

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

Model assistencial



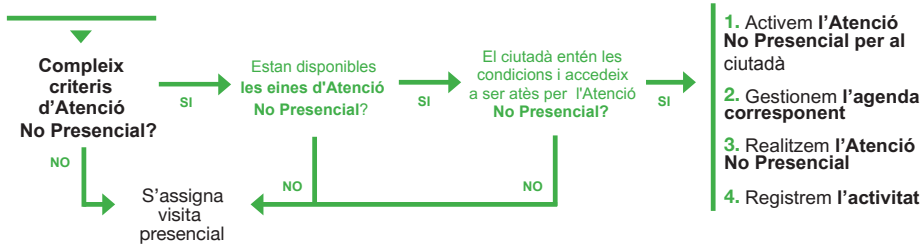
És recomanable emmarcar l'atenció no presencial dins un model assistencial que permeti combinar l'atenció presencial i no presencial. Cal tenir en compte aspectes relacionats amb la situació de salut del ciutadà o ciutadana, els seus condicionants (entorn socioeconòmic, competències digitals, etc.),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



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

Aspectes clau

/ 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.

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 (UE) 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

Llistes 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. Indica també el canal utilitzat en la visita.
- Planifica les tasques corresponents de seguiment.

Organització

Aspectes legals

Listes de comprovació

Bones pràctiques

