

Buenas prácticas en el uso de las consultas virtuales por la ciudadanía



Desde el Grupo en Salud Digital de CAMFiC compartimos algunas ideas en relación a buenas prácticas en el uso de las consultas virtuales para la ciudadanía.



La sociedad se adapta a nuevas formas de comunicar, el sector salud no será una excepción. Es por eso que necesitamos instrucciones precisas para utilizar las herramientas virtuales a nuestro favor, haciendo un uso responsable y adecuado.

1

Utiliza las visitas virtuales (e-Consulta) sólo para consultas que sean demorables y no urgentes.



Las visitas virtuales se revisan por parte del profesional de forma asíncrona, es decir, no se visualizan en el momento del envío. Por tanto, si tú o algún familiar o amigo, tiene un problema que considere urgente, es preferible contactar vía telefónica con su centro de Atención Primaria, acudir de forma presencial o llamar al 112.

2

Dirige la consulta a la profesional adecuada.



Dirigir la pregunta a la profesional más adecuada por el motivo de consulta, ayudará a su correcta y rápida resolución. Esto incluye a tu médico de familia, enfermero/a, pediatra, equipo de atención al ciudadano o consulta de atención sexual y reproductiva.

En el momento de solicitar una cita virtual en La Meva Salut encontrarás un desplegable con diferentes opciones según el motivo de la consulta, te ayudará a orientar el tipo de visita más adecuada.

3

Sé conciso en el mensaje.



Es importante que tengas claro el objetivo de la consulta y lo que esperas de la profesional que la recibe. Por eso el mensaje debería ser lo más claro posible para focalizar la acción a realizar.

Una buena forma de estar claro en el mensaje es formular una pregunta que necesitamos que el profesional responda.

4

Puedes adjuntar un documento como información complementaria.



Se puede adjuntar un documento PDF, como podría ser un seguimiento de la tensión arterial en el domicilio, evolución del peso. Asegúrese de que la información que adjunte es útil para la profesionales y que se puede leer de forma clara y entendible.

5 Puedes adjuntar una fotografía, para ayudar en la resolución de la consulta.



Puedes adjuntar fotografías de lesiones en la piel, ojos u otros que considere relevantes: asegúrese de que las imágenes son de buena calidad y que serán útiles para la profesional que las recibe. Piense que si se trata de una fotografía del cuerpo, sería bueno indicar qué parte del cuerpo está siendo fotografiada.

6 Prepara la teleconsulta con antelación.



Es recomendable preparar un pequeño guión o anotaciones antes de realizar la consulta para no olvidar ningún detalle relevante. Además, si la consulta será vía telefónica o por videoconsulta, puede ser buena idea preparar una hoja y bolígrafo/lápiz para tomar apuntes durante la consulta.

7 Asegúrate un espacio para la consulta



Es importante estar disponible cuando se haya pactado la visita no presencial. Es recomendable que en el momento de la consulta dispongas de un espacio en el que puedas hablar con intimidad de lo que te preocupa, evitando ruidos de fondo e interrupciones no deseadas.

8 Recuerda que la teleconsulta también tiene tiempo de espera.



La consulta virtual no significa recibir una respuesta inmediata, ni más rápida que una visita presencial. Cada contacto que hace con el sistema sanitario ocupa un espacio en las agendas de las profesionales, que tienen un tiempo para poder resolverlas. Por este motivo, si ya tienes una cita previa concertada o tienes un problema que consideras urgente, la mejor solución no es repetir una nueva consulta virtual.

9 Confía en tu profesional de referencia.



Sabemos que la consulta no presencial es más efectiva cuando la relación entre médico-paciente está establecida. Si todavía no conoces a tu profesional de referencia o no habéis hablado de cómo debe ser su relación virtual, es preferible poder abordarlo en la próxima visita presencial y tratarlo.