

FAQ'S CONSULTAS DIGITALES

1.- ¿Cómo consigo que el paciente se conecte a la sala de espera si ha solicitado videoconsulta?

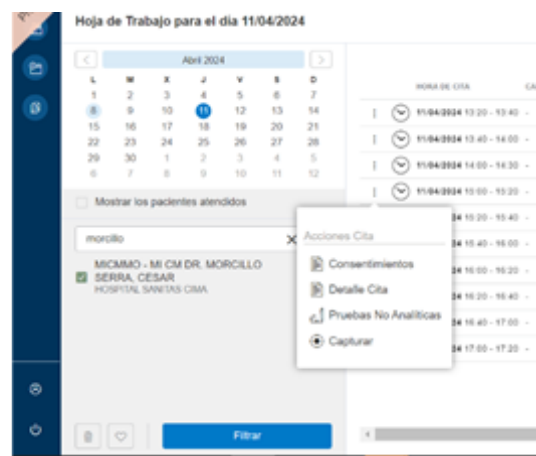
Puedes llamar al paciente a través de su ficha, ahí aparece el icono del auricular para emitir una llamada a su teléfono e instarle a que se conecte. El paciente tan solo tardará unos minutos en entrar en la sala de espera, desde la app/web verá el botón de “acceder a sala de espera” encima de su cita que le aparecerá en el inicio.

2.-El paciente está conectado pero la cita no está capturada. No puedo escribir en la HCE.

Es importante que vayas atendiendo al paciente para que no se retrase la cita y el paciente no se desconecte de la aplicación y la pierda.

Para ello, puedes pulsar el botón de “Capturar” (pinchando en el botón de los tres puntos situado a la derecha del nombre del paciente) Esta función te servirá para los casos en los que veas al paciente **conectado en sala de espera y no se haya realizado la captura de forma automática.**

Al pinchar en “Capturar” te confirmará que se ha capturado con éxito y ya te permitirá escribir en el episodio de historia clínica de la cita cuando atiendas al paciente.



3. ¿Cómo configurar las notificaciones de Google para que me avisen cuando se ha conectado un paciente de videoconsulta a sala de espera?

Puedes configurar las notificaciones de Windows para que te aparezca un aviso informándote de que el paciente ya se encuentra en la sala de espera, conectado a la plataforma y esperando a que le llames.

Para poder activar estas notificaciones simplemente debes tener instalada la aplicación de Google Chrome y aceptar las notificaciones.

Estas notificaciones también te servirán para avisar al paciente de un retraso en lugar de tener que acceder a la plataforma y escribirle a través del chat.

Para activar las notificaciones podrás hacerlo desde tu equipo realizando clic en **Configuración > Privacidad y seguridad > Configuración de sitios**, y luego deslízate hacia abajo hasta encontrar la sección **Notificaciones**.

Esta configuración se quedará registrada con tu usuario en tu equipo para la siguiente vez que lo utilices. Si tienes algún problema con esta configuración, por favor, contacta con el departamento CAU a través de las vías de contacto habituales.

4.- Qué hacer si tengo problemas de conexión

Antes de comenzar la videoconsulta conocerás el estado de los dispositivos del paciente y su conectividad. Además, durante la videoconsulta se realiza una medición continua del estado de conexión de ambos. Si tu paciente o tu tenéis problemas de conexión a internet, se te comunicará mediante un mensaje emergente en rojo, así podréis buscar un entorno de mayor cobertura para solucionarlo.

Si el programa persiste:

- a. Explica la situación al paciente e intenta tranquilizarle. Si no te entiende debido a la mala cobertura, recuerda que puedes utilizar el chat.
- b. Apagad ambos la cámara (la opción está disponible para el paciente y para el profesional), y continuad la consulta sólo con audio, como si se tratara de una consulta telefónica.
- c. Si aun así no os escucháis con nitidez, cuelga y llama al paciente desde la plataforma de consulta digital.
- d. Si este problema se repite a menudo debido a la mala calidad de tu conexión, te recomendamos que te conectes a internet mediante cable siempre que sea posible. Recuerda indicar los problemas detectados durante la consulta digital al finalizarla.

5. El paciente no visualiza las recetas/autorizaciones.

- a. Verifica que el paciente lo está buscando en la localización adecuada. El paciente puede visualizar su receta en el apartado **Mi Salud/Recetas**, además de recibir notificaciones o/y por la app y el email.
- b. Verifica haber completado los pasos descritos en el punto correspondiente de este manual y haber firmado las recetas.

Los pacientes pueden visualizar sus autorizaciones en el apartado de **Mi Salud/Autorizaciones** y también en el apartado de **Gestiones/Autorizaciones** de la App y web de clientes.

6. El paciente no visualiza los informes.

- a. Verifica que el paciente lo está buscando en la localización adecuada. Los pacientes reciben los informes en el apartado **Mi Salud/Informes**.
- b. Asegúrate de que el episodio de video consulta está correctamente asociado a un Proceso.
- c. Asegúrate de que utilizaste la plantilla adecuada y firmaste correctamente el informe (aparece señalizado como "FE")

7.- No veo al paciente conectado en la plataforma, pero se me ha capturado la cita.

Esto solo ocurrirá cuando la cita la haya solicitado el paciente en la recepción en ese mismo momento. Cierra y abre la plataforma después de unos minutos y ya te aparecerá el paciente para poder llamarle.

8.- Quiero prescribir una prueba diagnóstica pero no la encuentro.

Chequea que hayas escogido el "**régimen asistencial**" correcto, Ej: para una endoscopia sería "**ambulante**", para una radiografía sería "**en consulta**". Te recomendamos que también elijas siempre "**Mismo profesional: NO**" para que te aparezcan todas las pruebas que puedas prescribir sea tu especialidad la realizadora o no.

9.- ¿Puedo abrir el chat en una consulta telefónica?

Al colgar tanto la videoconsulta como la consulta telefónica es posible dejar la conversación de chat abierta realizando un clic en el botón de debajo de la encuesta que aparece al finalizar "**Permitir conversación por chat**". No olvides cerrar la conversación desde la ficha del paciente una vez hayas terminado de hablar con él o de compartir documentos a través de la opción "**Comunicación abierta**" en el apartado de la plataforma "**ficha del paciente**".

Recuerda que, en el caso de consulta telefónica, el paciente no puede acceder al chat salvo que dejes abierta esta opción una vez que cuelgues la llamada.

10.-¿Desde qué número de teléfono recibe el paciente la llamada de consulta telefónica o cuando utilizo la opción de teléfono de ficha de paciente de la plataforma?

El paciente recibe una llamada de un teléfono de Sanitas que no admite respuestas. Sin

embargo, cuando devuelvan la llamada escucharán la locución indicándoles que un profesional de Sanitas ha intentado contactarle. Recomendamos que utilices esta opción en lugar del teléfono de la consulta para dejar trazabilidad de que se ha intentado el contacto con el paciente.

11. Qué hacer si no puedo solucionar el problema de mi paciente

La consulta digital siempre tiene alguna utilidad para intentar orientar los problemas y/o solicitar pruebas complementarias que puedan ayudar a acelerar el diagnóstico. Indica al paciente que debe solicitar una consulta presencial siempre que consideres que es lo más oportuno. Existen unas guías clínicas de tu especialidad que te ayudarán a detectar los casos de uso de consulta digital que puedes descargar en el siguiente enlace, <https://medicosbluau.es/>

12. ¿Cómo puede el paciente realizar la invitación de una videoconsulta agendada?

Los pacientes pueden invitar a un acompañante a su videoconsulta. Esta funcionalidad está especialmente pensada para niños y personas mayores. Sólo existe para la videoconsulta (no para la consulta telefónica) y sólo la puede activar el paciente enviando un enlace con la invitación al comenzar la videoconsulta seleccionando el botón **“Añadir invitado”** que le aparecerá en la esquina superior derecha de su pantalla.

El profesional recibirá la una notificación cuando un acompañante se una a la videoconsulta y además se mostrará una ventana con su imagen en la sección central de la pantalla. El invitado verá al paciente y al profesional, pero no tiene habilitado el uso del chat.

13- ¿Se pueden prescribir recetas crónicas? ¿Se pueden borrar recetas?

El tratamiento de receta puedes prescribirlo hasta con 12 meses de duración. Las recetas pueden borrarse desde el histórico de recetas siempre que no hayan sido todavía dispensadas. De esta manera, el paciente no podrá descargársela y recibirá la receta correcta cuando repitas el proceso.

14. Cómo trasladar una incidencia.

Todas las incidencias las puedes trasladar a través del superusuario de centro.

Además dispones de los siguientes teléfonos:

- Desde un Centro Milenium: 72407 (24 horas al día, los 7 días de la semana)
- Desde tu domicilio: 91 585 2407 (24 horas al día, los 7 días de la semana)

Disponemos también de los siguientes teléfonos del CAU específico de tu hospital para facilitar la resolución de la incidencia:

- Hospital la Zarzuela: 915858805 (L-V de 8 a 21)
- Hospital la Moraleja: 917679269 (L-V de 8 a 21)
- Hospital Virgen del Mar: 913539523 (L-V de 8 a 21)
- Hospital CIMA: 935522745 (L-V de 8 a 21)