SALUD DIGITAL Y TELEMEDICINA · 2019–2026

Salud Interactiva

Seguridad de la información integrada al sistema de calidad, certificada desde 2019

ISO/IEC 27001 · Gestión de la calidad · SGI · Salud

Salud INTERACTIVA

2019
certificación inicial en ISO/IEC 27001:2013

Edición 2022
transición a ISO/IEC 27001:2022

1 sistema
calidad y seguridad de la información integradas, sin duplicidades

3 etapas
del dato de salud protegidas: tratamiento, almacenamiento y transmisión

1 EL RETO

La telemedicina multiplicó la información clínica sensible que la empresa maneja cada día, y su sistema de calidad no tenía controles de seguridad de la información con reconocimiento internacional.

2 LO QUE HICIMOS

ISO/IEC 27001 integrada al sistema de calidad existente, procesos rediseñados alrededor del ciclo de vida del dato de salud y transición a la edición 2022.

3 EL RESULTADO

Certificación ISO/IEC 27001 desde 2019, transición a la edición 2022 y un solo sistema de gestión integrado.

Contexto

Salud Interactiva es una empresa mexicana de asistencia médica telefónica y digital, telemedicina y administración de redes médicas para corporativos, aseguradoras y usuarios finales. Cada día gestiona miles de consultas, trámites clínicos e historiales médicos, de modo que la confidencialidad y la continuidad del servicio son condiciones de operación. Ya contaba con un sistema de gestión de la calidad maduro, pero el crecimiento de los servicios digitales multiplicó el flujo de expedientes clínicos electrónicos, diagnósticos remotos y recetas, y sus procesos no tenían controles de seguridad de la información homologados. El riesgo era doble: brechas de seguridad o un segundo sistema, paralelo al de calidad, que duplicara trámites entre las áreas de calidad y de tecnologías de la información.

FICHA DEL PROYECTO

CLIENTE
Salud Interactiva

INDUSTRIA
Salud digital y telemedicina

NORMAS Y MARCOS
ISO/IEC 27001

PERIODO
2019 a la fecha

Cómo lo hicimos

01 Implementación de ISO/IEC 27001:2013 en 2019, integrada desde el diseño al sistema de calidad existente, sin duplicar procesos ni documentos.

02 Rediseño de los procesos clave alrededor de las tres etapas del dato de salud: tratamiento, almacenamiento y transmisión.

03 Definición de responsabilidades claras para los equipos médicos, técnicos y operativos en cada etapa.

CÓMO LO HICIMOS (CONTINÚA)

04 Transición a ISO/IEC 27001:2022, incluidos los controles nuevos de inteligencia de amenazas y de seguridad en el uso de servicios en la nube.

05 Acompañamiento en las auditorías de certificación, vigilancia y transición ante el organismo de certificación.

EL CICLO DEL DATO DE SALUD

Tratamiento
Autenticación, control de acceso por roles y consentimiento informado digital.

Almacenamiento
Cifrado en reposo, segmentación de bases de datos clínicas, retención y respaldo.

Transmisión
Canales cifrados para videoconsultas, intercambio de expedientes e interfaces con terceros.

Resultado

Salud Interactiva obtuvo la certificación ISO/IEC 27001:2013 en 2019, completó la transición a la edición 2022 y mantiene un solo sistema de gestión integrado para la calidad y la seguridad de la información. El rediseño de procesos redujo la fricción administrativa entre áreas y alineó las responsabilidades de los equipos médicos, técnicos y operativos con prácticas internacionales para el manejo de la información clínica y la protección de datos personales.

MATEOS CONSULTORES

Desde 2012 implementamos sistemas de gestión ISO y acompañamos a nuestros clientes de cero a certificado en mano. Nuestra especialidad es transversal: estandarización y excelencia operativa; los especialistas en su negocio son ustedes.

~100 clientes atendidos

50+ proyectos de certificación

FACTORES DE ÉXITO

- Un sistema de calidad maduro como punto de partida
- Integración desde el diseño, no como un segundo sistema
- Procesos pensados desde el ciclo de vida del dato de salud

¿Su organización enfrenta un reto parecido?

Solicite un pre-diagnóstico sin costo y conozca el camino, el tiempo y la inversión para lograrlo.

mateosconsultores.com/contacto