

استشارة هاتفية

3. حاول أن تكون واضحاً قدر الإمكان يجب أن تكون الرسالة واضحة وقصيرة ومباشرة، مثل سؤال تحتاج إلى الإجابة عليه.

4. استخدم الاستشارة الهاتفية لأسباب غير طارئة في حالة الطوارئ، أي لمشكلة صحية قد تهدد حياتك أو حياة شخص آخر، اتصل بالرقم 112. وبالنسبة للزيارات التي لا يمكنها الانتظار اتصل بمركز الرعاية الأولية (CAP) من الساعة 8 حتى 20.

تذكر أن الزيارات الهاتفية يمكن أن تكون وسيلة للتواصل مع مهني مركز الرعاية الأولية لأسباب غير طارئة ويمكن مناقشتها دون الحاجة لزيارة شخصية، مثل جدول زيارة منزلية، أو حل استفسار حول الدواء.

5. وجه استشارتك إلى المهني المناسب عند طلب الاستشارة عبر الإنترنت يجب اختيار المهني الأنسب لمعالجة موضوع استشارتك.

إذا اتصلت، عند تواصلك مع الموظف الإداري المسؤول عن استلام مكالمتك اشرح له سبب الاتصال بشكل موجز وهو بدوره سيرشدك بأفضل طريقة ممكنة.

6. حضر مكان ووقت الاستشارة الهاتفية للاستشارة الهاتفية وقت انتظار. قد يختلف الوقت المحدد لتلقي المكالمة حسب ضغط العمل لدى المهني. كن متاحاً في الوقت المتفق عليه واحرص على وجود مكان هادئ للتحدث بهدوء وخصوصية دون ضوضاء أو مقاطعات.

المساحة الشخصية للصحة الرقمية "La Meva Salut" هي مساحة افتراضية يمكنك من خلالها الاطلاع على تقاريرك الطبية ونتائج الفحوصات والتشخيصات والأدوية التي تتناولها والمواعيد المجدولة.

يمكنك الولوج بإدخال اسم المستخدم وكلمة المرور عبر الموقع الإلكتروني أو من خلال تحميل تطبيق "La Meva Salut"

بالإضافة إلى خدمات أخرى مثل طلب موعد مع مهني الرعاية الأولية، يمكنك أيضاً الولوج إلى خدمات الرعاية عن بعد، مثل الاستشارة الإلكترونية (eConsulta).

1. ثق بالمهني المرجعي

تكون الاستشارة الهاتفية أكثر فعالية عندما تكون العلاقة بين الطبيب والمريض قائمة ومستقرة. إذا لم تكن تعرف بعد مهنيك المرجعي أو لم تتحدث معه بعد عن هذا النوع من الاستشارات فمن الأفضل مناقشة ذلك مسبقاً خلال زيارة شخصية.

2. حضر الاستشارة الهاتفية مسبقاً



دون الأسئلة المهمة والتفاصيل ذات الصلة قبل إجراء أو استقبال المكالمة الهاتفية حتى لا تنسى شيئاً.

وحضّر ورقة وقلم لتدوين الملاحظات أثناء الاستشارة وكذا جميع الأوراق التي تحتوي على المتابعة المنزلية لقياسات الضغط الدموي والوزن والسكر.

المؤلف: إيريس ألكون، مارتا كارديناس، روبرت باناديس، أليكس سيرفيرا، جوردي أثبات، جوردي مايستروس، إيوييني تابيكاس، خوسيب فيدال ألابال، وراكيل غارثيا تاردو..

المراجعة العلمية: مجموعة الصحة الرقمية CAMFiC
المراجعة المطبعية: مجموعة التربية الصحية CAMFiC