

AYUDA PARA VOLVER A INVOLUCRAR A SUS PACIENTES

Es posible que haya pacientes con afecciones médicas sin tratar porque se sienten nerviosos e, incluso, temerosos, por contraer la COVID-19.

En una encuesta reciente, descubrimos que casi el 76 % de las personas consideran sentirse nerviosas o muy nerviosas por visitar un hospital o centro quirúrgico, y que el 66 % está nervioso o muy nervioso por visitar a su profesional de atención sanitaria.¹

A pesar de la mayor preocupación asociada a la COVID-19, casi todos (94 %) notifican que han reprogramado o que planean reprogramar su intervención muy pronto. No obstante, con el fin de proseguir con los siguientes pasos en la atención sanitaria, buscan garantías sobre su seguridad e indicaciones claras sobre cómo volver a interactuar con sus proveedores de atención sanitaria.

Por este motivo, los equipos de Boston Scientific han desarrollado un kit de herramientas de activación. Se trata de un conjunto de recursos exclusivos, puestos a su disposición sin cargo, que se pueden utilizar para respaldar su compromiso con los pacientes a quienes presta servicio.

En esta biblioteca encontrará:

- Plantillas de correo electrónico para respaldar diferentes puntos de contacto con sus pacientes
- Opciones de postales para correo directo, así como cartas, para pacientes que prefieran materiales impresos
- Guiones para radio/vídeo
- Texto de anuncios digitales que se puede integrar en las campañas actuales/existentes
- Publicaciones en redes sociales
- Texto del sitio web para ayudarle a reflejar su mensaje en su sitio web

Todos estos recursos pueden reflejar las necesidades de su consultorio y sus pacientes.

Esperamos que estos materiales le resulten útiles y le agradecemos por seguir esforzándose para ayudar a los pacientes que lo necesitan.

Estos materiales tienen como fin servir de ejemplo, por lo que es su decisión usarlos o no, y cómo personalizarlos. No están pensados para brindar recomendaciones sobre protocolos médicos, de seguridad o de citas, que quedan a la entera discreción del hospital o del proveedor de atención sanitaria. Boston Scientific no garantiza que estos materiales (i) sean aptos para su finalidad prevista; (ii) cumplan las leyes y reglamentaciones de su país; o (iii) no infrinjan los derechos de propiedad intelectual de terceros. También queremos recordarle que debe tener en cuenta el RGPD y las normas de privacidad locales si decide ponerse en contacto con sus pacientes y utilizar cualquiera de estos materiales.

1. Encuesta de BSC entre pacientes estadounidenses, mayo de 2020.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL KIT DE ACTIVACIÓN

Este kit de herramientas de comunicación se creó para ayudarle a ponerse en contacto con pacientes que puedan estar indecisos o temerosos de visitar a los proveedores de atención sanitaria durante la pandemia por COVID-19. Todo el contenido fue diseñado para ser personalizado, con el fin de adaptarse a las necesidades de su consultorio; en el texto hay indicaciones para la personalización.

Su kit de herramientas incluye lo siguiente:

-  I. **PLANTILLAS DE CORREO ELECTRÓNICO:** se incluyen tres textos de correo electrónico de ejemplo que podrá copiar y pegar directamente en la plataforma de correo electrónico de su consulta. Estos correos electrónicos se escribieron para ser enviados en orden.
 - a. **Correo electrónico introductorio:** se puede enviar a todos los pacientes al mismo tiempo. Con él, se pone de manifiesto su disponibilidad y las precauciones que usted y su personal están tomando para promover un entorno seguro para las visitas presenciales. Este correo electrónico también debe incluir todas las maneras en que, actualmente, puede interactuar con sus pacientes.
 - b. **Correo electrónico de recordatorio de cita:** utilícelo como parte de su proceso de recordatorios de espera/anuales. Este mensaje incluye un texto en el que se reiteran las precauciones de seguridad que usted y su personal han implementado. La intención de este mensaje es hacer que la gente vuelva a la mentalidad de solicitar citas y asistir a ellas.
 - c. **Antes de la visita:** ejemplo de lo que se puede incluir en un mensaje de confirmación de cita. Aquí es donde debe resumir los aspectos que sus pacientes deben saber a fin de prepararse para la visita.
-  II. **CORREO DIRECTO:** si sus pacientes prefieren mensajes impresos, este es el contenido que puede utilizar para una carta formal o una postal de correo directo. Se incluyen ambas opciones.
-  III. **GUIONES PARA RADIO/VÍDEO:** la radio brinda un acceso directo a los miembros locales de su comunidad, con un tiempo dedicado para compartir información y transmitir su mensaje. Hemos incluido guiones para cuñas de quince, treinta y sesenta segundos. También se pueden usar para mensajes de vídeo.
-  IV. **ANUNCIOS DIGITALES:** el texto de anuncios digitales se puede usar para reemplazar cualquier plantilla publicitaria que lleve a cabo o patrocine actualmente. Incluya siempre el nombre de su clínica y la forma de contacto.
-  V. **PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES:** utilice los nombres de usuario de las redes sociales de su consultorio con un texto desarrollado específicamente para Facebook y Twitter. Todos deben tener un enlace a las mejores formas de ponerse en contacto con su consultorio para hacer preguntas y programar una cita.
-  VI. **TEXTO DEL SITIO WEB:** este texto se puede personalizar para anunciar el horario de la consulta, la ubicación y la forma en que se gestionan las citas (en persona, por teléfono o en vídeo).
-  VII. **PREGUNTAS FRECUENTES:** para ayudarle a abordar las preguntas esperadas que puede recibir de sus pacientes en esta época, se incluye una función de preguntas frecuentes con borradores de respuestas y su fuente. Al igual que con los demás materiales, se pueden adaptar para reflejar los protocolos de su consultorio.

CORREOS ELECTRÓNICOS



Correo electrónico 1: Compromiso con todos los pacientes

PARA: **PACIENTE**
DE: **MÉDICO**
ASUNTO: **COMPROMISO**

Estimado **PACIENTE**:

En nombre de su equipo de **INSERTAR ESPECIALIDAD**, deseo agradecerle su apoyo en estos momentos de cambios sin precedentes que se están produciendo en la atención sanitaria. Si bien muchas cosas han cambiado, hay una que no lo ha hecho: nuestro compromiso con usted y su bienestar.

Nuestras consultas están abiertas y nuestros médicos permanecen a su disposición para atenderle tanto en persona como virtualmente. A pesar de que promovemos las consultas por teléfono o videoconferencia, en caso de que opte por una visita presencial, puede estar tranquilo de que estamos tomando precauciones adicionales para mantener la seguridad de acuerdo con los protocolos de seguridad establecidos por los centros para el control de enfermedades, así como con nuestras propias normas estrictas. Los cambios recientes que hemos incorporado incluyen:

- Realizar una limpieza profunda de rutina de todo el entorno de la consulta
- Reconfigurar nuestra sala de espera para adaptarla a las estrategias de distanciamiento físico
- Exigir el uso de mascarillas a todas las personas que visiten las instalaciones
- No permitir acompañantes, a menos que el personal considere que se trata de un cuidador esencial
- Asegurarse de que el personal del consultorio no acuda al centro si están enfermos o han tenido exposición directa a un paciente con COVID-19
- Proporcionar dispensadores de desinfectante de manos por todo el centro para su uso

Para contribuir con estas medidas de protección, le pedimos que se quede en casa si ha experimentado alguno de los síntomas descritos a continuación; haremos las gestiones necesarias para que nuestros médicos trabajen con usted de forma remota.

- Fiebre
- Síntomas respiratorios (tos, congestión, dificultad para respirar)
- Escalofríos
- Pérdida del sentido del gusto o del olfato
- Agotamiento intenso o dolores musculares

Si experimenta los síntomas anteriores, consulte las pautas proporcionadas por **INSERTE AQUÍ EL RECURSO DE PRUEBAS DE COVID-19 LOCAL O LA AUTORIDAD SANITARIA NACIONAL/LOCAL**.

Por último, entendemos que es posible que tenga reservas al acudir a un hospital en este momento. Queremos garantizarle que colaboramos con los hospitales para proporcionarle una experiencia hospitalaria SEGURA.

Nos sentimos afortunados de ser los proveedores de atención sanitaria que ha elegido; es un papel que nos tomamos muy en serio. Estamos y seguiremos estando aquí para atenderle, y juntos trataremos sus necesidades sanitarias de la manera más segura posible.

Esperamos verle pronto,

CONSULTORIO/FIRMA DEL DOCTOR

CORREOS ELECTRÓNICOS (CONTINUACIÓN)

CORREO ELECTRÓNICO 2: Correo electrónico de cita inicial



PARA: **PACIENTE**
DE: **MÉDICO**
ASUNTO: **COMPROMISO**

Estimado **PACIENTE**:

Nuestros registros nos indican que tiene usted una cita de **TIPO DE CITA** el día **FECHA**. Llame a nuestro consultorio al **(NÚMERO)** para hacer las gestiones necesarias para su visita.

Entendemos que puede tener algunas inquietudes relacionadas con la COVID-19, por lo que queremos asegurarle que estamos siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por **INSERTE AQUÍ EL NOMBRE DE LA AUTORIDAD SANITARIA NACIONAL Y/O LOCAL**, además de nuestras propias normas estrictas para mantener su seguridad durante la consulta.

Al confirmar su cita, le enviaremos instrucciones detalladas para ayudarle a prepararse para su visita.

Esperamos verle pronto,

CONSULTORIO/FIRMA DEL DOCTOR

CORREO ELECTRÓNICO 3: Correo electrónico sobre el nuevo protocolo de la consulta/antes de asistir a la cita

PARA: **PACIENTE**
DE: **MÉDICO**
ASUNTO: **COMPROMISO**

Estimado **PACIENTE**:

Estamos deseando verle el día **FECHA** a las **HORA** para su consulta. A medida que se prepara para su visita, queremos garantizarle que estamos tomando todas las precauciones posibles para garantizar que nuestras instalaciones sean seguras. A continuación, detallamos las medidas que hemos implementado:

- Limpieza profunda de todo el entorno de la consulta
- El personal debe usar mascarilla en todo momento
- Hemos reconfigurado el consultorio para garantizar un distanciamiento apropiado entre todos los visitantes

Para ayudar a maximizar nuestros esfuerzos con respecto a la seguridad, necesitamos que:

- Nos informe sobre cualquier aumento de la temperatura corporal, congestión o viaje reciente
- Use mascarilla mientras se encuentre en las instalaciones; si no dispone de una, se la proporcionaremos a la llegada
- Solo se permite UN acompañante adulto
- Debido a las reglas de distanciamiento, la solicitud y conservación de la cita será imprescindible, por lo que le rogamos que llame al **Número** 15 minutos antes para avisar al personal de recepción de su llegada.

Esperamos verle pronto,

CONSULTORIO/FIRMA DEL DOCTOR

CORREOS DIRECTOS



PARTE DELANTERA

Postal
opción 1

Su salud es importante

Postal
opción 2

**El ESTADO DE SU
ENFERMEDAD
no entiende de
distanciamiento social**

Postal
opción 3

**Usted nos ha
mostrado su apoyo.
Ahora, permítanos
demostrarle el nuestro.**

Postal
opción 4

**¡El médico está
en consulta!**

ATRÁS

No permita que la COVID-19 le impida recibir la atención sanitaria que necesita para las dolencias existentes. Muchas afecciones graves se pueden tratar con éxito si la atención no se retrasa. Nuestro consultorio está abierto y estamos tomando todas las precauciones para garantizar su seguridad. Llame al **NÚMERO** para programar su cita hoy mismo.

Si experimenta **SÍNTOMAS**, no espere más para recibir la atención sanitaria que necesita. Nuestro consultorio está abierto y estamos tomando todas las precauciones para garantizar la seguridad en su visita. Para programar una cita presencial o virtual, llame al **NÚMERO** o visite nuestro **SITIO WEB**.

Gracias por el apoyo mostrado a nuestros equipos sanitarios en su lucha contra la COVID-19. Ahora, tenemos que volver a cuidar de usted y de sus afecciones no relacionadas con la COVID-19. Nuestro consultorio está abierto y estamos tomando todas las precauciones para garantizar la seguridad en su visita. También ofrecemos citas por teléfono y video. Llame al **NÚMERO** o visite nuestro **SITIO WEB** para programar su cita hoy mismo.

Ofrecemos asistencia presencial, telefónica o por videoconferencia a todos los pacientes existentes y nuevos. Póngase en contacto con nosotros hoy mismo en el **INSERTAR NÚMERO** o visite nuestro **SITIO WEB** para programar una cita.

CORREOS DIRECTOS



Carta formal

INSERTE AQUÍ EL LOGOTIPO/MEMBRETE

Estimado paciente:

En nombre de su equipo de **INSERTAR ESPECIALIDAD**, deseo agradecerle su apoyo en estos momentos de cambios sin precedentes que se están produciendo en la atención sanitaria. Si bien muchas cosas han cambiado, hay una que no lo ha hecho: nuestro compromiso con usted y su bienestar.

Nuestras consultas están abiertas y nuestros médicos permanecen a su disposición para atenderle tanto en persona como virtualmente. Si bien promovemos las consultas por videoconferencia, queremos que conozca las precauciones que estamos tomando para mantener su seguridad en nuestra clínica, ya que hemos implementado los protocolos de seguridad establecidos por **INSERTE AQUÍ EL NOMBRE DE LA AUTORIDAD SANITARIA NACIONAL O LOCAL**, además de nuestras propias normas estrictas. Nuestro protocolo contempla:

- Realizar una limpieza profunda de rutina
- Reconfigurar nuestra sala de espera para adaptarla al distanciamiento físico
- Exigir el uso de mascarillas a todas las personas que visiten las instalaciones
- No permitir acompañantes, a menos que el personal considere que se trata de un cuidador esencial

Durante estos tiempos de incertidumbre, sabemos que puede tener preguntas sobre su estado actual de salud, la situación de su intervención y la seguridad al acudir a nuestro consultorio. Para ayudarle a obtener las respuestas que necesita, nuestro **PERSONAL** está a su disposición en el **NÚMERO** para abordar todas sus inquietudes. También pueden ayudarle a programar una cita para garantizar que recibe la atención sanitaria que necesita.

Nos sentimos afortunados de ser los proveedores de atención sanitaria que ha elegido; es un papel que nos tomamos muy en serio. Estamos y seguiremos estando aquí para atenderle, y juntos trataremos sus necesidades sanitarias de la manera más segura posible.

Esperamos verle pronto,

CONSULTORIO/FIRMA DEL DOCTOR

GUIONES PARA RADIO/VÍDEO



Proveedor/clínica

Anuncio de 20/30 segundos:

La COVID-19 ha cambiado nuestras rutinas, pero no ha interrumpido la necesidad de la atención sanitaria con respecto a enfermedades como **INSERTAR ENFERMEDAD**. El equipo de **INSERTAR AQUÍ EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN** está a su disposición para ayudarle. Estamos tomando todas las precauciones para mantener su seguridad mientras atendemos sus necesidades.

OPCIONAL: Si no puede acudir a una cita presencial, también ofrecemos citas por teléfono y vídeo. Llame al **INSERTAR NÚMERO** o visite nuestro **SITIO WEB** para obtener más información.

Anuncio de 15 segundos:

La COVID-19 ha cambiado nuestro mundo, pero no debe dejar que le impida recibir la atención o los cuidados para **INSERTAR ESTADO DE LA ENFERMEDAD**. Nuestros equipos de **INSERTAR NOMBRE O TIPO DE INSTITUCIÓN**: clínicas/consultorios/hospitales/centros de atención médica están listos para ayudarle de forma segura. Llame al **INSERTAR NÚMERO** o visite nuestro **SITIO WEB**

Hospital

60 segundos:

Hola, soy **INSERTAR NOMBRE DEL ADMINISTRADOR/DIRECTOR EJECUTIVO, TÍTULO, NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN** y quiero agradecerle su apoyo y gratitud a nuestros trabajadores sanitarios en la batalla contra la COVID-19. Nuestro equipo ha abordado de manera increíble los desafíos únicos que presenta esta pandemia. También deseo garantizarle que está recibiendo la atención sanitaria que necesita para problemas de salud no relacionados con la COVID-19, como **INSERTAR AFECCIONES**. Muchas afecciones, como estas, se pueden tratar con éxito, especialmente si no se produce retraso al recibir atención sanitaria. Nuestros hospitales, clínicas y salas de urgencias están abiertos, y en ellos se toman todas las precauciones para garantizar la seguridad de su visita. También ofrecemos citas por vídeo y teléfono. Como siempre, en caso de urgencia, llame al 911. La COVID-19 nos impide hacer muchas cosas. No permita que también le impida recibir la atención esencial que necesita. Para obtener más información, visite **INSERTAR SITIO WEB**.



TEXTO DE ANUNCIOS DIGITALES

Opción 1

No permita que la COVID-19 le impida recibir la atención sanitaria que necesita.

Nuestros consultorios son seguros y nuestro equipo sanitario está listo para ayudarle

PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS HOY MISMO > [Enlace al sitio web](#)



Opción 2

El médico está en consulta...

Ahora tiene a su disposición consultas presenciales, virtuales y telefónicas.

Su salud es importante. Solicite su cita hoy mismo > [enlace al sitio web](#)

Opción 3

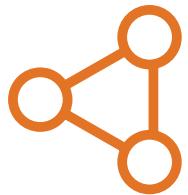
Este profesional sanitario hace llamadas a domicilios

Ahora dispone de consultas virtuales y telefónicas
por tan solo **XX €**

PROGRAME LA SUYA HOY MISMO ([Enlace al sitio web](#))



PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES



Facebook



Nuestro consultorio está abierto y estamos tomando todas las precauciones para garantizar la seguridad en su visita. Ofrecemos citas telefónicas y virtuales. Llame al **NÚMERO** o visite nuestro **SITIO WEB** para programar su cita hoy mismo.

<<ES NECESARIA UNA IMAGEN/Usar el logotipo del hospital o consultorio>>

Twitter



¿Tiene **síntomas**? No permita que la #COVID19 le impida tener el equipo sanitario que necesita. **@INSERTAR ETIQUETA CORRESPONDIENTE AL CONSULTORIO/HOSPITAL** ofrece consultas presenciales y remotas. Contacte con nosotros hoy mismo.

<<IMAGEN DE LA LISTA DE SÍNTOMAS>>

Twitter y Facebook: recomendación para volver a compartir

Los proveedores pueden aprovechar las publicaciones de las siguientes organizaciones para respaldar sus mensajes y volver a involucrar a los pacientes:

- [@ECDC_EU](#)
- [@escardio](#)
- [@EU_Health](#)
- [@WHO_Europe](#)



TEXTO DEL SITIO WEB

Encabezado: ¡Ofrecemos consultas presenciales, por vídeo y por teléfono!

HORARIO DE ATENCIÓN

NÚMERO DE TELÉFONO

Cuerpo:

En nombre de su equipo de **INSERTAR ESPECIALIDAD**, deseo agradecerle su apoyo en estos momentos de cambios sin precedentes que se están produciendo en la atención sanitaria. Si bien muchas cosas han cambiado, hay una que no lo ha hecho: nuestro compromiso con usted y su bienestar.

Nuestras consultas están abiertas y nuestros médicos permanecen a su disposición para atenderle tanto en persona como virtualmente.

Durante estos tiempos de incertidumbre, sabemos que puede tener preguntas sobre su estado actual de salud, la situación de su intervención y la seguridad al acudir a nuestro consultorio. Para ayudarle a obtener las respuestas que necesita, nuestro **PERSONAL** está a su disposición en el **NÚMERO** para abordar todas sus inquietudes. También pueden ayudarle a programar una cita para garantizar que recibe la atención sanitaria que necesita.

Preguntas frecuentes de los pacientes

Estado de las instalaciones e infecciones de COVID-19

1. ¿Está abierto el centro? ¿Para qué tipos de consultas?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Sí, incluso en este momento de incertidumbre, nuestro consultorio está abierto y estamos brindando la atención sanitaria que necesita. Estamos tratando con seguridad a todos los pacientes, tanto presencialmente como a través de consultas virtuales, y cumpliendo las directrices de las autoridades sanitarias nacionales y locales. Recibimos tanto a pacientes nuevos como a existentes para prestarles asistencia presencial o virtual.

2. Si el centro ha cerrado, ¿cuándo planean reabrir? ¿Qué indicaciones están siguiendo para tomar estas decisiones?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Tenemos previsto volver a abrir una vez que tengamos suministros de equipos de protección individual (EPI) suficientes y apoyo total para realizar las pruebas de COVID-19 en cumplimiento con las autoridades sanitarias nacionales y locales, y sus directrices.

Nuevas precauciones de seguridad y expectativas del paciente

3. ¿Cómo llevan a cabo las pruebas de cribado de pacientes para COVID-19?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Estamos haciendo un seguimiento de todos los pacientes para detectar síntomas y la posible exposición a la COVID-19 a través de un proceso de cribado en la puerta, en el que se le hará una serie de preguntas para la detección de COVID-19 y se le tomará la temperatura antes de acceder a nuestras instalaciones.

4. ¿Cuáles son sus nuevas precauciones para minimizar el riesgo de transmisión de la COVID-19?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Durante su visita, verá:

- Límites estrictos con respecto al aforo de las instalaciones
- Puntos de entrada cuidadosamente supervisados
- Revisión de todos los pacientes en busca de síntomas y posible exposición a la COVID-19 antes de entrar en nuestras instalaciones
- Uso universal de mascarilla obligatorio para todos los pacientes, visitantes y personal
- Salas de espera dispuestas para permitir el distanciamiento social
- Limpieza mejorada de las salas de exploración y del equipo después de cada paciente
- Limpieza frecuente y profunda de otros espacios de la clínica



5. ¿Cómo deben proceder los pacientes al acudir a la consulta?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Cuando llegue, nuestro personal le dará la bienvenida en la entrada que le hayan designado. Le guiarán a través del proceso de cribado en la puerta, que incluye:

- Preguntas para la detección de la COVID-19
- Control de temperatura

Si pasa el cribado en la puerta sin problemas, se le recordarán importantes pautas de seguridad clínica, como el uso de mascarillas, el distanciamiento social y las políticas para visitantes.

A continuación, podrá dirigirse a su consulta. En caso de que surja algún síntoma o pregunta durante el cribado en la puerta, se reunirá con un enfermero de inmediato para realizar un cribado y pruebas adicionales para la COVID-19, si es necesario.

6. ¿Es obligatorio que pacientes y visitantes usen mascarilla?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Exigimos a todos los pacientes, visitantes y personal que usen pantalla o mascarilla durante su estancia en las instalaciones para evitar la transmisión de la COVID-19. Traiga su propia mascarilla o pantalla.

7. ¿Cómo están implementando las medidas de distanciamiento social en el consultorio?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Nuestro personal ha tomado precauciones especiales para protegerle en todas las salas de espera. Observará que hay:

- Suministros adicionales de desinfectante de manos a disposición de todos
- Indicaciones sobre las pautas de uso de mascarilla y el distanciamiento social, supervisadas por el personal
- Disposición y señalización de asientos para favorecer el distanciamiento social
- Prácticas de limpieza y desinfección estrictas
- Salas de espera independientes para visitantes con posible exposición a la COVID-19

8. ¿Será necesario que el personal se forme en relación con estas medidas de distanciamiento social?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Nos tomamos muy en serio la seguridad del personal y los pacientes. Contamos con planes detallados y completos para la atención sanitaria de los pacientes y la protección del personal. El personal sanitario de todas nuestras instalaciones ha recibido formación y preparación para atender a los pacientes y mantenerlos a salvo de nuevas infecciones.

9. ¿Ofrecen desinfectante de manos o toallitas desinfectantes? ¿Solicitan a los pacientes que los utilicen a su llegada?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Habrá suministros adicionales de desinfectante de manos a disposición de todos los pacientes, visitantes y personal dispuestos por todas las instalaciones. No exigimos el uso de desinfectante de manos a los pacientes y visitantes a su llegada, pero sí que lo recomendamos, además del lavado frecuente de manos.



10. ¿Cómo separan físicamente a los pacientes con COVID-19 de los que no están contagiados?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Contamos con salas de espera específicas totalmente independientes, así como consultorios y camillas para los visitantes con una posible exposición a la COVID-19.



11. ¿Qué EPI usa el personal?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Mascarilla (N95 o superior) y guantes.

12. ¿Cuál es su política para visitantes?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Los pacientes de la clínica ambulatoria pueden tener solo un acompañante, excepto en casos especiales determinados por los equipos de atención al paciente. Deje a los menores de 13 años al cuidado de otra persona, a menos que vayan a recibir asistencia sanitaria en la clínica.

Los pacientes de las unidades hospitalarias y del departamento de urgencias pueden tener solo un visitante durante su hospitalización. No se permitirán visitas si el paciente es un caso confirmado o sospechoso de COVID-19.

- Se pueden hacer excepciones para permitir el acceso de más visitantes en caso de atención sanitaria en fase terminal, niños hospitalizados y otras circunstancias excepcionales y únicas.
- El visitante puede entrar y salir durante el horario de visita aprobado, pero a lo largo de la estancia del paciente, solo podrá visitarlo una persona.

13. Si un paciente no puede traer acompañante a la consulta, ¿puede el acompañante llamar al consultorio?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Sabemos que no contar con acompañante puede ser un inconveniente y una posible causa de estrés. Animamos a los pacientes para que su proveedor de atención sanitaria o un ser querido llame por teléfono durante el transcurso de la consulta. De este modo, se facilita la respuesta a preguntas y la obtención de información, algo útil para todos los miembros de su equipo de atención sanitaria.

Fuentes:

<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/principles-contact-tracing.html>

<https://www.telehealthresourcecenter.org/covid-19-resources/>

<https://health.usnews.com/conditions/articles/a-beginners-guide-to-a-virtual-doctors-visit>

<https://www.hhs.gov/sites/default/files/telehealth-faqs-508.pdf>

<https://www.mayoclinic.org/covid-19>

14. ¿Cómo están gestionando los pagos y el seguimiento de citas?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Seguimos el protocolo de **INSERTE AQUÍ EL NOMBRE DE LA AUTORIDAD SANITARIA NACIONAL Y/O LOCAL** para la desinfección del área de recepción, incluida la zona en la que aceptamos pagos y copagos. Nuestro personal tomará las precauciones necesarias para gestionar los métodos de pago, como la desinfección de los procesadores de tarjetas de crédito, los bolígrafos y la superficie de escritura.



Orientación sobre la disponibilidad y el uso de la teleasistencia sanitaria

15. ¿Hay servicios de teleasistencia sanitaria a disposición de los pacientes?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Las consultas por vídeo y teléfono pueden ser buenas opciones para las citas antes, después o en lugar de la atención presencial. Los coordinadores de citas le recomendarán una consulta virtual o telefónica si es la opción que mejor se adapta a sus necesidades.

16. ¿Todos los proveedores del consultorio están disponibles para teleasistencia sanitaria? Si no es así, ¿cómo sé si el mío ofrece este servicio?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Todos nuestros proveedores y el personal de enfermería están a su disposición para las consultas de teleasistencia sanitaria. Además de citas con el médico, es posible que se le programen citas con los enfermeros.

17. ¿Por lo general, cuánto tiempo esperan los pacientes para una cita de teleasistencia sanitaria?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

El tiempo de procesamiento y espera es similar al de programar visitas presenciales. Cuando recibamos su solicitud de cita, le llamaremos para programarla. Las citas se realizan en función de la disponibilidad de su proveedor de atención sanitaria y del tiempo necesario para proporcionarle atención personalizada.

18. ¿Qué tipo de servicios se pueden ofrecer eficazmente por medio de teleasistencia sanitaria?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Prácticamente cualquier exploración puede realizarse a través de una consulta virtual, pero ciertos tipos de consultas pueden ser más efectivas mediante telemedicina, como las consultas a pacientes nuevos y las de seguimiento. Si su plan de tratamiento requiere pruebas diagnósticas y de laboratorio, juntos haremos las gestiones necesarias para dar los siguientes pasos.

19. ¿Los pacientes cómo pueden programar una cita de teleasistencia sanitaria?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Póngase en contacto con nuestro programador de citas como lo haría normalmente y solicite una cita mediante vídeo con su proveedor. Tras gestionar la cita, le proporcionaremos instrucciones detalladas, como la hora de la consulta e indicaciones claras para descargar la aplicación gratuita y segura que usamos para las consultas mediante vídeo.

Si lo prefiere, esta consulta también se puede realizar a través de una llamada telefónica.

20. ¿Cuánto tiempo dura una cita de teleasistencia sanitaria? ¿Qué deben hacer los pacientes para prepararse?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Asignamos la misma cantidad de tiempo para atender sus necesidades, ya sea presencialmente o por vía virtual o telefónica.

Es importante prepararse para estas consultas de la misma manera que si acudiera al centro de salud. Para maximizar la efectividad de su consulta, haga lo siguiente:

- Rellene la documentación o asegúrese de que los datos que tenemos archivados estén actualizados.
- Consulte a su compañía de seguros para garantizar la cobertura de su consulta.
- Anote cualquier pregunta o punto que desee plantear al proveedor. Incluya síntomas, controles recientes, como de tensión arterial o los niveles de glucosa, y una lista de los medicamentos que toma actualmente. Tenga a mano bolígrafo y papel para tomar notas.
- Pruebe su equipo para asegurarse de que el sonido del teléfono esté encendido y de que su cámara tenga acceso a la aplicación que ha descargado.
- Planifique dónde desea que se lleve a cabo la consulta. Lo mejor sería en un entorno privado y tranquilo para reducir las interrupciones durante la consulta.
- Considere la posibilidad de que alguien más se una a usted. Podría ser útil que un miembro de la familia asista a la llamada con usted para que le ayude a tomar notas o para plantearle otras inquietudes al proveedor si olvida algo.
- Minimice las distracciones para poder brindarle a su proveedor una atención plena. Apague las notificaciones de su teléfono móvil y cierre las aplicaciones que puedan generar distracciones o ruido.

21. Una vez que se programe la cita, ¿qué sucederá a continuación? ¿Cómo puedo conocer los siguientes pasos para ponerme en contacto con mi proveedor en el momento de la cita de teleasistencia sanitaria?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Tras la confirmación de la cita, le proporcionaremos instrucciones detalladas, como la hora de la consulta e indicaciones claras para descargar la aplicación gratuita y segura que usamos para las consultas mediante vídeo.

22. ¿Qué plataforma digital se utiliza para las citas de teleasistencia sanitaria? ¿Tengo que descargar algún software con anticipación?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Con el fin de garantizar la privacidad de su consulta, utilizamos el sistema SISTEMA, una plataforma de vídeo cifrado que funciona tanto con Android como con Apple, así como en su ordenador personal. Este servicio es semejante a una llamada telefónica, pero más seguro e interactivo. Una vez



que se haya programado la cita, le enviaremos instrucciones detalladas sobre cómo descargar el sistema y prepararse para su cita virtual.



Póngase en contacto con nosotros en caso de dudas o inquietudes

23. ¿Cuáles son los diversos canales para ponerse en contacto?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Si tiene alguna pregunta sobre su atención sanitaria, póngase en contacto con nosotros a través del INSERTAR NÚMERO. Las indicaciones le guiarán a las opciones para ponerse en contacto con nuestros programadores de citas, la línea de enfermería y la oficina comercial. También puede visitar nuestro sitio web en INSERTAR SITIO WEB. Asimismo, estamos en Facebook y Twitter: INSERTAR NOMBRES DE USUARIO DE LAS REDES SOCIALES.

24. Si los portales del paciente constituyen una opción, ¿cómo pueden los pacientes registrarse y crear una cuenta?

Visite **INSERTAR ENLACE AL PORTAL DEL PACIENTE** para configurar su cuenta. Aquí podrá realizar un seguimiento de las citas pasadas, ver los resultados de las pruebas y mantenerse al día con respecto a los eventos futuros. También puede utilizar el portal para enviar mensajes privados y seguros al personal, que gestionará sus consultas según corresponda.

25. ¿Cuánto tiempo se tarda en obtener una respuesta?

Inserte la respuesta de su consultorio aquí

Su salud es nuestra prioridad y, por lo tanto, nos pondremos en contacto con usted de inmediato si hay algo que debamos analizar con respecto a la inmediatez de su atención sanitaria. Si tiene preguntas sobre las citas, póngase en contacto con nosotros en el INSERTAR NÚMERO para hablar con uno de nuestros programadores de citas. En el caso de las consultas enviadas a través de nuestro sitio web, hacemos lo posible para responder a todos los pacientes en un plazo de 24 horas si las respuestas no son urgentes.