



# Resolución Directoral

Santa Anita, 20 de Febrero del 2019

## VISTO:

El Expediente 19MP – 01940-00 el cual contiene el Memorando No. 025-DPSM-HHV-2019, del Departamento de Promoción de la Salud Mental, sobre aprobación del PLAN DE TELESALUD del Hospital Hermilio Valdizán;

## CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, indica que el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficacia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, mediante la Ley N° 30421–Ley Marco de Telesalud, se establece los lineamientos generales para la implementación y desarrollo de la telesalud como una estrategia de prestación de servicios de salud, a fin de mejorar su eficiencia y calidad e incrementar su cobertura mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el sistema nacional de salud;

Que, la referida Ley, en su artículo 8° establece los ejes de desarrollo de la telesalud, los cuales incluyen la prestación de los servicios de salud; la gestión de los servicios de salud; la información, educación y comunicación a la población sobre los servicios de salud; y el fortalecimiento de capacidades al personal de salud, entre otros;

Que, el Ministerio de Salud, en su calidad de ente rector del sector salud, formula, planea, dirige, coordina, ejecuta, supervisa y evalúa la política nacional y sectorial de telesalud, elaborando bajo dicho marco, el Plan Nacional de Telesalud, y asimismo define los estándares de calidad de la provisión de los servicios de telesalud;

Que, a través del documento de visto el jefe del Departamento de Promoción de la Salud Mental, remite a la Dirección General el Plan de Telesalud del Hospital Hermilio Valdizán, para su revisión y aprobación;

Que, el Plan de Telesalud, tiene como finalidad contribuir a la descentralización e integración del sistema de salud mental de la ciudad de Lima y de país, brindando soporte profesional especializado a través de los cuatro ejes de la Telesalud (Telemedicina, Telecapacitación, Teleeducación y Telegestión), para facilitar la equidad en la prestación de servicios;

Que, el referido Plan tiene como objetivo general : Posicionar al Hospital Hermilio Valdizán como establecimiento de referencia en la aplicación de los cuatro ejes de la Telesalud antes mencionados; y como objetivos específicos : Establecer programas de capacitación en salud mental para la aplicación de la Telesalud en el eje de Telecapacitación del personal de salud y en el eje de Teleeducación a la comunidad, entre otros;

Que, por lo expuesto resulta pertinente aprobar el PLAN DE TELESALUD del Hospital Hermilio Valdizán, para cuyo efecto corresponde expedir el respectivo acto resolutivo;

En uso de las facultades conferidas por el art. 11° inc. c) del Reglamento de Organización y





Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por R.M. N° 797-2003-SA/DM y, contando con la visación de la Dirección Adjunta de la Dirección General, Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, Dirección Ejecutiva de Administración, Departamento de Promoción de la Salud Mental y Oficina de Asesoría Jurídica;

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Aprobar el **PLAN DE TELESALUD** del Hospital Hermilio Valdizán, para el periodo 2019, el mismo que consta de once (11) páginas, formando parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2°.-** Disponer que el Departamento de Promoción de la Salud Mental, difunda e implemente el Plan de Telesalud que se aprueba con la presente Resolución, así mismo informará periódicamente a la Dirección General sobre su desarrollo.

**Artículo 3°.-** Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



GLCV.  
DISTRIBUCIÓN  
SDG.  
OADI  
OEA  
DPSM  
OAJ.

INFORMÁTICA.

**PLAN DE TELESALUD DEL  
HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN**

**RESPONSABLES:  
EQUIPO DE TELESALUD DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ELABORADO POR:  
DRA. LILIANA LEANDRA ALVA ARROYO**

**LIMA, PERÚ - 2019**

## INDICE DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	FINALIDAD.....	3
III.	OBJETIVOS .....	3
IV.	BASE LEGAL.....	4
V.	ESTRUCTURA .....	6
VI.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
VII.	EJES DE DESARROLLO.....	6
VIII.	RECURSOS HUMANOS.....	6
IX.	RECURSOS MATERIALES.....	7
X.	PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES .....	7
XI.	INDICADORES.....	7
XII.	BIBLIOGRAFÍA.....	8
XIII.	ANEXOS.....	9

## I. INTRODUCCIÓN

La Telesalud, como estrategia de salud, ha sido incluida en los lineamientos de la OMS, en su 58ª Asamblea Mundial de la Salud, en la que insta a todos los Estados Miembros a que se planteen la elaboración de un plan estratégico a largo plazo, para concebir e implantar servicios de Cibersalud en los distintos ámbitos del sector de la salud.

Frente a la problemática nacional, de la pobre accesibilidad a servicios de salud altamente especializados con calidad y en forma oportuna, el uso de las TICs (Tecnologías de Información y Comunicaciones), juega un rol importante para acortar esta brecha de accesibilidad, aportando además una atención de calidad y con ahorro de recursos económicos sanitarios (al ser el paciente evaluado por profesionales especialistas a los que no tendría oportunidad de acceder en ese instante y quizás tampoco por falta de recursos económicos; o evitando la duplicidad de pruebas psicológicas), disminuyendo además errores médicos, tratamientos inadecuados o incluso el no tratar, en algunos casos relacionados a problemas de Salud mental.

Es por ello, que los Problemas de Salud Mental (problemas psicosociales, trastornos mentales y del comportamiento), son abordados en los Lineamientos de Política Sectorial de Salud Mental, y los citan como “salud Mental, prioridad sanitaria nacional”.

El Hospital Hermilio Valdizán es una institución pública de Tercer Nivel de Complejidad, categoría III-1 que brinda Atención Especializada en Salud Mental y Psiquiatría. A través de acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación en el individuo, la familia y la comunidad; así como capacitación, entrenamiento e investigación para formar nuevos profesionales con competencias en Salud Mental.

En el marco de la implementación de la Reforma de Salud Mental y el contexto del gobierno digital; nuestro hospital se incorporó a la Red Nacional de Telesalud y viene realizando diversas actividades, haciendo uso de los TICs; y se compromete a continuar a la vanguardia frente a las necesidades de nuestro país, a través de la aplicación de los cuatro ejes de la Telesalud: Telemedicina, Telecapacitaciones, Teleeducación y Telegestión.

## II. FINALIDAD

Contribuir a la descentralización e integración del sistema de salud mental de la ciudad de Lima y del país brindando soporte profesional especializado a través de los cuatro ejes de la Telesalud (Telemedicina, Telecapacitación, Teleeducación y Telegestión), para facilitar la equidad en la prestación de servicios, proporcionando elementos organizativos multidisciplinarios y servir de marco para la evaluación y la implementación de programas de mejora de la calidad de atención en salud mental del Hospital Hermilio Valdizán.

## III. OBJETIVOS

### a) OBJETIVO GENERAL

- Posicionar al Hospital Hermilio Valdizán como establecimiento de referencia en la aplicación de los cuatro ejes de la Telesalud: la Telemedicina, la Telecapacitación, la Tele educación y la Telegestión en el Hospital Hermilio Valdizán.

### b) OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los criterios de calidad y oportunidad para la aplicación de la Telesalud en el eje de Telemedicina.



- Establecer programas de capacitación en salud mental para la aplicación de la Telesalud en el eje de Telecapacitación del personal de salud.
- Establecer programas de capacitación en salud mental para la aplicación de la Telesalud en el eje de Teleeducación a la Comunidad.
- Definir la aplicación de la Telesalud en el eje de Telegestión de los servicios de salud.

#### IV. BASE LEGAL

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 29889, Ley que modifica el artículo 11 de la ley 26842, Ley General de Salud y Garantiza los Derechos de las Personas con problemas de salud mental.
- Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad.
- Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personal y su reglamento DS 003-2013-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personal.
- Ley N° 30024, Ley que crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas.
- Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud.
- Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1303, Decreto Legislativo que optimiza procesos vinculados a Telesalud.
- Decreto Legislativo N° 1166, Decreto Legislativo que aprueba la conformación y funcionamiento de las Redes Integradas de Atención Primaria de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprobó la Ley de Gobierno Digital 2018.
- Decreto Supremo N.º 024-2005-SA, que aprueba las Identificaciones Estándar de Datos en Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N.º 028-2005-MTC, que aprueba el Plan Nacional de Telesalud.
- Decreto Supremo N.º 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud
- Decreto Supremo N.º 003-2015-MC Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional para la Transversalización del Enfoque Intercultural.
- Decreto Supremo N.º 008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y su modificatoria.
- Decreto Supremo N.º 054-2018- PCM Apruébese los Lineamientos de organización del Estado..
- Resolución Ministerial N.º 365-2008-MINSA, que aprueba la NTS N°067-MINSA/DGSP-V.01 “Norma Técnica de Salud en Telesalud”.
- Resolución Ministerial N° 381-2008-PCM, que aprueba Lineamientos y mecanismos para implementar la interconexión de equipos de procesamiento electrónico de información entre las entidades del Estado.
- Resolución Ministerial N° 537-2011/ MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 180-MINSA/OGEI V.01 “Directiva Administrativa que establece criterios técnicos para la incorporación de Tecnologías de Información y de Comunicaciones en Salud”.
- Resolución Ministerial N.º 546-2011/MINSA, que aprueba la NT N.º 021-MINSA/DGSP-V.03 “Categorías de Establecimientos del Sector Salud”.
- Resolución Ministerial N.º 554-2011/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 181-MINSA/OGEI-V.01 “Directiva Administrativa Estándares de Plataforma Informática para Software Aplicativo en el Ministerio de Salud”.



- Resolución Ministerial N.º 576-2011/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N.º 183-MINSA/OGEI-V.01 "Directiva Administrativa que establece las especificaciones para la estandarización del registro en la historia clínica electrónica".
- Resolución Ministerial N.º 442-2014/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N.º 199-MINSA/DGSP-V.01, "Directiva Administrativa que establece el listado de valores referenciales del volumen de producción optimizada de los servicios de salud para la formulación de los proyectos de inversión pública.
- Resolución Ministerial N.º 660-2014/MINSA, que aprueba la NTS N.º 110-MINSA/GIEM-V.01 "Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del Segundo Nivel de Atención".
- Resolución Ministerial N.º 045-2015/MINSA, que aprueba la NTS N.º 113-MINSA/DGIEM-V.01 "Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención".
- Resolución Ministerial N.º 302-2015/MINSA, que aprueba la NTS N.º 117-MINSA/DGSP – V.01 Norma Técnica de salud para la Elaboración y uso de guías de práctica clínica del ministerio de salud.
- Resolución Ministerial N.º 343-2015/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N.º 207- MINSA/DGSP-V.01 "Directiva Administrativa para la Programación de los Turnos del Trabajo Médico en los Hospitales e Institutos Especializados del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N.º 350-2015/MINSA, que crea el "Repositorio Único Nacional de Información en Salud – REUNIS".
- Resolución Ministerial N.º 862-2015 /MINSA, que aprueba la NTS N.º 119-MINSA/DGIEM-V.01 "Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del Tercer Nivel de Atención".
- Resolución Ministerial N.º 004-2016-P Aprueban el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana "NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información. Requisitos. 2a.
- Resolución Ministerial N.º 502-2016/MINSA aprueba la NTS N.º 029-MINSA/DIGEPRES-V.02, que aprueba "Norma Técnica de Salud de Auditoria de la Calidad de la Atención en Salud.
- Resolución Ministerial N.º 850-2016/MINSA, que aprueba documentos normativos para la elaboración de los documentos normativos del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N.º 1069-2017/MINSA Aprueban la Directiva Administrativa N.º 242 -MINSA/2017/DGAIN "Directiva Administrativa que establece la Cartera de Atención de Salud en los establecimientos de salud del primer nivel de atención".
- Resolución Ministerial N.º 902-2017/MINSA Catalogo de Procedimientos Médicos y Sanitarios del Sector Salud.
- Resolución Ministerial N.º 214-2018/MINSA Aprueban la NTS N.º 139-MINSA/2018/DGAIN: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- Resolución Ministerial N.º 356-2018/MINSA, que aprobó el Documento Técnico: "Plan nacional de fortalecimiento de servicios de salud mental comunitaria 2018 - 2021".
- Resolución Ministerial N.º 935-2018/MINSA, que aprobó el Documento Técnico: "Lineamientos de Política Sectorial en Salud Mental".
- Resolución Jefatural N.º 231-2017 SIS, que aprueba la Directiva Administrativa que regula el Registro de las prestaciones brindadas a asegurados en el marco de Telesalud SIS en IPRESS públicas.

## V. ESTRUCTURA

Según Resolución Directoral N.º 097-DG/HHV-2018, se conformó el Equipo de Trabajo de Telesalud del Hospital Hermilio Valdizán, designando como Coordinador responsable al jefe del Departamento de Promoción de la salud y responsable de Soporte Técnico al Jefe de



informática, así como otros miembros de otros servicios y departamentos: Servicio de Psicología Diagnóstico, Servicio Social, Servicio de Enfermería, Servicio de Emergencia, Departamento de Niño y Adolescente, Departamento de Adicciones, Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación y Oficina de Relaciones Públicas.

## VI. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan tiene un ámbito de aplicación que comprende al Hospital Hermilio Valdizán y todos los establecimientos interconectados a la red nacional de Telesalud.

## VII. EJES DE DESARROLLO

1. Prestación de servicios de salud a través de la Telemedicina. Se realizará las siguientes actividades (Plan de trabajo Teleconsultas 2019):
  - a. Tele prevención de problemas de salud mental más frecuentes.
  - b. Tele diagnóstico de problemas de salud mental más frecuentes.
  - c. Tele tratamiento psicofarmacológico y psicoterapéutico de problemas de salud mental más frecuentes.
  - d. Tele seguimiento de la evolución de casos complejos en salud mental
  - e. Tele junta médica para manejo de casos complejos en salud mental
2. Procesos de Telecapacitaciones. Se realizará las siguientes actividades (Plan de Trabajo-telecapacitación 2019):
  - a. Capacitación a personal de salud en problemas de salud mental más frecuentes según la etapa de vida.
  - b. Capacitación a personal de salud en adicciones.
  - c. Capacitación a personal de salud en psicoterapia individual, familiar y grupal.
  - d. Discusión virtual de casos clínicos.
  - e. Intercambio científico virtual.
3. Tele Información, Educación y Comunicación a la Comunidad. Se realizará las siguientes actividades (Plan de Trabajo – TeleIEC 2019):
  - a. Promoción de la salud mental a la comunidad.
  - b. Educación en factores protectores y de riesgo implicados en problemas de salud mental.
  - c. Información sobre los servicios de salud mental a la comunidad.
  - d. Programa de capacitación virtual continua a la comunidad.
4. TeleGestión de servicios de salud. Se realizará las siguientes actividades:
  - a. Programa de capacitación en gestión de la información para que esta sea oportuna, segura y confidencial.
  - b. Programa de tele reuniones para intercambio de experiencias.

## VIII. RECURSOS HUMANOS

- Coordinador responsable de Telesalud del HHV
- Coordinador responsable de Tecnología de la información
- Personal Asistencial del HHV



## IX. RECURSOS MATERIALES

La oficina de Telesalud, cuenta con los siguientes recursos materiales:

1. Micrófono.
2. Televisor de 50" (01)
3. Soporte de piso con ruedas para tv de 50" (01)
4. Laptop
5. Puntos de acceso a internet.
6. Camilla
7. Parlantes
8. Cámara externa
9. Impresora multifuncional
10. Mobiliario (2 mesas , sillas metálicas, 1 escritorio)

## X. PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL
Teleconsultas ejecutadas a través de la red nacional de Telesalud	Teleconsulta	4/mes
Telecapacitaciones brindadas a personal de salud a través de la red nacional de Telesalud	Telecapacitación	20
Teleeducación brindada a la población a través de la red nacional de Telesalud.	Teleeducación	10
Tele gestión brindada a través de la red nacional de Telesalud	Telegestión	8

## XI. INDICADORES

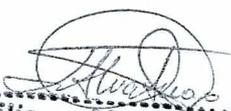
La Telesalud es una estrategia que representa una gran posibilidad para mejorar la prestación de servicios de salud. Sin embargo, no está exenta de desafíos y riesgos en su implementación y en la evaluación de su impacto. Aquí algunos indicadores necesarios para monitoreo (ANEXO 1).

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	PERIODICIDAD
COBERTURA	DEMOGRÁFICO	SEMESTRAL
CUPOS DE ATENCIÓN	DEMOGRÁFICO	MENSUAL
TELECONSULTA EJECUTADA	EFICACIA	MENSUAL
TELECAPACITACIÓN EJECUTADA	EFICACIA	MENSUAL
TELEEDUCACIÓN EJECUTADA	EFICACIA	MENSUAL
TELEGESTIÓN EJECUTADA	EFICACIA	SEMESTRAL
FALTA DE ATENCIÓN	EFICACIA	MENSUAL
TRASLADOS POR TELECONSULTA	IMPACTO	MENSUAL
TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO PARA ATENCIÓN DE TELECONSULTA	CALIDAD	MENSUAL
SATISFACCIÓN DE PACIENTES	CALIDAD	MENSUAL



## XII. BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Mundial de la Salud. 58.<sup>a</sup> Asamblea Mundial de la Salud. Resolución WHA58.28 sobre Cibersalud; Ginebra, 2005.
2. RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 365-2008/MINSA, que aprobó la NTS N° 067-MINSA/DGSP-V.01: "Norma Técnica de Salud en Telesalud". 2008.
3. Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico-UPGI. Hospital Hermilio Valdizán. Plan Operativo Anual 2018.
4. Ley N° 30421, Ley Marco de Telesalud. 2016.
5. RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 935-2018/MINSA, que aprobó el Documento Técnico: "Lineamientos de Política Sectorial en Salud Mental". 2018.
6. RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 356-2018/MINSA, que aprobó el Documento Técnico: "Plan nacional de fortalecimiento de servicios de salud mental comunitaria 2018 - 2021". 2018.
7. DECRETO LEGISLATIVO N° 1412, que aprobó la Ley de Gobierno Digital. 2018
8. RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 097-DG/HHV, que aprobó el Nombramiento del Equipo de Trabajo de TELESALUD en el hospital Hermilio Valdizán. 2018
9. Coordinador Responsable del Equipo de Trabajo de Telesalud. Informe Final de Actividades - Telesalud 2018 del hospital Hermilio Valdizán.
10. Organización Panamericana de la Salud, "Conversaciones sobre eSalud," Washington (DC), 2014.

  
Liliana Alva Arroyo  
PSIQUIATRIA  
CMP 60890 DNI 44395112

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL "HERMILIO VALDIZÁN"  
Dr. Juan Pérez Díaz Prado Murillo  
Jefe Departamento de Promoción  
de la Salud Mental  
C.M. 26383

### XIII. ANEXOS

#### ANEXO 1: INDICADORES TELESALUD HHV

**Indicador:** Cobertura

**Descripción:** Es el porcentaje de Regiones que cuentan con servicio de telemedicina en Rehabilitación, en relación a las 23 regiones que tiene el Perú, sin contar a Lima y Callao.

**Interpretación:** Mide el grado de avance en la implementación de una Red Nacional de TeleRehabilitación.

**Comentarios:** Se considera que una Región cuenta con servicio de Telemedicina en Rehabilitación, cuando está organizada y capacitada para acceder a las teleconsultas del INR.

$\frac{\text{Número de Regiones atendidas por telemedicina}}{\text{Número de Regiones por alcanzar en el país (10)}} \times 100$
--

**Periodicidad:** Semestral. Tipo de Indicador. Demográfico. Jurisdicción HHV , son 10 regiones.

**Indicador:** Cupos de atención disponible para teleconsultas de médicos especialistas

**Descripción:** Establece la oferta de consultas por telemedicina que se pueden atender en el servicio.

**Interpretación:** Es el número de atenciones posibles totales que el personal médico del servicio dispone para la atención de pacientes utilizando telemedicina.

**Comentarios:** Este indicador se puede medir el crecimiento de la oferta de consultas por telemedicina de los médicos especialistas y comparación con las atenciones reales.

$\frac{\text{Sumatoria en el Número de cupos de atención totales disponibles para teleconsulta por los médicos especialistas}}{\text{total de cupos de atención disponibles por los médicos especialistas del servicio.}} \times 100$
---

**Periodicidad:** Mensual. Tipo de Indicador. Demográfico.

**Indicador:** Falta de atención del servicio de teleconsulta por fallas técnicas

**Descripción:** Es el número de minutos que el programa no otorga servicios debido a algún inconveniente tecnológico o de operación.

**Interpretación:** El indicador debe estar lo más pequeño posible.

**Comentarios:** Es necesario contar con una bitácora de servicio. Este indicador puede derivarse hacia diversas fallas técnicas o de procedimiento, como fallas de los equipos de videoconferencia, o de la red de internet. Falta del médico especialista por razones de logística. Es complementario a la relación entre consultas realizadas/programadas.

$\frac{\text{Sumatoria de minutos que el programa no funciona debido a fallas técnicas}}{\text{Minutos totales de atención.}} \times 100$
---

**Periodicidad:** Mensual. Tipo de Indicador. Eficacia.

**Indicador: Teleconsultas realizadas**

**Descripción:** Consultas exitosas utilizando telemedicina para atender pacientes.

**Interpretación:** Determina la eficacia de la logística de programa.

**Comentarios:** Se considera consulta atendida por telemedicina cuando tiene consentimiento informado, formato de Teleconsulta debidamente llenado, incluyendo las recomendaciones del consultor.

De este indicador se pueden derivar los motivos de cancelación de consultas (humano, técnico, operación, administrativo, logística).

$\frac{\text{Número de Teleconsultas atendidas}}{\text{Número de Teleconsultas agendadas.}} \times 100$
---

Periodicidad: Mensual. Tipo de Indicador. Eficacia.

**Indicador: Traslados generados por telemedicina**

**Descripción:** Se refiere a la cantidad de traslados hospitalarios, posteriores a una teleconsulta, que se generan debido a complicaciones médicas.

**Interpretación:** Determina la cantidad de pacientes que son ingresados a un hospital derivados de una teleconsulta, nos indica un control sobre el número de traslados que se generan con teleconsultas y verificar la disminución de los mismos.

**Comentarios:** Indicador relacionado con traslados evitados, la teleconsulta en si misma puede considerarse un traslado no realizado, para medir la eficacia del programa este indicador debe de tener una tendencia a la baja.

$\frac{\text{Número de traslados de pacientes atendidos por Teleconsulta}}{\text{Número de pacientes atendidos con teleconsulta.}} \times 100$
--

Periodicidad: Mensual. Tipo de Indicador. Impacto.

**Indicador: Tiempo de espera promedio para atención por Teleconsulta**

**Descripción:** Se refiere al tiempo que transcurre desde que se solicita una cita hasta que se realiza.

**Interpretación:** Determinar el tiempo promedio que espera un paciente para ser atendido. Sirve para evaluar el tiempo que el paciente ahorra mediante teleconsultas con respecto a la referencia regular más el tiempo de atención normal. Es necesaria una comparación posterior.

$\frac{\text{Sumatoria de días transcurridos para cada paciente, desde que se agenda la cita hasta que se realiza.}}{\text{Número de pacientes atendidos con teleconsulta.}}$
---

Periodicidad: Mensual. Tipo de Indicador. Calidad.

**Indicador: Satisfacción de los Pacientes**

**Descripción:** Determina la satisfacción de los pacientes atendidos por telemedicina.

**Interpretación:** Determina la percepción del usuario después de utilizar servicios de telemedicina. Ayuda a mejorar la operación del programa.

**Comentarios:** Es necesario determinar encuesta de satisfacción sencilla con base a respuestas en escala de Likert. Puede ser usada también para los médicos.

**Fórmula:** 
$$\frac{\text{Número de pacientes satisfechos}}{\text{pacientes totales atendidos por telemedicina.}} \times 100$$

**Periodicidad:** Mensual. **Tipo de Indicador:** Calidad.

