

Recomanacions organitzatives per a l'ús de la trucada telefònica, l'eConsulta i la VideoConsulta



La provisió de serveis mitjançant l'**Atenció Virtual** requereix en l'àmbit organitzatiu disposar de processos assistencials i de gestió que incloguin aquesta modalitat d'atenció i garantir les competències necessàries per part dels professionals. **Aquesta fitxa està dirigida a les direccions dels centres proveïdors**, per tal d'orientar sobre les activitats necessàries per a la implementació de canals d'atenció virtual.

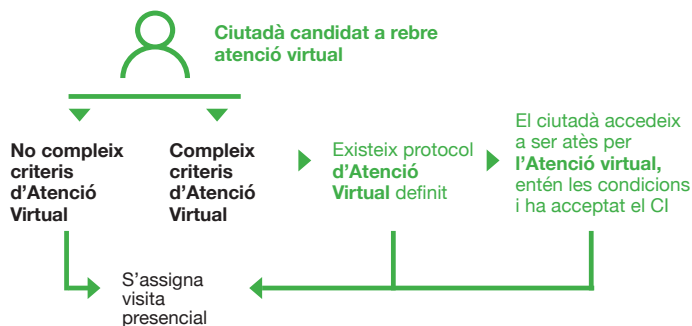
Processos assistencials amb els canals d'Atenció Virtual



Model assistencial

L'Atenció Virtual ha d'estar emmarcada dins un model assistencial que permeti combinar l'atenció presencial i virtual. Cal tenir en compte aspectes relacionats amb la situació de salut del ciutadà i els seus condicionants (entorn socioeconòmic, competències digitals, etc.), així com els recursos disponibles.

Cal consensuar el pla d'atenció amb el ciutadà, i obtenir el consentiment informat (CI).



1. Activem l'Atenció Virtual per al ciutadà
2. Gestionem l'agenda corresponent
3. Realitzem l'Atenció Virtual
4. Registrem l'activitat

Cal definir a nivell de centre el mecanisme de registre d'activitat

Exemple de circuit d'inclusió d'un ciutadà en un protocol d'Atenció Virtual

Aspectes a tenir en compte:

- / Tipologies de visites i criteris de selecció
- / Protocols d'actuació i rols dels professionals
- / Criteris d'inclusió i exclusió del ciutadà
- / Integració de l'Atenció Virtual a les agendes dels professionals

Aspectes clau

/ Protocols

És important establir protocols entenedors i consensuats amb les direccions assistencials i els departaments de sistemes d'informació per a l'ús i la integració de canals en la pràctica diària. Cal indicar quins són els procediments a dur a terme en cas de perdre la connexió (trucada telefònica/VideoConsulta).

/ Gestió del canvi

És imprescindible tenir en compte la perspectiva del professional i del ciutadà en la gestió del canvi cap a un model que combini l'atenció presencial i virtual.

/ Comunicació i formació

Cal garantir una correcta formació i informació que recolzi la gestió del canvi de forma adequada en l'ús dels diversos canals d'Atenció Virtual

Organització i competències



L'ús de canals d'Atenció Virtual implica garantir uns requeriments mínims sobre l'organització, rols i competències dels professionals.

Aspectes organitzacionals

- / Rol del departament de Sistemes d'Informació
- / Fluxos d'atenció i rols
- / Registre de l'activitat
- / Processos de suport administratiu a l'Atenció Virtual
- / Gestió de les agendes
- / Gestió d'incidències

Aspectes competencials

- / Competències digitals
- / Formació sobre canals d'Atenció Virtual
- / Formació per al ciutadà
- / Formació per al professional
- / Codis de conducta
- / Suport tècnic

Bones pràctiques

- / Formació: cal garantir la formació en l'ús dels canals per a l'Atenció Virtual dels professionals
- / Suport: cal definir els mecanismes administratius per planificar i confirmar l'activitat virtual

Organització

Aspectes legals

Listes de comprovació

Bones pràctiques



Aspectes legals i de protecció de dades per a la trucada telefònica, l'eConsulta i la VideoConsulta

L'ús d'eines de l'Atenció Virtual impliquen 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.

1 El dret a la informació Com puc informar-ne adequadament el ciutadà?



Sempre ha d'haver **voluntat i consentiment (almenys verbal) del ciutadà**, i n'ha de quedar constància a la història clínica.

El ciutadà ha de rebre informació sobre:

- La prestació assistencial mitjançant aquests canals i acceptar-la mitjançant un pacte amb el professional
- El funcionament dels canals telemàtics
- El tractament que es fa de les seves dades personals

/ Aquesta informació pot ser consultada en la política de privacitat i les condicions d'ús dels canals de teleconsulta (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: proporciona al ciutadà 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 virtual 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 de forma virtual
- 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 assegurar la confidencialitat i la intimitat del ciutadà. És una prioritat protegir la privacitat en la relació professional-ciutadà.
- És essencial la correcta identificació dels interlocutors (professional i ciutadà)

Normativa vigent

Reglament general de protecció de dades 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

Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària

3 Durant la consulta virtual



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

Organització

Aspectes legals

Listes de comprovació

Bones pràctiques



Llistes de comprovació per a la trucada telefònica, l'eConsulta i la VideoConsulta



Aquesta fitxa està dirigida a les direccions assistencials i responsables de sistemes d'informació dels centres sanitaris, i té com a objectiu oferir una llista de recomanacions generals dels principals aspectes que s'han de tenir en compte en l'ús dels canals d'Atenció Virtual.

Protocols d'atenció virtual



- ✓ Definir protocols amb la tipologia de visites i els criteris per a l'ús dels canals virtuals (atenció telefònica, eConsulta i VideoConsulta)
- ✓ Elaborar criteris específics d'inclusió/exclusió de ciutadans per l'Atenció Virtual
- ✓ Establir circuits de registre de la informació recollida durant una visita virtual, així com els mecanismes de registre de l'activitat virtual
- ✓ Definir la informació a proporcionar al ciutadà abans i durant una consulta virtual

Aspectes clau

/ Protocols

És important establir protocols entenedors i consensuats amb les direccions assistencials i els departaments de sistemes d'informació per l'ús i integració dels canals en la pràctica diària.

/ Gestió del canvi

És imprescindible tenir en compte la perspectiva del professional i del ciutadà en la gestió del canvi cap a un model que combini l'atenció presencial i virtual.

/ Formació i canals

Cal garantir una correcta formació per part del personal del centre sanitari en l'ús dels diversos canals d'atenció virtual.

Organització i competències



- ✓ Definir protocols d'atenció virtual i els rols dels diferents perfils de professionals (lideratge, gestió administrativa, sistemes d'informació, gestió d'incidències, avaluació de resultats, experiència i satisfacció, etc.)
- ✓ Integrar les agendes dels professionals amb els canals virtuals
- ✓ Definir protocols de registre de l'activitat virtual
- ✓ Disposar d'un pla formatiu i guies per als professionals sobre l'ús de canals virtuals

Canals

/ Equipament

És necessari garantir la disponibilitat del material adequat per l'ús dels canals d'atenció virtual. Cal evitar l'ús de dispositius que no estiguin proporcionats pels mateixos centres sanitaris.

/ Programari

Cal mantenir actualitzats els programes d'atenció virtual.

Canals i requeriments



- ✓ Disposar de maquinari en bon estat i supervisat pels departaments de sistemes d'informació (càmeres, micròfons, portàtils, tauletes, telèfons intel·ligents)
- ✓ Assegurar un accés segur al programari per a l'ús dels canals virtuals, i integrat amb els sistemes d'informació del centre
- ✓ Integrar els canals virtuals amb els sistemes d'història clínica

Àmbit legal i protecció de dades



- ✓ Disposar d'un full de consentiment informat que inclogui els canals d'atenció virtual
- ✓ Disposar d'un full amb la política de privacitat i protecció de dades i amb les condicions d'ús dels canals virtuals
- ✓ Disposar de manuals de conducta per als professionals per garantir la qualitat de la visita i els drets del ciutadà a la privacitat i a la protecció de dades

Organització

Aspectes legals

Llistes de comprovació

Bones pràctiques

Manual de bones pràctiques de conducta



Recomanacions de bones pràctiques a l'hora de realitzar visites virtuals amb els canals disponibles al sistema sanitari català (telèfon, eConsulta i VideoConsulta)

Elements transversals als diferents canals virtuals

- ✓ 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
- ✓ Assegura la confidencialitat i privacitat de la visita (per a professional i ciutadà)
- ✓ 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 Virtual
- ✓ Reserva uns minuts per involucrar el ciutadà quan la visita sigui amb la persona cuidadora o tutora

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 rebrà un missatge que li indica que serà respost abans de les 48 hores.
- 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 en la visita i confirma les dades de contacte si està a un lloc diferent del 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, posicionament de la càmera al nivell dels ulls del professional
- Identifica't i identifica el ciutadà
- Introdueix com s'abordarà la visita
- Informa el ciutadà que la sessió és privada i confidencial
- Confirma que el ciutadà té privacitat per realitzar la visita
- 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 al ciutadà que es doni **d'alta a 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

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

Organització

Aspectes legals

Listes de comprovació

Bones pràctiques