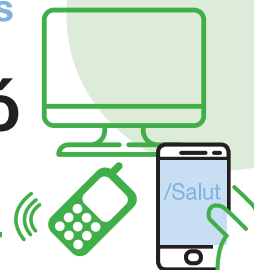


Recomanacions d'ús del **canals d'Atenció Virtual** per a professionals sanitaris



Per tal de fer front a una situació de demanda creixent i 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 de forma progressiva **nous canals d'Atenció Virtual**. Aquesta fitxa de recomanacions té per objectiu donar suport als **professionals d'Atenció Especialitzada** a identificar aquelles situacions on és possible utilitzar l'**Atenció Virtual**, i informar-los dels principals aspectes que cal tenir en compte en l'ús dels canals disponibles en el sistema sanitari català: l'**atenció telefònica**, l'**eConsulta** (missatgeria segura) i la **VideoConsulta**.

Progressivament, aquests canals no presencials s'aniran integrant dins l'**espai de Salut digital La Meva Salut**, de manera que el ciutadà hi accedirà desde l'**espai de Salut digital La Meva Salut** i es permet així una plataforma de relació entre sistema sanitari i ciutadania única que agrupa canals i serveis, que garanteix la seguretat i el consentiment de la informació.

Cal recomanar al ciutadà 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, consulta i descàrrega de resultat de proves diagnòstiques i informes, consulta i descàrrega del pla de medicació etc.

La meva
/Salut



Per donar-se d'alta a **La Meva Salut**, l'usuari ho pot fer a través del **formulari**
▶ lamevasalut.gencat.cat/alta

Moments del procés assistencial en que puc realitzar atenció virtual

Procés de diagnòstic



Procés quirúrgic



Seguiment, tractament, monitoratge (ambulatori o al domicili)



Exemples de tipologies de visita mitjançant canals virtuals



eConsulta

..... **asíncrona**

- Recordatoris de cita
- Ajustos de **tractament** no crítics
- 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 de **tractament** no crítics
- **Resultats** de proves i analítiques amb resultats no crítics
- Visites de **seguiment**



VideoConsulta

.....

- Educació sanitària
- Preparació de **visites presencials**
- Ajustos de **tractament** no crítics
- 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 virtuals

Criteris assistencials

- **Gravetat i complexitat** del ciutadà i 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
- Garantia de la **privacitat** de la visita
- Garantia de la **protecció i seguretat** de les dades generades a la consulta
- Aspectes **normatius/legals**

Criteris relatius al ciutadà/ana

- Modalitat d'atenció de **preferència**
- **Capacitat de comprensió** de la informació
- **Mobilitat del ciutadà**
- Possibilitat d'**implicació del/de la cuidador/a**

Resum

Canals

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, també pot iniciar les converses el pacient.



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 pacient 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 pacient 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).
- Assegurar que el ciutadà ha donat el seu consentiment.
- Assegurar que el ciutadà i el professional poden realitzar la consulta sense vulnerar la seva privacitat.

Durant l'Atenció Virtual

- Respectar la intimitat del ciutadà a la legislació vigent per a la realització de les teleconsultes.

El dret a la informació

- El professional ha d'informar el ciutadà sobre els aspectes de protecció i privacitat de les dades.
- El ciutadà ha de rebre informació relativa a l'ús, registre i emmagatzematge de les dades generades.

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.

Després de la visita

- Conèixer els tràmits administratius i les gestions posteriors a la visita.
- **Incorporar la informació** (interpretació clínica) a la **història clínica**.

Quan NO pot ser adequada la teleconsulta?

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

La meva
/Salut

Resum

Canals



Requeriments dels canals d'Atenció Virtual



eConsulta Missatgeria asíncrona segura

El servei d'**eConsulta** permet l'enviament de missatges escrits mitjançant un canal segur cap al ciutadà. La **eConsulta** permet adjuntar imatges, informes i altres arxius.

Quan ÉS adequada?

- / Quan no es requereix presencialitat
- / Si la consulta es pot resoldre mitjançant missatge de text
- / Per resoldre dubtes puntuals del ciutadà
- / 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 petició 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 la resolució d'incidències o consultes derivades d'una prova o analítica
- / Per explicar els resultats de proves.

Quan POT NO SER adequada?

- / Per a primeres visites sense informació prèvia del cas
- / Per comunicar informació sensible per al ciutadà
- / En visites en que cal realitzar exploració física al pacient
- / En vistes 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 sobre l'ús del canal
- / Quan no puc garantir l'accés a Internet

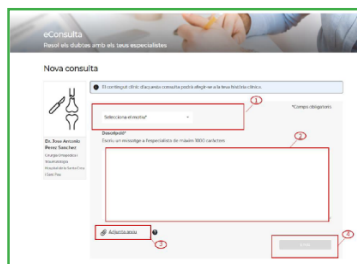
1 / Inici

- Cal informar el ciutadà del canal d'**eConsulta** abans de fer-lo servir per primer cop
- L'**eConsulta** la pot iniciar el professional mèdic 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 clínic |
| / Consulta de proves diagnòstiques | / Programació de visites |
| / Consulta sobre medicació | / Altres |
| / Possible efecte advers | |

2 / Resposta

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



3 / Finalització

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

Cal recomanar al ciutadà 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, consulta i descàrrega de resultat de proves diagnòstiques i informes, consulta i descàrrega del pla de medicació etc.

La meva
/Salut



Per donar-se d'alta a **La Meva Salut**, l'usuari ho pot fer a través del **formulari**

► lamevasalut.gencat.cat/alta

Resum

Canals



Generalitat
de Catalunya

/Salut

Requeriments dels canals d'Atenció Virtual



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
- 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

Quan ÉS adequada?

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

Quan POT NO SER adequada?

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

Cal recomanar al ciutadà 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, consulta i descàrrega de resultat de proves diagnòstiques i informes, consulta i descàrrega del pla de medicació etc.

La meva
/Salut



Per donar-se d'alta a **La Meva Salut**, l'usuari ho pot fer a través del **formulari**

► lamevasalut.gencat.cat/alta

Resum

Canals

Requeriments dels canals d'Atenció Virtual



VideoConsulta Comunicació síncrona amb àudio i vídeo

El servei de **VideoConsulta** permet realitzar trucades amb àudio i vídeo.

L'accés per part del ciutadà es realitza a través de **PC, telèfon intel·ligent o tauleta**.

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

Quan ÉS adequada?

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

Quan POT NO SER adequada?

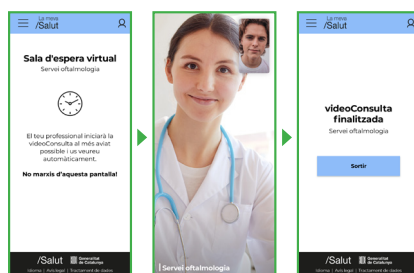
- / Per a primeres visites sense informació prèvia del cas
- / Per comunicar informació sensible per al ciutadà
- / En visites en que cal realitzar exploració física al ciutadà
- / En visites de seguiment de casos greus
- / Quan existeix contraindicació normativa o legal (menors de 16 anys, persones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

1 / Programació

- Cal informar el ciutadà 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, via 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** es pot fer a través de l'espai de Salut digital de **La Meva Salut**

2 / Inici de la visita

- El dia i hora indicats, el professional ha d'entrar a la **sala d'espera virtual**, a través de l'estació clínica
- El professional ha d'adequar l'espai on es farà la visita i ajustar la càmera a l'alçada dels ulls
- Un cop el ciutadà estigui també connectat, el professional rebrà un avís que la consulta pot començar
- S'ha d'informar el ciutadà que en el cas que fruit de la **VideoConsulta** sigui necessari fer arribar al pacient 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 son 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 al ciutadà 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, consulta i descàrrega de resultat de proves diagnòstiques i informes, consulta i descàrrega del pla de medicació etc.

La meva
/Salut



Per donar-se d'alta a **La Meva Salut**, l'usuari ho pot fer a través del **formulari**

► lamevasalut.gencat.cat/alta

Resum

Canals