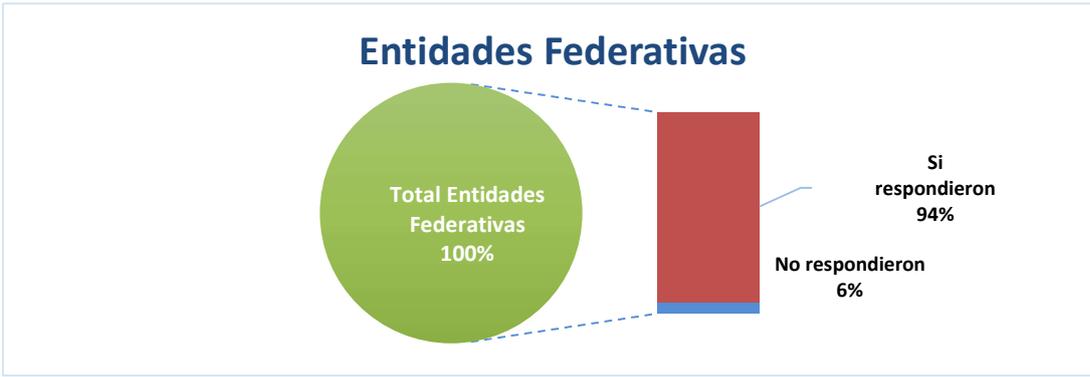
Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas
<p>23. ¿Cuánto personal tiene la coordinación?</p>	<p>Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Más de 8 personas a mi cargo ● Entre 5 y 8 personas a mi cargo ● Entre 2 y 4 personas a mi cargo ● Sólo una persona a mi cargo ● Ninguna persona a mi cargo
<p>24. ¿El personal de la coordinación se encuentra capacitado en materia de telesalud?</p>	<p>Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Completamente ● Suficiente ● Parcialmente ● Insuficiente ● Muy poco (o nada)
<p>25. ¿La coordinación realiza acciones de capacitación para el personal de salud?</p>	<p>Pregunta con cuadros de verificación (permite seleccionar varias respuestas de una lista de opciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Médico ● Enfermería ● Informático ● Administrativo
<p>26. ¿Cuentan con personal de salud suficiente para ofrecer servicios de telesalud?</p>	<p>Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Completamente ● Suficiente ● Parcialmente ● Insuficiente ● Muy poco (o nada)
<p>27. ¿Se dispone de soporte técnico para resolver problemas relacionados con la tecnología utilizada en el servicio por telesalud?</p>	<p>Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Completamente ● Suficiente ● Parcialmente ● Insuficiente ● Muy poco (o nada)

*Fuente: Tabla del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

RESULTADOS

De las 32 Entidades Federativas (EF) que fueron parte de este análisis, el 94% (30 EF) contestó el formulario, mientras que del 6% (2 EF) restante no lo hicieron (Figura 3).

Figura 3- Realización formulario en Entidades Federativas: porcentaje de respuestas



*Fuente: Figura del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

En lo que respecta a las categorías los resultados de respuesta de las personas encuestadas fueron presentados en las tablas 8,9,10,11 y 12.

Tabla 8 - Categoría Bases Organizacionais: Respuestas recopiladas

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas	Porcentaje de captación
1. ¿Existe una coordinación de telemedicina en el estado?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> Existe en la estructura organizacional y está formalizada (36%) Existe y está formalizada pero no se encuentra en la estructura organizacional (17%) No está formalizada y tampoco se encuentra en la estructura organizacional (7%) Se encuentra dentro de un área encargada, no está formalizada y tampoco se encuentra en la estructura organizacional (37%) No existe una coordinación (3%) 	100%
2. ¿Qué tipo de proyecto realiza actualmente?	Pregunta con cuadros de verificación (permite seleccionar varias respuestas en una lista de opciones).	<ul style="list-style-type: none"> Acciones aisladas que no están a cargo del área de Telesalud (14%) Proyecto vigente. Acciones bajo la coordinación del área de Telesalud (23%) Acciones bajo la coordinación de área de Telesalud. Acciones aisladas que no están a cargo del área de telesalud (4%) Nada (10%) Proyecto no vigente (20%) Proyecto vigente. Acciones bajo la coordinación de área de Telesalud (3%) Proyecto no vigente (20%) Proyecto vigente. Acciones bajo la coordinación de área de Telesalud (3%) Proyecto vigente. Proyecto vigente (47%) 	100%
3. ¿Considera que la Secretaría de Salud del Estado tiene contemplado implementar un proyecto de Telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> Actualmente se está implementado un proyecto (47%) A principios del 2023 (3%) A mediados del 2023 (23%) En el 2024 (17%) No tiene conocimiento de su implementación (10%) 	100%
4. ¿ Con que áreas o programas de colaboran para la coordinación en los Servicios de Salud del Estado (Ejemplo: 2do nivel , enseñanza. Programas de atención específicos, etc.)	Pregunta de respuesta abierta (en donde el encuestado puede escribir libre y de manera estructurada su respuesta).	Respuestas variadas (-)	-

5. ¿ La coordinación cuenta con presupuesto?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Asignado / Gasto corriente (17%) • Asignado / Gasto corriente, Inversión federal (6%) • Asignado / Gasto corriente. No se cuenta con presupuesto(3%) • Inversión federal (7%) • No se cuenta con presupuesto (67%) 	100%
6. ¿ La coordinación cuenta con infraestructura específica? *Se refiere a Nivel central.	Escala Likert: Frecuencia de realización de tareas y acciones o ocurrencia de hechos.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (36%) • Casi siempre (17%) • Ocasionalmente (10%) • Casi nunca (10%) • Nunca (27%) 	100%

*Fuente: Figura del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Tabla 9 - Categoría Aspectos Normativos: Respuestas recopiladas

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas	Porcentaje de captación
7. ¿De qué área depende la Coordinación o Departamento de Telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Médica (27%) • Planeación (17%) • TI (7%) • Enseñanza (10%) • Secretaría de Salud (directamente) (10%) • Otra (29%) 	100%
8. ¿Cargo actual de la persona a cargo de quien depende?	Pregunta para responderse abiertamente, con el objetivo de permitirle a la persona encuestada elaborar su respuesta con texto libre y de manera abierta.	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas variadas 	
9. ¿Se cuenta con una planeación estratégica? Se refiere dentro de la Coordinación de Telesalud.	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación estratégica anual documentada (33%) • Planeación estratégica anual sin documentar (13%) • Hoja de ruta de las actividades(0%) • Plan de acción general (34%) • Ninguna (20%) 	100%
10. ¿La coordinación se involucra en las prácticas en materia de privacidad y seguridad de la información?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Capacita (13%) • Difunde (23%) • Elabora recomendaciones (34%) • Genera campañas (0%) • No aplica (30%) 	100%
11. ¿Existen procedimientos formales para asegurar obtener el consentimiento informado y el aviso de privacidad de las y los pacientes de manera remota?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Complementamente (40%) • Suficiente (4%) • Parcialmente (20%) • Insuficiente (6%) • Muy poco o nada (27%) 	97%

*Fuente: Figura del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Tabla 10 - Categoría Ecosistema Tecnológico: Respuestas recopiladas

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas	Porcentaje de captación
12. ¿La coordinación cuenta con tecnología específica? *Se refiere para Telesalud.	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre (30%) • Casi siempre (13%) • Ocasionalmente (30%) • Casi nunca (10%) • Nunca (17%) 	100%
13. ¿Existe un programa anual de mantenimiento del equipo tecnológico?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, existe y se lleva a cabo (20%) • Sí, existe, pero no se lleva a cabo al 100% (10%) 	100%

		<ul style="list-style-type: none"> • Sí, existe, pero no se lleva a cabo (0%) • Sí, existe, pero se está considerando (40%) • No existe (30%) 	
14. ¿Existe un inventario del equipo tecnológico que se utiliza en el servicio por telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Sí existe y está actualizado (50%) • Sí existe, pero no está actualizado (10%) • Listado básico (13%) • Listado incompleto (0%) • No se cuenta con inventario (27%) 	100%
15. ¿Cuenta con los ponentes tecnológicos y colaborativos necesarios para implementar proyectos de telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente (20%) • Suficiente (10%) • Parcialmente (23%) • Insuficiente (27%) • Muy poco (o nada) (20%) 	100%
16. ¿Existe un sistema de información de registro electrónico de pacientes en telemedicina?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente clínico electrónico (28%) • Sistema de información clínica para telemedicina (7%) • Software de hoja/nota clínica (17%) • Ninguno (35%) • Otra (13%) 	100%

* Fuente: Figura del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Tabla 11 - Categoría Gestión de procesos: Respuestas recopiladas

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas	Porcentaje de captación
17. ¿La coordinación cuenta con manuales de organización específicos?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente (23%) • Suficiente (14%) • Parcialmente (23%) • Insuficiente (3%) • Muy poco (o nada) (37%) 	100%
18. ¿Se cuenta con una gestión de riesgos o plan de contingencia para el servicio de telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (13%) • De acuerdo (23%) • Indiferente (27%) • Totalmente en desacuerdo (20%) 	100%
19. ¿Se cuenta con procedimientos para comunicar y documentar posibles fallas técnicas durante una atención a través de un servicio por telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente (20%) • Suficiente (20%) • Parcialmente (17%) • Insuficiente (7%) • Muy poco (o nada) (36%) 	100%
20. ¿Se cuenta con procedimientos formales para garantizar la seguridad, la confidencialidad, y resguardo de datos en los servicios de telesalud generados durante la prestación de servicios de telemedicina?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente (30%) • Suficiente (20%) • Parcialmente (13%) • Insuficiente (10%) • Muy poco o nada (27%) 	100%
21. ¿Se cuenta con evaluaciones periódicas para conocer el grado de satisfacción de lo del paciente atendido por telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente (7%) • Suficiente (7%) • Parcialmente (17%) • Insuficiente (13%) • Muy poco o nada (56%) 	100%
22. ¿Se cuenta con diferentes indicadores	Pregunta con cuadros de verificación (permite	<ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de eficacia (4%) 	100%

para la medición de las acciones realizadas en telemedicina?	seleccionar varias respuestas de una lista de opciones).	Indicadores de eficacia Indicadores de calidad <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de eficacia (10%) Indicadores de productividad <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de eficacia (7%) Indicadores de productividad <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de eficacia (3%) • Indicadores de eficacia (3%) Indicadores de productividad <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de productividad (47%) • Otra (22%) 	
--	--	---	--

*Fuente: Figura del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

Tabla 12 - Categoría Recursos Humanos: Respuestas recopiladas

Pregunta	Tipo de pregunta	Respuestas	Porcentaje de captación
23. ¿Cuánto personal tiene la coordinación?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Más de 8 personas a mi cargo (10%) • Entre 5 y 8 personas a mi cargo (7%) • Entre 2 y 4 personas a mi cargo (30%) • Sólo una persona a mi cargo (20%) • Ninguna persona a mi cargo (33%) 	100%
24. ¿El personal de la coordinación se encuentra capacitado en materia de telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente (20%) • Suficiente (30%) • Parcialmente (27%) • Insuficiente (0%) • Muy poco (o nada) (23%) 	100%
25. ¿La coordinación realiza acciones de capacitación para el personal de salud?	Pregunta con cuadros de verificación (permite seleccionar varias respuestas de una lista de opciones).	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativo (20%) • Informático (10%) • Informático, Administrativo (7%) • Médico (23%) • Médico, Enfermería (7%) • Médico, Enfermería, Administrativo (3%) • Médico, Enfermería, Informático (3%) • Médico, Enfermería, Informático, Administrativo (27%) 	100%
26. ¿Cuentan con personal de salud suficiente para ofrecer servicios de telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente (10%) • Suficiente (13%) • Parcialmente (27%) • Insuficiente (33%) • Muy poco (o nada) (17%) 	100%
27. ¿Se dispone de soporte técnico para resolver problemas relacionados con la tecnología utilizada en el servicio por telesalud?	Pregunta con opción múltiple (limitada a elegir solamente una de las diferentes opciones ofrecidas en la respuesta).	<ul style="list-style-type: none"> • Completamente (27%) • Suficiente (27%) • Parcialmente (13%) • Insuficiente (23%) • Muy poco (o nada) (10%) 	100%

*Fuente: Figura del propio autor. Cuestionario para la elaboración de la Herramienta de Diagnóstico en Telesalud en Coordinaciones/Departamentos de Telemedicina y Telesalud de Secretarías de Salud estatales en México.

DISCUSIÓN Y CONCLUSION

El nivel de madurez general en las coordinaciones de telemedicina en los Servicios Estatales de Salud es muy heterogéneo, resultado normal, debido a la disparidad en el conjunto de conocimientos, habilidades, recursos y políticas adoptadas en las diferentes organizaciones. La gran mayoría cuentan con una coordinación de Telesalud sin estar dentro de una estructura organizacional formal, a pesar de esto, existe una fuerte colaboración y coordinación con diferentes áreas tanto médicas como administrativas que permiten la participación en programas y proyectos de salud.

Se identifica estrecha relación con las áreas de atención médica, fuerte dominio en adopción de

planeación estratégica, entorno digital para sus actividades diarias, de componentes tecnológicos y sistemas de información para el registro electrónico de pacientes. Se cuenta con inventarios detallados de la tecnología utilizada; pero la gran mayoría, refiere faltantes significativos para lograr acciones específicas en la implementación de programas anuales de mantenimiento del equipo tecnológico.

La falta de presupuesto para la coordinación es una constante, a pesar de que la mayoría cuenta con infraestructura específica y suficiente en la coordinación central. Un porcentaje significativo se involucra en temas de privacidad y seguridad de la información, así como en procedimientos formales para la obtención del consentimiento informado y el aviso de privacidad de las y los pacientes que se atienden de manera remota. Solo el 50% cuentan con una adecuada gestión de procesos y

procedimientos, (manuales de organización), gestión de riesgos o planes de contingencia, y todos aquellos procedimientos para comunicar y documentar posibles fallas técnicas, así como de procedimientos formales de responsabilidades generadas durante la prestación de los servicios de telemedicina.

La mayoría no cuenta con evaluaciones periódicas para conocer el grado de satisfacción de la persona atendida a través de este tipo de servicios, aun cuando mencionan contar con indicadores para la medición de las acciones realizadas. Otra constante es la participación activa de las coordinaciones en temas de capacitación y solución de problemas técnicos.

La información recabada y su análisis permite establecer estrategias puntuales que fortalecen la capacidad de las unidades encargadas de la implementación de proyectos y programas de Telesalud en los Servicios Estatales de Salud. De esta manera, el análisis de los resultados discutidos puede servir como base teórica y metodológica para para que en el futuro pueden ser implementadas. Si bien, lograr una homologación a corto plazo en un entorno tan heterogéneo es poco posible, se puede generar una mayor coordinación en temas específicos con mayor eficiencia, establecer de manera coordinada acciones para mejorar la prestación de servicios y acciones de Telesalud en las unidades médicas de las Secretarías Estatales de Salud.

REFERENCIAS

- Galarza Rosales JA, Uriona Herrera CF. Modelos de Madurez en los Datos de una Organización: Caso de Estudio Universidad Católica Boliviana "San Pablo" Cochabamba. *RevActaNova* [Internet]. 2012 [citado el 3 de septiembre de 2024];5(4):462–76. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1683-07892012000200004
- Evaluación Estratégica de Salud informe 2022 [Internet]. *Org.mx*. [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/InformesPublicaciones/Paginas/Mosaicos/Evaluacion_Estrategica_de_Salud_informe_2022.aspx
- European Commission. JA2 archive (2012 - 2015) [Internet]. *EUnetHTA*. 2018 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.eunethta.eu/ja2-archive/>
- Gutiérrez EV, Cortés Zapata S, Jaén Posada JS. Diseño e implementación de un modelo de madurez de capacidades logísticas en servicios de atención médica domiciliaria. *Gerenc Políticas Salud* [Internet]. 2018 [citado el 3 de septiembre de 2024];17(35). Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsa/article/view/24407>
- Los tipos de Escalas y ejemplos para su diseño [Internet]. *Sld.cu*. [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <http://uvsfajardo.sld.cu/los-tipos-de-escalas-y-ejemplos-para-su-diseno>
- Matas A. Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Rev electrón investig educ Internet*. 2018 [citado el 3 de septiembre de 2024];20(1):38. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038
- Digital implementation investment guide (DIIG): Integrating digital interventions into health programmes [Internet]. *Who.int*. World Health Organization; 2020 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240010567>
- WHO (World Health Organization). Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo: resumen ejecutivo. Ginebra, Suiza: World Health Organization; 2022.
- WHO (World Health Organization). Directriz de la OMS: recomendaciones sobre intervenciones digitales para fortalecer los sistemas de salud. Ginebra, Suiza: World Health Organization; 2022.
- Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina. *OPS*; 2016.
- Organización Mundial OP. Marco nacional de gobernanza de datos de IS4H [Internet]. *Paho.org*. 20+10+2018 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/images/toolkit/IS4H-NDGF-ES.pdf>
- Organización Mundial OP. Gobernanza de datos en salud pública [Internet]. *Paho.org*. 05+2019 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/images/toolkit/IS4H-KCDG-ES.pdf>
- Preparación tecnológica en salud pública [Internet]. *Paho.org*. 06+07+2019 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/images/toolkit/IS4H-KCTR-ES.pdf>
- De las instituciones de salud para implementar servicios de telemedicina H de M del N de M. COVID-Y TELEMEDICINA [Internet]. *Paho.org*. [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://www3.paho.org/ish/images/toolkit/COVID-19-Telemedicine_RATool-es.pdf
- Organización Mundial OP Evaluación funcional [Internet]. *Paho.org*. 27+03+2020 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/images/toolkit/IS4H-FA-ES.pdf>
- Cenetec-difusion.com. [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: https://cenetec-difusion.com/observatoriotelesalud/wp-content/uploads/2021/12/TS_Guiaplaneacionyeleaboracionproyectos-dic2021final.pdf
- SCS. Guía de diseño, evaluación e implantación de servicios de salud basados en telemedicina [Internet]. *Gobiernodecanarias.org*. [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/contentoGenerico.jsp?idDocument=844e1545-222c-11e0-964e-f5f3323ccc4d&idCarpeta=61e907e3-d473-11e9-9a19-e5198e027117>



18 . WHO (World Health Organization). Monitoring and Evaluating Digital Health Interventions a practical guide to conducting research and assessment [Internet]. Who.int. [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/252183/?sequence=1>

19 . Organización Mundial OP. Departamento de Evidencia e Inteligencia para la Acción en Salud [Internet]. Paho.org. 06+07+2019 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/images/toolkit/IS4H-KCIA-ES.pdf>

20 . Organización Mundial OP. Interoperabilidad en salud pública [Internet]. Paho.org. 04+2019 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/ish/images/toolkit/IS4H-KCIA-ES.pdf>

Indicación de responsabilidad: Colección de datos: Yibrán.Hernandez-Montoya. Análisis de datos: Yibrán.Hernandez-Montoya, A.Pacheco-Lopez, K.Lozano-Arroyo..

Financiación: No existe ninguna fuente de financiamiento ni de recursos..

Conflicto de interés: Si no hay conflictos, sugerimos describirlo de la siguiente manera: Los autores declaran que no hay ningún conflicto de interés con respecto a esta investigación, autoría o publicación de este artículo.

Cómo citar esse artículo: Hernández Montoya YA, Lozano Arroyo KE, Zambrano Aguiñaga CER, Pacheco López A. El nivel de madurez en los servicios de telesalud en México: Informe de la encuesta aplicada a las coordinaciones estatales de telemedicina. Latin Am J telehealth, Belo Horizonte, 2023; 10(2): 159-171. ISSN: 2175-2990.