



# Recomendaciones organizativas para el uso de la llamada telefónica, el eConsulta y la videoConsulta

La provisión de servicios mediante **la Atención No Presencial** requiere en el ámbito organizativo disponer de procesos asistenciales y de gestión que incluyan esta modalidad de atención y garantizar las competencias necesarias por parte de los profesionales. **Esta ficha está dirigida a las direcciones de los centros proveedores**, para orientar sobre las actividades necesarias para la implementación de canales de Atención No Presencial.

## Procesos asistenciales con la Atención No Presencial

## Aspectos clave



### Modelo asistencial

Es recomendable enmarcar la atención no presencial dentro de un modelo asistencial que permita combinar la atención presencial y no presencial. Hay que tener en cuenta aspectos relacionados con la situación de salud del ciudadano, sus condicionantes (entorno socioeconómico, competencias digitales, etc.), y los recursos disponibles.

/ Hay que consensuar el plan de atención con el ciudadano

/ Hay que definir a nivel de centro el mecanismo de registro de actividad

### /Protocolos

Es importante establecer protocolos claros y consensuados con las direcciones asistenciales, los departamentos de sistemas de información y los delegados de protección de datos para el uso y la integración de canales en la práctica diaria.

Hay que indicar cuáles son los procedimientos a llevar a cabo en caso de perder la conexión (llamada telefónica / videoConsulta).

### / Gestión del cambio

Es imprescindible tener en cuenta la perspectiva del profesional y de la ciudadanía en la gestión del cambio hacia un modelo que combine la atención presencial y no presencial. Se recomienda identificar personas del equipo que apoyen el cambio.

### / Comunicación y formación

Hay que garantizar una correcta formación e información que apoye la gestión del cambio de forma adecuada en el uso de los diversos canales de Atención No Presencial.



**Ciudadano candidato a recibir atención no presencial: ejemplo de circuito de inclusión**



### Aspectos a tener en cuenta:

- / Tipologías de visitas y criterios de selección
- / Protocolos de actuación y roles los profesionales
- / Criterios de inclusión y exclusión del ciudadano
- / Integración de la Atención No Presencial en las agendas de los profesionales

## Organización y competencias

## Buenas prácticas



El uso de canales de Atención No Presencial implica garantizar unos requerimientos mínimos sobre la organización, roles y competencias de los profesionales.

### Aspectos organizativos

- / Rol del departamento de Sistemas de Información
- / Flujos de atención y roles de los profesionales
- / Registro de la actividad
- / Procesos de apoyo administrativo a la Atención No Presencial
- / Gestión de las agendas
- / Gestión de incidencias

### Aspectos competenciales

- / Competencias digitales
- / Formación sobre canales de atención no presencial
- / Formación para la ciudadanía
- / Formación para los profesionales
- / Códigos de conducta
- / Soporte técnico

/ **Formación:** hay que garantizar la formación en el uso de los canales para la Atención No Presencial de los profesionales

/ **Soporte:** hay que definir los mecanismos administrativos para planificar y confirmar la actividad no presencial

Organización

Aspectos legales

Listas de comprobación

Buenas prácticas



# Aspectos legales y de protección de datos para la llamada telefónica, el eConsulta y la videoConsulta

El uso de herramientas de **la Atención No Presencial** implica transmisión de datos de carácter personal, y en especial datos de salud, por lo que hay que garantizar el cumplimiento de la normativa en materia de protección y privacidad de los datos.

La información, así como la oferta de los canales no presenciales son una garantía para los pacientes y usuarios. La adhesión voluntaria no supone renuncia a los canales de atención presencial, sino que es una posibilidad que se ofrece al usuario, el cual puede manifestar su voluntad de devolver a los canales presenciales en cualquier momento.

## 1 El derecho a la información Como puedo informar adecuadamente?



Siempre debe haber **adhesión voluntaria** del ciudadano o ciudadana, debiendo quedar constancia en la historia clínica.

### El ciudadano debe recibir información sobre:

- La prestación asistencial mediante estos canales y aceptarla mediante un pacto con el o la profesional.
- El funcionamiento de los canales telemáticos.
- El tratamiento que se hace de sus datos personales.

Esta información puede ser consultada en la política de privacidad y las condiciones de uso de los canales de atención No Presencial (eConsulta y videoConsulta).

- / Código deontológico
- / Estándares clínicos
- / Protección de datos

### Buenas prácticas

- / **Infórmate: ten claro el código ético y deontológico definido para tu colegio profesional.**
- / **Informa: proporciona a la ciudadanía información clara y comprensible.**

## 2 Antes de empezar ¿Cómo garantizar el cumplimiento de la normativa?



El uso de canales telemáticos u otros sistemas de comunicación no presencial debe realizarse de conformidad con el **código deontológico**.

### / Política de privacidad y condiciones de uso

- Asegúrate de que ya has pactado con el ciudadano la realización de esta actividad no presencialmente.
- La política de privacidad y las condiciones de uso están disponibles en el enlace de la herramienta de teleconsulta correspondiente.

### / Confidencialidad durante la visita / Identificación de los participantes

- Hay que informar sobre los aspectos relativos a la confidencialidad y ofrecer la posibilidad de modificar la fecha y hora de la visita, en caso no se pueda asegurar privacidad y confidencialidad en la atención
- Es esencial la correcta identificación de los interlocutores (profesional y ciudadano).

### normativa vigente

Reglamento general de protección de datos (UE) 2016/679.

Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos personales y garantía de derechos digitales.

Ley 41/2002, sobre autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Ley 21/2000, sobre los derechos de información concerniente a la salud y la autonomía del paciente, y la documentación clínica.

Ley 15/1990 de Ordenación Sanitaria de Cataluña.

Ley 14/1986 General de Sanidad de España.

Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria.

## 3 Durante la consulta no presencial



Mantener una **actitud de respeto sobre la intimidad** del ciudadano es clave.

- Asegúrate de tener acceso al software correspondiente para realizar la visita y registrar los datos de salud.
- El tratamiento de datos personales sigue la misma regulación que en las visitas presenciales.
- Registra la historia clínica los datos y la actividad que sea imprescindible.

### Buenas prácticas

- / **No uses dispositivos o direcciones personales.**
- / **Usar sólo aquellos canales proporcionados por el centro proveedor.**

Organización

Aspectos legales

Listas de comprobación

Buenas prácticas



# Listas de comprobación para la llamada telefónica, el eConsulta y la videoConsulta

Esta ficha está dirigida a las direcciones asistenciales, responsables de sistemas de información y delegados de protección de datos de los centros sanitarios, y tiene como objetivo ofrecer una lista de recomendaciones generales los principales aspectos que se deben tener en cuenta en el uso de los canales de Atención No Presencial.

## Protocolos de atención no presencial



- ✓ Definir protocolos con la tipología de visitas y los criterios para el uso de los canales no presenciales (atención telefónica, eConsulta y videoConsulta).
- ✓ Elaborar criterios específicos de inclusión / exclusión de ciudadanos para la Atención No Presencial.
- ✓ Establecer circuitos de registro de la información recogida durante una visita no presencial, así como los mecanismos de registro de la actividad no presencial.
- ✓ Definir la información a proporcionar al ciudadano antes y durante una consulta no presencial.

## Aspectos clave

### / Protocolos

Es importante establecer protocolos comprensibles y consensuados con las direcciones asistenciales y los departamentos de sistemas de información por el uso e integración de los canales en la práctica diaria.

### / Gestión del cambio

Es imprescindible tener en cuenta la perspectiva del profesional y de la ciudadanía en la gestión del cambio hacia un modelo que combine la atención presencial y no presencial. Se recomienda identificar personas que apoyen el cambio.

**/ Formación y canales** Hay que garantizar una correcta formación por parte del personal del centro sanitario en el uso de los diversos canales de atención no presencial.

## Organización y competencias



- ✓ Definir protocolos de atención no presencial y los roles de los diferentes perfiles de profesionales (liderazgo, gestión administrativa, sistemas de información, gestión de incidencias, evaluación de resultados, experiencia y satisfacción, etc.).
- ✓ Integrar las agendas de los profesionales con los canales no presenciales.
- ✓ Definir protocolos de registro de la actividad no presencial.
- ✓ Disponer de un plan formativo y guías para los profesionales sobre el uso de canales no presenciales.

## Canales

### / Equipamiento

Es necesario garantizar la disponibilidad del material adecuado para el uso de los canales de atención no presencial. Hay que evitar el uso de dispositivos que no estén proporcionados por los mismos centros sanitarios.

### / Software

Es necesario mantener actualizados los programas de atención no presencial.

## Canales y requerimientos



- ✓ Disponer de hardware en buen estado y supervisado por los departamentos de sistemas de información (cámaras, micrófonos, portátiles, tabletas, teléfonos inteligentes).
- ✓ Asegurar un acceso seguro al software para el uso de los canales no presenciales, e integrado con los sistemas de información del centro.
- ✓ Integrar los canales no presenciales con los sistemas de historia clínica.

## Ámbito legal y protección de datos



- ✓ Verificar que se dan las condiciones necesarias por parte de los ciudadanos (entorno socioeconómico, recursos y competencias digitales, entre otros) así como la adhesión voluntaria en el uso de los canales de atención no presenciales.
- ✓ La información relativa a protección de datos está en el apartado sobre política de privacidad y protección de datos y en las condiciones de uso del canal no presencial correspondiente.
- ✓ Disponer de manuales de conducta para los profesionales para garantizar la calidad de la visita y los derechos de la ciudadanía a la privacidad y a la protección de datos.

Organización

Aspectos legales

Listas de comprobación

Buenas prácticas

# Manual de buenas prácticas de conducta



Recomendaciones de buenas prácticas a la hora de realizar visitas no presenciales con los canales disponibles en el sistema sanitario catalán (teléfono, eConsulta y videoConsulta).

## Elementos transversales a los diferentes canales no presenciales

- ✓ Realiza la evaluación previa del caso y antecedentes.
- ✓ Accede a la historia clínica y otra documentación requerida para realizar la visita.
- ✓ Garantiza las condiciones necesarias para hacer la visita de forma adecuada y sin interrupciones.
- ✓ Hay que informar sobre los aspectos relativos a la confidencialidad.
- ✓ Reserva tiempo en la agenda para la visita y no realices de forma simultánea otras actividades.
- ✓ Comprueba el correcto funcionamiento de los canales de atención no presencial.
- ✓ Reserva unos minutos para involucrar al ciudadano cuando la visita sea con la persona cuidadora o tutora.
- ✓ Hay que mantener una actitud prudente con la valoración de forma no presencial para garantizar la correcta evaluación del caso.

## Elementos específicos para la realización de la visita con los diferentes canales



### eConsulta

#### 1 Antes de la visita

- Ten en cuenta que el ciudadano, una vez programada la visita a la agenda, recibirá un mensaje que le indica que antes de 48 horas recibirá una respuesta.
- El eConsulta la puede iniciar tanto el ciudadano como el profesional.

#### 2 Durante la visita

- Saluda al principio y final de la visita.
- Identifícate.
- Utiliza una redacción cercana, clara y de fácil comprensión, adaptada al perfil del ciudadano.
- Evita escribir el mensaje con mayúsculas.
- Estructura el mensaje por párrafos. Escribe con claridad la pauta terapéutica y las recomendaciones relativas al tratamiento.
- Revisa el mensaje antes de enviarlo.
- Asegúrate de que se ha enviado el mensaje.



### Llamada telefónica y videoConsulta



- Verifica el contacto del ciudadano (nombre, número de teléfono, número de TSI).
- Considera la presencia de un acompañante a la visita y confirma sus datos de contacto si está en un lugar diferente de donde está el ciudadano atendido.
- Comprueba el buen funcionamiento del audio y / o vídeo y revisa que el dispositivo tiene suficiente batería.
- En el caso de videollamada, ten en cuenta: luz suficiente en la sala de consulta, atmósfera profesional, indumentaria profesional y posicionamiento de la cámara al nivel de los ojos del profesional.
- Identifícate e identifica al ciudadano o ciudadana.
- Introduce como se abordará la visita.
- Informa al ciudadano que la sesión es privada y confidencial.
- Informa al ciudadano de velar por las condiciones de privacidad en la visita.
- Ofrece la posibilidad de modificar la fecha y hora de la visita si no se encuentra en condiciones de asegurar la privacidad y confidencialidad en su atención.
- Confirma que el ciudadano dispone de tiempo, batería, cobertura y conectividad.
- Realiza la entrevista clínica con: escucha activa, empática y dando mensajes claros, fáciles de entender y adaptados al perfil del ciudadano.
- Resume la visita y comprueba que el ciudadano ha entendido la información transmitida y los próximos pasos (si es necesario).

Hay que recomendar a la ciudadanía que se dé **de alta en La Meva Salut** y **explicarle los servicios** que ofrece: agenda, cita previa, acceso al eConsulta y próximamente la videoConsulta, consulta y descarga de resultados de pruebas diagnósticas, informes, plan de medicación, etc.

La meva /Salut

Para darse de alta en **La Meva Salut**, se puede hacer a través del **formulario**

▶ [lamevasalut.gencat.cat/alta](http://lamevasalut.gencat.cat/alta)

▶ o llamando al teléfono **900053723** (de lunes a viernes de 8h a 20 h)

#### 3 Después de la visita

- Envía la documentación / información acordada.
- Incorpora la interpretación clínica de la visita a la historia clínica, tal como se hace en una visita presencial.
- Planifica las tareas correspondientes de seguimiento.

Organización

Aspectos legales

Listas de comprobación

Buenas prácticas