

Open Acces



Visita telefònica

Iris Alarcón, Marta Cardenas, Robert Panadés, Àlex Cervera, Jordi Acezat, Jordi Mestres, Eugeni Paredes, Josep Vidal Alaball i Raquel García Trigo

Revisió científica:

Grup de Salut Digital de la CAMFiC

Revisió editorial:

Grup d'Educació Sanitària de la CAMFiC

Correcció lingüística:

Quasar Serveis d'Imatge

Il·lustracions:

Joan Josep Cabré

L'espai personal de salut digital **La Meva Salut** és un espai virtual des d'on podeu veure els vostres informes mèdics, resultats de proves, diagnòstics, medicació i les visites programades.

Hi accediu amb la vostra identificació i contrasenya des de la pàgina web o bé descarregant l'app de **La Meva Salut**.

A banda d'altres serveis, com sol·licitar una visita amb professionals de l'atenció primària, també podeu accedir a serveis d'atenció no presencial, com l'**eConsulta**.

1. Confieu en el o la professional de referència

La consulta telefònica és més efectiva quan la relació entre metge/essa i pacient està establerta. Si encara no coneixeu el vostre o la vostra professional de referència o encara no heu parlat d'aquest tipus de consulta, és preferible comentar-ho abans en una visita presencial.

2. Prepareu la consulta telefònica amb anticipació

Anoteu aquelles preguntes importants i els detalls rellevants abans de fer o rebre la trucada telefònica, per tal de no oblidar res.

A més, tingueu preparat un full i bolígraf o llapis per prendre notes durant la consulta i tots els papers on tingueu anotat el seguiment al vostre domicili de la tensió arterial, el pes, el sucre...



3. Intenteu ser el més clar possible

El missatge ha de ser clar, curt i directe, com, per exemple, una pregunta que necessiteu que us responguin.

4. Utilitzeu la visita telefònica per motius que no siguin una emergència

Per a una emergència, és a dir, per a un problema de salut que considereu que posa en risc la vostra vida o la d'una altra persona, truqueu el 112, i per a les consultes que considereu que no poden esperar, truqueu al centre d'atenció primària (CAP) de 8 a 20 h.

Recordeu que les visites telefòniques també poden ser una forma de contactar amb professionals del CAP per motius que no són urgents i que es poden comentar sense necessitat d'una visita presencial, com, per exemple, programar una visita a domicili, resoldre un dubte de medicació...

5. Dirigiu la consulta al o a la professional adequat/da

Quan sol·liciteu la consulta online, heu de triar el o la professional més adequat/da per resoldre-la.

Per telèfon, quan contacteu amb l'administratiu/iva sanitari/ària que atén la trucada, podeu explicar-li breument el motiu pel qual contacteu i us orientarà de la millor forma possible.

6. Prepareu espai i temps per atendre la consulta telefònica

La consulta telefònica també té un temps d'espera. El moment exacte en què rebreu la trucada dependrà de la feina que tingui el o la professional. Estigueu disponible a l'hora pactada per a la visita i disposeu d'un espai per parlar tranquil·lament, amb intimitat i sense soroll ni interrupcions.

Com citar l'article:

Alarcón I, Cardenas M, Panadés R, Cervera A, Acezat J, Mestres J, Paredes E, Vidal Alaball J, García Trigo R. Visita telefònica. But At Prim 2023;41:14