

# MODELO DE MADUREZ DE SERVICIOS DE TELESALUD

Paulo Roberto de Lima Lopes<sup>1</sup>, Angélica Batista<sup>2</sup>, Ivan Torres Pisa<sup>3</sup>, Luiz Ary Messina<sup>1</sup>

1. Rede Nacional de Educação e Pesquisa – RNP

2. Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ

3. Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP

## Introducción

En 2024, el Ministerio de Salud lanzó el Programa SUS Digital e impulsa la telesalud en Brasil. Su éxito depende de la integración tecnológica y la madurez digital de los servicios, lo que mejora la experiencia y la continuidad de la atención. Este artículo presenta los resultados del proyecto «Expansión y Estandarización de Centros de Telesalud», desarrollado por el Departamento de Salud Digital e Innovación con RNP, Fiocruz y UNIFESP. El análisis de los centros técnico-científicos de telesalud en universidades evaluó sus niveles de madurez y, posteriormente, propuso un modelo nacional (TMSMM.br) para apoyar las políticas del SUS Digital y la calidad de los servicios de telesalud.

## Métodos

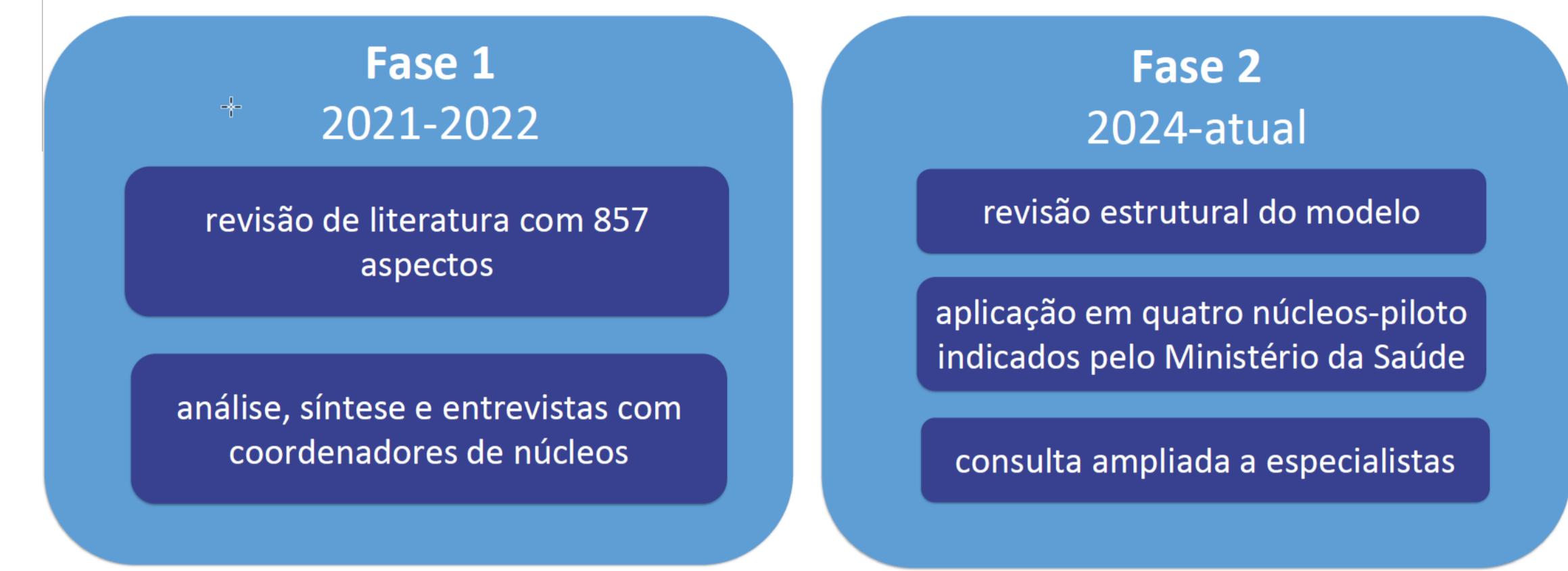
Los modelos de madurez estructuran los procesos de trabajo en etapas evolutivas, midiendo la efectividad y la capacidad organizacional. En Brasil, existe interés en adaptar estos modelos a los centros de telesalud, que apoyan al Sistema Único de Salud (SUS) mediante servicios como teleconsultas y telediagnóstico. Este estudio propuso el modelo TMSMM.br, siguiendo las etapas de revisión bibliográfica, análisis de datos de 19 centros, adaptación y validación del modelo, y creación de un programa de excelencia para guiar y capacitar a los centros existentes y futuros.

## Resultados

Se definieron doce temas y 35 aspectos esenciales para evaluar los centros de telesalud, segmentándolos por servicios, estructura, equipo y procesos. El diagnóstico reveló barreras, diferencias regionales y potencial de mejora de la telesalud en Brasil. La síntesis del modelo de madurez, estructurado como un cubo tridimensional que integra tres dimensiones (servicios, temas y madurez) y presenta ocho categorías de servicios, cinco dominios temáticos y cinco etapas de madurez, suma 340 indicadores y 200 calificadores, y se consolida como un método robusto para el monitoreo y la evaluación de los centros.

## Conclusión

El TMSMM.br propuesto representa un modelo teórico que puede contribuir directamente a la Estrategia de Salud Digital 2020-2028 y al Programa SUS Digital, promoviendo la estandarización y cualificación de los servicios de telesalud en Brasil y posiblemente en América Latina y el Caribe (ALC).



Tema	Tópicos
T1a. Configuración	[T1a.1] organigrama y carrera [T1a.2] Catálogo de servicios ofrecidos por el núcleo [T1a.3] Regulación y remisiones [T1a.4] adherencia al Plan Nacional de Salud y a las líneas de atención del SUS
T1b. Infraestructura y tecnología	[T1b.1] Estructura física [T1b.2] plataforma de telesalud [T1b.3] Sistemas de registro electrónico [T1b.4] Marco de la tecnología de almacenamiento [T1b.5] Soporte técnico
T1c. Protección y seguridad	[T1c.1] consentimiento del paciente/usuario [T1c.2] Seguridad Electrónica
T2a. Aceptabilidad y adecuación	[T2a.1] Participación del equipo/usuario [T2a.2] Cumplimiento normativo
T2B. Gestión financiera y presupuestaria	[T2b.1] Plan financiero con la institución anfitriona [T2b.2] Costos básicos directos [T2b.3] Resultado económico
T2c. Aspectos éticos y legales	[T2c.1] Seguridad de las personas y protección de datos
T3a. Recursos humanos del centro	[T3a.1] Composición del equipo [T3a.2] Capacitación del equipo [T3a.3] Calificación del equipo
T3b. Capacitación del usuario	[T3b.1] Educación permanente de los usuarios [T3b.2] formación de los profesionales solicitantes
T4a. Procesos y actividades	[T4a.1] Diagrama de flujo y protocolos clínicos [T4a.2] Consentimiento informado [T4a.3] Fallos e incidentes
T4b. Seguimiento y evaluación	[T4b.1] Estrategias para las actividades de vigilancia [T4b.2] Evaluación de la producción por categorías [T4b.3] encuesta de satisfacción [T4b.4] Identificación de dificultades y barreras
T5a. Ciudadanía y desarrollo sostenible	[T5a.1] Ciudadanía [T5a.2] Sostenibilidad [T5a.3] Fuentes de financiación
T5b. Red, innovación e investigación	[T5b.1] educación e investigación [T5b.2] participación en la RNDS/EDS [T5b.3] Vigilancia de la salud

