

Recomanacions adreçades als professionals per a una consulta telefònica segura



Revisa l'agenda a l'inici de la jornada

Fes revisions diàries de l'agenda i prioritza l'atenció a problemes de salut per davant de les tasques administratives i els tràmits burocràtics.



Consulta la història clínica del pacient

Busca possibles problemes de salut i medicació, al·lèrgies o intoleràncies, últimes visites, resultats de proves recents, cites amb altres professionals, etc.



Anota la informació més rellevant

Apunta de forma breu la informació més rellevant que expliqui qui és el pacient, parant atenció a les dades que necessites d'ell.



Identifica't a tu i al pacient

Al començar la consulta, identifica't (nom, cognoms, categoria professional i centre de treball) i verifica la identitat del pacient (nom, cognoms i DNI) o del cuidador.



No deixis informació confidencial al contestador

Si el pacient no respon al telèfon, no expliquis res confidencial al contestador: mira si existeix un altre número de telèfon o truca més tard.



Pregunta al pacient què necessita i escolta'l

Practica l'escolta activa i deixa que el pacient exposi el motiu de la consulta i els seus dubtes, sense interrompre'l.



Ajuda el pacient a entendre la informació

Explica al pacient tot el que consideris necessari i aclareix-li els dubtes que li puguin sorgir abans de prendre cap decisió.



Acorda amb el pacient el pla terapèutic

Informa el pacient sobre els passos a seguir, quina evolució pot esperar i què fer si no hi ha millora. Comprova que ha entès la informació important.



Registra tota la informació

No deixis cap detall a l'aire: anota a la història clínica tots els detalls dels quals d'ha parlat amb el pacient.



Atén el pacient presencialment si cal

Si necessites explorar el pacient, si el pacient està intranquil o si hi ha qualsevol altre motiu, concerta una cita presencial amb el pacient per evitar errors.

Referència:

Rosa Añel. *Recomendaciones para una consulta telefónica segura: hojas informativas/infografías para el paciente y para el profesional*. Sano y salvo (2020). <https://sano-y-salvo.blogspot.com/2020/11/recomendaciones-para-una-consulta.html?m=1&s=09>