

MODELO DE ATENCIÓN MÉDICA A DISTANCIA (AMD)

**SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SECTORIAL
Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA**

DIRECCIÓN GENERAL DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR SALUD



Modelo de Atención Médica a Distancia (AMD):

Secretaría de Salud

**Subsecretaría de Integración Sectorial y Coordinación de Servicios de
Atención Médica**

Dirección General de Modernización del Sector Salud, 2025.

Publicado por la Dirección General de Modernización del Sector Salud

Diseño editorial:

Yaretzi Guadalupe Salazar Luciano

D.R. Secretaría de Salud

Avenida Marina Nacional 60, Piso 11, Ala B, Col. Tacuba,
11400, Ciudad de México, 2025

Actualizado en junio de 2025

Secretaría de Salud, DGMoS

Hecho en México.

Se permite la reproducción total o parcial, sin fines comerciales, citando la fuente.

Sugerencia de cita:

Modelo de Atención Médica a Distancia [Recurso electrónico]. México: Secretaria de Salud,
Dirección de Modernización del Sector Salud; 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
.....	4
MODELO DE ATENCIÓN MÉDICA A DISTANCIA	5
SERVICIOS DE TELESALUD	5
RECURSOS HUMANOS	7
EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO Y MÉDICO	7
INFRAESTRUCTURA	8
CONSIDERACIONES ADICIONALES	8
ÁMBITOS DE IMPLEMENTACIÓN	10
CENTRO DE CONTACTO A DISTANCIA	10
ENTRE UNIDADES DE SALUD	10
ENTRE EL PERSONAL DE SALUD	10
CONCLUSIÓN	11
COLABORADORES	12
REFERENCIAS	13

INTRODUCCIÓN

La implementación de un modelo de Atención Médica a Distancia (AMD) centrado en el paciente responde a la necesidad de garantizar acceso equitativo, oportuno y de calidad a los servicios de salud. Prioriza la adaptabilidad y flexibilidad para responder a las necesidades específicas de los entornos y las instituciones que lo adopten. Al centrarse en el paciente, fomenta la personalización de la atención, mejora la continuidad del cuidado y optimiza recursos mediante la integración de tecnologías digitales. La AMD no solo amplía la cobertura, sino que también fortalece la prevención, la educación y el seguimiento, promoviendo sistemas de salud más resilientes y accesibles, capaces de adaptarse a desafíos como pandemias, inequidad en el acceso o limitaciones geográficas, garantizando una atención integral y sostenible.^{1, 2, 3}

De acuerdo con el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud la Dirección General de Modernización del Sector Salud (DGMoSS) tiene entre sus funciones:

“VII. Dirigir la elaboración de lineamientos, directrices y procesos aplicables a nivel nacional para incorporar y gestionar tecnologías en salud digital dentro del Sector Salud con el fin de favorecer el uso de las redes integradas de servicios de salud;

*VIII. Establecer estrategias y acciones para la incorporación de tecnologías en salud digital como apoyo a la toma de decisiones y desarrollo de proyectos de atención médica a distancia en las instituciones del sector salud;”*⁴

Conceptualizando la telesalud como:

“El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para ofrecer servicios de salud centrados en la persona; incluyendo orientación médica, atención médica, educación e investigación a distancia”

En este contexto, el Modelo de Atención Médica a Distancia se presenta como una estrategia clave para la modernización y fortalecimiento del sistema de salud, aprovechando las tecnologías de la información y comunicación para ampliar el acceso y la calidad de los servicios médicos.

MODELO DE ATENCIÓN MÉDICA A DISTANCIA

La Atención Médica a Distancia es el conjunto de servicios médicos que se proporcionan al individuo, con el fin de promover, proteger y restaurar su salud con el apoyo y uso de las tecnologías de información y comunicaciones.⁵

El Modelo de Atención Médica a Distancia cuenta con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las condiciones clínicas, tecnológicas y organizativas de cada institución, entidad federativa o región y con un enfoque centrado en la atención del paciente.⁶

El modelo de atención médica a distancia se estructura a partir de diversos componentes que abarcan desde los servicios de telesalud que se ofrecen remotamente, hasta el personal especializado, la tecnología necesaria y la infraestructura que soporta la comunicación y el manejo de la información. Así mismo, es importante considerar la implementación de lineamientos que rijan el proceso de atención médica, basado en una adecuada gobernanza y rectoría.

SERVICIOS DE TELESALUD

Como parte de los servicios existen 4 elementos centrales enfocados en el paciente que lo acompañaran en su atención médica:⁷

- **Promoción y prevención de la salud a distancia:** *La promoción y la prevención en salud permiten que las personas asuman un mayor control sobre su bienestar. Estas acciones comprenden diversas intervenciones sociales y ambientales orientadas a favorecer y proteger la salud, así como a mejorar la calidad de vida individual. Se enfocan en prevenir y abordar las causas fundamentales de los problemas de salud, y no solo en el tratamiento o la curación, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).*
- **Mentoría a distancia:** *La mentoría a distancia en el ámbito de la salud consiste en brindar acompañamiento y respaldo en el desempeño de tareas, centrado en el análisis de casos clínicos y la integración al equipo o institución correspondiente, utilizando para ello las tecnologías de la información y la comunicación.*
- **Educación a distancia:** *Es una modalidad de aprendizaje que facilita la creación y el intercambio de conocimientos entre varias personas sin que sea necesario que coincidan en tiempo ni lugar; es decir, permite que una persona acceda al conocimiento de otra desde cualquier ubicación y en cualquier momento, utilizando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).*
- **Coordinación de servicios a distancia:** *Es un proceso comunicativo mediante el cual se coordinan los recursos humanos y materiales de las instituciones de salud para ofrecer servicios, haciendo uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).*

Estos elementos pueden acompañarse de una amplia variedad de aplicaciones, por ejemplo:^{5,7}

- **Consulta médica a distancia:** Atención clínica directa al paciente mediante videollamada, llamada telefónica o mensajería, para diagnóstico, tratamiento o seguimiento.
- **Interpretación diagnóstica a distancia:** Revisión y análisis de estudios clínicos (radiografías, laboratorios, etc.) por parte de especialistas ubicados en otra unidad o región.
- **Asesoría médica a distancia:** Apoyo clínico entre profesionales de salud, orientado a la toma de decisiones en casos complejos o situaciones específicas.
- **Interconsulta médica a distancia:** Evaluación conjunta de un paciente entre distintos niveles de atención (por ejemplo, entre atención primaria y un hospital de especialidad), sin necesidad de traslado físico.
- **Pase de visita a distancia:** Participación remota de especialistas en las visitas clínicas hospitalarias, permitiendo la continuidad del cuidado en tiempo real.
- **Triage a distancia:** Valoración inicial del paciente de forma remota para determinar la prioridad de atención y la ruta asistencial más adecuada.
- **Seguimiento a distancia:** Supervisión periódica del estado de salud de un paciente posterior a una consulta, intervención o alta hospitalaria.
- **Monitoreo remoto:** Recolección y análisis continuo de signos vitales o parámetros clínicos a través de dispositivos conectados, útil especialmente en pacientes con enfermedades crónicas o en recuperación domiciliaria.

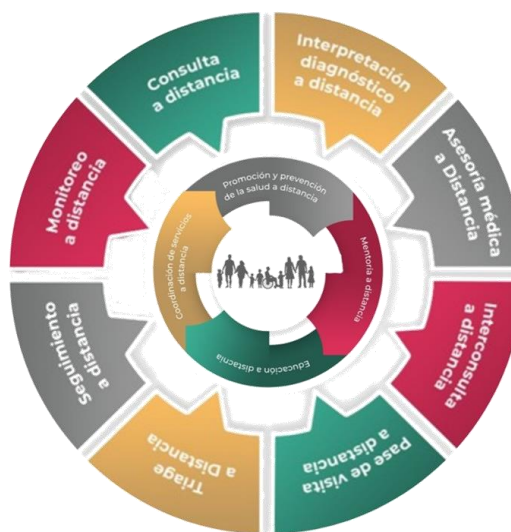


Ilustración 1 Fuente: Elaboración DGMoSS, 2025.

RECURSOS HUMANOS

Se puede contar con diferentes profesionales de la salud, dependiendo de las necesidades y recursos existentes; ya sea, médicos generales, especialistas, personal de enfermería, psicólogos, trabajadores sociales y técnicos en salud digital. El modelo establece relaciones emisor-receptor, donde el personal de primer nivel puede solicitar apoyo o interconsulta a especialistas, y donde los equipos multidisciplinarios colaboran para brindar una atención integral y coordinada.^{7, 8}

El espectro de colaboración en la atención médica mejora la experiencia y el cuidado del paciente.



Ilustración 2Fuente: Elaboración DGMoSS, 2025.

EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO Y MÉDICO

El Modelo de Atención Médica a Distancia ha sido concebido con el objetivo de incluir esquemas tecnológicos adaptables y flexibles. En cuanto al equipamiento tecnológico, las unidades de salud deben contar con elementos esenciales para garantizar la operación continua de la atención médica a distancia, puede incluir desde teléfonos fijos e inteligentes, tabletas electrónicas y equipos de cómputo portátiles y de escritorio, hasta estaciones y plataformas avanzadas de telemedicina, dispositivos de monitoreo remoto, cámaras digitales, sistemas de almacenamiento y transmisión de imágenes médicas, y software de gestión clínica.

La selección depende de la complejidad del servicio, el contexto y los recursos disponibles, asegurando siempre la protección de datos y la confidencialidad del paciente.^{7, 8, 9}



Ilustración 3Fuente: Elaboración DGMoss, 2025.

INFRAESTRUCTURA

La unidad de salud que aplique el modelo de atención médica a distancia debe disponer de espacios físicos adecuados que aseguren la funcionalidad operativa, privacidad y confort, así como el cumplimiento de la legislación aplicable vigente y los estándares establecidos. Dada la flexibilidad y adaptabilidad del modelo, su valor radica en que no depende de grandes inversiones en infraestructura física o tecnológica para operar y se puede aprovechar la infraestructura existente (consultorios, centros de salud, hospitales).

La implementación puede requerir la adecuación de espacios físicos, mobiliario para el personal de salud, conectividad a internet, sistemas de seguridad y privacidad, y soporte técnico para garantizar la operación continua y segura del modelo, considerar su escalabilidad, adaptándose a las necesidades del entorno, y compatible con estándares de interoperabilidad (ej., HL7, FHIR). La capacitación en el uso de estas tecnologías y el mantenimiento regular son esenciales para garantizar un servicio ininterrumpido.^{7, 8, 9}

CONSIDERACIONES ADICIONALES

La AMD debe establecer definiciones claras de los servicios de telemedicina, alineadas con normativas internacionales y locales de países latinoamericanos. Estas definiciones abarcan consultas, interconsultas, monitoreo y educación a distancia, asegurando que cumplan con estándares de calidad y equidad. Los lineamientos éticos son fundamentales, garantizando el consentimiento informado mediante procesos transparentes que expliquen riesgos, beneficios y derechos del paciente. La calidad de la atención médica se asegura mediante protocolos clínicos estandarizados, que incluyen:^{1, 2, 3, 8}

- **Criterios de inclusión/exclusión clínica:** Determinan qué pacientes son aptos para AMD, considerando factores como estabilidad clínica, acceso tecnológico y necesidad de atención presencial.
- **Protocolos clínicos y rutas de atención:** Establecen pasos para diagnóstico, tratamiento y seguimiento, adaptados a patologías específicas.
- **Procesos de referencia y contrarreferencia:** Facilitan la coordinación entre niveles de atención e interinstitucionales, asegurando continuidad en casos que requieran atención presencial.
- **Esquemas de seguimiento post-consulta:** Incluyen monitoreo remoto, recordatorios de citas y evaluación de resultados terapéuticos.

Estos procesos deben estar documentados, implementados y comunicados al personal mediante capacitaciones regulares.

La AMD también debe abordar la protección de datos, la responsabilidad profesional y la equidad en el acceso, alineadas a estrategias institucionales centradas en la persona. La gobernanza digital debe definir roles de actores internos (personal médico, administradores) y externos (proveedores tecnológicos, reguladores), asegurando colaboración efectiva. La gestión incluye la planificación de proyectos, asignación de recursos y monitoreo de indicadores. Las instituciones deben establecer presupuestos claros para infraestructura, capacitación y mantenimiento, garantizando la continuidad del servicio.

ÁMBITOS DE IMPLEMENTACIÓN

El Modelo de Atención Médica a Distancia se distingue por su alta adaptabilidad y operatividad en los distintos niveles del sistema de salud, permitiendo la prestación de servicios médicos sin necesidad de contacto físico entre el paciente y el profesional. Cabe señalar que los ámbitos de aplicación que se mencionan a continuación son enunciativos, pero no limitativos.^{5, 6, 10, 11, 12}

CENTRO DE CONTACTO A DISTANCIA

Uno de los principales ámbitos de aplicación está dirigido al personal de salud, quienes pueden recibir asesoría e interconsulta a través de un Centro de Contacto a Distancia integrado por médicos generales. Esto permite que el personal de salud, especialmente en zonas remotas o con recursos limitados, tenga apoyo clínico y administrativo, facilitando la resolución de dudas diagnósticas, la orientación en procedimientos y la toma de decisiones clínicas, lo que contribuye a brindar un acompañamiento entre profesionales de la salud.

Otro ámbito relevante se enfoca en la población de difícil acceso, quienes pueden recibir teleconsultas de médicos generales a través del mismo Centro de Contacto. De esta manera, el modelo garantiza el acceso a servicios médicos básicos, eliminando barreras geográficas y económicas. El Centro de Contacto actúa como primer punto de contacto, brindando orientación, diagnóstico inicial y, en caso necesario, referencia a servicios presenciales, promoviendo así la equidad y universalidad en la atención médica.

8

ENTRE UNIDADES DE SALUD

Asimismo, las unidades de primer nivel de atención pueden solicitar interconsultas con especialistas de segundo o tercer nivel mediante plataformas de telemedicina con el objetivo de brindar una atención directa al paciente. Esto optimiza los procesos de referencia y contrarreferencia, evitando traslados innecesarios de pacientes, agilizando la atención, mejorando la resolución de casos complejos y fortaleciendo la integración entre los diferentes niveles del sistema de salud.

ENTRE EL PERSONAL DE SALUD

El modelo contempla la asesoría al personal de salud por parte de médicos especialistas de unidades de segundo o tercer nivel, quienes brindan apoyo en tiempo real para la atención de casos complejos. Esta interacción directa permite una mejor toma de decisiones clínicas, fomenta la actualización de conocimientos y fortalece las capacidades del personal de salud, promoviendo la educación continua y la mejora de la calidad asistencial.

CONCLUSIÓN

El Modelo de Atención Médica a Distancia (AMD) representa un avance estratégico y necesario para la modernización del sistema de salud, respondiendo a los desafíos actuales de accesibilidad, equidad y calidad en la atención médica. Este modelo, centrado en el paciente, se fundamenta en la flexibilidad y adaptabilidad, permitiendo su implementación en diversos contextos institucionales, geográficos y tecnológicos, lo que facilita su adopción tanto en zonas urbanas como rurales, y en instituciones con diferentes niveles de recursos.

La AMD prioriza la personalización de la atención y la continuidad del cuidado, integrando tecnologías digitales que optimizan y mejoran la eficiencia de los servicios de atención. Al ampliar la cobertura, no solo se fortalece la prevención, la educación y el seguimiento de los pacientes, sino también se promueve la resiliencia de los sistemas de salud ante situaciones emergentes como pandemias, desastres naturales o limitaciones geográficas. De esta manera, la AMD contribuye a la universalización de la atención médica, reduciendo brechas en el acceso y garantizando una atención integral y oportuna.

COLABORADORES

Agradecemos la participación en la elaboración de este documento a:

Dr. José Enrique Pérez Olguín

Director General.

Lic. Yibran Alejandro Hernández Montoya

Director de Salud Digital.

Lic. Francisco Emmanuel Vázquez Repizo

Subdirector de Salud Digital.

Dra. María José Manzano Escalón

Jefa de Departamento de Evaluación de Intervenciones en Salud Digital.

Mtra. Diana Estefanía Broissin Alvarado

Jefa de Departamento de Salud Digital.

Lic. Brenda Beatriz Meza Romero

Jefa de Departamento de Gabinete de apoyo en Salud Digital.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. *Estrategia mundial sobre salud digital 2020–2025* [Internet]. Ginebra: OMS; 2021 [citado 2025 may 22]. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/344251/9789240027572-spa.pdf>
2. Secretaría de Salud. *Programa Sectorial de Salud 2020–2024* [Internet]. México: Gobierno de México; 2020 [citado 2025 may 22]. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/documentos/programa-sectorial-de-salud-2020-2024>
3. Organización Panamericana de la Salud. *La salud digital en las Américas: avances y desafíos en la transformación digital del sector salud* [Internet]. Washington, D.C.: OPS; 2021 [citado 2025 may 22]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53730/OPSEIHIS210004_spa.pdf
4. Diario Oficial de la Federación. *Decreto por el que se expide el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud* [Internet]. México: Diario Oficial de la Federación; 2025 feb 27 [citado 2025 may 22]. Disponible en: http://www.dgrh.salud.gob.mx/Normatividad/Reglamento_Interior_Secretaria_de_Salud.pdf
5. Secretaría de Salud. *Modelo de atención médica a distancia* [Internet]. México: Dirección General de Modernización del Sector Salud; 2019. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/dgmooss/documentos/modelo-de-atencion-medica-a-distancia?state=published>
6. Secretaría de Salud. *Guía para la planeación y elaboración de proyectos de Telesalud* [Internet]. México: Dirección General de Modernización del Sector Salud; 2021. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/688974/TS_Guiaplaneacion_y_elaboracion_de_proyectos_de_Telesalud_dic2021final.pdf
7. Secretaría de Salud. *Modelo de recursos para la planeación de unidades médicas con telemedicina* [Internet]. México: Secretaría de Salud; 2023. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/875585/Mod.de_Rec._par_la_planeacion_de_Unidades_con_Telemedicina_para_Publicacion.pdf
8. Secretaría de Salud. *Unidad de Contacto para la Atención a Distancia en Salud (UCADS): para fortalecer la atención continua de los servicios de salud de atención primaria* [Internet]. México: Dirección General de Modernización del Sector Salud; 2022 mar 18. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/dgmooss/documentos/unidad-de-contacto-para-la-atencion-a-distancia-en-salud-ucads>
9. Secretaría de Salud. *Propuesta técnica de equipamiento para un teleconsultorio* [Internet]. México: Dirección General de Modernización del Sector Salud; 2023. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/831906/Teleconsultorio_final.pdf
10. Secretaría de Salud. *Modelo de atención en salud a distancia por medio de un centro de contacto* [Internet]. México: Dirección General de Modernización del Sector Salud; 2018 jul 4. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/dgmooss/documentos/modelo-de-atencion-en-salud-a-distancia-por-medio-de-un-centro-de-contacto?state=published>

11. Secretaría de Salud. *Telesalud en el contexto de la APS-I MX: interconsulta a distancia* [Internet]. México: Secretaría de Salud; 2020. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/671065/TELESALUD-CONTEXTO-APS-I-MX_v5_11ago20.pdf
12. Secretaría de Salud. *Políticas para implementación de proyectos en Telesalud* [Internet]. México: Dirección General de Modernización del Sector Salud; 2018. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/dgmoSS/documentos/politicas-para-implementacion-de-proyectos-en-telesalud?state=published>

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1Fuente: Elaboración DGMoSS, 2025.	6
Ilustración 2Fuente: Elaboración DGMoSS, 2025.	7
Ilustración 3Fuente: Elaboración DGMoSS, 2025.	8



Gobierno de
México

Salud
Secretaría de Salud