

# APÉNDICE

## Especificación Técnica para la Campaña Torre de Control Telemedicina a través del Centro de Contacto IMSS

### I. Objetivo

Definir los requerimientos técnicos para la comunicación entre el CCIMSS (Torre de Control) y las estaciones de Telemedicina, para dar continuidad al servicio.

### II. Descripción del Proceso

El proveedor deberá desarrollar las actividades para comunicar la aplicación de agendamiento de Telemedicina (LUMED) que utilizará la Torre de Control para atender a las unidades médicas que conforman la red de Telemedicina y que agenden citas de Telepresencia a través del sistema institucional Expediente Clínico Electrónico ECE, en estricto apego a las reglas de negocio establecidas para la programación de citas en la aplicación de agendamiento de Telemedicina y como primer nivel de soporte de las estaciones.

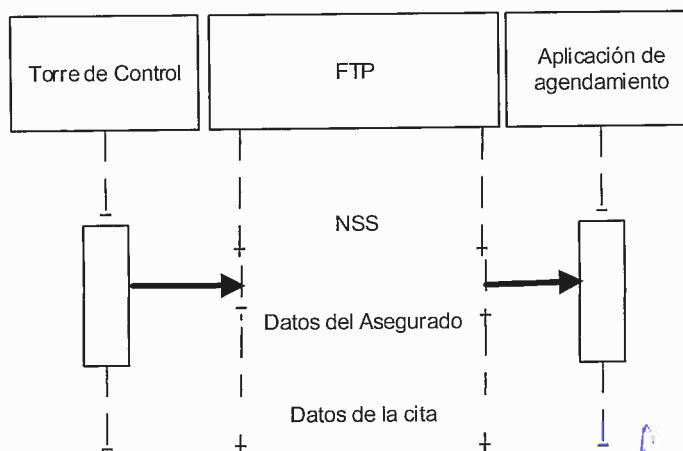
La comunicación a desarrollar involucra, de manera enunciativa más no limitativa, algunos de los siguientes escenarios:

- 1) Obtención de información de la cita.
- 2) Programación de citas.
- 3) Gestión de citas.
- 4) Cancelación de citas.
- 5) Atención a reportes.

Los siguientes diagramas describen la comunicación general requerida entre la Torre de Control y los servicios y/o aplicaciones que intervienen en el servicio de Telemedicina, para cada uno de los escenarios involucrados:

#### 1) Obtención de Información de la cita:

Dentro del aplicativo de agendamiento de la Torre de Control, se deberán capturar los datos necesarios de la cita agendada para obtener una cita de Telemedicina. Esta información será entregada a la Torre de Control a través de un Canal FTP, el cual a su vez, deberá ser consultado y atendido diariamente por la Torre de Control (CCIMSS):



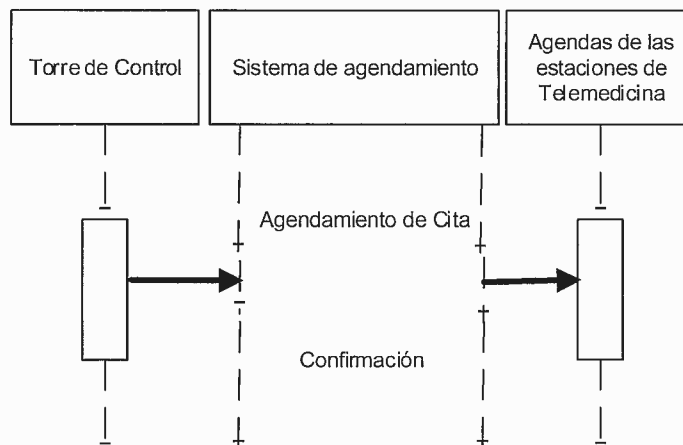
## APÉNDICE

### Especificación Técnica para la Campaña Torre de Control Telemedicina a través del Centro de Contacto IMSS

#### 2) Programación de Citas:

Con base en el resultado del punto anterior, y en la información de la cita, dentro del aplicativo de agendamiento de la Torre de Control (CCIMSS) se podrá capturar un horario de cita en el sistema de agendamiento de Telemedicina, que debe coincidir con la información contenida en el sistema ECE y que fue compartida a la Torre de Control (CCIMSS) mediante FTP.

De esta manera, la agenda de las estaciones de Telemedicina quedará confirmada y lista para la sesión de Telepresencia:



#### 3) Gestión de Citas:

En los casos que una unidad médica requiera de manera prioritaria que se le busque un espacio para una cita de Telemedicina (que puede implicar la gestión de cancelación o reprogramación de otras citas), la Torre de Control (CCIMSS) deberá gestionar con ambas unidades (tratante y referencia) la resolución de conflictos de agenda y horarios.

#### 4) Cancelación de Citas:

En los casos en que las unidades médicas que conforman la red de Telemedicina soliciten alguna cancelación de cita, la Torre de Control (CCIMSS) ejecutará la instrucción en su sistema de agendamiento, capturando la información referente a la cita que se cancela (datos del Derechohabiente, información general de la cita).

#### 5) Atención a reportes:

La Torre de Control (CCIMSS) deberá capturar los datos necesarios del reporte recibido dentro del Módulo de Telemedicina y que forma parte del aplicativo institucional Remedy, lo anterior para generar un ticket de atención, y dará seguimiento y atención a través del aplicativo. Asimismo los

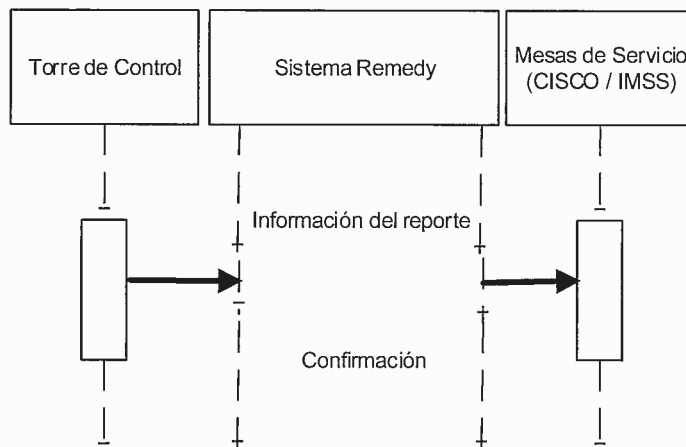
## APÉNDICE

### Especificación Técnica para la Campaña Torre de Control Telemedicina a través del Centro de Contacto IMSS

reportes recibidos serán derivados a la Mesa de Servicios de CISCO a través del teléfono asignado a éste fin, proporcionando la misma información ingresada en Remedy.

Una vez asignado el reporte, la Torre de Control dará el seguimiento desde la asignación y hasta la notificación de resolución del mismo.

De igual forma, dará seguimiento a los reportes recibidos por la Torre de Control y que fueron remitidos a la Mesa de Servicios Tecnológicos para su atención y que están relacionados con problemas en la unidad médica relacionados a fallas de electricidad, seguridad física, iluminación, equipamiento y cualquier otro que afecte o influya en la operación de Telemedicina:



### III. Reglas de Negocio

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña Torre de Control Telemedicina, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo a las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del proveedor y del Instituto, durante la vigencia del contrato.

- 1.- La Torre de Control únicamente podrá programar citas de acuerdo a la información contenida en el archivo depositado en FTP y por los usuarios vigentes de las estaciones de Telemedicina.
- 2.- La Torre de Control únicamente podrá programar citas en los sitios contemplados en el proyecto.
- 3.- Las citas para el servicio de Telemedicina, se programarán en el consultorio y turno en que se haya solicitado.
- 4.- En los casos donde el horario regional de los sitios programados no coincida, la Torre de Control deberá agendar con base al horario local de la unidad médica tratante.
- 5.- La Torre de Control deberá limitar la oferta de citas: por día, consultorio y turno. Dicho valor deberá de ser un parámetro que establecerá cada Unidad Médica.

## APÉNDICE

### Especificación Técnica para la Campaña Torre de Control Telemedicina a través del Centro de Contacto IMSS

6.- La Torre de Control deberá apegarse a los horarios (09:00 - 18:00 horas horario del centro) e intervalos regulares de atención definidos por la Unidades Médicas para la atención de Telemedicina.

7.- La Torre de Control deberá consultar diariamente los archivos contenidos en el FTP durante la primera hora de su jornada, todas las citas deberán quedar agendadas al día hábil siguiente en que reciba dicho documento.

8.-No será posible la programación de citas a través de la Torre Control, para los días que estén marcados como festivos para el Instituto, así como para horarios bloqueados en las Agendas de Citas de las Unidades Médicas.

#### IV. Consideraciones

Para facilitar la implementación de la comunicación descrita en el presente Apéndice, el Instituto designará personal para llevar a cabo reuniones con el personal que sea designado por el proveedor, mediante las cuales se comuniquen y revisen las reglas de negocio existentes para la programación de citas de Telemedicina en el Instituto, así como las especificaciones técnicas detalladas para la comunicación con los servicios y/o aplicativos.

#### V. Requerimientos Adicionales

El proveedor Torre de Control (CCIMSS) deberá:

- 1) Asignar el número telefónico actual para Telemedicina.
- 2) Asignar una cuenta de correo electrónico.
- 3) Considerar la siguiente tecnología empleada para los aplicativos y puntos de comunicación:
  - Navegador Mozilla FireFox.
  - Antivirus.
- 4) Definir el personal encargado del cumplimiento de éste Apéndice para efectos de comunicación desarrollo, pruebas y aceptación por parte del Instituto.
- 5) Antes del primer día de inicio de operaciones, el proveedor deberá obtener la aceptación del Instituto a efecto de garantizar la operatividad descrita en el presente documento, para lo cual llevará a cabo las pruebas de comunicación, funcionalidad y volumen, que establezca el Instituto.
- 6) Contar con infraestructura descrita en el Anexo Técnico a efecto de implementar lo necesario para la operación de los agentes PS-I en el sitio designado por el Instituto.
- 7) Capacidad para desarrollar otros componentes en sus aplicativos para hacer más robusto el servicio de Telemedicina así como habilitar nuevas funcionalidades que establezca el Instituto.

**APÉNDICE**  
**Especificación Técnica para la Campaña Torre de Control Telemedicina a través del Centro de Contacto IMSS**

- 8) Al inicio de operaciones el proveedor del servicio CCIMSS proporcionará un agente PS-I para el servicio de Telemedicina Torre de Control, pudiendo el Instituto incrementar la plantilla de agentes de atención durante la vigencia del contrato.
- 9) El Proveedor debe incluir adicional a la herramienta del Centro de Contacto, el software descrito en el Anexo Técnico dedicado al reporte, administración, monitoreo del servicio, para registrar durante la vigencia del contrato la estadística de las llamadas atendidas por los agentes PS-I, el cual deberá incluir una opción para reportes en tiempo real generados por y para la Campaña Torre de Control Telemedicina, asimismo, durante la vigencia del contrato el área requirente y administradora del contrato podrá solicitar los reportes de operación que considere necesarios.
- 10) Los reportes y su frecuencia de entrega al área requirente de la Campaña Guarderías se enuncian a continuación, la metodología, tipo de formato y entrega físicas, se describen en el Anexo Técnico.



**Transparencia y Protección de datos personales**

Toda información vinculada con esta Campaña es considerada confidencial y será tratada y protegida conforme a la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales, de acuerdo a lo estipulado en el Anexo Técnico

Por lo anterior, el Proveedor deberá suprimir de cualquiera de sus bases o registros electrónicos o escritos los datos personales y/o cualquier información que el Instituto haya entregado o se haya generado como resultado operativo de la campaña descrita en el presente apéndice, una vez cumplida la relación contractual entre las partes o finalizada la campaña.

El Proveedor deberá aplicar los procedimientos de borrado seguro en los equipos de cómputo y dispositivos utilizados para procesar y almacenar dicha información señalados en el Anexo Técnico.

Firman al calce las áreas responsables:

Área Requirente/Campaña	Nombre y cargo del Administrador de la campaña	Firma
Dirección de Prestaciones Médicas	Dr. Héctor Galvan Oseguera Titular de la División de Apoyo a la Gestión	
Unidad de Atención Médica	Dra. Guadalupe Aparicio Gómez	
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad	Coordinadora de Programas	