



Recomanacions organitzatives per a l'ús de la trucada telefònica, l'eConsulta i la videoConsulta

La provisió de serveis mitjançant l'Atenció No Presencial requereix en l'àmbit organitzatiu disposar de processos assistencials i de gestió que incloguin aquesta modalitat d'atenció i garantir les competències necessàries per part dels professionals. **Aquesta fitxa està dirigida a les direccions dels centres proveïdors**, per tal d'orientar sobre les activitats necessàries per a la implementació de canals d'Atenció No Presencial.

Processos assistencials amb l'Atenció No Presencial

Aspectes clau



Model assistencial

És recomanable emmarcar l'atenció no presencial dins un model assistencial que permeti combinar l'atenció presencial i no presencial. Cal tenir en compte aspectes relacionats amb la situació de salut del ciutadà o ciutadana, els seus condicionants (entorn socioeconòmic, competències digitals, etc.), i els recursos disponibles.

/ Cal consensuar el pla d'atenció amb el ciutadà

/ Cal definir a nivell de centre el mecanisme de registre d'activitat

/ Protocols

És important establir protocols entenedors i consensuats amb les direccions assistencials, els departaments de sistemes d'informació i els delegats de protecció de dades per a l'ús i la integració de canals en la pràctica diària.

Cal indicar quins són els procediments a dur a terme en cas de perdre la connexió (trucada telefònica/videoConsulta).

/ Gestió del canvi

És imprescindible tenir en compte la perspectiva del professional i de la ciutadania en la gestió del canvi cap a un model que combini l'atenció presencial i no presencial. Es recomana identificar persones de l'equip que donin suport al canvi.

/ Comunicació i formació

Cal garantir una correcta formació i informació que recolzi la gestió del canvi de forma adequada en l'ús dels diversos canals d'Atenció No Presencial.



Ciutadà o ciutadana candidats a rebre atenció no presencial: exemple de circuit d'inclusió



Aspectes a tenir en compte:

/ Tipologies de visites i criteris de selecció

/ Protocols d'actuació i rols dels professionals

/ Criteris d'inclusió i exclusió del ciutadà

/ Integració de l'Atenció No Presencial a les agendes dels professionals

Organització i competències



L'ús de canals d'Atenció No Presencial implica garantir uns requeriments mínims sobre l'organització, rols i competències dels professionals.

Aspectes organitzacionals

- / Rol del departament de Sistemes d'Informació
- / Fluxos d'atenció i rols dels professionals
- / Registre de l'activitat
- / Processos de suport administratiu a l'Atenció No Presencial
- / Gestió de les agendes
- / Gestió d'incidències

Aspectes competencials

- / Competències digitals
- / Formació sobre canals d'atenció no presencial
- / Formació per a la ciutadania
- / Formació per als professionals
- / Codis de conducta
- / Suport tècnic

Bones pràctiques

/ Formació: cal garantir la formació en l'ús dels canals per a l'Atenció No Presencial dels professionals

/ Suport: cal definir els mecanismes administratius per planificar i confirmar l'activitat no presencial

Organització

Aspectes legals

Listes de comprovació

Bones pràctiques



Aspectes legals i de protecció de dades per a la trucada telefònica, l'eConsulta i la videoConsulta

L'ús d'eines de l'Atenció No Presencial implica transmissió de dades de caràcter personal, i en especial dades de salut, motiu pel qual cal garantir el compliment de la normativa en matèria de protecció i privacitat.

La informació, així com l'oferta dels canals no presencials són una garantia pels pacients i usuaris. L'adhesió voluntària no suposa renúncia als canals d'atenció presencial, sinó que és una possibilitat que s'ofereix a l'usuari, el qual pot manifestar la seva voluntat de retornar als canals presencials en qualsevol moment.

1 El dret a la informació Com puc informar-ne adequadament?



Sempre ha d'haver **adhesió voluntària** del ciutadà o ciutadana, i n'ha de quedar constància a la història clínica.

El ciutadà o ciutadana ha de rebre informació sobre:

- La prestació assistencial a través d'aquests canals i acceptar-la mitjançant un pacte amb el o la professional.
- El funcionament dels canals telemàtics.
- El tractament que es fa de les seves dades personals.

Aquesta informació pot ser consultada a la política de privacitat i les condicions d'ús dels canals d'Atenció No Presencial (eConsulta i videoConsulta).

- / Codi deontològic
- / Estàndards clínics
- / Protecció de dades

Bones pràctiques

/ Informa't: tingues clar el codi ètic i deontològic definit pel teu col·legi professional.

/ Informa'n: proporciona a la ciutadania informació clara i entenedora.

2 Abans de començar Com puc garantir el compliment de la normativa?



L'ús de canals telemàtics o altres sistemes de comunicació no presencial s'ha de realitzar de conformitat amb el **codi deontològic**.

/ Política de privacitat i condicions d'ús

- Assegura't que ja has pactat amb el ciutadà la realització d'aquesta activitat de forma no presencial
- La política de privacitat i les condicions d'ús estan disponibles a l'enllaç de l'eina de teleconsulta corresponent.

/ Confidencialitat durant la visita / Identificació dels participants

- Cal informar sobre els aspectes relatius a la confidencialitat i oferir la possibilitat de modificar la data i hora de la visita, en cas no es pugui assegurar privacitat i confidencialitat en l'atenció
- És essencial la correcta identificació dels interlocutors (professional i ciutadà).

Normativa vigent

Reglament general de protecció de dades 2016/679.

Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

Llei 41/2002, sobre autonomia del pacient i drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

Llei 21/2000, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica.

Llei 15/1990 d'Ordenació Sanitària de Catalunya.

Llei 14/1986 General de Sanitat d'Espanya.

Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària.

3 Durant la consulta no presencial



Mantenir una **actitud de respecte sobre la intimitat** del ciutadà és clau.

- Assegura't que tens accés al programari corresponent per realitzar la visita i enregistrar les dades de salut.
- El tractament de dades personals segueix la mateixa regulació que en les visites presencials.
- Registra a la història clínica les dades i l'activitat que sigui imprescindible.

Bones pràctiques

/ No facis servir dispositius o adreces personals.

/ Utilitza només aquells canals proporcionats pel centre proveïdor.

Organització

Aspectes legals

Listes de comprovació

Bones pràctiques

Llistes de comprovació per a la trucada telefònica, l'eConsulta i la videoConsulta



Aquesta fitxa està dirigida a les direccions assistencials, responsables de sistemes d'informació i delegats de protecció de dades dels centres sanitaris, i té com a objectiu oferir una llista de recomanacions generals dels principals aspectes que s'han de tenir en compte en l'ús dels canals d'Atenció No Presencial.

Protocols d'atenció no presencial



- ✓ Definir protocols amb la tipologia de visites i els criteris per a l'ús dels canals no presencials (atenció telefònica, eConsulta i videoConsulta).
- ✓ Elaborar criteris específics d'inclusió/exclusió de ciutadans per a l'Atenció No Presencial.
- ✓ Establir circuits de registre de la informació recollida durant una visita no presencial, així com els mecanismes de registre de l'activitat no presencial.
- ✓ Definir la informació a proporcionar al ciutadà abans i durant una consulta no presencial.

Aspectes clau

/ Protocols

És important establir protocols entenedors i consensuats amb les direccions assistencials i els departaments de sistemes d'informació per l'ús i integració dels canals en la pràctica diària.

/ Gestió del canvi

És imprescindible tenir en compte la perspectiva del professional i de la ciutadania en la gestió del canvi cap a un model que combini l'atenció presencial i no presencial. Es recomana identificar persones que donin suport al canvi.

/ Formació i canals Cal garantir una correcta formació per part del personal del centre sanitari en l'ús dels diversos canals d'atenció no presencial.

Organització i competències



- ✓ Definir protocols d'atenció no presencial i els rols dels diferents perfils de professionals (lideratge, gestió administrativa, sistemes d'informació, gestió d'incidències, avaluació de resultats, experiència i satisfacció, etc.).
- ✓ Integrar les agendes dels professionals amb els canals no presencials.
- ✓ Definir protocols de registre de l'activitat no presencial.
- ✓ Disposar d'un pla formatiu i guies per als professionals sobre l'ús de canals no presencials.

Canals

/ Equipament

És necessari garantir la disponibilitat del material adequat per a l'ús dels canals d'atenció no presencial. Cal evitar l'ús de dispositius que no estiguin proporcionats pels mateixos centres sanitaris.

/ Programari

Cal mantenir actualitzats els programes d'atenció no presencial.

Canals i requeriments



- ✓ Disposar de maquinari en bon estat i supervisat pels departaments de sistemes d'informació (càmeres, micròfons, portàtils, tauletes, telèfons intel·ligents).
- ✓ Assegurar un accés segur al programari per a l'ús dels canals no presencials, i integrat amb els sistemes d'informació del centre.
- ✓ Integrar els canals no presencials amb els sistemes d'història clínica.

Àmbit legal i protecció de dades



- ✓ Verificar que es donen les condicions necessàries per part dels ciutadans (entorn socioeconòmic, recursos i competències digitals, entre d'altres) així com l'adhesió voluntària en l'ús dels canals d'atenció no presencials.
- ✓ La informació relativa a protecció de dades està a l'apartat sobre política de privacitat i protecció de dades i a les condicions d'ús del canal no presencial corresponent.
- ✓ Disposar de manuals de conducta per als professionals per garantir la qualitat de la visita i els drets de la ciutadania a la privacitat i a la protecció de dades

Organització

Aspectes legals

Llistes de comprovació

Bones pràctiques



Manual de bones pràctiques de conducta

Recomanacions de bones pràctiques a l'hora de realitzar visites no presencials amb els canals disponibles al sistema sanitari català (telèfon, eConsulta i videoConsulta).

Elements transversals als diferents canals no presencials

- ✓ Realitza l'avaluació prèvia del cas i antecedents.
- ✓ Accedeix a la història clínica i altra documentació requerida per realitzar la visita.
- ✓ Garanteix les condicions necessàries per fer la visita de forma adequada i sense interrupcions.
- ✓ Cal informar i recordar sobre els aspectes relatius a la confidencialitat.
- ✓ Reserva temps a l'agenda per a la visita i no realitzis de forma simultània altres activitats.
- ✓ Comprova el correcte funcionament dels canals d'atenció no presencial.
- ✓ Reserva uns minuts per involucrar el ciutadà quan la visita sigui amb la persona cuidadora o tutora.
- ✓ Cal mantenir una actitud prudent amb la valoració de forma no presencial per garantir la correcta avaluació del cas.

Elements específics per a la realització de la visita amb els diferents canals



eConsulta

1

Abans de la visita

- Tingues en compte que el ciutadà, un cop programada la visita a l'agenda, rebrà un missatge que li indica que abans de 48 hores rebrà una resposta.
- L'eConsulta la pot iniciar tant el ciutadà com el professional.

2

Durant la visita

- Saluda al principi i final de la visita.
- Identifica't.
- Utilitza una redacció propera, clara i de fàcil comprensió, adaptada al perfil del ciutadà.
- Evita escriure el missatge amb majúscules.
- Estructura el missatge per paràgrafs.
- Escriu amb claredat la pauta terapèutica i les recomanacions relatives al tractament.
- Revisa el missatge abans d'enviar-lo.
- Assegura't que s'ha enviat el missatge.



Trucada telefònica i videoConsulta



- Verifica el contacte del ciutadà (nom, número de telèfon, número de TSI).
- Considera la presència d'un acompanyant a la visita i confirma les seves dades de contacte si està en un lloc diferent d'on està el ciutadà atès.
- Comprova el bon funcionament de l'àudio i/o vídeo i revisa que el dispositiu té prou bateria.
- En el cas de videotrucada, tingues en compte: llum suficient a la sala de consulta, atmosfera professional, indumentària professional i posicionament de la càmera al nivell dels ulls del professional.
- Identifica't i identifica el ciutadà o ciutadana.
- Introdueix com s'abordarà la visita.
- Informa el ciutadà que la sessió és privada i confidencial.
- Informa el ciutadà de vetllar per les condicions de privacitat en la visita.
- Ofereix la possibilitat de modificar la data i hora de la visita si no es troba en condicions d'assegurar la privacitat i confidencialitat en la seva atenció.
- Confirma que el ciutadà disposa de temps, bateria, cobertura i connectivitat.
- Realitza l'entrevista clínica amb: escolta activa, empàtica i donant missatges clars, fàcils d'entendre i adaptats al perfil del ciutadà.
- Resumeix la visita i comprova que el ciutadà ha entès la informació transmesa i els pròxims passos (si cal).

Cal recomanar a la ciutadania que es doni **d'alta a La Meva Salut** i **explicar-li els serveis** que ofereix: agenda, cita prèvia, accés a l'eConsulta i properament a la videoConsulta, consulta i descàrrega de resultats de proves diagnòstiques, informes, pla de medicació, etc.

La meva /Salut

Per donar-se d'alta a **La Meva Salut**, es pot fer a través del **formulari**

▶ lamevasalut.gencat.cat/alta

▶ o trucant al telèfon **900 053 723** (de dilluns a divendres de 8 h a 20 h)

3

Després de la visita

- Envia la documentació/informació acordada.
- Incorpora la interpretació clínica de la visita a la història clínica, tal com es fa en una visita presencial.
- Planifica les tasques corresponents de seguiment.

Organització

Aspectes legals

Listes de comprovació

Bones pràctiques