

canals d'Atenció No Presencial per a professionals sanitaris



Per tal de fer front a una situació de demanda creixent, escenaris de mobilitat restringida per part de la ciutadania i canvis d'hàbits i tendències de relació i consum de serveis cada cop més digitals, s'estan incorporant nous canals d'Atenció No Presencial. Aquesta fitxa de recomanacions té per objectiu donar suport als professionals de consulta ambulatoria d'hospitals, centres socio-sanitaris i centres de salut mental i addiccions per identificar situacions on és possible utilitzar aquests canals, i informar dels aspectes que cal tenir en compte en l'ús dels canals disponibles: l'atenció telefònica, l'eConsulta (missatgeria segura i la videoConsulta).

Progressivament, aquests canals d'atenció No Presencial s'aniran integrant dins l'espai de salut digital La Meva Salut, de forma que la ciutadania hi accedirà des d'aquest espai de salut digital La Meva Salut, i es permet així una plataforma única de relació entre sistema sanitari i ciutadania que agrupa canals i serveis, garanteix la seguretat i el consentiment de la informació.

Cal recomanar a la ciutadania que es doni d'alta a l'espai de salut digital La Meva Salut i explicar-li els serveis que ofereix: agenda, cita prèvia, accés a l'eConsulta, accés 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

▶ R 900 053 723 (de dilluns a divendres de 9 h a 20 h)

Moments del procés assistencial en què puc realitzar atenció no presencial

Procés de diagnòstic



Procés quirúrgic



Seguiment, tractament, monitoratge (ambulatori o al domicili)



Exemples de tipologies de visita mitjançant canals d'atenció no presencial



eConsulta

..... asíncrona

- Ajustos no crítics de tractament.
- Informació sobre preparació de proves i analítiques.
- Resultats de proves i analítiques amb resultats no crítics.
- Resolució de dubtes puntuals sobre tractaments.
- Visites de seguiment.



Trucada telefònica

..... síncrona

- Preparació de la primera visita.
- Preparació del procés quirúrgic (informació prèvia).
- Ajustos no crítics de tractament.
- Resultats de proves i analítiques amb resultats no crítics.
- Visites de seguiment.



videoConsulta

..... síncrona

- Educació sanitària.
- Preparació de visites presencials.
- Ajustos no crítics de tractament.
- Visites prèvies per a cirurgies menors (p. ex. d'anestesiologia).
- Seguiment de cures que no impliquin presencialitat.
- Visites de seguiment.
- Resolució de dubtes sobre teràpies i tractaments.

Criteris a tenir en compte per realitzar visites no presencials

Criteris assistencials

- Gravetat i complexitat del ciutadà i de la seva situació.
- Necessitat de realitzar exploració física, visualitzar presencialment el ciutadà i/o realitzar tècniques que impliquin presencialitat.
- Capacitat de resolució de la visita (puc complir amb l'objectiu de la visita amb aquesta modalitat?).
- Naturalesa de la informació a comunicar.
- Capacitat d'informar i garantir les condicions de privacitat
- Garantia de la protecció i seguretat de les dades generades a la consulta.
- Aspectes normatius/legals.

Criteris relatius al ciutadà o ciutadana

- Modalitat d'atenció de preferència i caràcter voluntari d'adhesió al canal no presencial.
- Capacitat de comprensió de la informació.
- Mobilitat del ciutadà o ciutadana.
- Possibilitat d'implicació de la persona cuidadora.
- Tenir en compte si la visita és amb una persona coneguda o no.

Resum

Canals

Aspectes legals

Bones pràctiques



Canals i requeriments



eConsulta

- (OML) d'eConsulta permet l'enviament de missatges mitjançant un canal segur cap a la ciutadania.
- També permet adjuntar imatges, informes i altres arxius.
- És un canal asíncron que ofereix flexibilitat en la resposta.
- La inicia el professional de l'atenció especialitzada però, mentre dura l'episodi, el ciutadà també pot iniciar les converses.



Trucada telefònica

- El servei d'atenció telefònica és un canal síncron de comunicació que només requereix cobertura de xarxa i un telèfon per realitzar la visita.
- És un canal adequat en visites on no és necessari el contacte visual.
- La inicia el professional.
- Si, fruit de l'atenció telefònica, es necessita fer arribar al ciutadà resultats de proves diagnòstiques i informes o un nou pla de medicació, es pot fer a través de La Meva Salut.



videoConsulta

- El servei de VideoConsulta permet realitzar trucades amb àudio i vídeo mitjançant ordinador, tauleta o telèfon intel·ligent.
- Aquest canal és adequat quan no es requereix presencialitat i el contacte visual permet un major grau de resolució de la visita.
- La inicia el professional.
- Si, fruit de la videoConsulta, es necessita fer arribar al ciutadà resultats de proves diagnòstiques i informes o un nou pla de medicació, es pot fer a través de La Meva Salut.

Aspectes legals

Abans de començar

- Complir els requeriments de protecció de dades i privacitat per realitzar una visita (ja integrats en les eines de videoConsulta i eConsulta i, segons el proveïdor sanitari, en les trucades telefòniques).
- Verificar que el ciutadà s'ha adherit de forma voluntària als canals no presencials i deixar constància a la seva història clínica tant la voluntarietat com els canals.
- Assegurar que el ciutadà o ciutadana i/o el professional poden realitzar la consulta sense vulnerar la seva privacitat.

El dret a la informació

- La informació sobre els aspectes de privacitat pot ser consultada a la política de privacitat i les condicions d'ús de l'Atenció No Presencial.
- El ciutadà té dret a rebre informació sobre l'ús i tractament de les dades generades durant l'atenció rebuda.

Durant l'Atenció No Presencial

- Respectar la intimitat del ciutadà d'acord amb la legislació vigent per realitzar les teleconsultes.

Conducta i bones pràctiques

Principals aspectes de conducta i bones pràctiques a tenir en compte

Abans de començar

- Disposar de temps programat a l'agenda per realitzar la visita.
- Revisar el motiu de la consulta i els antecedents del ciutadà i la capacitat de resolució de la consulta amb el canal elegit.
- Assegurar la disponibilitat i capacitat del ciutadà per fer servir el canal.
- Assegurar la cobertura i/o l'accés a la xarxa/Internet.
- Conèixer el codi de conducta per realitzar l'atenció adequada a la situació.

Durant la visita

- Identificar-vos i identificar el ciutadà.
- Assegurar l'absència de problemes de connectivitat amb el ciutadà durant la visita.
- Comunicar de manera clara, comprensible i adaptada al perfil del ciutadà.
- Verificar que el ciutadà ha entès els missatges i entén els propers passos.
- Cal ser prudent amb la valoració del cas de forma no presencial, la falta de contacte directe pot afectar la capacitat d'avaluació.

Després de la visita

- Conèixer els tràmits administratius i les gestions posteriors a la visita.
- Incorporar la informació (interpretació clínica) a la història clínica, així com el canal utilitzat

Quan POT NO ser recomanable la teleconsulta?

- Primeres visites sense informació prèvia del cas
- Comunicació d'informació sensible
- Visites en què cal realitzar exploració física
- Visites de seguiment de casos greus o d'alta complexitat
- En cas de contraindicació normativa o legal
- Si no es pot garantir la fluïdesa en la realització de la consulta

La meva
/Salut

Resum

Canals

Aspectes legals

Bones pràctiques



Generalitat
de Catalunya



Finançat per la Unió Europea a través del Programa de Recolzament a les Reformes Estructurals i en cooperació amb DG REFORM

/Salut

Requeriments dels canals d'Atenció No Presencial



eConsulta Missatgeria asíncrona segura

El servei d'eConsulta permet l'enviament de missatges escrits mitjançant un canal segur. L'eConsulta permet adjuntar imatges, informes i altres arxius.

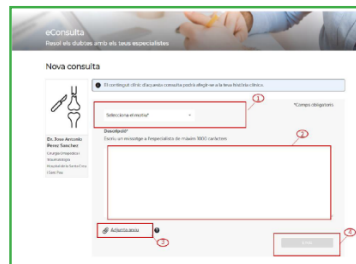
1 / Inici

- Cal informar el ciutadà o ciutadana del canal d'eConsulta abans de fer-lo servir per primer cop.
- L'eConsulta la inicia el professional i després la pot iniciar dins l'episodi tant el ciutadà com el professional.
- L'eConsulta permet al ciutadà informar sobre el motiu de la consulta.

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| / Seguiment programat | / Sol·licitud de documentació |
| / Empitjorament clínic | / Incidència clínica |
| / Consulta de proves diagnòstiques | / Programació de visites |
| / Consulta sobre medicació | / Altres |
| / Possibles efectes adversos | |

2 / Resposta

- Cal respondre de forma clara i senzilla, i indicar els passos a seguir.
- En cas necessari, cal actualitzar el pla de medicació o realitzar altres accions relacionades amb el motiu de la consulta.
- Cal indicar la necessitat o no de realitzar activitats successives.
- Cal informar el ciutadà que pot trobar els resultats de proves, informes, diagnòstics i el pla de medicació a **La Meva Salut**.



3 / Finalització

- Cal garantir que la resposta sigui clara i entenedora i que s'informa el ciutadà de com procedir a continuació.
- Cal incorporar la interpretació clínica de la visita a la història clínica del ciutadà, tal com es fa en una visita presencial.

Quan ÉS adequada?

- / Quan no es requereix presencialitat.
- / Si la consulta es pot resoldre mitjançant missatge de text.
- / Per resoldre dubtes puntuals del ciutadà o ciutadana.
- / Per proporcionar indicacions prèvies a proves, analítiques o visites presencials.
- / Per realitzar petits ajustos en el tractament.
- / Per comunicar la publicació de resultats a La Meva Salut.
- / Per a qualsevol sol·licitud de tràmits (informe clínic, actualització del pla de medicació, publicació d'alta d'IT a La Meva Salut, gestió de proves, etc.).
- / Per sol·licitar proves o analítiques per part del professional després d'una eConsulta de seguiment.
- / Per resoldre incidències o consultes derivades d'una prova o analítica.
- / Per explicar els resultats de proves.

Quan POT NO SER recomanable?

- / Per a primeres visites sense informació prèvia del cas
- / Per comunicar informació sensible per al ciutadà
- / En visites en què cal realitzar exploració física al ciutadà
- / En visites de seguiment de casos greus
- / Quan existeix contraindicació normativa o legal (menors de 16 anys, persones tutelades, persones dependents)
- / Quan no es pot garantir l'habilitat del ciutadà en l'ús del canal
- / Quan no es pot garantir l'accés a Internet

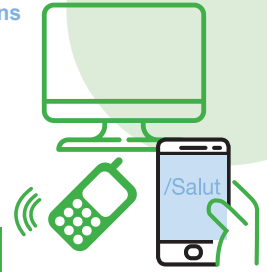
Després de l'alta a l'espai de salut digital **La Meva Salut** i explicar-li els serveis que ofereix: agenda, cita prèvia, accés a l'eConsulta, triplement la videoConsulta, consulta i descàrrega de resultats de proves diagnòstiques, informes, pla de medicació, etc.

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)

Requeriments dels canals d'Atenció No Presencial



Trucada telefònica Comunicació síncrona amb àudio



1 / Programació

- DOGILQLQDjPELGDQDQLDULfVDQDQSGSDPDQDQ LVLDDQRILLQDQEDGjREDGDQDQ
- DOIQIRBDDQEDGjGDSDPDPEyGDDBRQVODGOVBDVQ RQGLERQVGDTVBQDORPjRQDQDQqVjDjDQVQQR SRGQDEOLDRQDE
- DOIQDQDQDQVLDDQDQGDQGOSEIVVLRQDQ



2 / Durant la consulta

- 6D GRPQoDDPEQGLjOIQLEDOGLGQLLQBEyGOSEIVVLRQDQDQGO EDGjQ
- 6D GSOLBQLQfVDREMEGDQDVLDDQ
- DOSOLBQDQDQDQVGSQDDBRQQLyQ
- 6DQVDEOLEQILDQoDDPEQLQORRQ
- 1RVDGLQBEPSQEDGjTDQVjSDODQDQOVRODORGRBDD PSjLB Q
- 6 DLDGGPDQDQVROLDPEDQEyDVLBQEVTDVIRBOLDQ
- DOIQIRBDDQEDGjTDQVjTDQDQEyDzQLBVLQ QFVDU DLDUEDQDQVGSBVLQDQzVLTVDQIRBVBQ QRSODQGLBQEyDVBEDQDQ **La Meva Salut.**



3 / En finalitzar

- Abans de finalitzar, s'ha d'assegurar que el ciutadà ha entès la informació transmesa i que té clar quins són els passos següents.
- Cal incorporar la interpretació clínica de la visita a la història clínica, tal com es fa en una visita presencial.

Quan ÉS adequada?

- / Quan la comunicació mitjançant la veu permet resoldre el motiu de la visita.
- / Si no es requereix presencialitat del ciutadà o ciutadana.
- / Quan la gravetat i complexitat de la situació i/o patologia del ciutadà ho permet.
- / Si el o la professional és responsable del cas, o aquest n'està al corrent.
- / Quan es facilita informació prèvia a una visita presencial.
- / Quan es pot garantir la privadesa de la visita (professional i ciutadà).

Quan POT NO SER recomanable?

- / Per a primeres visites sense informació prèvia del cas.
- / Per comunicar informació sensible per al ciutadà.
- / En visites en què cal realitzar exploració física al ciutadà.
- / En visites de seguiment de casos greus.
- / Quan existeix contraindicació normativa o legal (menors de 16 anys, persones tutelades, persones dependents).
- / Si no es pot garantir que el canal permeti al professional realitzar la consulta amb fluïdesa.

Cal recomanar a la ciutadania que es doni d'alta a l'espai de salut digital **La Meva Salut** i explicar-li els serveis que ofereix: agenda, cita prèvia, accés a l'eConsulta, operament 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)

Requeriments dels canals d'Atenció No Presencial



VideoConsulta Comunicació síncrona amb àudio i vídeo



El servei de videoConsulta permet realitzar trucades amb àudio i vídeo.

L'accés per part de la ciutadania es realitza a través de PC, telèfon intel·ligent o tauleta.

La videoConsulta només la pot iniciar el professional sanitari.

Quan ÉS adequada?

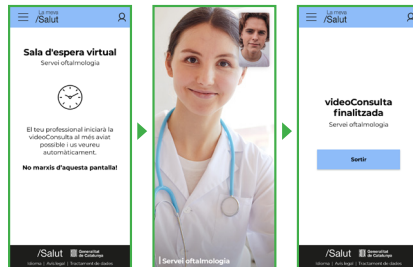
- / Quan la videoConsulta permet resoldre el motiu de la visita.
- / Si no es requereix presencialitat del ciutadà.
- / Quan el contacte visual ajuda a una millor comunicació.
- / Quan la disponibilitat de vídeo permet donar resposta al motiu de la consulta.
- / Si la gravetat i complexitat del ciutadà ho permet.
- / Quan el professional és el responsable del cas, o aquest n'està al corrent.
- / Si facilita informació prèvia a una visita presencial.
- / Quan es pot garantir la privadesa de la visita (professional i ciutadà).

1 / Programació

- El professional sanitari ha de programar la videoConsulta a través de l'agenda del professional, mitjançant l'espai de salut digital La Meva Salut.
- La videoConsulta només la pot iniciar el professional sanitari.
- Aquesta visita ha de quedar associada a l'agenda del professional.
- Se l'ha d'informar que l'accés a la videoConsulta estarà disponible properament mitjançant l'espai de salut digital La Meva Salut.

2 / Inici de la visita

- El professional sanitari ha de programar la videoConsulta a través de l'agenda del professional, mitjançant l'espai de salut digital La Meva Salut.
- El professional ha d'adequar l'espai on es farà la visita i ajustar la càmera a l'alçada dels ulls.
- El dia i l'hora indicats, el da professional ha d'entrar a la sala d'espera virtual, a través de l'estació clínica.
- Un cop el ciutadà estigui també connectat, el professional rebrà un avís que la consulta pot començar.



Quan POT NO SER recomanable?

- / Per a primeres visites sense informació prèvia del cas.
- / Per comunicar informació sensible per al ciutadà.
- / En visites en què cal realitzar exploració física al ciutadà.
- / En visites de seguiment de casos greus.
- / Quan existeix contraindicació normativa o legal (menors de 16 anys, persones tutelades, persones dependents).
- / Quan no es pot garantir la disponibilitat del canal per part del ciutadà o la seva habilitat per utilitzar-lo.
- / Quan no es pot garantir un accés a Internet que permeti al professional realitzar la videoConsulta amb fluïdesa.

3 / En finalitzar

- Abans de finalitzar, s'ha d'assegurar que el ciutadà ha entès la informació transmesa i que té clar quins són els passos següents.
- Cal incorporar la interpretació clínica de la visita a la història clínica, tal com es fa en una visita presencial.

El professional sanitari ha de programar la videoConsulta a través de l'agenda del professional, mitjançant l'espai de salut digital La Meva Salut i explicar-li els serveis que ofereix: agenda, cita prèvia, accés a l'eConsulta, properament a la videoConsulta, consulta i descàrrega de resultats de proves diagnòstiques, informes, pla de medicació, etc.

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

- ▶ lamevasalut.gencat.cat/alta
- ▶ o trucant al 900 053 723 (de dilluns a divendres de 9 h a 20 h)

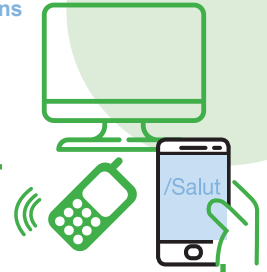
La meva /Salut

Resum

Canals

Aspectes legals

Bones pràctiques



bones pràctiques de conducta

FRPDDFLRVGERVBUJFLTVDRUDGGUDDLDUVLV 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 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 hores rebrà una resposta.
- L'eConsulta la pot iniciar tant el ciutadà com el professional.

2

Durant la visita

- ajuda 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 ma úscules.
- Estructura el missatge per paràgrafs.
- Escriu amb claredat la pauta terapèutica i les recomanacions relatives al tractament.
- Revisa el missatge abans d'enviar lo.
- ssegura't que s'ha enviat el missatge.



Trucada telefònica i videoConsulta



- 9ULILFDDERDFGOELDGGPPURGDqIRURGZB
- ROLGUDDDSUVqELDGGFRPSDDDDDLVLDLFRUUPDDVVV
- GDGVGERQFVLPORFGLIURWDELDDGpQV
- RPSURDDEIRLRQPDQGLRDRRGRDLDVDTD
- GLVSRVLLPSUREDULD
- (DEDVGLGRUFDGDIVRPSDOPVILFLDDDDVDDGG
- FRQDDPRVIUDSURIVVLRQDQGPQLDSURIVVLRQD L
- SRVLFRLRQPDDEPUDDDDQGOVDDVOVGOSURIVVLRQD

- GQLFDLGGQLFDDELDGREFLDGDD
- DRGLRFRPDERUGDUDDDLVD
- RUPDDELDDGj DDVVVLYpVSULDGDDEFRGALDD
- 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.
- RQUPDDELDGGGLVSRVDDGSPVEDULDEREUDDD
- FRELLD
- 5DOLDLQLVDEOtCFDDPEVFRODDFLDPSJLFDIGRQD
- PLVVDVEODUVIFLOVGGUDDGSDVDVDSUILOGD FLDDG
- 5VPLDDDLVLDLFRPSURDITDELDDG ha entès la informació transmesa i els pr xims 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 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.

Resum

Canals

Aspectes legals

Bones pràctiques

