

Bones pràctiques en l'ús de les consultes virtuals per la ciutadania



Des del Grup en Salut Digital de la CAMFiC compartim algunes idees en relació a bones pràctiques en l'ús de les consultes virtuals per la ciutadania.



La societat s'adapta a noves maneres de comunicar, el sector salut no serà una excepció. És per això que ens calen instruccions precises per utilitzar les eines virtuals al nostre favor, fent un ús responsable i adequat.

1

Utilitza les visites virtuals (e-Consulta) només per consultes que siguin demorables i no urgents.



Les visites virtuals es revisen per part del professional de forma asíncrona, és a dir, no es visualitzen en el moment de l'enviament. Per tant, si tu o algun familiar o amic, te un problema que considereu urgent, és preferible contactar via telefònica amb el vostre centre d'Atenció Primària, acudir de forma presencial o trucar al 112.

2

Dirigeix la consulta a la professional adequada.



Dirigir la pregunta a la professional més adequada pel motiu de consulta, ajudarà a la seva correcta i ràpida resolució. Això inclou el teu metge/ssa de família, infermer/a, pediatre, equip d'atenció al ciutadà o consulta d'atenció sexual i reproductiva.

En el moment de sol·licitar una cita virtual a La Meva Salut trobaràs un desplegable amb diferents opcions segons el motiu de la consulta, t'ajudarà a orientar el tipus de visita més adient.

3

Sigues concís en el missatge.



És important que tinguis clar l'objectiu de la consulta i el que esperes de la professional que la rep. És per això que el missatge hauria de ser el més clar possible per tal de focalitzar l'acció a realitzar.

Una bona forma de ser clar en el missatge és formular una pregunta que necessitem que el professional respongui.

4

Pots adjuntar un document com informació complementària.



Es pot adjuntar un document PDF, com podria ser un seguiment de la tensió arterial al domicili, evolució del pes. Assegureu-vos que la informació que adjunteu és útil per la professionals i que es pot llegir de forma clara i entensible.



@DigitalCAMFiC

Contingut: GdT Salut Digital de la CAMFiC
Autors/es: Alex Cervera Garcia, Iris Alarcon Belmonte,
Jordi Acezat Oliva, Jordi Mestres Lucero.
Edició: comunicació CAMFiC



CAMFiC
societat catalana de medicina
familiar i comunitària



5 Pots adjuntar una fotografia, per ajudar a la resolució de la consulta.



Pots adjuntar fotografies de lesions a la pell, ulls o altres que considereu rellevants: assegureu-vos que les imatges son de bona qualitat i que seran útils per la professional que les rep. Penseu que si es tracta d'una fotografia del cos, fora bo indicar quina part del cos està sent fotografiada.

6 Prepara la teleconsulta amb antelació.



És recomanable preparar un petit guió o anotacions abans de fer la consulta per tal de no oblidar cap detall rellevant. A més, si la consulta serà via telefònica o per videoconsulta, pot ser bona idea preparar un full i bolígraf/llapis per a prendre anotacions durant la consulta.

7 Assegura't un espai per la consulta



És important estar disponible quan s'hagi pactat la visita no presencial. És recomanable que en el moment de la consulta disposis d'un espai on puguis parlar amb intimitat d'allò que et preocupa, evitant sorolls defons i interrupcions no desitjades.

8 Recorda que la teleconsulta també té uns temps d'espera.



La consulta virtual no vol dir rebre una resposta immediata, ni més ràpida que una visita presencial. Cada contacte que feu amb el sistema sanitari ocupa un espai en les agendes de les professionals, que tenen un temps per poder resoldre-les. És per aquest motiu, que si ja tens una cita prèvia concertada o tens un problema que consideres urgent, la millor solució no és repetir una nova consulta virtual.

9 Confia en la teva professional de referència.



Sabem que la consulta no presencial és més efectiva quan la relació entre metgessa-pacient està establerta. Si encara no coneixes a la teva professional de referència o no heu parlat de com ha de ser la vostra relació virtual, és preferible poder-ho abordar en la propera visita presencial i tractar-ho.

