

Recomendaciones de uso de los canales de Atención No Presencial para profesionales sanitarios



Con el fin de hacer frente a una situación de demanda creciente, escenarios de movilidad restringida por parte de la ciudadanía y cambios de hábitos y tendencias de relación y consumo de servicios cada vez más digitales, se están incorporando **nuevos canales de Atención No Presencial**. Esta ficha de recomendaciones tiene por objetivo apoyar a los **profesionales de consulta ambulatoria de hospitales, centros sociosanitarios y centros de salud mental y adicciones** para identificar situaciones donde es posible utilizar estos canales, e informarles de los aspectos a tener en cuenta en el uso de los canales disponibles: **la atención telefónica, la eConsulta (mensajería segura) y la videoConsulta.**

Progresivamente, estos canales de Atención No Presencial se irán integrando dentro **el espacio de salud digital La Meva Salut**, de forma que la ciudadanía accederá desde su **espacio de salud digital**, ofreciendo así una plataforma única de relación entre sistema sanitario y ciudadanía que agrupa canales y servicios, y garantiza la seguridad y el consentimiento de la información.

Hay que recomendar a la ciudadanía que se dé **de alta en el espacio de salud digital 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
- ▶ o llamando al teléfono **900053723** (de lunes a viernes de 8h a 20 h)

Momentos del proceso asistencial en que se puede realizar atención no presencial

Proceso de diagnóstico



Proceso quirúrgico



Seguimiento, tratamiento, monitorización
(Ambulatorio o en el domicilio)



Ejemplos de tipologías de visita mediante canales de atención no presencial



eConsulta

..... **asíncrona**

- Ajustes no críticos de **tratamiento**.
- Información sobre **preparación de pruebas** y analíticas.
- **Resultados** de pruebas y analíticas con resultados no críticos.
- Resolución de **dudas puntuales** sobre tratamientos.
- Visitas de **seguimiento**.



Llamada telefónica

..... **síncrona**

- **Preparación** de la primera visita.
- Preparación del **proceso quirúrgico** (información previa).
- Ajustes no críticos de **tratamiento**.
- **Resultados** de pruebas y analíticas con resultados no críticos.
- Visitas de **seguimiento**.



VideoConsulta

.....

- **Educación sanitaria**.
- **Preparación de visitas presenciales**.
- Ajustes no críticos de **tratamiento**.
- visitas **previas** para **cirugías menores** (P. Ej. De anestesiología).
- **Seguimiento de cuidados** que no impliquen presencialidad.
- Visitas de **seguimiento**.
- Resolución de **dudas sobre terapias y tratamientos**.

Criterios a tener en cuenta para realizar visitas no presenciales

Criterios asistenciales

- **Gravedad y complejidad** del ciudadano y de su situación.
- Necesidad de realizar **exploración física, visualizar presencialmente** el ciudadano y / o realizar **técnicas** que impliquen presencialidad.
- **Capacidad de resolución** de la visita (¿puedo cumplir con el objetivo de la visita con esta modalidad?).
- **Naturaleza de la información** a comunicar.
- Capacidad de informar y garantizar las condiciones de privacidad
- Garantía de la **protección y seguridad** de los datos generados en la consulta.
- Aspectos **normativos / legales**.

Criterios relativos al ciudadano

- Modalidad de atención de **preferencia** y carácter voluntario de adhesión al canal no presencial.
- **Capacidad de comprensión** de la información.
- **Movilidad del ciudadano o ciudadana**.
- Posibilidad de **implicación de la persona cuidadora**.
- Tener en cuenta si la visita **es con una persona conocida o no**.

Resumen

Canales

Aspectos legales

Buenas prácticas

Canales y requerimientos



eConsulta

- El servicio de **eConsulta** permite el envío de mensajes mediante un **canal seguro** hacia la ciudadanía.
- También **permite adjuntar** imágenes, informes y otros archivos.
- Es un canal asíncrono que ofrece **flexibilidad** en la respuesta.
- La **inicia el profesional** de atención especializada. Pero mientras dure el episodio, el ciudadano también puede iniciar las conversaciones.



Llamada telefónica

- El servicio de **atención telefónica** es un canal síncrono de comunicación que sólo requiere cobertura de red y un teléfono para realizar la visita.
- Es un canal adecuado en visitas donde no es necesario el contacto visual.
- **La inicia el profesional.**
- Si fruto de la **atención telefónica**, se necesita hacer llegar al ciudadano resultados de pruebas diagnósticas, informes o un nuevo plan de medicación, se puede hacer a través de **La Meva Salut**.



videoConsulta

- El servicio de **VideoConsulta** permite realizar llamadas con audio y vídeo mediante ordenador, tableta o teléfono inteligente.
- Este canal es adecuado cuando no se requiere presencialidad y el contacto visual permite un mayor grado de resolución de la visita.
- **La inicia el profesional.**
- Si, fruto de la **videoConsulta**, se necesita hacer llegar al ciudadano resultados de pruebas diagnósticas, informes o un nuevo plan de medicación, se puede hacer a través de **La Meva Salut**.

Aspectos legales

Antes de empezar

- Cumplir los requisitos de protección de datos y privacidad previos a realizar una visita (ya integrados en las herramientas de **videoConsulta** y **eConsulta** y, según el proveedor sanitario, en las llamadas telefónicas).
- Verificar que el ciudadano se ha adherido de forma voluntaria a los canales no presenciales y dejar constancia en su historia clínica tanto la voluntariedad como los canales.
- Asegurar que el ciudadano y el o la profesional pueden realizar la consulta sin vulnerar su privacidad.

El derecho a la información

- La información sobre aspectos de privacidad puede ser consultada en la política de privacidad y las condiciones de uso de la Atención No Presencial.
- El ciudadano tiene derecho a recibir información sobre el uso y tratamiento de los datos generados durante la atención recibida.

Durante la Atención No Presencial

- Respetar la intimidad del ciudadano de acuerdo con la legislación vigente para realizar las teleconsultas.

Conducta y buenas prácticas

Principales aspectos de conducta y buenas prácticas a tener en cuenta

Antes de empezar

- **Disponer de tiempo** programado en la agenda para realizar la visita.
- Revisar el **motivo de la consulta**, los antecedentes del ciudadano y la capacidad de resolución de la consulta con el canal elegido.
- Asegurar la **disponibilidad y capacidad** del ciudadano para utilizar el canal.
- Asegurar la cobertura y / o el acceso a la red / Internet.
- Conocer el código de conducta para realizar la atención adecuada a la situación.

Durante la visita

- **Identificarse e identificar** al ciudadano.
- Asegurar la ausencia de problemas de conectividad con el ciudadano durante la visita.
- **Comunicar de manera clara**, comprensible y adaptada al perfil del ciudadano.
- Verificar que el ciudadano ha entendido los mensajes y entiende los próximos pasos.
- Hay que ser **prudente con la valoración del caso de forma no presencial**, la falta de contacto directo puede afectar la capacidad de evaluación.

Después de la visita

- Conocer los trámites administrativos y las gestiones posteriores a la visita.
- **Incorporar la información** (Interpretación clínica) a la **historia clínica**, así como el canal utilizado.

Cuando PUEDE NO ser recomendable la teleconsulta?

- Primeras visitas sin información previa del caso
- Comunicación de información sensible
- Visitas en que hay que realizar exploración física
- Visitas de seguimiento de casos graves o de alta complejidad En
- En caso de contraindicación normativa o legal
- Si no se puede garantizar la fluidez en la realización de la consulta

La meva
/Salut

Resumen

Canales

Aspectos legales

Buenas prácticas

Requerimientos de los canales de Atención No Presencial



eConsulta mensajería asíncrona segura

el servicio de **eConsulta** permite el envío de mensajes escritos mediante un canal seguro. **EleConsulta** permite adjuntar imágenes, informes y otros archivos.

1 / Inicio

- Hay que informar al ciudadano o ciudadana del canal de **eConsulta** antes de usarlo por primera vez.
- La **eConsulta** la inicia el profesional y luego la puede iniciar dentro del episodio tanto el ciudadano como el profesional.
- La **eConsulta** permite al ciudadano informar sobre el motivo de la consulta.

- | | |
|--------------------------------------|------------------------------|
| / Seguimiento programado | / Solicitud de documentación |
| / Empeoramiento clínico | / Incidencia clínica |
| / Consulta de pruebas diagnósticas / | / Programación de visitas |
| Consulta sobre medicación | / Otros |
| / Posibles efectos adversos | |

2 / Respuesta

- Hay que responder de forma clara y sencilla, e indicar los pasos a seguir.
- En caso necesario, hay que actualizar el plan de medicación o realizar otras acciones relacionadas con el motivo de la consulta.
- Hay que indicar la necesidad o no de realizar actividades sucesivas.
- Hay que informar al ciudadano que puede encontrar los resultados de pruebas, informes, diagnósticos y el plan de medicación en **La Meva Salut**.



3 / Finalización

- Hay que garantizar que la respuesta sea clara y comprensible y que informe al ciudadano de cómo proceder a continuación.
- Hay que incorporar la interpretación clínica de la visita a la historia clínica del ciudadano, tal como se hace en una visita presencial.

Quando ES adecuada?

- / Cuando no se requiere presencialidad.
- / Si la consulta se puede resolver mediante mensaje de texto.
- / Para resolver dudas puntuales del ciudadano o ciudadana.
- / Para proporcionar indicaciones previas a pruebas, analíticas o visitas presenciales.
- / Para realizar pequeños ajustes en el tratamiento.
- / Para comunicar la publicación de resultados en La Meva Salut.
- / Para cualquier solicitud de trámites (informe clínico, actualización del plan de medicación, publicación de alta de IT en La Meva Salut, gestión de pruebas, etc.).
- / Para solicitar pruebas o analíticas por parte del profesional tras una eConsulta de seguimiento.
- / Para resolver incidencias o consultas derivadas de una prueba o analítica.
- / Para explicar los resultados de pruebas.

Quando PUEDE NO SER recomendable?

- / Para primeras visitas sin información previa del caso
- / Para comunicar información sensible para el ciudadano
- / En visitas en las que hay que realizar exploración física al ciudadano
- / En visitas de seguimiento de casos graves
- / Cuando existe contraindicación normativa o legal (menores de 16 años, personas tuteladas, personas dependientes)
- / Cuando no se puede garantizar la habilidad del ciudadano en el uso del canal
- / Cuando no se puede garantizar el acceso a Internet

Hay que recomendar a la ciudadanía que se dé **de alta en el espacio de salud digital LaMevaSalut** 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
- ▶ o llamando al teléfono **900053723** (de lunes a viernes de 8h a 20 h)

Resumen

Canales

Aspectos legales

Buenas prácticas



Requerimientos de los canales de Atención No Presencial



Llamada telefónica Comunicación síncrona con audio

1 / Programación

- Hay que definir en el ámbito de centro sanitario quien es el encargado de programar la visita y notificarlo al ciudadano.
- Hay que informar al ciudadano de la programación de la consulta: los términos y las condiciones de este canal, como será contactado y qué se hará en caso de no poder establecer el contacto.
- Hay que vincular la visita en la agenda del profesional.

2 / Durante la consulta

- Se debe comenzar con un diálogo inicial de identificación del profesional y del ciudadano.
- Hay que explicar cuál es el objetivo de la visita.
- Hay que explicar qué hacer en caso de perder la conexión*.
- Se establecerá confianza con el interlocutor.
- No se debe interrumpir el ciudadano cuando está hablando, hay que escucharlo de forma empática.
- Se le debe pedir que escuche con atención y, si tiene dudas, que les formule. Hay que
- Informar al ciudadano que, en caso de que fruto de la atención telefónica sea necesario hacerle llegar resultados de pruebas diagnósticas, informes o un nuevo plan de medicación, los encontrará en **La Meva Salut**.

3 / Al finalizar

- Antes de finalizar, se debe asegurar que el ciudadano ha entendido la información transmitida y que tiene claro cuáles son los pasos siguientes.
- Hay que incorporar la interpretación clínica de la visita a la historia clínica, tal como se hace en una visita presencial.

Quando ES adecuada?

- / Cuando la comunicación mediante la voz permite resolver el motivo de la visita.
- / Si no se requiere presencialidad del ciudadano o ciudadana.
- / Cuando la gravedad y complejidad de la situación y / o patología del ciudadano lo permite.
- / Si el o la profesional es responsable del caso, o este está al corriente.
- / Cuando se facilita información previa a una visita presencial.
- / Cuando se puede garantizar la privacidad de la visita (profesional y ciudadano).

Quando PUEDE NO SER recomendable?

- / Para primeras visitas sin información previa del caso.
- / Para comunicar información sensible para el ciudadano.
- / En visitas en las que hay que realizar exploración física al ciudadano.
- / En visitas de seguimiento de casos graves.
- / Cuando existe contraindicación normativa o legal (menores de 16 años, personas tuteladas, personas dependientes).
- / Si no se puede garantizar que el canal permita al profesional realizar la consulta con fluidez.

Hay que recomendar a la ciudadanía que se dé **de alta en el espacio de salud digital LaMevaSalut** y **explicarle los servicios** que ofrece: agenda, cita previa, acceso al eConsulta y próximamente a 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

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

Resumen

Canales

Aspectos legales

Buenas prácticas

Requerimientos de los canales de Atención No Presencial



VideoConsulta Comunicación síncrona con audio y vídeo



El servicio de **videoConsulta** permite realizar llamadas con audio y vídeo.

El acceso por parte de la ciudadanía se realiza **a través de PC, teléfono inteligente o tableta.**

La **videoConsulta** sólo la puede iniciar el profesional sanitario.

1 / programación

- Hay que informar al ciudadano de la programación de la Consulta: los términos y las condiciones de este canal, como se ha de conectar y que se hará en caso de no poder establecer el contacto.
- Hay que definir en el ámbito de centro sanitario quien es el encargado de programar la visita y notificarlo al ciudadano.
- Desde la estación clínica, hay que crear una **nueva cita de videoConsulta**, que generará un aviso, mediante correo electrónico o SMS, al ciudadano con el día, la hora y el servicio que realiza la cita.
- Esta visita debe quedar asociada a la agenda del profesional.
- Se tiene que informar al paciente que el acceso a la **videoConsulta** estará disponible próximamente mediante **el espacio de salud digital La Meva Salut.**

2 / Inicio de la visita

- Se informará al ciudadano que, en caso de que fruto de la videoConsulta sea necesario hacerle llegar resultados de pruebas diagnósticas, informes o un nuevo plan de medicación, los encontrará en **La Meva Salut.**
- El profesional debe adecuar el espacio donde se hará la visita y ajustar la cámara a la altura de los ojos.
- **El día y la hora** indicados, el o la profesional debe entrar en la **sala de espera virtual**, a través de la estación clínica.
- Una vez el ciudadano esté también conectado, el profesional recibirá un aviso de que la consulta puede comenzar.



3 / Al finalizar

- Antes de finalizar, se debe asegurar que el ciudadano ha entendido la información transmitida y que tiene claro cuáles son los pasos siguientes.
- Se tiene que incorporar la interpretación clínica de la visita a la historia clínica, tal como se hace en una visita presencial.

Hay que recomendar a la ciudadanía que se dé **de alta en el espacio de salud digital LaMevaSalut** 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

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

Resumen

Canales

Aspectos legales

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.**

Resumen

Canales

Aspectos legales

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

▶ 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.

Resumen

Canales

Aspectos legales

Buenas prácticas