GOBIERNO DE MÉXICO

CSG
CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL

Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica

Secretaría Técnica

SiNaCEAM
Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica

Disposiciones generales para la reactivación del proceso de evaluación 2021

Junio de 2021

Contenido

Justificación general 3
Objetivo de las disposiciones 2021 5
Marco jurídico 6
Reactivación del proceso de evaluación del Consejo de Salubridad General con fines de certificación de la implementación del Modelo de Seguridad del Paciente. 7
Tipos de evaluación 10
Disposiciones generales para la evaluación 10
Requisitos para evaluación remota 11
- Establecimientos de Atención Médica 11
- Evaluadores 14
- Proceso de evaluación 14

Anexos 16
- Anexo 1. Mecanismos de transparencia del proceso de certificación 16
- Anexo 2. Glosario 17
- Anexo 3. Requisitos tecnológicos mínimos que cubrir por los EAM para la evaluación remota o híbrida 19
- Anexo 4. Imágenes de referencia para evaluaciones remotas. 20

Disposiciones generales para la reactivación del proceso de evaluación 2021

Justificación general

La actual pandemia por COVID-19 ha cambiado el contexto en el que los seres humanos desarrollamos actividades económicas y sociales, afectando de manera específica, la vida de los pacientes y los profesionales de la salud que cotidianamente se desarrolla en los establecimientos de atención médica (EAM).

En el marco del Subsistema de Certificación, componente del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (SiNaCEAM) que establece los procesos y procedimientos que los EAM deben observar para lograr y mantener la certificación del Consejo de Salubridad General (CSG), la fase de evaluación fue afectada por la situación prevaleciente en México y el mundo, debido a la atención de la emergencia sanitaria por la enfermedad COVID-19 provocada por el virus SARS-CoV-2 declarada en México a finales del mes de marzo del año 2020[1] y cuyo impacto tuvo efecto en el aplazamiento de la programación de visitas de evaluación a los EAM inscritos en el SiNaCEAM, en concordancia con la Jornada Nacional de Sana Distancia, comunicado por medio del portal del Consejo de Salubridad General (CSG), el 23 de marzo de 2020.

Aviso publicado el 23 de marzo de 2020 en el portal del CSG en el que se comunica el aplazamiento de evaluaciones a EAM

Específicamente, el CSG publicó un ACUERDO en el que se señalaron días inhábiles del 26 de marzo al 19 de abril de 2020, para efectos de la realización de trámites administrativos[2], plazo que fue ampliado mediante dos

[1] Consejo de Salubridad General. ACUERDO por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19). D.O.F. 30 de marzo de 2020. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590745&fecha=30%2F03%2F2020

[2] Consejo de Salubridad General ACUERDO por el que el Consejo de Salubridad General señala los días inhábiles del 26 de marzo al 19 de abril de 2020, para efectos de la realización de trámites administrativos.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590578&fecha=26/03/2020

ACUERDOS, [3] [4] hasta que el 29 de septiembre de 2020 el CSG publica un ACUERDO, con el que reanudó actividades para efectos de la realización de trámites administrativos[5].

Lo anterior, no sólo replanteó la agenda de evaluación 2020 (cuyo principal objetivo era eliminar el rezago en la realización de procesos de evaluación) hacia el año 2021 sino que obligó a establecer y afinar metodologías y herramientas adecuadas que determinen el grado de implementación del Modelo de Seguridad del Paciente (MSP) con fines de certificación contribuyendo, al mismo tiempo, a la reducción de la movilidad y el número de contagios por COVID-19, además de generar condiciones que favorezcan e incentiven a los EAM a dar continuidad a los procesos de evaluación en un entorno complejo y que a su vez mantenga la salud y la seguridad de los pacientes y personal de los EAM así como de los evaluadores del CSG.

Es por ello que en junio de 2020 el CSG emitió el **replanteamiento de las actividades de Certificación de Establecimientos de Atención Médica en México, en el contexto de la pandemia de COVID-19** con base en los Lineamientos técnicos de seguridad sanitaria en el entorno laboral[6], tomando en cuenta que las actividades de evaluación serían acordes a tres etapas establecidas[7] y considerando que para la planeación y realización de las actividades, aplicará el "Sistema de Alerta Sanitaria"[8] derivado del comportamiento y consecuencias de la circulación del virus SARS-CoV2 a nivel estatal.

Entre las acciones emprendidas, en la 1ª Sesión Ordinaria (16 de junio del 2020) la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica (CCEAM) aprobó la modificación a la estructura del SiNaCEAM, conformada ahora por cuatro Subsistemas, que son: Vinculación, Desarrollo, Certificación e Investigación. Cada subsistema prevé, para el desarrollo de sus funciones, la creación y operación de un Comité, integrado con personas de probado conocimiento sobre el proceso de certificación de establecimientos de atención médica en lo general y con trayectoria, interés y experiencia en la temática específica del Comité al que pertenezca, lo que los convierte en cuerpos colegiados para la generación de propuestas de estructuración, operación y mejora de las acciones de certificación de EAM con fundamento en la función consultiva que en su carácter de autoridad sanitaria, tiene el CSG[9].

La instalación de los Comités fue realizada el 16 de julio de 2020 por el Dr. José Ignacio Santos Preciado, Secretario del Consejo de Salubridad General y Presidente de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica. A partir de ese momento, se iniciaron las acciones de selección, convocatoria y conformación de la participación de los representantes de las instituciones del Sistema Nacional de Salud para iniciar la operación del

[3] Consejo de Salubridad General. ACUERDO por el que se señalan días inhábiles para efectos de la realización de trámites administrativos a cargo del Consejo de Salubridad General. D.O.F. 21 de abril de 2020.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5591976&fecha=21/04/2020
[4] Consejo de Salubridad General. ACUERDO por el que se modifica el similar por el que se señalan días inhábiles para efectos de la realización de trámites administrativos a cargo del Consejo de Salubridad General, publicado el 21 de abril de 2020.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594143&fecha=29/05/2020
[5] Consejo de Salubridad General. ACUERDO por el que el Consejo de Salubridad General reanuda actividades para efectos de la realización de trámites administrativos. D.O.F. 29 de septiembre de 2020.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5601404&fecha=29/09/2020
[6] Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Lineamientos técnicos de seguridad sanitaria en el entorno laboral https://www.gob.mx/stps/documentos/lineamientos-tecnicos-de-seguridad-sanitaria-en-el-entorno-laboral
[7] 1ª Etapa: con inicio el 18 de mayo que comprende los Municipios de la Esperanza;
2ª Etapa 18 al 31 de mayo, preparación para la reapertura;
3ª Etapa a partir del 1 de junio de 2020, inicio de la reapertura socio-económica.
[8] Covid-19 México. https://datos.covid-19.conacyt.mx/
[9] Artículo 1 del Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General.
http://www.csg.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/Reglamento_Interior_del_CSG-2013.pdf

Comité de Certificación el 29 de enero de 2021 a través de la conformación de cuatro **grupos técnicos** orientados a:

1. Reactivar los procesos de evaluación atendiendo a las prioridades del rezago en el contexto de COVID-19.
2. Actualizar estándares para conformar el catálogo nacional de estándares de calidad en la atención a la salud.
3. Implementar la certificación por niveles de madurez del modelo de calidad en la atención a la salud.
4. Desarrollar el sistema nacional de información en calidad de la atención a la salud.

Específicamente, el trabajo de los grupos técnicos de reactivación de procesos de evaluación y del sistema nacional de información en calidad de la atención a la salud tiene como resultado la emisión de estas disposiciones 2021[10] presentadas a la CCEAM para su autorización y que tienen como propósito, guiar las acciones de los equipos de evaluación y de los EAM programados en la Agenda de Evaluación 2021 del MSP en la que destacan como prioridades:

1. La implementación de la estrategia "cero rezago" que busca evaluar todos los EAM inscritos en el proceso de certificación antes de la declaratoria de emergencia sanitaria.
2. Evaluar en primer lugar a las unidades de hemodiálisis por la importancia en la atención a la enfermedad renal crónica.
3. Privilegiar la evaluación de manera remota mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación para reducir los riegos de contagio por COVID-19 en el marco las disposiciones de seguridad sanitaria en el entorno laboral.
4. Implementar sistemas en línea que permitan dar continuidad a una cultura de calidad en la atención a la salud y generar conocimiento de interés nacional del estado que guarda esta calidad en México a partir de las etapas del proceso de certificación.

Objetivo de las disposiciones 2021

Reactivar el proceso de evaluación de certificación de manera segura, ordenada y gradual para mejorar la calidad y seguridad de la atención en los establecimientos de atención médica.

[10] Estas disposiciones fueron aprobadas por la CCEAM en su Primera Sesión Ordinaria de 2021 mediante **ACUERDO *CCEAM 203/01.07.2021/1SO***. *La Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica, con fundamento en el Artículo 5, inciso b) y Artículo 12, de su Reglamento Interior, aprueba las Disposiciones generales para la reactivación del proceso de evaluación 2021, presentadas en la Primera Sesión Ordinaria del 2021, celebrada el día 1 de julio del 2021.*

Marco jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley General de Archivos
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
- Ley del Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica.
- Ley de Infraestructura de la Calidad.
- Código Federal de Procedimientos Civiles
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
- Reglamento Interior del Consejo de Salubridad General
- Reglamento Interior de la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica.
- Reglamento Interno del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de la Disposición de Órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Trasplantes.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.
- Acuerdo para el desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica.
- Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias.
- Acuerdo CSG en el que señala los días inhábiles del 26 de marzo al 19 de ABRIL de 2020, para efectos de la realización de trámites administrativos.
- ACUERDO por el que se modifica el similar por el que se señalan días inhábiles para efectos de la realización de trámites administrativos a cargo del Consejo de Salubridad General.
- ACUERDO por el que se modifica el similar por el que se señalan días inhábiles para efectos de la realización de trámites administrativos a cargo del Consejo de Salubridad General, publicado el 21 de abril de 2020.
- ACUERDO por el que se establece como obligatorio, a partir del 1 de enero de 2012, el requisito de certificación del Consejo de Salubridad General a los servicios médicos hospitalarios y de hemodiálisis privados, que celebren contratos de prestación de servicios con las dependencias y entidades de las administraciones públicas de los gobiernos federal, estatales, del Distrito Federal y municipales.
- ACUERDO por el que se adiciona un artículo Noveno al similar por el que se establece como obligatorio, a partir del 1 de enero de 2012, el requisito de certificación del Consejo de Salubridad General a los servicios médicos hospitalarios y de hemodiálisis privados, que celebren contratos de prestación de servicios con las dependencias y entidades de las administraciones públicas de los gobiernos federal, estatales, del Distrito Federal y municipales, publicado el 29 de diciembre de 2011.
- Normas Oficiales Mexicanas.
- Lineamientos técnicos de seguridad sanitaria en el entorno laboral.

Reactivación del proceso de evaluación del Consejo de Salubridad General con fines de certificación de la implementación del Modelo de Seguridad del Paciente.

El CSG a través del Secretariado Técnico de la CCEAM ha determinado que el retorno a los procesos de evaluación deberá ser escalonado, ordenado, cauto y cuidando a las personas que por su condición individual tengan mayor riesgo; así como previendo evitar picos epidémicos o rebrotes en zonas del país que ya los tuvieron.

En la reactivación de los procesos de evaluación presencial, se mantendrá la reducción de la movilidad buscando que los equipos de evaluación sean determinados no sólo por sus competencias sino por la menor distancia y número de conexiones que se ocupen para su desplazamiento de sus lugares de origen hacia el EAM a evaluar, garantizando en todo momento, las condiciones sanitarias para el sano retorno del equipo evaluador así como las correspondientes para que durante la evaluación el EAM, sus pacientes y personal no se vean afectados.

En este orden de ideas, será indispensable observar el Sistema de Semáforo de Riesgo Epidemiológico, que se muestra en la tabla siguiente, donde se refieren las actividades permitidas a partir del 1° de junio de 2020.

Sistema de Semáforo de Riesgo Epidemiológico

Región	Actividad	Descripción de las actividades
Rojo	Escuelas	Suspendidas
	Espacio público	Suspendidas
	Actividades económicas **SOLO ESENCIALES**	Solo las actividades laborales consideradas esenciales
Naranja	Escuelas	Suspendidas
	Espacio público	Aforo reducido en las actividades del espacio público en lugares abiertos. En lugares cerrados suspendidas
	Actividades económicas Generales	Actividades laborales consideradas esenciales y las actividades no esenciales con una operación reducida
Amarillo	Escuelas	Suspendidas
	Espacio público	Aforo permitido en las actividades del espacio público en lugares abiertos y en lugares cerrados con restricciones
	Actividades económicas generales	Todas las actividades laborales
Verde	Escuelas	Sin restricciones
	Espacio público	
	Actividades económicas generales	

Fuente: **ACUERDO** por el que se modifica el diverso por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias. Publicado el 15 de mayo 2020. Disponible en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5593411&fecha=15/05/2020

La “estrategia cero rezago” tiene como objetivo recuperar el total del rezago que se tiene en establecimientos por evaluar y dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interior de la CCEAM, atendiendo a los plazos definidos para la evaluación de EAM y representa el hilo conductor para la reprogramación de la agenda de evaluación 2020 en el año 2021 en la cual no puede dejar de incluirse el factor relacionado con la prevención y control de infecciones.

En febrero de 2021, se registró a nivel regional y de país, que el personal de salud es uno de los grupos de población con mayor riesgo de infección por el virus causante de la COVID-19[11] lo que representa una alerta en materia de prevención y control de infecciones.

Por otro lado, con base a la Organización Panamericana de la Salud[12], desde la caracterización genómica inicial del SARS-CoV-2, el virus ha evolucionado en diferentes grupos genéticos, siendo la ocurrencia de mutaciones un evento natural y esperado dentro del proceso de evolución del virus, destacando:

- Mutación, que se refiere a cualquier cambio en el genoma del virus.
- Algunas mutaciones específicas definen los grupos genéticos virales que circulan actualmente en todo el mundo.
- En general, un virus mutado se considera variante del virus original.
- Existen diferentes tipos de mutaciones. Las variantes pueden diferir en una o más de ellas.
- Aunque la mayoría de las mutaciones no tiene ningún impacto, **algunas pueden resultar en que el virus sea más transmisible, o facilitar que el virus se escape de la respuesta inmune**.
- En la comunidad, **cuanto más elevado es el nivel de transmisión, mayor es la probabilidad de que ocurran mutaciones en el virus**.
- Cuando estas variantes tienen un **potencial impacto o riesgo** para la salud pública, se consideran **variantes de preocupación**.

Es en este contexto, que la reactivación del proceso de evaluación de los EAM programados en la agenda de evaluación 2021, considera que la evaluación presencial debe ser planteada como la última alternativa para determinar la calidad de la atención a la salud, pero que es indispensable su evaluación, por lo que se perfilan dos nuevas modalidades definidas como híbrida y remota que representan alternativas viables para la evaluación con fines de certificación ante un escenario global en el que se presentan: vacunación segmentada, vencimiento del tiempo de inmunidad por vacunación, la eventual presencia de una nueva ola de contagios y el impacto por las variantes del COVID-19.

Con base en lo anterior, se efectuaron ejercicios de evaluación remota en 9 EAM (4 privados y 5 públicos) con la participación de los integrantes de los grupos técnicos de reactivación de procesos de evaluación y del sistema nacional de información en calidad en la atención a la salud.

Los ejercicios plantearon entre sus objetivos definir metodologías para realizar las evaluaciones remotas, poner a prueba las habilidades tecnológicas del personal de los EAM y de los evaluadores, validar la plataforma de comunicación a utilizar en términos de costo-efectividad y costo-beneficio, migrar las herramientas tecnológicas desarrolladas por el CSG utilizadas para la actualización de datos y evaluación de EAM a una plataforma en línea que muestra los resultados del proceso en tiempo real con mayor capacidad de servicio, automatización y seguridad lo que optimiza el tiempo de procesamiento de resultados y propuesta de dictamen, reduciendo la movilidad de personas y la duración de los procesos de evaluación enfocando más tiempo al análisis de la información disponible con lo que se favorece la transparencia del proceso.

[11] COVID-19. Respuesta de la OPS/OMS. 22 de febrero del 2021. Informe No 45 https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/53384/COVID-19SitRep45_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

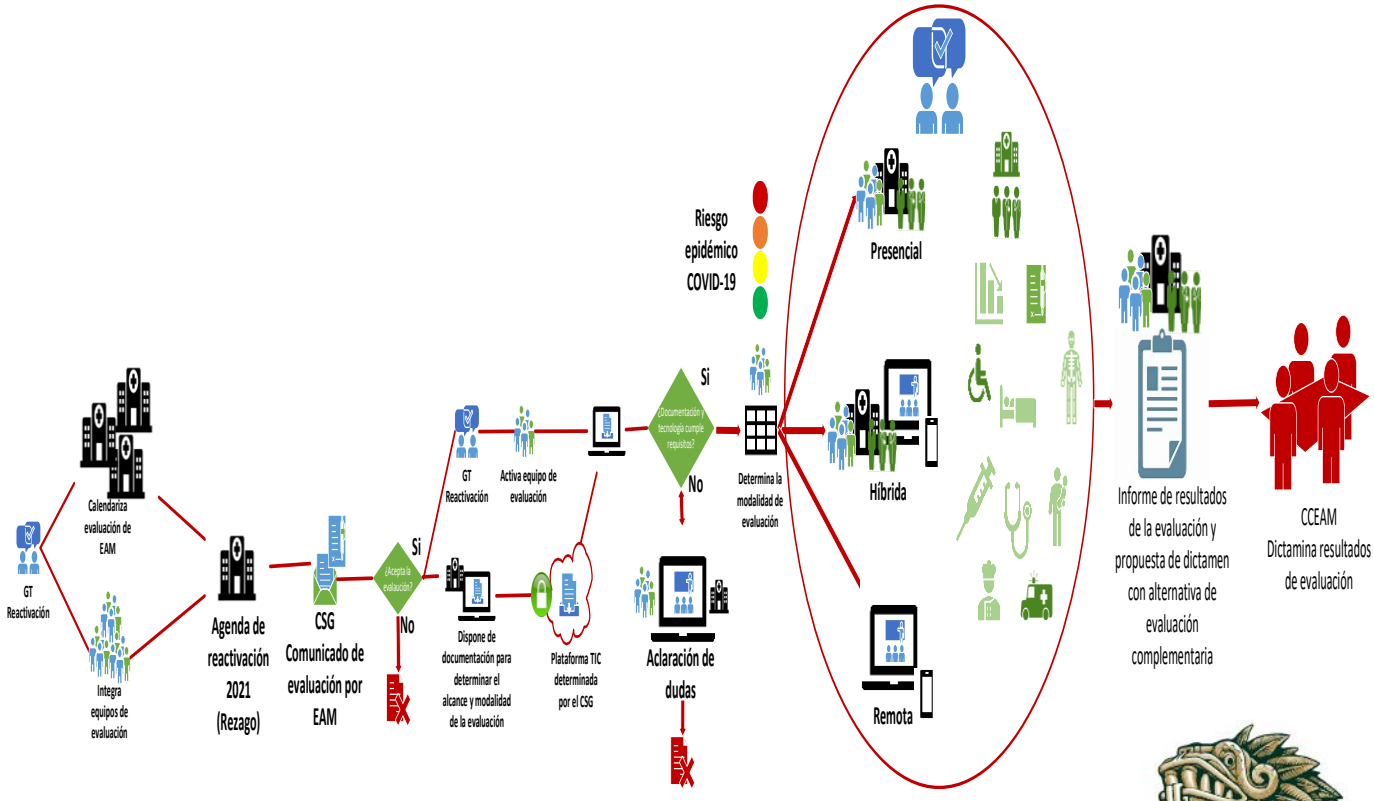
[12] Organización Panamericana de la Salud. Variantes de SARS-CoV-2 en las Américas. https://www.paho.org/es/temas/influenza/red-regional-vigilancia-genomica-covid-19

Es importante destacar que se ha demostrado que se pueden efectuar evaluaciones simultáneas coordinadas por el CSG en al menos tres diferentes EAM. Este número puede verse incrementado en función de la coordinación entre los grupos técnicos del Comité de Certificación, la capacitación del padrón de evaluadores, el incremento del padrón de evaluadores y el trabajo colaborativo de los integrantes de la CCEAM, así como la mejora de los procesos administrativos, tecnológicos y operativos.

Como resultado de la práctica de estos ejercicios se ha encontrado, que la metodología de evaluación utilizada antes de la emergencia sanitaria por COVID-19, implica tiempos de traslado y costos inherentes al trabajo del equipo evaluador que eran cubiertos por el EAM, lo que limita la participación de los EAM del sector público y de aquellos del sector privado con menor disponibilidad de recursos pero que están interesados en evidenciar que prestan servicios de salud con calidad. Con la metodología actual, no sólo se reduce el riesgo de contagio por COVID-19 (motivación inicial de la incorporación de la modalidad de evaluación remota) sino que se ven reducidos también los costos de hospedaje, traslado y alimentación haciendo los procesos de evaluación más accesibles lo que incentiva la participación de todo el Sistema Nacional de Salud.

De acuerdo con el análisis de los ejercicios de evaluación, se identifican áreas de oportunidad en cuanto a la capacidad operativa del CSG para incrementar el testimonio de la calidad de la atención a la salud en México. Sin duda, en este mapeo se hace evidente la necesidad de buscar alternativas de participación que incrementen no sólo la cultura de calidad sino el número de EAM que logren cubrir las expectativas del MSP. En este proceso para 2021, se ha hecho evidente la necesidad del trabajo colaborativo adicional y constante para realizar las evaluaciones ante un proceso limitado y expuesto a condiciones emergentes.

Mapeo general de la reactivación del proceso de evaluación 2021



Tipos de evaluación

- **Evaluación presencial:** Son las que se llevan a cabo en un EAM con la presencia física del equipo evaluador designado por el CSG, de acuerdo con el contexto y tipo de cada establecimiento. Estas evaluaciones se realizan con las características que prevalecían antes de la declaración de emergencia sanitaria considerando que se requiere, además de la competencia de los evaluadores, de las medidas de protección que provee el EAM para evitar el contagio por COVID-19 durante el proceso de evaluación.

  En caso de que el EAM se dictamine como certificado, la vigencia del certificado no podrá ser mayor a los tres años.

- **Evaluación remota:** Son aquellas que se llevan a cabo por parte de los evaluadores desde una ubicación distinta a la del EAM utilizando las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), así como dispositivos electrónicos para interactuar con el mismo. Este tipo de evaluación será aplicable cuando por alguna condición logística, económica, de seguridad, epidemiológica u otra, impida la presencia del equipo evaluador en el EAM. Para llevar a cabo las evaluaciones remotas, el EAM necesita contar con la infraestructura TIC que facilite la realización de forma efectiva y que garantice los estándares de calidad, exigencia y objetividad de la propia evaluación.

  En caso de que el EAM se dictamine como certificado, la vigencia del certificado no podrá ser mayor a dos años.

- **Evaluación Híbrida:** Son las que se llevan a cabo en un EAM mediante el uso de dispositivos electrónicos, así como las TIC y la presencia física de evaluadores, quienes evalúan la implementación de aquellos procesos que nos es posible verificar en forma remota.

  En caso de que el EAM se dictamine como certificado, la vigencia de este no podrá ser mayor a tres años.

Disposiciones generales para la evaluación

1. El CSG definirá la modalidad de evaluación de acuerdo con el tipo y contexto de EAM, el semáforo epidémico vigente, la tecnología y la disponibilidad de evaluadores.
2. Se reprogramarán para la agenda de evaluación 2021, los EAM considerados en la agenda de evaluación 2020 aplazada por la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19.
3. Serán prioridad en la agenda de evaluación 2021, las unidades de hemodiálisis, así como los EAM con las fechas de inscripción más alejadas al presente año (mayor rezago).
4. Con el objetivo de reducir la movilidad de evaluadores e incrementar el número de procesos de evaluación, el método permanente a utilizar será el remoto.
5. No será limitante para la evaluación del MSP del CSG, el que los EAM atiendan pacientes con COVID-19, dado que este proceso se desarrollará de manera remota.
6. Los EAM que sean programados para evaluación, serán notificados al menos con 30 días hábiles previos a su evaluación. Cuando se haya programado bajo la modalidad híbrida y el semáforo epidemiológico previo a la visita cambie a un color distinto al verde, esta se reprogramará en cuanto las condiciones epidemiológicas lo permitan informando al EAM al menos con una semana de anticipación.
7. Los EAM a los que se comunique la fecha de evaluación, podrán optar por no ser evaluados debiendo notificar dicha decisión al CSG en un plazo máximo de cinco días hábiles posterior a su recepción. Esta decisión causará su baja del proceso misma que será notificada de manera formal por el CSG, así como las condiciones correspondientes, no pudiendo reinscribirse hasta pasados seis meses.
8. Los EAM deberán cumplir con los requisitos para el proceso de evaluación, solicitados por el CSG en el replanteamiento de las actividades de certificación de establecimientos de atención médica en México, en el contexto de la pandemia por COVID-19 y demás disposiciones aplicables.

9. Sin importar la modalidad de evaluación, el proceso se llevará a cabo conforme a la agenda convencional y las adaptaciones que considere pertinentes el líder del equipo evaluador, acorde con lo señalado en el apartado de este documento denominado "proceso de evaluación".
10. Todas las evaluaciones complementarias, de seguimiento y de seguimiento complementario se realizarán de manera remota.
11. Durante el proceso de evaluación, el EAM, el equipo evaluador y el CSG, habrán de garantizar la confidencialidad de la información que se proporciona, sin importar el medio por el que se tenga acceso a la misma (física o electrónica).
12. El proceso de evaluación se realizará bajo los mecanismos de transparencia establecidos por el CSG (Anexo 1).
13. El CSG determinará en coordinación con los equipos de evaluación y los EAM a evaluar las condiciones no previstas en este documento.
14. En el marco de la operación de estas disposiciones, el CSG se reserva el derecho de determinar si es o no procedente llevar a cabo los procesos de evaluación.

Requisitos para evaluación remota

- ## Establecimientos de Atención Médica

- **Plataforma de comunicación y colaboración**

Para efectuar evaluaciones remotas (incluyendo la modalidad híbrida) se deberá contar con la plataforma de videoconferencia Microsoft Teams, la cual servirá como medio de interacción entre el personal del EAM y el equipo evaluador, así como para compartir documentos e información relacionadas con el proceso de inscripción y desarrollo de la evaluación. Esta aplicación deberá estar instalada en al menos cinco equipos y/o dispositivos los cuales se utilicen para la interacción del establecimiento con el evaluador.

Con la intención de coordinar efectivamente las reuniones que en ella se lleven a cabo, garantizar la seguridad de la información electrónica y audiovisual además de generar las invitaciones a las sesiones correspondientes, los participantes en el proceso deberán utilizar en la plataforma una cuenta de correo institucional.

Para favorecer la gestión y control del proceso, es importante que el EAM disponga de un centro de mando desde el que pueda visualizar los eventos de la evaluación.

Será responsabilidad del coordinador del proceso de evaluación en el EAM el registro de los datos requeridos en la siguiente hoja de cálculo, la cual será enviada por el CSG para su registro y remisión a previa al proceso de evaluación.

Datos para enviar al CSG de los representantes del EAM para efectuar evaluación remota

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	CORREO	TELEFONO(S)
	Directora o Director del EAM		
	Directora o Director Médico		
	Coordinador(a) del Proceso de Evaluación Remota del EAM o bien Responsable de la Implementación del MSP del EAM		
	Soporte de TIC		

Es importante mencionar que sólo las personas registradas por el EAM y cuyos datos se hayan compartido al CSG, podrán acceder a los recursos disponibles y actividades programadas en la plataforma.

- **Pruebas tecnológicas previas al proceso de evaluación**

Sólo se evaluarán establecimientos de manera remota cuya autoevaluación cumpla con los requisitos mínimos indispensables para realizar las evaluaciones remotas definidos por el CSG en el Anexo 3.

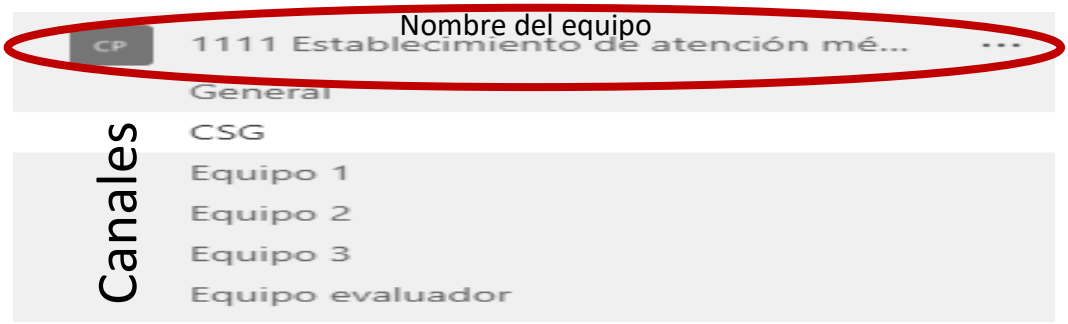
En caso de cumplir satisfactoriamente y ser factible la evaluación remota, se programará una prueba de conectividad una semana antes de la fecha informada para la realización del proceso de evaluación, la cual será dirigida por el evaluador líder.

Si el EAM considera que no cumple los requisitos, el resultado de la prueba preliminar determina que no es posible realizar el proceso de evaluación remota, o bien el propio EAM decide no continuar con la evaluación programada, deberá comunicar su decisión al CSG con base a lo establecido en la sección "Disposiciones generales" de este documento.

- **Preparación para la evaluación**

El CSG pondrá a disposición del Coordinador del Proceso de Evaluación Remota del EAM o bien del responsable de la Implementación del MSP del EAM, un equipo de trabajo en Microsoft Teams, con el número de expediente y el nombre del establecimiento.

Equipo de trabajo en Microsoft Teams que el CSG dispone para el proceso de evaluación remota



Dentro de la plataforma, el equipo de trabajo denominado con el número de expediente y el nombre del EAM se crea para:

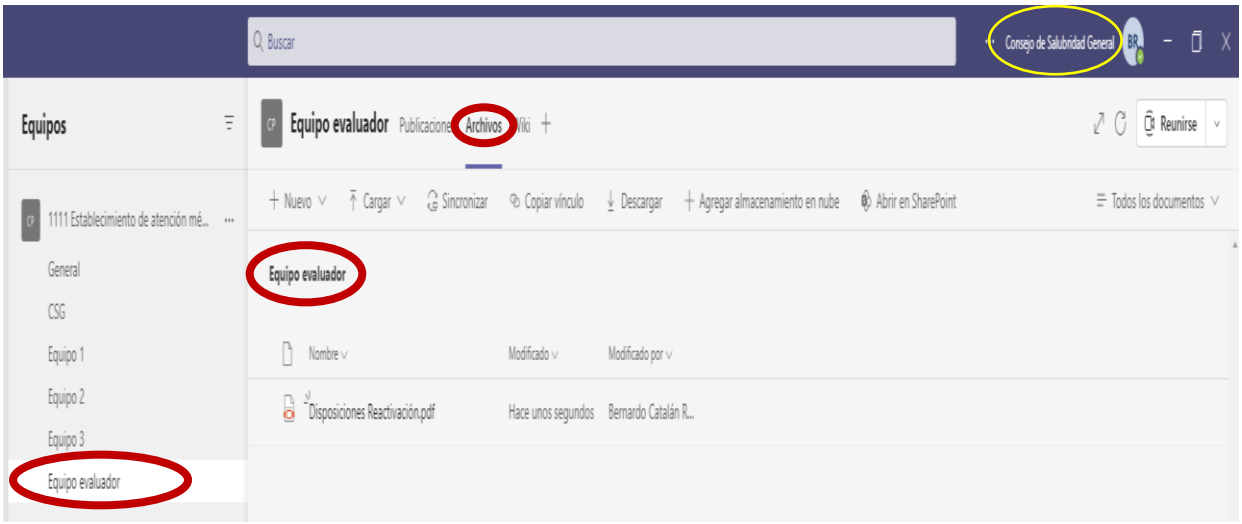
1. El acceso a la plataforma y sus recursos para los representantes registrados en los datos enviados por el EAM al CSG.
2. La realización de reuniones en modalidad de videoconferencia conforme a la agenda de evaluación.

En este equipo se crean los canales.

- General: Es el canal que se crea de manera automática por MS TEAMs y que se utiliza en casos emergentes.
- CSG: Canal de uso del CSG para registrar documentación y efectuar comunicaciones.
- Equipos del 1 al 3: Para el desarrollo de reuniones entre el personal del EAM y el equipo evaluador, así como para realizar los recorridos por las instalaciones del EAM. NOTA: Dependiendo de las características del EAM pueden ser creados más canales.
- Equipo evaluador: Destinado al trabajo de los evaluadores designados por el CSG y en cuya sección de "Archivos" podrá consultar la documentación del EAM.

El Coordinador del Proceso de Evaluación Remota del EAM o bien el responsable de la Implementación del MSP del EAM será la única persona responsable de adjuntar en la plataforma la documentación electrónica correspondiente solicitada en el Anexo A y toda aquella necesaria y solicitada previamente para la evaluación. Dicha acción deberá realizarse a más tardar 15 días previos a la evaluación (este plazo puede verse reducido a una semana previa según se acuerde con el CSG), en la sección "Archivos", en el encabezado "Documentos" del equipo de trabajo en Microsoft Teams", conforme al capitulado del estándar a evaluar. Es importante mencionar que el Evaluador Líder podrá solicitar documentación adicional durante el proceso, misma que será dispuesta en la sección "Archivos" antes mencionada.

Plataforma Microsoft Tems del CSG para la gestión de evaluaciones



El EAM deberá preparar:

1. Al personal que participará en los recorridos para recibir la visita remota de evaluación y garantizar su presencia durante el proceso.
2. Al personal directivo y operativo que realiza la implementación de las barreras de seguridad solicitadas por el Modelo.
3. Al personal de apoyo técnico, con experiencia en el uso y manejo de las TIC que se aplicarán en el proceso de evaluación.
4. Las evidencias de la implementación de los procesos y sus barreras de seguridad para ser evaluadas en el momento que determinen los evaluadores designados.

- **Otras plataformas de comunicación y colaboración**

En caso de que el EAM no se encuentre en posibilidades de utilizar la plataforma Microsoft Teams, deberá informar cual de las opciones disponibles y con características similares utilizará, haciéndose responsable de los mecanismos de seguridad que adopte, así como de programar y ejecutar todo el proceso con base en la agenda de evaluación y demás documentación que le proporcione el CSG, debiendo garantizar:

1. La comunicación sin interrupciones por videoconferencia.
2. La transferencia de información con seguridad y confidencialidad para el EAM.

- **Evaluadores**

  - El Consejo de Salubridad General designará al equipo evaluador que participará en el proceso de evaluación remota.
  - El Consejo de Salubridad General emitirá un comunicado mediante oficio al establecimiento de procedencia del evaluador, solicitando su participación y autorización en la evaluación programada.
  - El evaluador y/o el responsable de su establecimiento de origen, deberá aceptar su participación en la evaluación remota, notificando al CSG de manera formal mediante oficio o correo electrónico.
  - Cumplir los mecanismos de transparencia establecidos por el CSG.
  - Contar con disponibilidad de tiempo suficiente para cumplir con las actividades diarias de evaluación.
  - Contar al menos, con equipo de cómputo equipado con cámara web y micrófono e internet de alta velocidad.
  - Contar con las competencias necesarias para el manejo de las plataformas de videoconferencia de mayor uso (Microsoft Teams, Zoom, Meet, etc.).
  - Disponer de un teléfono celular para comunicación directa con el EAM y compañeros evaluadores.
  - Disponer de un espacio cómodo, con privacidad y el menor ruido posible para realizar la evaluación.
  - Previo a la revisión de la definición de procesos, firmar la carta de confidencialidad correspondiente.
  - Realizar la evaluación documental de la evaluación de procesos de acuerdo con la guía “Anexo A”, para lo cual deberá revisar en la liga establecida, los documentos depositados por el EAM correspondiente 15 días previos a la evaluación y/o durante el primer día de evaluación.
  - Mantener la dinámica de evaluación diaria, procurando respetar el tiempo establecido para cada actividad programada.
  - El evaluador líder notificará al coordinador del proceso del EAM con oportunidad, las modificaciones de la agenda establecida de acuerdo a la dinámica de evaluación.
  - Durante todo el proceso, mantener la comunicación directa con el personal directivo y coordinador del proceso del EAM, así como el evaluador líder designado.

- **Proceso de evaluación**

La evaluación remota se planea acorde a la complejidad de cada organización, por lo que el número de evaluadores y la duración de la misma, se informará de manera oficial mediante un comunicado emitido por el CSG.

La selección de los evaluadores será realizada por el CSG, acorde a los enfoques de los bloques del Modelo de Seguridad del Paciente, por lo que al menos 3 evaluadores serán participantes del proceso, fungiendo uno de ellos como líder.

La duración mínima del proceso de evaluación remota será de tres días y con un máxima de cinco. Es importante señalar que las evaluaciones pueden terminar en día sábado, situación que podrá tener lugar cuando la evaluación se programe iniciando en día jueves. Las evaluaciones mayores a tres días de duración, invariablemente se programarán iniciando los días lunes.

El CSG definirá y proporcionará la plataforma, liga y claves de acceso donde el Director de cada establecimiento de atención médica, adjuntará previamente a la evaluación remota:

1. Actualización de información debidamente documentada.
2. Plano o croquis de áreas del establecimiento.
3. Definición de procesos acorde al “Anexo A” correspondiente a Hospitales, CAPCE y hemodiálisis, según corresponda.

La documentación, que se adjunte en la plataforma del CSG cumplirá con los siguientes requisitos: debidamente identificada con el estándar al que da cumplimiento acorde al Anexo A, los archivos estén protegidos en formato PDF (sin posibilidad de extraer ni copiar la información) siendo estrictamente de uso confidencial para el evaluador.

La agenda de evaluación remota mantendrá las mismas actividades y el tiempo designado como en el caso de la evaluación presencial, la cual incluye la programación de las siguientes actividades fundamentales de forma remota por videoconferencias:

- Sesión de planeación y organización de evaluación remota.
- Conferencia de apertura por el evaluador líder.
- Presentación del contexto general de la organización.
- Evaluación del diseño de los procesos y sistemas acordes al anexo A, según corresponda.
- Seguimiento de pacientes.
- Recorridos por las instalaciones.
- Evaluaciones de los sistemas críticos.
- Evaluación de los servicios subrogados.
- Evaluación del plan de calidad y seguridad del paciente.
- Evaluación de procesos.
- Entrega del reporte de evaluación.

Para la evaluación de la implementación de procesos y barreras de seguridad, se solicitará al EAM la evidencia documental si es el caso, o realizar recorridos virtuales en sus áreas o servicios para realizar la evaluación correspondiente.

Durante la evaluación de la implementación, se abordará al personal operativo dueño de los procesos para verificar el cumplimiento de los estándares definidos por el EAM.

Para cada actividad, el evaluador líder y evaluadores designados guiarán al EAM durante el desarrollo de las mismas.

En caso de que se presenten dudas del EAM en relación al proceso de evaluación, serán aclaradas en su momento o consultadas con el Comité de Certificación o bien con el CSG para su resolución.

Los evaluadores designados en conjunto con el EAM, en caso de fallas técnicas (energía eléctrica, internet, fallo de equipo, etc.), establecerán las alternativas de comunicación para mantener la continuidad del proceso de evaluación.

El evaluador líder en conjunto con el EAM identificará las situaciones que pueden llevar a la suspensión o reprogramación de la evaluación, notificando inmediatamente al Consejo de Salubridad General.

Durante el último día de evaluación se integrará el reporte de evaluación por los evaluadores designados, el cual será entregado al EAM para el mecanismo de firmas que el CSG establezca y sea comunicado por el evaluador líder.

Las situaciones no previstas en el presente documento deberán ser comunicadas por el EAM o el equipo evaluador al Consejo de Salubridad General para su atención y/o resolución.

Anexos

Anexo 1. Mecanismos de transparencia del proceso de certificación

1. Imparcialidad: Es uno de los principios éticos del Proceso de Certificación, para ello, el CSG selecciona e integra un equipo evaluador en el que se busca que ninguno de los evaluadores tenga conflicto de interés con la organización a evaluar.

2. Carta de confidencialidad: Documento que firma cada uno de los evaluadores, al inicio del proceso de evaluación, con el propósito de garantizar que la información que se manejó y generó durante todo el proceso de evaluación fue utilizada únicamente con ese objetivo.

3. Acompañamiento del EAM: La evaluación de los procesos y de los sistemas deberá llevarse a cabo con acompañamiento por personal de la organización con el carácter de observador de la organización. A estas personas se les informa y se les explican los hallazgos y las observaciones de evaluación. Es importante que cada observador de la organización haya participado activamente en la definición y/o en la implementación de los procesos/sistemas evaluados.

4. Sesión de realimentación: Corresponde a una reunión en la que participan el equipo evaluador con el responsable de la implementación del MSP en el EAM. Debe realizarse a partir del segundo día de evaluación y los días subsecuentes hasta que se agote la agenda de evaluación. Se realiza como primera actividad en la que el evaluador líder da lectura a las observaciones de evaluación relacionadas con la implementación del MSP. Si el evaluador líder considera conveniente, puede permitir la participación de miembros de la organización que realice aportaciones para aclarar las observaciones.

5. Implementación de la cultura de calidad: Cuando el equipo evaluador no encuentre suficiente evidencia de la implementación del MSP y con el propósito de incentivar su implementación, podrá sugerir al EAM que acepte mediante una nota informativa:

1.- Dar por concluido el proceso de certificación.

2.- Continuar con el proceso de evaluación para que la CCEAM dictamine su resultado.

3.- Dar por concluido el proceso de certificación y que el equipo evaluador brinde asesoría al EAM para la implementación del MSP.

La nota informativa deberá contener: La circunstancia especial por la que se modifica la agenda de evaluación, las opciones propuestas al EAM, el acuerdo tomado entre el EAM y el equipo evaluador, el alcance de la modificación de la agenda, los resultados obtenidos, los nombres de los representantes legales del EAM y el equipo evaluador y las firmas mediante el mecanismo establecido, con tinta azul de quienes intervienen. El documento se emite en dos tantos para el resguardo del CSG y el EAM.

6. Notas informativas: Con el propósito de comunicar al CSG circunstancias especiales o potencialmente problemáticas para el Proceso de Certificación el equipo evaluador o el EAM pueden realizar notas informativas dirigidas a la DGC.

7. Reporte de evaluación: El equipo evaluador genera un reporte que integra las observaciones obtenidas durante el Evaluación por los Evaluadores de manera concentrada para el Director del EAM y para el CSG.

8. Herramienta de evaluación: El CSG proporciona al equipo de evaluación una herramienta de evaluación en la que se registran las calificaciones y observaciones resultantes de la fase de evaluación identificando al evaluador responsable de su registro. La información generada es para uso exclusivo del CSG con fines de dictamen, por lo que es enviada a al CSG por el evaluador líder en formato electrónico e impreso debidamente firmado mediante el mecanismo establecido y rubricado por el equipo evaluador con tinta azul o de forma electrónica de acuerdo a la Modalidad de Evaluación.

9. Reglas de decisión: Son los criterios establecidos que determinan el dictamen de Certificar o No certificar a un EAM evaluado que emite la CCEAM. Se fundamentan principalmente en el cumplimiento de la legislación y normatividad aplicable establecidos desde el proceso de inscripción y autoevaluación así como las calificaciones y observaciones resultantes del proceso de evaluación de acuerdo a los estándares disponibles y la vigencia del dictamen.

10. Informe de dictamen: Documento que emite la Secretaría Técnica de la CCEAM dirigido al EAM con el objetivo de dar a conocer el resultado y fundamentación del dictamen emitido por la CCEAM.

11. Dictamen: Fase del Proceso de Certificación donde se lleva a cabo el análisis de la información obtenida en las dos primeras fases del proceso (Registro y Evaluación) por la CCEAM de forma colegiada, en conformidad con las Reglas de Decisión Unificadas vigentes.

12. Comunicación, capacitación y difusión: Las organizaciones pueden tener comunicación con el CSG durante todo el proceso de Certificación, pudiendo programar sesiones informativas, de acompañamiento o de capacitación para el proceso o la implementación del MSP. De manera específica, en proceso de evaluación remota e híbrida, el CSG puede participar como observador con el objetivo de mejorar el proceso de certificación. Respecto a la difusión, en el portal del CSG se publica documentación regulatoria, de inscripción, los estándares, estatus del proceso y reglas de decisión.

(Consultar: http://www.csg.gob.mx/contenidos/certificacion/certificacion.html).

Anexo 2. Glosario

Canales en Microsoft Teams: Los canales, en el contexto de Microsoft Teams y específicamente, para la realización de evaluaciones en modalidad remota e híbrida, son los espacios de colaboración dentro de un equipo de trabajo en Microsoft Teams en el que se realiza el trabajo real. También tienen la posibilidad de programar y efectuar reuniones con videoconferencia.

Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica (CCEAM): Conforme a los Artículos 15 y 18 del Reglamento Interior del CSG, Artículo 2 del Reglamento Interior de la CCEAM y CUARTO del ACUERDO para el desarrollo y funcionamiento del Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica, la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica es un órgano colegiado al que le corresponde proponer al CSG los criterios e instrumentos para la evaluación de la calidad de los establecimientos que prestan servicios de salud, dictaminar sobre los resultados de la evaluación y presentarlos al CSG.

Equipo de trabajo en Microsoft Teams: Un equipo, en el contexto de Microsoft Teams, es una colección de personas, contenido y herramientas que trabajan conjuntamente para generar un resultado empresarial. Los equipos se construyen sobre Grupos de Microsoft 365 ® y los cambios que se realicen en la pertenencia a estos grupos se sincronizarán con el equipo.

Microsoft Teams: Microsoft Teams® es una es una plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos (incluida la colaboración en archivos) e integración de aplicaciones.

Modelo de Seguridad del Paciente (MSP): El Modelo de Seguridad del Paciente del CSG es un esquema de calidad que pone a la seguridad del paciente como principio fundamental de la atención sanitaria. Es por ello que se considera como un modelo de gestión de riesgos cuya aspiración es que la atención sanitaria esté libre de daño accidental, asegurando el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la posibilidad del error y maximicen la probabilidad de su impedimento.

Replanteamiento de las actividades de Certificación de Establecimientos de Atención Médica en México, en el contexto de la pandemia de COVID-19: Documento emitido por el CSG en junio de 2020 con el objetivo de establecer la política de retorno al desarrollo de los procesos de evaluación de EAM, en un marco de seguridad sanitaria que posibiliten la implementación de condiciones saludables para los evaluadores y los EAM a evaluar.

Semáforo epidémico o epidemiológico: es un sistema de estimación de riesgos que permite entender y comunicar el riesgo epidémico poblacional a nivel local o regional de manera sencilla, así como orientar las acciones que se pueden implementar localmente de acuerdo con la intensidad de la epidemia. El semáforo representa tres aspectos del acontecer epidémico:

A. Transmisión entre personas y propagación territorial;
B. Capacidad de respuesta, y;
C. Consecuencias de la epidemia sobre la salud y la vida

Consultar: https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/11/Metodo_semaforo_COVID_14Septiembre2020.pdf

Roles y permisos de participación en el proceso de evaluación de acuerdo a la Plataforma Microsoft Teams:

Secretariado Técnico de la CCEAM: Representación a cargo de la Dirección de Certificación de Establecimientos de Atención Médica del CSG. Cuenta con privilegios globales para la creación de Equipos de Trabajo, Canales, Programación de Reuniones y en general para administrar la plataforma.

Evaluador Líder de Evaluación Remota: Cuenta con privilegios de invitado del Equipo de Trabajo, puede crear Canales e Inicializar Reuniones para posteriormente compartir las ligas de acceso como parte de la Agenda de Evaluación, tiene permitido agregar y retirar asistentes a las reuniones.

Evaluador de Evaluación Remota: Cuenta con privilegios de invitado del Equipo de Trabajo, puede Inicializar Reuniones, de manera emergente, en el Canal asignado no incluidas en la Agenda de Evaluación en atención a lo que determine el Líder de Evaluación. Tiene permitido agregar y retirar asistentes a las reuniones.

Coordinador del Proceso de Evaluación Remota del EAM/ Responsable de la Implementación del MSP: Cuenta con privilegios de invitado del Equipo de Trabajo, deberá adjuntar la documentación electrónica requerida para la evaluación en la carpeta “Archivos” del canal “Equipo evaluador” que forma parte del “Equipo denominado con el número de expediente y el nombre del EAM”.

Líderes de Capítulos y Personal del EAM: Ingresará a las reuniones y recorridos mediante la liga de acceso que les comparta el Coordinador del Proceso de Evaluación Remota del EAM o el Responsable de la Implementación del MSP. La liga de acceso es definida por el Evaluador Líder en los canales de comunicación que se precisen para el proceso.

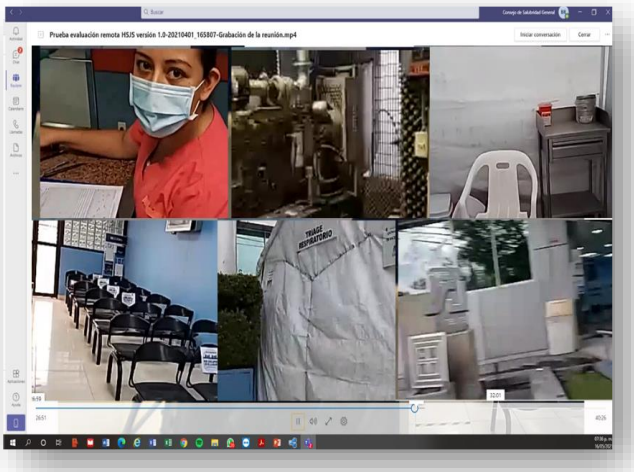
Videoconferencia: Es una comunicación que se establece a través de una red de telecomunicaciones y que implica la transmisión de sonido e imagen. Las videoconferencias hacen que las reuniones sean más personales y alienta el trabajo en equipo.

Anexo 3. Requisitos tecnológicos mínimos que cubrir por los EAM para la evaluación remota o híbrida.

- Conexión a Internet
  - Internet de 1 Mbps por cada equipo conectado.
  - Con la finalidad de acceder a lugares donde no es viable la conexión con la red WiFi del establecimiento. Cualquier tipo de conexión es aceptable, sin embargo, se recomienda utilizar la combinación de redes fijas, Wifi de Banda Ancha, Redes Móviles de Celular o tipo de BAM (Banda Ancha Móvil) de acuerdo a las posibilidades del establecimiento.
- Instalación del centro de mando desde el cual el EAM efectuará las sesiones para gestionar y dirigir el proceso, así como para la realización de reuniones con mayor aforo.
- Dispositivos de apoyo para recorridos
  - El uso de mesas con ruedas es útil en caso de que el dispositivo seleccionado sea una Laptop. Esto mejora la calidad del video al reducir reduce vibraciones y movimientos bruscos.
  - Teléfonos celulares tipo Smart Phone. Son útiles al contar con red móvil y WiFi así como el uso de cámara frontal y principal para enfocar documentos y lugares de difícil acceso durante los recorridos con transmisión de video, audio y datos. Es importante elegir un dispositivo con definición superior a los 5 megapíxeles.
  - Audífonos con diadema o manos libres alámbricos o inalámbricos. Es muy recomendable para los recorridos en la instalación donde existen ruido que dificulta la comunicación. Por ejemplo, el cuarto de máquinas, azotea, sótanos o la periferia del establecimiento.
  - Estabilizadores de mano para celular. Ha demostrado utilidad, sin embargo, no es indispensable.
  - Por cada recorrido ya sea para trazador de Sistema, Paciente o Proceso se ha demostrado mayor utilidad al combinar dos dispositivos
    - Un equipo de cómputo portátil tipo Laptop para transmitir video con audio, así como presentaciones o documentos.
    - Un equipo celular para transmitir video con audio, así como la toma de fotografías cercanas de documentos, equipos o instalaciones de difícil acceso.

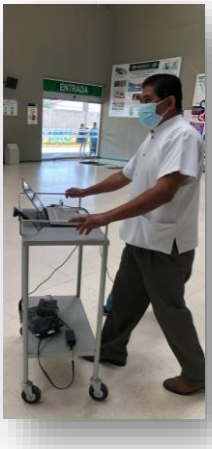
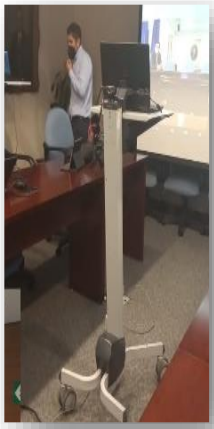
Anexo 4. Imágenes de referencia para evaluaciones remotas.

Pruebas desde diversas áreas con video, audio e imágenes



Centro de mando y verificación de documentación

Dispositivos de mano para teléfonos

Preparación de equipos para recorridos por instalaciones

Recorridos por instalacion transmitiendo desde equipos portátiles