

Health Care
Doctor
Hospital
Pharmacist
Nurse
Dentist
First Aid
Surgeon
Emergency

MEDICAL

Agencia
Medio Ambiente
y Agua

Manual para
PACIENTES v.08.04

CONTENIDO

1. TELEMEDICINA – DEFINICIÓN	2
2. REQUISITOS PREVIOS	3
a) TM MEDIANTE CONFERENCIA TELEFÓNICA	3
b) TM MEDIANTE VIDEOCONFERENCIA	3
3. acceso al servicio	4
4. solicitar un SERVICIO	5
5. PEDIR UN SERVICIO	6
6. PREGUNTAS Y RESPUESTAS.	10

1. TELEMEDICINA – DEFINICIÓN

El reto de nuestro tiempo, y de los tiempos por venir, es conseguir que estas nuevas posibilidades, que las nuevas tecnologías que estén a nuestra disposición y, se difundan y distribuyan lo más ampliamente posible. Contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas y ayuden, a disminuir los desequilibrios y las desigualdades de los ciudadanos, favoreciendo a su vez el crecimiento y el desarrollo de la economía

La TELEMEDICINA, permite la comunicación en tiempo real entre médicos y pacientes, facilitando y reduciendo los tiempos y los costes de la atención sanitaria a los pacientes y a sus aseguradoras o mutuas.

El paciente podrá acceder a este servicio desde cualquier parte, donde tenga una conexión a la red móvil (en su domicilio, en el entorno rural, en la oficina, en la calle, etc...), siendo atendido por un médico sin desplazarse hasta el centro médico u hospital.

En la TELEMEDICINA, se tratan datos especialmente sensibles, por lo que es nuestro objetivo mantener la seguridad de la información, por ello utilizamos conexiones seguras y encriptadas basadas en algoritmos SHA256RSA.

2. REQUISITOS PREVIOS

El usuario paciente deberá estar en disposición de un terminal telefónico móvil con datos. A través de una línea móvil del paciente y, la intranet de la empresa médica SEMESUR ASSISTANCE, se establecerá una conexión segura la consulta de TELEMEDICINA.

A) TM MEDIANTE CONFERENCIA TELEFÓNICA

En este caso, desde SEMESUR se establecerá mediante una llamada telefónica a través del sistema seguro, una comunicación entre el médico y el paciente.

B) TM MEDIANTE VIDEOCONFERENCIA

En el caso de que la TM se realice por videoconferencia, desde SEMESUR se enviará un enlace al médico y otro al paciente para contactar en una “sala” virtual, donde dispondrá de todas las funcionalidades propias de este tipo de comunicación (ver y hablar con el médico en directo, compartir imágenes y archivos...).



Imagen de TELEMEDICINA a través de videoconferencia

3. ACCESO AL SERVICIO

Datos o información que se precisan del paciente

El paciente podrá solicitar este servicio contactando con la Central de Asistencia Médica de SEMESUR ASSISTANCE, indicando que solicita una consulta médica a través de **TELEMEDICINA**. Para ello deberá disponer de los siguientes datos:

- a. Informar del Colectivo a que pertenece.
- b. **Información sobre el servicio:** motivo de la consulta e información sobre la localización del paciente, datos como país, provincia, localidad, código postal y dirección de donde se realizará el servicio *(esta información es muy importante ya que permitirá a nuestro Call Center identificar farmacias próximas al paciente, en caso de recibir recetas, y centros asistenciales cercanos, en caso de que sea necesaria una atención más completa a través de medicina a domicilio)*.
- c. **Información sobre el paciente:** nombre y apellidos, sexo, fecha de nacimiento o edad, teléfono de contacto y e-mail, además de la sintomatología que presenta son datos necesarios para poder avanzar en el desarrollo del servicio.
- d. En el momento de la llamada o solicitud, ¿qué síntomas presenta?

4. SOLICITAR UN SERVICIO

Grupo o Colectivo de trabajadores pueden tener acceso a este servicio

Todos los trabajadores de la Agencia de Medio Ambiente y Agua de Andalucía, son beneficiarios del servicio de TELEMEDICINA y RECETAS médicas que se gestiona a través del servicio médico de SEMESUR, S.A., y podrán acceder a estos servicios de dos maneras distintas:

a. Vía telemática a través de nuestra Intranet o e-mail

Para este caso lo harán a través del acceso habilitado como Cliente en nuestra Intranet Security o bien utilizando el formulario para TM a través de e-mail a asistencia@semesur.com

b. Vía telefónica.

Esta vía está reservada de manera exclusiva para usuarios pacientes que por lo general son trabajadores de empresas públicas o funcionarios de las Administraciones Públicas del Estado. Para este caso deben llamar a través de nuestra Central de Asistencia 24/7/365 de **SEMESUR ASSISTANCE 91 10 10 900**

Con esta información la Central Operativa de SEMESUR ASSISTANCE, le gestionará una cita médica a través de TELEMEDICINA o le pasará con el departamento médico según proceda en ese momento (*en función de la carga de otras consultas en cola o disponibilidad del Dpto. médico*).

5. PEDIR UN SERVICIO

¿Qué datos o información que nos van a solicitar?

Cuando nuestra Central Operativa registra una solicitud de TELEMEDICINA, recoge entre otros los siguientes datos:

- e. Colectivo o aseguradora a la que pertenece
- f. Teléfono móvil de contacto
- g. Nombre completo.
- h. Fecha de nacimiento.
- i. Dirección completa, indicando país de residencia.
- j. Dirección postal.
- k. Correo electrónico.
- l. En el momento de la consulta/solicitud, ¿qué síntomas presenta?

PASO 1: SOLICITUD

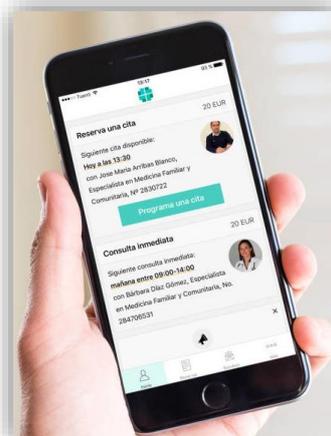
El paciente contactará con **SEMESUR ASSISTANCE** a través del teléfono **91 10 10 900**



PASO 2: ACEPTAR LA LOPD

- El paciente recibirá en su móvil un mensaje SMS de texto con un enlace, que deberá acceder, leer y aceptar.
- Al acceder al enlace, se le mostrará el consentimiento informado, que debe aceptar para poder continuar con este trámite.

Si no dispone de conexión telefónica, usted puede solicitar a nuestro Call Center que le envíe esta información a través de correo electrónico u otras aplicaciones de mensajería.



Ejemplo SMS para LOPD

Pantalla de LOPD

Una vez que el paciente lea y acepte la pantalla anterior, el sistema le informará del registro de la acción y se podrá iniciar la TM.

PASO 3: TRIAJE Y CONTACTO CON EL MEDICO

El primer contacto médico que tendrá el paciente será mediante el **Triage**. A través de esta acción, usted como paciente recibirá una llamada de nuestro Dpto. Médico para evaluar previamente la idoneidad de continuar o no con la realización de la TELEMEDICINA.

Durante el **Triage**, se le realizarán una serie de preguntas simples para, mediante un chequeo rápido, el doctor pueda decidir si es conveniente continuar con la realización de la TELEMEDICINA, o si el facultativo considerase que por su sintomatología que presenta es necesario derivarlo a un centro sanitario.

Si el **Triage** resulta positivo, el proceso de TM continuará con el contacto médico.

Tras obtener un resultado favorable en el triaje se inicia el proceso de TM. La TM puede realizarse mediante dos formas: mediante conferencia telefónica o mediante una videollamada.

Usted como paciente será notificado de cómo recibirá dicha atención, y se le enviará, en caso necesario un enlace para acceder al sistema seguro de comunicación mediante protocolo SSL, que nos garantiza una Alta seguridad en las comunicaciones entre Paciente y Doctor.



PASO 4: RECETA MÉDICA

A continuación y, una vez finalizada la consulta médica por TELEMEDICINA, usted recibirá un enlace, vía SMS o e-mail, con la receta médica cumplimentada para ser entregada en su farmacia

En el enlace que recibirá podrá descargar en PDF la/s receta/s que le hayan sido prescritas.



6. PREGUNTAS Y RESPUESTAS.

En ocasiones los pacientes hacen preguntas ciertas cuestiones que preferimos aclarar de antemano para que los doctores no se vean en situaciones en las que no sepan qué contestar.

- ¿Mi seguro cubre el precio de los medicamentos?
 - Debe tener en cuenta que el documento oficial de receta que el doctor le expide, es una receta privada y deberá ser abonada al retirar los medicamentos en la farmacia. Si desea saber más información debe consultarlo con su seguro.

- ¿Cómo me van a enviar las recetas?
 - Se le harán llegar las recetas por email o WhatsApp. Debe imprimirlas para ir a la farmacia.

- No tengo o no puedo acceder a mis recetas ¿cómo me pueden ayudar?
 - Poniéndose en contacto con la Central Operativa de SEMESUR ASSISTANCE y exponiendo el problema.

- ¿Me puede poner en la receta que debo ir a un especialista/que debo guardar reposo absoluto/ que necesito una analítica (etc.)?
 - En estos casos el médico recogerá en el informe lo que considere según su criterio médico.

- Yo tengo recetado un medicamento, ¿me lo pueden recetar?
 - El médico procederá de acuerdo a su criterio y puede solicitarle recetas o informe al paciente que justifiquen su solicitud.