

Recomanacions d'ús dels 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-los 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, i 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 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)

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

.....

- **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



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

Canals i requeriments



eConsulta

- El servei 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 duri 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, 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, 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 previs a 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 el o la 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**, 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.

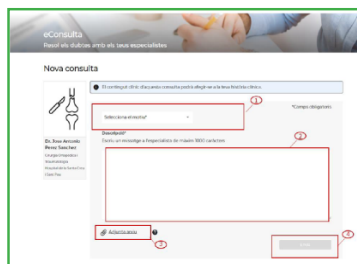
1 / Inici

- 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**.



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

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.

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 i properament 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

- Cal definir en l'àmbit de centre sanitari qui és l'encarregat de programar la visita i notificar-ho al ciutadà o ciutadana.
- Cal informar el ciutadà de la programació de la consulta: dels termes i les condicions d'aquest canal, com serà contactat i què es farà en cas de no poder establir el contacte.
- Cal vincular la visita a l'agenda del professional.

2 / Durant la consulta

- S'ha de començar amb un diàleg inicial d'identificació del professional i del ciutadà.
- S'ha d'explicar quin és l'objectiu de la visita.
- Cal explicar què cal fer en cas de perdre la connexió*.
- S'ha d'establir confiança amb l'interlocutor.
- No s'ha d'interrompre el ciutadà quan està parlant, cal escoltar-lo de forma empàtica.
- Se li ha de demanar que escolti amb atenció i, si té dubtes, que els formuli.
- Cal informar el ciutadà que, en cas que fruit de l'atenció telefònica sigui necessari fer-li arribar resultats de proves diagnòstiques, informes o un nou pla de medicació, els trobarà a **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.

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 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)

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



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**.

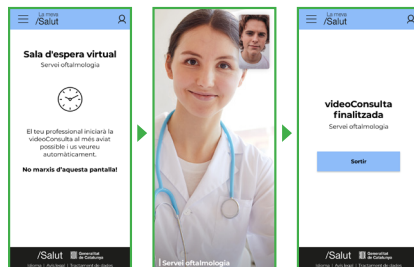
La **videoConsulta** només la pot iniciar el professional sanitari.

1 / Programació

- Cal informar el ciutadà o ciutadana de la programació de la consulta: dels termes i les condicions d'aquest canal, com s'ha de connectar i què es farà en cas de no poder establir el contacte.
- Cal definir en l'àmbit de centre sanitari qui és l'encarregat de programar la visita i notificar-ho al ciutadà.
- Des de l'estació clínica, cal crear una **nova cita de videoConsulta**, que generarà un avís, mitjançant correu electrònic o SMS, al ciutadà amb el dia, l'hora i el servei que realitza la cita.
- 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

- S'ha d'informar el ciutadà que, en el cas que fruit de la videoConsulta sigui necessari fer-li arribar resultats de proves diagnòstiques, informes o un nou pla de medicació, els trobarà a **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 o la 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.



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.

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 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)

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

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 de les dades.

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 mitjançant 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 no presencialment.
- 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.

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



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 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.

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