

# PROTOCOLLO CHAT 1:1



medi@quo<sup>PRO</sup>

## PROTOCOLO DE SERVICIO PROFESIONAL DE LA SALUD CHAT 1-1

### Dermatología FREE España por AEDV

El servicio de atención gratuita de dermatológica por la fundación AEDV se extiende a todos los usuarios de España que descarguen la aplicación de mediQuo y tengan o no un plan de suscripción premium.

### Asesoramiento profesional en mediQuo

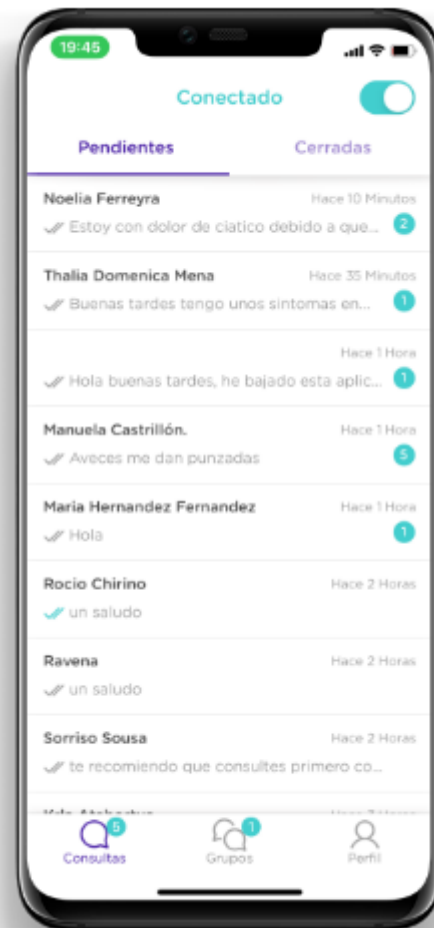
El servicio médico y sanitario que se ofrece a través de la plataforma consiste principalmente en un acto de asesoramiento profesional, orientación, ayuda en la toma de decisiones y educación para la salud. Por ejemplo: Recomendación sobre si realizar una visita médica, determinar si un síntoma requiere de visita urgente, aclaración de un diagnóstico o tratamiento médico ya efectuado, contraindicaciones de medicamentos... entre otros. **No es el objetivo de mediQuo que los profesionales de la salud realicen un diagnóstico** o ejercicio clínico de la medicina mediante el uso de la plataforma. Si bien algunos profesionales en función de su especialidad, la información que obtengan y sus propias competencias podrán hacer **orientaciones diagnósticas** y es libre de **proponer tratamientos sin receta** o incluso **proponer una receta privada a través de una foto, dada la situación de excepcionalidad**.

### Consultas

Una vez tengamos la app descargada y el perfil validado, en la pestaña de consultas nos **“conectamos”** para poder estar visibles para los usuarios que entran a la app.

Tienen acceso a las consultas las personas mayores de edad que sean los titulares de la cuenta o sus hijos menores de edad.

Las personas menores de edad, que falten al respeto o hagan un uso indebido de la aplicación pueden y se recomienda bloquearlas. Al entrar en la conversación del usuario hay una funcionalidad que indica **“Bloquear usuario”** y les limita el acceso a la app.



## Derivación a Asesoría de Salud

En caso de recibir visitas que no aplican a la especialidad, es bueno que se derive al usuario al equipo de **Asesoría de Salud**. Es un servicio gratuito que se conecta todos los días de la semana por lo que es muy accesible a todos los usuarios y ellos resuelven todas sus dudas.

## Perfil del Usuario

En caso que el usuario sea la primera vez que contacta, **la recomendación inicial es completar su historial médico** para completar los datos mínimos de: alergias médicas conocidas, tratamientos habituales, condiciones clínicas (enfermedades actuales) y problemas resueltos (antecedentes patológicos).

Los datos del paciente puede completarlos el paciente o el médico y se actualizan los cambios de ambos.

Además el perfil permite ver y completar el IMC, Notas que el profesional quiera introducir (visibles sólo para profesionales, el paciente no visualiza) o bien revisar los seguimientos programados a ese usuario o los archivos que se han compartido.



## Guía de lenguaje y trato

Se prioriza el **trato más próximo**. Así, aunque la conversación empiece de usted, se orientará, con ciertas excepciones (edad), a tutear durante la conversación de chat.

Cualquier consulta debe iniciarse con un saludo y terminar con una despedida adecuada a la conversación y recalando que se le hará un seguimiento.

Cuando una duda ha sido resuelta, siempre preguntar: **¿Te puedo ayudar en algo más?** En caso de que el usuario diga que no, comentarle que se va a realizar seguimiento (si así lo requiere).

## Tiempos de respuesta según modo conectado/desconectado

El tiempo de respuesta estipulado para el servicio a prestar **debe ser de menos de 4 minutos**. Entendemos que es una colaboración "gratuita" y los usuarios aceptan muy bien tiempos de respuesta mayores pero es conveniente contestar lo más rápido posible mientras el profesional se muestre conectado

**Importante:** Es posible que los usuarios escriban fuera del horario de conexión de un profesional. El usuario en ese momento no espera una respuesta. Aun así, el profesional puede

contestarle fuera de su horario de conexión si lo prefiere. Una vez el usuario ha iniciado una conversación con un profesional en la aplicación, siempre más aparecerá en su lista de chats.

## Soporte con fotografías

En caso de lesiones dermatológicas, procesos con afectación visual (heridas, golpes por ejemplo) u otros soportes diagnósticos (pruebas, analíticas, etc.) que puedan ser fotografiados y enviados, **pedir al usuario siempre que realice una fotografía**, o adjunte una imagen/documento, para realizar una mejor evaluación.

Todas las fotografías que envían los usuarios se archivarán en su perfil en **“Archivos adjuntos”**.

## Síntomas de alarma y/o reconsulta

Tanto si decidimos derivar al usuario a visita médica cómo si no, es muy importante explicar **los síntomas de alarma y/o reconsulta**, es imprescindible **añadir la información que va a completar las respuestas** del profesional, la información añadida es una de las cosas que más valoran los usuarios. Porque es normal o no lo es, cuando debo dirigirme a urgencias, cuando debo preocuparme...

En estos casos a menudo podemos apoyarnos de INFOGRAFÍAS DE MEDIQUO. Si, en tu práctica habitual creés que alguna Infografía podría ayudarte, **basta con contactarnos y solicitarnosla**.

# PICADURAS

## ¿Sabes identificarlas?

		
<b>Hormiga</b>	<b>Mosquito</b>	<b>Abeja</b>
		
<b>Garrapata</b>	<b>Pulga</b>	<b>Araña</b>

- 1** Limpia y desinfecta bien la zona. Aplica frío para bajar la hinchazón y retira el aguijón si es visible.
- 2** Si es necesario, utiliza una crema de corticoide de baja potencia, evitando la exposición al sol.
- 3** Si notas que la picadura empeora debes acudir a la consulta del médico para su exploración.

**\*Si ante la picadura, la persona presenta dificultad para respirar, hinchazón de cara o labios, llama a urgencias.**



Además el profesional puede apoyarse con el **contenido generado en nuestro blog** y difundirlo con el mismo link. Aquí algunos ejemplos y de nuevo abiertos a crear nuevo contenido que necesitáis como soporte en las consultas.

[https://blog.mediquo.com/pitiriasis\\_rosada/](https://blog.mediquo.com/pitiriasis_rosada/)

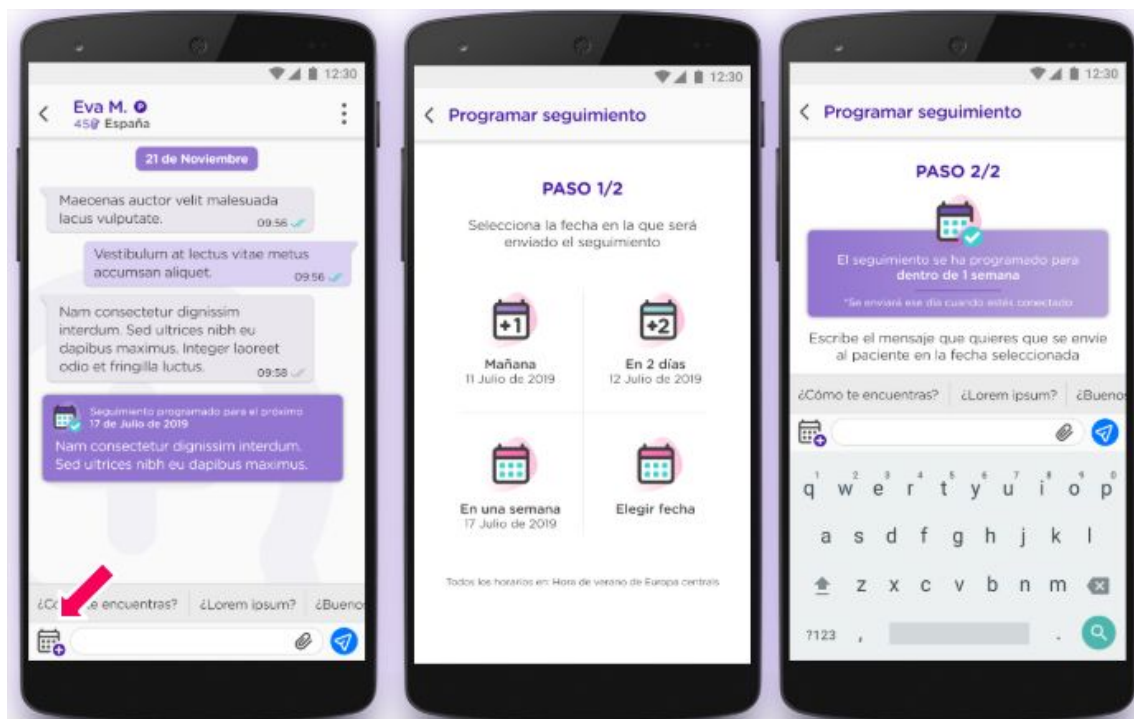
<https://blog.mediquo.com/vitiligo/>

<https://blog.mediquo.com/la-piel-de-los-bebes/>

<https://www.mediquo.com/blog/cabello-alopecia/>

## Seguimiento del usuario

Por defecto, todas las consultas deberían **tener un contacto posterior de uno o varios días**, para realizar seguimiento. De nuevo es uno de los servicios más bien valorados por los usuarios que darán pie a una nueva consulta. Ayudarse de la ventaja de ser un chat bidireccional. El seguimiento programado aparecerá como **mensaje automático** y se enviará según la fecha programada en el momento que el profesional se ponga en modo CONECTADO.



## Contacto - Asistencia

Todo profesional en validado o en proceso de validación puede ponerse en contacto con con “Asesor mediQuo” o bien “Reportar incidencia” en la misma app en la pestaña de Perfil.

El contacto con “Asesor mediQuo” a través del chat o bien a través de [support.pro@mediquo.com](mailto:support.pro@mediquo.com) pretende:

- Conocer el proceso de validación del propio profesional
- Resolver cualquier tipo de duda en relación a la atención del chat 1:1
- Solicitar infografías o documentos de soporte para la atención del chat.

El contacto con “Reportar incidencia” a través del chat o bien a través de [support.pro@mediquo.com](mailto:support.pro@mediquo.com) pretende:

- Recibir ayuda técnica de la app, en caso de ser necesario.
- Sugerir mejoras técnicas en la app de cualquier tipo

