

# Recomendaciones dirigidas a los profesionales para una consulta telefónica segura



## Revisa la agenda al inicio de la jornada

Haz revisiones diarias de la agenda y prioriza la atención a problemas de salud por delante de las tareas administrativas y los trámites burocráticos.



## Consulta la història clínica del paciente

Busca posibles problemas de salud y medicación, alergias o intolerancias, últimas visitas, resultados de pruebas recientes, citas con otros profesionales, etc.



## Anota la información más relevante

Apunta brevemente la información más relevante que explique quién es el paciente, prestando atención a los datos que necesitas de él.



## Identificate a ti y al paciente

Al comenzar la consulta, identifícate (nombre, apellidos, categoría profesional y centro de trabajo) y verifica la identidad del paciente (nombre, apellidos y DNI) o del cuidador.



## No deies información confidencial en el contestador

Si el paciente no responde al teléfono, no cuentes nada confidencial en el contestador: mira si existe otro número de teléfono o llama más tarde.



## Pregunta al paciente qué necesita y escúchalo

Practica la escucha activa y deja que el paciente exponga el motivo de la consulta y sus dudas, sin interrumpirlo.



## Ayuda al paciente a entender la información

Explica al paciente todo lo que consideres necesario y aclárale las dudas que le puedan surgir antes de tomar ninguna decisión.



## Acuerda con el paciente el plan terapéutico

Informa al paciente sobre los pasos a seguir, qué evolución puede esperar y qué hacer si no hay mejora. Comprueba que la información importante se ha entendido.



## Registra toda la información

No te dejes ningún detalle en el aire: anota todos los detalles de lo hablado con el paciente en la historia clínica.



## Atiende al paciente presencialmente si es necesario

Si necesitas explorar al paciente, si el paciente está intranquilo o si existe cualquier otro motivo, concierta una cita presencial para evitar errores.

Referencia:

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>