CONSULTA TELEFÓNICA. INFORMACIÓN PARA PROFESIONALES SANITARIOS

INTRODUCCIÓN

La consulta telefónica es una nueva prestación sanitaria, que pretende dar al paciente la opción de atender sus necesidades de salud mediante una llamada telefónica de su profesional sanitario, de forma que las puedan resolver sin que sea preciso que acuda físicamente al Centro de Salud. Esa llamada habrá sido acordada mediante cita previa y ocupará un hueco en la agenda.

Para tener derecho a la prestación el paciente necesita cumplir únicamente el requisito de estar adscrito a algún médico.

Este documento describe el pilotaje de este servicio, el cual se desarrollará inicialmente con aproximadamente un 10% de los médicos de familia del SCS, aunque en un futuro se ampliará a todos los médicos y al resto de profesionales de Atención Primaria.

PROCEDIMIENTO DE CITA

Durante el pilotaje se podrá citar para esta consulta telefónica solamente desde el 012 o desde la unidad administrativa del centro de salud.

Durante el proceso normal de cita, el 012 o la unidad administrativa ofrecerán la posibilidad de que la consulta que se está citando se realice por vía telefónica, es decir, que sea el profesional sanitario quien llame al paciente.

Esta posibilidad se ofrecerá en el marco de la cita habitual de AP pero sólo en ciertos actos/bloques de las agendas incluidas en el pilotaje, que serán determinados en el

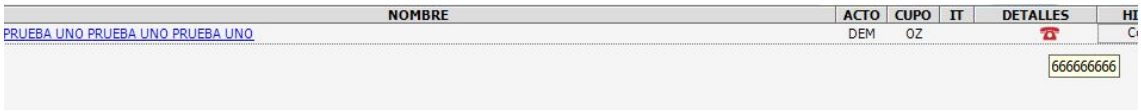
diseño de la misma. En esos casos el operador preguntará: *¿Se puede resolver su demanda a través del teléfono o necesita acudir a la consulta?*

Si el operador marca la opción "Consulta telefónica" se les desplegará una línea de texto para escribir el teléfono al que desea ser llamado/a (no se usarán los teléfonos registrados sino que el operador preguntará en cada una de estas citas cual es el teléfono al que desea ser llamado).

RECOMENDACIONES SOBRE EL SERVICIO

¿Estarán las consultas telefónicas en un bloque de tiempo específico?

No, aparecerán mezcladas en medio de otras citas, marcadas en la hoja de consulta con un teléfono rojo.



¿Cómo se a que teléfono llamar?

Poniendo el cursor sobre el teléfono rojo aparecerá un globo con el número de teléfono que el paciente ha indicado.

¿Puedo dejar las consultas telefónicas para el final?

Se recomienda seguir el orden en el que los pacientes están citados, y efectuar las llamadas telefónicas en el momento en que le toquen. A los pacientes se les ha dado una hora y se les ha dicho que la expectativa de tiempo de espera debe ser la misma que cuando acudan a consulta.

¿Cuantas veces debo llamar al paciente si no contesta?

La recomendación es llamar tres veces con un intervalo mínimo de cinco minutos entre llamadas, dejando sonar cinco tonos del teléfono en cada llamada. En el caso de que tras seguir esta pauta no consigamos contactar con el paciente, lo marcaremos como ausente en la hoja de consulta.

¿Hace falta que sea el paciente el que esté al teléfono o puede ser otra persona la que haga la consulta al médico en su nombre?

El funcionamiento será el mismo que se suela tener en las consultas presenciales.

¿Qué sucede si está un sustituto en mi puesto?

Si esa información se ha registrado en la aplicación, el operador o administrativo que haya dado la cita se la dará al paciente. En cualquier caso, los sustitutos también deberán hacer consultas telefónicas.

¿Qué tareas puedo dar a través de una consulta telefónica?

Las que se venían resolviendo por esta vía. La diferencia es que ahora quedarán registradas sistemáticamente en la agenda. Al final de la consulta, durante la fase de pilotaje encontrarás una pregunta para indicará el motivo de la consulta, eligiendo entre cinco posibilidades: ENFERMEDAD, PRUEBAS DIAGNÓSTICAS, TRÁMITE ADMINISTRATIVO, DUDAS MEDICACIÓN, RENOVACIÓN TRATAMIENTO. De esa forma podremos valorar mejor la utilidad de la consulta telefónica.

Si se ha entrado a la historia pero no se ha podido contactar con el paciente, al salir hay que decir que no se ha terminado la asistencia (para que no salga este formulario en el que indicar el motivo de la consulta), y marcar posteriormente que el paciente no ha acudido.

¿Cómo puedo conseguirle al paciente una cita para consulta telefónica?

De momento diciéndole que lo pida en la unidad administrativa o el 012 (indicándole que especifique que es para consulta telefónica). Más adelante se implementará la posibilidad de dar una cita para consulta telefónica desde la propia consulta.

¿Cómo le entrego un documento al paciente mediante consulta telefónica?

De momento a través de la unidad administrativa. Si el paciente dispone de acceso a Internet y de firma digital puede reimprimir un plan de tratamiento que el médico haya impreso en consulta.

¿Si añado medicación en consulta el paciente podrá recogerla en la farmacia?

No, porque en la actualidad la dispensación de receta electrónica necesita de una doble llave: tarjeta + plan de tratamiento. Este podrá obtenerse o mediante la web o reimprimirse en la unidad administrativa, en ambos casos será necesario que el médico lo haya impreso antes en consulta.

¿Cuántas consultas telefónicas puede citarse el paciente en el día?

Al igual que en la consulta presencial, se le asignará una sola cita para el día. Si después de la consulta necesitara otra cita en el mismo día, deberá acudir a su centro de salud y solicitarla presencialmente.