

**FITXES DEL DPD****Ref. 1/2020**

## Recomanacions d'atenció telefònica en l'àmbit de la Salut




L'actual context epidemiològic davant la Covid 19, ha modificat el model de relació presencial entre la ciutadania i el sistema sanitari públic, influint aspectes com la mobilitat restringida i les possibles situacions de saturació de recursos als centres sanitaris.

Entre d'altres canals d'atenció no presencial, s'ha potenciat la consulta telefònica, prevista com un canal de suport dels professionals dels centres públics amb la finalitat d'evitar desplaçaments als centres i així evitar contagis tallant les cadenes de transmissió.

Atés l'augment per part dels ciutadans en l'ús aquest canal, es veu necessari crear unes recomanacions per complir amb els estàndards de confidencialitat i seguretat, així com oferir elements que ajudin a garantir la identitat del pacient en les comunicacions telefòniques i posar-lo a disposició de les entitats i centres del sistema públic, millorant la qualitat i seguretat de les actuacions dels professionals.

### Abans de començar...

<b>Dada personal</b>	<p>Qualsevol <b>informació</b> sobre una persona física identificada o identificable (la persona interessada). S'ha de considerar <b>persona física identificable</b> qualsevol persona la identitat de la qual es pot determinar, directament o indirectament, en particular mitjançant un identificador.</p> <p> Es considera <b>persona física identificable</b> un nom, un número d'identificació, dades de localització, un identificador en línia o un o diversos elements propis de la identitat física, fisiològica, genètica, psíquica, econòmica, cultural o social d'aquesta persona.</p> <p>Per tant, són <b>dades personals</b>: el número de telèfon mòbil o el DNI d'una persona física, la seva empremta dactilar o qualsevol altra dada identificativa.</p> <p>Però no només ho són les dades identificatives, sinó també qualsevol <b>informació vinculada a la persona</b>, com ara l'edat o el pes, el centre sanitari on es visita, etc.</p>
<b>Dades de salut</b>	<p>Dades relatives a la <b>salut física o mental</b> d'una persona física que revelen informació sobre el seu estat de salut, inclosa la prestació de serveis d'atenció sanitària.</p> <p>Aquest concepte inclou les dades sobre l'<b>estat de salut passat, present o futur</b>, i les dades recollides per rebre l'assistència o amb motiu de la prestació.</p> <p>Per tant, el <b>Codi d'identificació Personal (CIP)</b> també té la consideració de dada personal de salut.</p>

## Atenció telefònica<sup>1</sup>

Hem de tenir una cura especial en l'aplicació d'una **comunicació confidencial** amb la ciutadania en l'atenció telefònica tant en les trucades entrants com en les sortints.

El missatge amb què es rep una trucada telefònica té dues funcions:

- a) Fer saber a la persona que truca que està parlant amb una institució pública.
- b) Convidar-la amablement a parlar.

D'aquesta manera aconseguim corroborar que ha trucat al número correcte, a més de donar-li la confiança que a l'altre extrem del fil hi ha un professional disposat a atendre'l. El missatge de rebuda funciona com una encaixada de mans: permet establir una bona disposició entre dos interlocutors per comunicar-se satisfactòriament.

### Que s'ha de fer en general...

- 1) Totes les trucades externes s'han de rebre sempre amb un missatge de recepció.
- 2) El missatge s'ha de pronunciar complet i de manera entenedora.
- 3) S'ha d'escoltar què demana la persona que truca i deixar-la parlar.
- 4) Si convé preguntar alguna cosa per aclarir què demana, les preguntes han de ser clares, curtes i directes.
- 5) Quan es parla amb el ciutadà cal demanar algú dels ítems de verificació per identificar-lo de manera unívoca (CIP, DNI, data de naixement, número d'història clínica...).
- 6) Cal evitar, tant com sigui possible, la resolució de temes complexos en el punt de recepció de trucades, per tal de millorar l'accessibilitat i preservar la confidencialitat.
- 7) S'ha d'evitar donar per telèfon cap dada personal ni de salut sense la identificació correcta.
- 8) Evitar valoracions subjectives o comentaris innecessaris sobre el què demana la persona que truca.
- 9) Abans de finalitzar la comunicació pot convenir confirmar els termes de la conversa perquè la persona que truca tingui la certesa que s'ha fet entendre bé o que ha entès correctament què se li ha dit.



<sup>1</sup> Aquestes recomanacions s'han inspirat en el protocol d'atenció telefònica en l'àmbit de la salut que va ser elaborat per l'ICS amb la col·laboració del DPD.

## Trucades entrants

Primer de tot, **cal identificar la persona.**

Si la persona que truca **és la persona interessada** o pare, mare o tutor/a legal en cas de menors de fins a 14 anys, persones incapacitades legalment o d'edat avançada, hem de comprovar aquesta condició i caldria demanar, com a mínim, quatre de les dades següents:

- CIP.
- DNI.
- Adreça.
- Nom i dos cognoms.
- Telèfon de contacte.
- Data de naixement.
- Correu electrònic de contacte.
- Número de la història clínica.

Preferiblement es demanarà per les dades personals invariables (nom i cognom, CIP, DNI, data de naixement, número d'història clínica).



**El/la ciutadà o ciutadana ha de ser sempre qui facilita les dades, no qui les confirma.**

Si en la mateixa circumstància, la persona que truca **no és la persona interessada, cal identificar-la i fer les preguntes invariables de comprovació. En cas de comprovació correcta:**

- Sí que es pot donar cita per a les diferents especialitats: cita prèvia, visita amb especialistes,...
- No es pot donar cap dada de caràcter personal o de salut amb caràcter general.
- No es pot fer cap anul·lació o canvi de visita.
- No es pot fer cap recordatori de visita.

Es pot facilitar la informació d'aquestes últimes qüestions negatives a persones vinculades per raons familiars, cuidadors, educadors, entre d'altres, del pacient, llevat que consti la negativa d'aquest o si es considera que el seu nivell de comprensió no és l'adequat.

### **Solució:**

- ✓ Un cop comprovada la veracitat de les dades es poden facilitar dades relacionades amb cada servei.
  - ✓ No es poden facilitar dades clíniques com, per exemple: resultats de proves, anàlisis, radiografies,...
- En aquest cas, s'ha de recomanar la sol·licitud formal per escrit, amb la documentació que l'acrediti en cas de persones tutelades, i, sempre, amb autorització signada si la persona que ha de recollir la dada és una tercera persona.

*Es recomana que les respostes no facin referència de manera explícita a dades de caràcter personal o de salut que no hagin estat facilitades per la persona interessada en la seva petició.*

## Trucades sortints

Si es fan trucades a ciutadans o ciutadanes per informar d'algun canvi de dia de visita/prova, resultats, recordatori de visita/prova, etc., cal que la persona que truca **s'identifiqui amb el nom del servei des del qual truca**. Es recomana preguntar per la persona interessada amb el primer cognom, Sr./Sra. XXX i **hem de comprovar aquesta condició demanant**, com a mínim, 4 de les següents dades:

- CIP.
- DNI.
- Adreça.
- Nom i dos cognoms.
- Data de naixement.
- Correu electrònic de contacte.
- Número de la història clínica.

Preferiblement, al igual que en les trucades entrants es demanarà per les dades personals invariables (nom i cognoms, CIP, DNI, data de naixement, número d'història clínica....). Al igual que a la trucada sortint **el/la ciutadà o ciutadana ha de ser sempre qui facilita les dades**, no qui les confirma.



Si la persona interessada no hi és, i s'excedeix un alt nombre de trucades sense establir contacte, podem deixar un número de telèfon perquè **puguï informar-se**.

**No es recomana facilitar cap informació clínica a un tercer, solament en els casos de:**

- ❖ Persones tutelades, ha d'haver-hi una sol·licitud formal per escrit amb la documentació que ho acredita, i sempre amb autorització signada si la persona que ha de recollir la dada és un tercer.
- ❖ Persones inhabilitades, ha d'haver-hi un document legal que ho acredita, i sempre amb autorització signada, si la persona que ha de recollir la dada és un tercer.

En ambdós casos, s'ha de constatar que hi ha el nom i els cognoms del tercer autoritzat a l'expedient de la persona tutelada/inhabilitada i, un cop identificat el tercer autoritzat, cal comprovar aquesta condició demanant, com a mínim, 4 de les dades següents:

- Nom i dos cognoms de la persona tutelada/inhabilitada.
- CIP de la persona tutelada/inhabilitada.
- DNI de la persona tutelada/inhabilitada.
- Adreça de la persona tutelada/inhabilitada.
- Data de naixement de la persona tutelada/inhabilitada.

# ANNEX 1

## Altres recomanacions en el procés de comunicació: trucades entrants i sortints

PROCÉS DE COMUNICACIÓ	QUÈ S'HA DE FER?	QUÈ NO S'HA DE FER
<p><b>ACOLLIDA</b></p> <p><b>Identificació</b> del lloc de treball, salutació i identificació del/la professional que atén la trucada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificació (lloc de treball i professional):               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entitat / Centre d'Atenció Primària / Hospital / Servei (Radiologia, Rehabilitació,...).</li> </ul> </li> <li>• Salutació:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bon dia / bona tarda / bona nit.</li> </ul> </li> <li>• Us atén el/la (nom).</li> </ul> <p><i>Si el centre té missatge de benvinguda no cal repetir-ho.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digui... / Ambulatori... / Si... / Utilitzar sigles.</li> <li>• Deixar en espera sense demanar motiu de la trucada.</li> </ul>
<p><b>DESENVOLUPAMENT</b></p> <p><b>Recollir la demanda</b> del/ de la ciutadà/ana mitjançant el diàleg i l'escolta activa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tractar de vós/vostè al ciutadà.</li> <li>• Adaptar-se a l'idioma oficial que trïi.</li> <li>• Escolta activa i empatia.</li> <li>• Amabilitat i receptivitat:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- En què us/el puc ajudar?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlar "de tu" al ciutadà, encara que ell ho faci.</li> <li>• No deixar parlar.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la necessitat:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Em dieu/diu que voleu/vol hora per...?</li> <li>- Necessiteu/necessita informació sobre...?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrompre.</li> <li>• Avançar-se.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resoldre la demanda aplicant la normativa de confidencialitat:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teniu/té dia i hora per...</li> <li>- La informació que ens demaneu/demana és...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfrontar-se.</li> <li>• Utilitzar expressions brusques.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivar la demanda al servei que correspongui:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ara mateix us/li passo... (previ contacte)</li> <li>- En aquest moment no us/el pot atendre (o està passant consulta...)</li> <li>- Tornareu/tornarà a trucar?</li> <li>- Voleu/vol deixar algun encàrrec?</li> <li>- L'horari per parlar amb aquest professional és...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dir:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Està esmorçant...</li> <li>- No el/la trobo...</li> <li>- No sé on és...</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivar la petició fora del servei quan correspongui:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Per aquest tema haureu/haurà de trucar a...</li> <li>- Us/li dono el telèfon i el nom...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dir:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquest tema no el porto jo...</li> <li>- Jo no m'encarrego d'això...</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>COMIAT</b></p> <p><b>Acabament</b> del procés de la comunicació amb la resolució satisfactòria de la demanda o amb el compromís que la resoldrem en un temps màxim adient.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar que s'han atès les necessitats del client:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alguna cosa més...?</li> </ul> </li> <li>• Identificar-se si la demanda ha quedat pendent i donar compromís de resolució:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- El meu nom és...</li> <li>- No us/es preocupeu/preocupi que ho solucionarem...</li> <li>- Bon dia / bona tarda / bona nit.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ho heu entès?</li> </ul> </li> <li>• Precipitar-se a penjar el telèfon.</li> <li>• Tallar la comunicació amb el/la ciutadà/na.</li> </ul>

<b>PROCÉS DE COMUNICACIÓ</b>	<b>QUÈ S'HA DE FER?</b>	<b>QUÈ NO S'HA DE FER</b>
<p style="text-align: center;"><b>PRESENTACIÓ</b></p> <p><b>Salutació, identificació</b> del lloc de treball, i identificació del/la professional que fa la trucada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salutació: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bon dia / bona tarda / bona nit.</li> </ul> </li> <li>• Identificació (lloc de treball i professional): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entitat / Centre d'Atenció Primària/ Hospital / Servei (Rehabilitació , Radiologia, ,...).</li> </ul> </li> <li>• Sóc el/la (nom).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilitzar sigles.</li> <li>• Deixar en espera sense especificar el motiu de la trucada.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DESENVOLUPAMENT</b></p> <p><b>Demana per la persona interessada.</b> Es pot facilitar la informació sempre que es confirmi que es para amb la persona interessada.</p> <p><i>En cas d'haver d'excedir el nombre de trucades per contactar sense que això hagi estat possible, es pot deixar un número de telèfon perquè el ciutadà/ana pugui informar-se de la trucada.</i></p> <p style="text-align: center;">ANNEX 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tractar de vos/vostè al ciutadà.</li> <li>• Adaptar-se a l'idioma oficial que triï.</li> <li>• Amabilitat , claredat i precisió.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlar "de tu" al ciutadà, encara que ell ho faci.</li> <li>• No deixar parlar.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>COMIAT</b></p> <p><b>Finalització</b> del procés de la comunicació amb la transmissió satisfactòria de la informació.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmissió de la informació dins la paralingüística efectiva.</li> <li>• Aplicar la normativa de confidencialitat.</li> <li>• Assegurar la transmissió de la informació: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teniu/té dia i hora per...</li> <li>- La seva analítica...</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrompre.</li> <li>• Enfrontar-s'hi.</li> <li>• Utilitzar expressions brusques.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar la trucada informativa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntar: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ho ha entès?</li> <li>- Ha pres nota?</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la informació ha quedat pendent, donar compromís de resolució: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El meu nom és...</li> <li>- Adéu-siau. / Passi-ho bé. / Adéu. / Bon dia. / Bona tarda / Bona nit.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precipitar-se a penjar el telèfon.</li> <li>• Tallar la comunicació amb el/la ciutadà/na.</li> </ul>

## ANNEX 2

### 2.1 Exemples de serveis Atenció Primària

	Trucades entrants	Trucades sortints
Àrea administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sol·licitud de visita al centre.</li> <li>· Sol·licitud de visita domiciliària.</li> <li>· Informació dia de visita/prova programada.</li> <li>· Petició d'avançament, canvi, anul·lació de visita/prova.</li> <li>· Dubtes sobre preparacions de proves.</li> <li>· Dubtes sobre acreditació.</li> <li>· Dubtes sobre assignació professional.</li> <li>· Sol·licitud per parlar amb metge/infermera/TSS.</li> <li>· Reclamació d'informes.</li> <li>· Informació prova en general: ubicació, horari, cartera de serveis, etc.</li> <li>· Consulta La Meva Salut.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicació de data de cita/prova/visita domiciliària.</li> <li>· Recordatori visita/preparació.</li> <li>· Anul·lació/reprogramació dia visita/prova.</li> <li>· Modificació/rectificació/confirmació de dades de filiació.</li> <li>· Avís per recollida d'informes, pla medicació, altra documentació.</li> <li>· Avís per recollida TSI.</li> <li>· Comunicació informació en relació a transport sanitari.</li> <li>· Contacte amb la persona reclamant a partir de la reclamació que ens ha fet arribar (ha donat dades de contacte en fer la reclamació).</li> <li>· Resultat de les gestions realitzades a partir petició usuari (nova data visita/prova/contacte metge, PAO, derivacions, ...).</li> </ul>
Consultes mèdiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dubtes per empitjorament del procés ja conegut.</li> <li>· Consultes de signes i símptomes (no necessàriament vinculats a l'empitjorament de l'estat del pacient).</li> <li>· Dubtes sobre tractament.</li> <li>· Dubtes sobre els tractaments pautats per altres professionals.</li> <li>· Dubtes sobre circuits del procés, preparacions proves, intervenció, etc.</li> <li>· Informació sobre visites / proves realitzades en altre nivell assistencial.</li> <li>· Valoració de visita al domicili.</li> <li>· Sol·licitud d'informes.</li> <li>· Consultes de resultats pendents del pacient.</li> <li>· Consultes de professionals d'altres nivells (hospitalari, salut mental,...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Seguiment pacient.</li> <li>· Citació/anul·lació/canvi visita.</li> <li>· Modificació tractament.</li> <li>· Informació sobre circuits, gestió de proves o canvis de tractament.</li> <li>· Consultes de professionals d'altres nivells (hospitalari, salut mental,...).</li> <li>· Visita d'atenció telefònica: control de símptomes, dosis de tractament, constants vitals preses a domicili i modificació de tractament si cal.</li> </ul>

<b>Consultes infermeria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dubtes per empitjorament del procés ja conegut.</li> <li>· Consultes de signes i símptomes (no necessàriament vinculats a l'empitjorament de l'estat del pacient).</li> <li>· Dubtes sobre vacunacions.</li> <li>· Dubtes seguiment de dieta, tractament, ...</li> <li>· Valoració de visita al domicili.</li> <li>· Sol·licitud d'informes.</li> <li>· Consultes de professionals d'altres nivells (hospitalari, salut mental,...).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Seguiment pacient.</li> <li>· Citació/anul·lació/canvi visita.</li> <li>· Modificació tractament.</li> <li>· Informació sobre circuits, gestió de proves o canvis de tractament.</li> <li>· Consultes de professionals d'altres nivells (hospitalari, salut mental,...).</li> <li>· Visita atenció telefònica: control de símptomes, dosis de tractament, constants vitals preses a domicili i modificació de tractament si cal.</li> <li>· Valoració prealta.</li> </ul>
<b>Consultes treballador/a social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dubtes sobre aspectes plantejats a consultes prèvies.</li> <li>· Aportació de dades / nova informació sobre cas conegut.</li> <li>· Trasllet de casos des d'altres professionals de l'EAP o d'altres serveis.</li> <li>· Valoracions de visites a domicili.</li> <li>· Coordinació de casos amb altres professionals/serveis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Valoració prealta.</li> <li>· Seguiment pacient, familiars i/o entorn de suport designat.</li> <li>· Informació sobre circuits, serveis, visites, ...</li> <li>· Coordinació de casos amb altres professionals/serveis i/o recursos de suport.</li> </ul>
<b>Centres de programació de trucades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sol·licitud de visita al centre.</li> <li>· Sol·licitud de visita domiciliària.</li> <li>· Informació dia de visita/prova programada.</li> <li>· Petició d'avançament, canvi, anul·lació de visita/prova.</li> <li>· Informació prova en general: ubicació, horari, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicació de data de cita.</li> <li>· Recordatori de visita.</li> <li>· Anul·lació/reprogramació dia de visita.</li> </ul>



## 2.2 Exemples de serveis Atenció Hospitalària

	Trucades entrants	Trucades sortints
<b>Secretaries Proves Diagnòstiques: Gabinets, RX, Laboratori,...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informació dia de primera visita/prova.</li> <li>· Petició avançament, canvi, anul·lació visita/prova.</li> <li>· Dubtes sobre preparacions.</li> <li>· Parlar amb metge/infermera.</li> <li>· Reclamació d'informes.</li> <li>· Informació prova en general: ubicació, al·lèrgia al contrast, etc...</li> <li>· Consulta La Meva Salut.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Comunicació primera vegada cita/prova.</li> <li>· Recordatori visita/preparació.</li> <li>· Anul·lació/reprogramació dia visita/prova.</li> <li>· Modificació/rectificació de l'adreça del pacient si retorna una carta per adreça incorrecta.</li> </ul>
<b>Secretaries CEX (AGA i taulells de programació)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Petició avançament dia visita/canvi de dia.</li> <li>· Parlar amb metge/infermera.</li> <li>· Sol·licitud informació data primera visita.</li> <li>· Sol·licitud informació llista d'espera / proves/ intervenció quirúrgica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Notificació dia primera visita/canvi data primera visita.</li> <li>· Canvi o anul·lació de l'hora de visita successiva/primeria visita/proves.</li> </ul>
<b>Secretaries de planta d'hospitalització</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· El pacient vol parlar amb el metge.</li> <li>· Un altre professional (visitadors, metge, infermeria, serveis centrals, etc...) vol parlar amb el metge.</li> <li>· Vol saber data intervenció quirúrgica.</li> <li>· Vol visitar-se.</li> <li>· Necessita un informe.</li> <li>· Necessita transport sanitari.</li> <li>· Necessita justificant d'ingrés hospitalari.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· El metge vol parlar amb el pacient (seguiment, alarma resultats laboratori, etc...).</li> <li>· Citació del pacient per visita, per lliurament de documentació, per ingrés/proves, ....</li> </ul>
<b>Programació de Bloc Quirúrgic</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dubtes sobre la intervenció quirúrgica que es té programada.</li> <li>· Informació sobre proves preoperatòries i anestèsia (data, preparacions, reprogramació,...).</li> <li>· Petició anul·lació de la intervenció quirúrgica per motius personals, malaltia o perquè no es volen fer la intervenció.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Notificació del dia de la intervenció quirúrgica i preparació per a la intervenció quirúrgica (medicaments, etc.).</li> <li>· Anul·lació/canvi de dia de la intervenció quirúrgica.</li> </ul>

<b>Llistes d'espera i preoperatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informació sobre el temps d'espera de la intervenció quirúrgica pendent.</li> <li>· Dubtes sobre la intervenció quirúrgica que es té programada.</li> <li>· Redireccionament trucades que han rebut des de l'hospital per la seva intervenció quirúrgica.</li> <li>· Canvi de telèfon i/o adreça per estar localitzables.</li> <li>· Avís d'absències per vacances o qualsevol altre tipus de motiu personal (malaltia, etc.).</li> <li>· Anul·lació de la intervenció quirúrgica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informació sobre proves preoperatories i d'anestèsia (per exemple: la data, preparacions, reprogramació,...).</li> <li>· Trucada als no presentat a les proves preoperatories o anestesista per conèixer el motiu i si cal, reprogramar o donar de baixa la intervenció quirúrgica.</li> </ul>
<b>Admissió Urgències</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sol·licitud d'informació sobre si una persona està ingressada a l'hospital.</li> <li>· Sol·licitud d'estat de salut d'una persona ingressada per accident.</li> <li>· Sol·licitud d'informació de famílies de pacients estrangers, que estan a Urgències. (Sol·liciten ajuda per explicar-li on és el pacient, etc...)</li> <li>· Sol·licitud d'informació sobre la gravetat d'un pacient que és a Urgències (des dels cossos de seguretat).</li> <li>· Informació que demanden els Jutjats de la nostra àrea d'influència, o els cossos de seguretat.</li> <li>· Trucades d'una ambaixada, si hi ha un pacient estranger pendent d'algun tràmit legal.</li> <li>· Trucada de mútua laboral per a trasllat pacient.</li> <li>· Trucada de teleassistència, per a localització de pacients (urgències, hospitalització, alta, èxitus,...).</li> <li>· Localització de metges.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Localització familiars de pacients que arriben sols en ambulància.</li> <li>· Informació a les famílies sobre objectes personals dels pacients (en el supòsit que no hagin vingut durant l'estada a Urgències).</li> <li>· Avisar les famílies en cas d'ingrés o trasllat d'un pacient si està sol a l'àrea d'Urgències.</li> <li>· Informació a les famílies per gravetat o empitjorament de l'estat del pacient.</li> <li>· Trucades a les ambaixades per informar sobre un pacient que tenim a Urgències, temes de repatriacions, localització de les famílies.</li> <li>· Trucades a les mútues laborals, per informar de l'alta d'un accident laboral que ha de ser traslladat per la seva mútua laboral, o trasllat a un altre centre sanitari.</li> <li>· Enviar als cossos de seguretat, via fax, l'informe mèdic, previ diligència emesa pel Jutjat i/o cossos de seguretat. Temes d'agressions sexuals.</li> <li>· Contacte amb altres hospitals a petició del metge per a trasllat a centre de referència.</li> </ul>
<b>Atenció Porta Principal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sol·licitud d'informació sobre si una persona està ingressada a Urgències/Hospital.</li> <li>· Sol·licitud de l'estat de salut de persona ingressada.</li> <li>· Sol·licitud d'informació sobre programació de visites, proves, intervenció quirúrgica.</li> <li>· Sol·licitud d'ubicació de diferents serveis.</li> <li>· Sol·licitud d'horaris de visita als pacients, principalment a les unitats de cures intensives.</li> <li>· Sol·licitud dels cossos de seguretat (Mossos d'esquadra) o Jutjat sobre l'estat de salut d'una persona ingressada (accidents de trànsit, laborals, agressions...).</li> <li>· Localització de metges/secretària.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Trucada a ambulàncies per recollir pacients.</li> <li>· Petició de Certificats de Defunció a funeràries.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Consultes infermeria:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dubtes per empitjorament +/- gestió derivació a urgències (si cal).</li> <li>· Sol·licitud de visita/ exploracions urgents.</li> <li>· Consultes de signes i símptomes (no necessàriament vinculats a l'empitjorament de l'estat del pacient).</li> <li>· Consulta de dubtes / complicacions posteriors a intervenció quirúrgica.</li> <li>· Dubtes sobre tractament.</li> <li>· Dubtes sobre els tractaments pautats per altres professionals.</li> <li>· Dubtes sobre circuits del procés, preparacions proves, intervenció, etc.</li> <li>· Reclamació telefònica sobre la programació quirúrgica (el pacient ho fa encara que sap perfectament que no és competència nostra).</li> <li>· Anul·lació/canvi dia visita/ consulta de visites pendents.</li> <li>· Sol·licitud d'informes.</li> <li>· Consultes de resultats pendents del pacient.</li> <li>· Consultes de professionals d'atenció primària.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Seguiment pacient.</li> <li>· Citació/anul·lació/canvi visita.</li> <li>· Modificació tractament.</li> <li>· Informació sobre circuits, gestió de proves, decisions de comitè o canvis de decisions de tractament.</li> <li>· Contacte amb la infermera referent d'atenció primària o el metge de família.</li> <li>· Visita a distància, funciona com una visita de consultes externes, control de símptomes, dosis de tractament, constants vitals preses a domicili i modificació de tractament si cal</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Farmàcia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sobre horaris de dispensació.</li> <li>· Administració medicament.</li> <li>· Interaccions de medicaments.</li> <li>· Disponibilitat de fàrmacs (falta de provisió).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Resposta a consultes (qualsevol de les anteriors) si no s'han pogut resoldre al moment de la dispensació del fàrmac.</li> <li>· Seguiment del pacient si no s'ha pogut fer l'entrevista a farmàcia.</li> </ul>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Consultes treballador/a social:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dubtes sobre aspectes plantejats a consultes prèvies.</li> <li>· Aportació de dades/informació nova sobre cas conegut.</li> <li>· Consultes de professionals d'atenció primària sanitària i social.</li> <li>· Consultes d'altres professionals/serveis de l'hospital.</li> <li>· Consultes de professionals d'altres àrees de benestar social: Jutjats, DGAIA, entitats tercer sector.</li> <li>· Sol·licitud d'informes socials.</li> <li>· Dubtes sobre circuits del procés.</li> <li>· Sol·licitud de visita.</li> <li>· Sol·licitud d'intervenció/valoració de professionals/entitats externes de situacions conegudes amb necessitats de continuïtat social a l'ingrés hospitalària, a la urgència i/o a la sala de consulta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Seguiment pacient, familiars i/o entorn de suport designat.</li> <li>· Informació sobre circuits, serveis, visites, ...</li> <li>· Coordinació amb altres professionals/serveis de l'hospital.</li> <li>· Coordinació de casos amb altres professionals/serveis i/o recursos de suport de l'atenció primària i/o comunitària.</li> <li>· Coordinació amb les ambaixades per temes de repatriacions, localització de les famílies de pacients que hi ha hospitalitzats.</li> <li>· Coordinació amb mútues d'accidents de pacients hospitalitzats per gestionar el trasllat.</li> <li>· Citació/anul·lació/canvi de visita</li> <li>· Modificació prestació social.</li> <li>· Visita a distància amb pacients de consultes externes per seguiment del tractament social acordat.</li> <li>· Localització de familiars de pacients ingressats o èxits.</li> </ul>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tot allò imaginable.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Contacte amb el reclamant a partir de la reclamació que ens ha enviat (ha donat dades de contacte en fer la reclamació). Si no podem contactar, mirem si a SAP hi ha altre telèfon.</li> <li>· Resultat de les gestions realitzades a partir de la petició de l'usuari (nova data de visita / prova / contacte metge, PAO, derivacions, ...).</li> </ul>