



PARTE DE *Bupa*

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y LEGAL

¿Qué necesito para ser un profesional blua?





PARTE DE *Bupa*

Índice

1. Para quién es blua y cómo puedo solicitar el alta >
2. Qué aspectos técnicos debo tener en cuenta para ser parte de blua >
3. Protocolo de seguridad para la protección de datos del paciente >
4. FAQs técnicos y legales >





PARTE DE *Bupa*

1. Para quién es blua y cómo puedo solicitar el alta

El servicio de videoconsulta podrá ser realizado por:

a) Profesionales que trabajan en una sociedad, en cuyo caso el contacto para gestionar el alta se establecerá con el responsable de dicha sociedad y con los profesionales asistenciales interesados.

b) Profesionales que tienen contrato directo con Sanitas. En este caso Sanitas mantendrá el contacto directo con el profesional en su proceso de admisión.

En ambos casos, para comenzar a gestionar el alta del profesional en el programa blua, es imprescindible que Sanitas disponga de todos los datos acreditativos en vigor, si no se tuvieran ya:

- Copia del DNI o Tarjeta de Residente.
- Copia del Carnet de Colegiado.
- Copia del título de especialista.
- Copia de la Póliza de Responsabilidad Civil.

Para darse de alta como profesional en el programa blua y empezar a ofrecer a los pacientes de Sanitas los servicios por videoconsulta, desde Sanitas además solicitaremos la siguiente documentación:

- Fotografía a ser posible en bata blanca (tamaño 400x400 y preferiblemente de medio cuerpo).
- Curriculum Vitae en formato resumido (preferiblemente que ocupe una sola cara de un documento tamaño A4). El interlocutor de Sanitas le facilitará unos campos a completar para que sea más sencillo (formación, expertise, idiomas en los que puede realizar la videoconsulta, etc).
- Documento firmado de Cesión de Derechos de Imagen por profesional (se lo proporcionará su interlocutor habitual de Sanitas).
- Número de teléfono, imprescindible para que pueda recibir el SMS para la firma de receta.



PARTE DE *Bupa*

2. Qué aspectos técnicos debo tener en cuenta para ser parte de blua

Es conveniente que antes de solicitar el alta, leas detenidamente las consideraciones técnicas que deben estar cubiertas para poder ofrecer servicios de videoconsulta.

Requerimientos técnicos

Se requiere que los sistemas informáticos del profesional cumplan los siguientes requisitos:

- **Ordenador con sistema operativo Windows 7, 8 ó 10 / macOS**
- **Navegador:** exclusivamente Chrome en versión igual o superior a v85 para la utilización de TIS. Chrome o Firefox para el acceso a la plataforma de consulta digital.
- **Memoria RAM mínima de 4GB**
- **Tarjeta gráfica dedicada de 1 GB**
- **100 MB de espacio en disco**
- **Procesador de 1GHz**
- **Monitor con resolución mínima de 1280x1024**
- **Puertos usb abiertos [para instalación dispositivos de audio(1) y cámara (1)]**
- **Velocidad mínima de 1MB/s de subida/bajada en la conexión a internet**

Nota importante: se han detectado ciertos casos en los que el firewall Stormshield podría dificultar el desarrollo de la Videoconsulta e incluso llegar a imposibilitarla, por lo que se recomiendan otras alternativas de seguridad.

Además de la mera interacción entre profesional y paciente, la videoconsulta permite realizar una serie de funcionalidades online, como la prescripción de pruebas diagnósticas o recetas de farmacia. Para ello, el profesional blua trabajará con tres operativas que no requieren instalación pero sobre las que es necesario revisar el detalle:

1. Cita online.

2. Terminal Informático Sanitario (TIS).

3. Software de telecomunicaciones.

•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•
•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•



PARTE DE **Bupa**

1. Cita online

Para que el profesional pueda darse de alta en blua y prestar servicios de videoconsulta a los clientes de Sanitas, es imprescindible que cuente con un sistema de citación online en su consulta o centro. En caso de no disponer de este servicio, Sanitas pone a disposición del profesional asistencial un software de fácil configuración. Teniendo en cuenta esto, podemos encontrar tres casuísticas:

Situación 1.

El centro o profesional ya dispone de cita online, por lo que se deberá desarrollar una integración de agendas entre el sistema que utiliza el centro y el sistema que utiliza Sanitas.

Para ello se llevará a cabo un desarrollo que implica además un periodo de pruebas y producción del mismo. Este proceso puede durar entre 2 y 4 meses desde que el centro comienza a desarrollar la integración.

En este caso, el responsable local de Sanitas se encargará de revisar con el profesional o su equipo, la información de los profesionales que prestan servicio en la consulta o centro, con el objetivo de mantener actualizadas las bases de datos y publicar las agendas de forma correcta en la Cita Online.

Para la puesta en producción es necesario realizar las siguientes tareas en función del tipo de agenda que disponga la consulta o el centro:

1. El primer desarrollo lo deberá realizar el propio centro/profesional.
2. Una vez finalizado este desarrollo, lo entregará al equipo designado por Sanitas para su revisión.
3. Si todo es correcto, Sanitas desarrollará la parte de integración que le corresponde. Este plazo puede durar un mes aproximadamente.
4. Pasado este mes, Sanitas contactará con el desarrollador del centro para realizar las pruebas del sistema.
5. Si el desarrollo es correcto, Sanitas impartirá una formación para configurar la agenda con las especialidades, profesionales y prestaciones que se quieren publicar en Sanitas. En esta formación deberá estar presente la persona de desarrollo del centro, así como la persona que se encargue de la gestión de las citas.
6. El último paso es la publicación en Producción.

Sólo se publicarán en Cita Online de Sanitas aquellos profesionales o direcciones que estén informadas en nuestras bases de datos.

El papel de la persona que va a gestionar la agenda en el centro es fundamental, ya que deberá asegurar que las agendas están actualizadas continuamente (vacaciones, ausencias, bajas, etc.). De ello dependerá que los huecos que se ofrecen a los pacientes sean correctos.



PARTE DE **Bupa**

Situación 2. El centro o profesional no dispone de cita online, y quiere utilizar la agenda online de Sanitas.

Si el profesional no dispone de agenda online, desde Sanitas ofrecemos la posibilidad de implementar el sistema con el que trabajamos habitualmente. El coste de esta agenda será asumido por Sanitas y el tiempo estimado para la puesta de producción es de 4 semanas desde que se configura la agenda hasta que se imparte la formación al profesional o al personal administrativo del centro/consulta.

Para configurar esta agenda que ponemos a tu disposición, se deberá facilitar el horario de consulta y la duración de las mismas. Con esta información, Sanitas creará la agenda y contactará con el profesional o su equipo administrativo para impartir una sesión formativa sobre el uso de la agenda. De esta manera, el usuario aprende a configurarla, crear prestaciones, modificar horarios, bloquear huecos e intervalos, así como resolver posibles dudas.

Una vez realizada la formación, el usuario debe incluir en la agenda las citas que ya estaban programadas anteriormente, con el objetivo que cuando se ponga en producción la agenda la disponibilidad del profesional será visible para los clientes de Sanitas cuando reserven una visita mediante citación online a través del portal Mi Sanitas (disponible en versión web y app móvil).

Situación 3. El centro o profesional no dispone de Cita Online, pero no quiere utilizar la agenda de Sanitas.

En ese caso, el profesional o centro tendrá que contratar e implementar un sistema (módulo o paquete de software) que posteriormente se integrará con Sanitas. El tiempo estimado de puesta en marcha es de 2 a 4 meses, una vez incorporada la Cita Online de su sistema. Al igual que en la primera situación descrita, el responsable local de Sanitas se encargará de revisar con el doctor o su equipo la información de los profesionales que prestan consulta para tener actualizadas las bases de datos y publicarlas correctamente en Cita Online.

Para la puesta en producción es necesario realizar las siguientes tareas en función del tipo de agenda:

1. Realización de un primer desarrollo por parte del centro.
2. Una vez que el centro termina, lo entregará a Sanitas para su revisión.
3. Si todo es correcto, Sanitas desarrollará la parte que le corresponde de la integración en un plazo aproximado de un mes.
4. A continuación, Sanitas contactará con el desarrollador para realizar las pruebas del sistema.
5. Si resultan positivas, Sanitas impartirá una formación para configurar la agenda con las especialidades, profesionales y prestaciones que se quieren publicar en Sanitas. En esta formación deberá estar presente la persona de desarrollo del centro, así como la persona que gestione las citas.
6. El último paso es la publicación en Producción.



PARTE DE **Bupa**

2. Terminal Informático Sanitario (TIS)

TIS es el sistema que utilizamos en Sanitas para que profesionales médicos, centros y personal administrativo gestionen las operativas asistenciales. Es un entorno 100% online que no requiere de la instalación de software o complementos adicionales y para el que es **imprescindible el uso del navegador Google Chrome.**

Todos los profesionales vinculados a Sanitas utilizan este sistema, entre otros motivos, para:

- Prescribir pruebas diagnósticas y análisis clínicos.
- Generar recetas farmacológicas.
- Facturar los servicios prestados.
- Consultar la actividad realizada en TIS.
- Gestionar el envío de informe médico en los casos que Sanitas así lo precise o lo solicite al prescribir un servicio.

Pero además, como profesional blua, a través del Terminal Informático Sanitario (TIS) podrás:

- Acceder a la videoconsulta que tienes programada con tus pacientes de Sanitas.
- Realizar las operativas de videoconsulta que también están presentes en la asistencia presencial (prescripción, recetas, etc).
- Facturar la videoconsulta.

Toda la información que proporcionan los usuarios en TIS, está automatizada e integrada con los sistemas de Sanitas, lo que permite que los procesos se tramiten más fácilmente y sobre todo, de forma más ágil. Una vez que formalice su alta en blua o como profesional blua se le darán las claves de acceso, la información necesaria y el soporte para que pueda empezar a operar desde cualquier ordenador con los requerimientos mencionados anteriormente.

3. Software de telecomunicaciones

Una vez que Sanitas haya dado de alta al profesional en el programa blua, se le hayan proporcionado las claves de TIS -en caso de que no las tuviera- y se haya implementado el sistema de agenda online, el prestador podrá empezar a dar servicio a los clientes blua de Sanitas mediante videoconsulta.

El profesional médico entrará en TIS para acceder a las videoconsultas que tenga programadas y automáticamente, se le redireccionará a la plataforma web donde se desarrolla la misma. **Esta plataforma de videollamada no requiere instalación** y se activará de forma instantánea desde el navegador que esté configurado por defecto en el sistema del profesional, siendo necesario Google Chrome o Firefox.

La plataforma de videollamada es muy similar a cualquier otro entorno de este tipo, como Skype o FaceTime. Tiene un interfaz muy sencillo e intuitivo, y permite:

- Mantener al paciente en una sala de espera virtual hasta que reciba la llamada del médico.
- Que tanto médico como paciente finalicen la llamada mediante el botón colgar.
- Compartir mensajes textuales entre ambos, antes y durante la consulta, a través de un chat.
- Y el intercambio de archivos en diversos formatos (.png, .pdf, .doc, .jpg, etc.).

Sanitas se encargará de contactar con el prestador para impartirle, teniendo en cuenta su disponibilidad, una sesión formativa online donde se le dará a conocer la plataforma. En esta sesión se simulará una videoconsulta con las operativas habituales derivadas de la misma: solicitud de pruebas diagnósticas, prescripción de análisis clínicos y recetas de farmacia, así como la facturación del servicio.



PARTE DE *Bupa*

3. Protocolos de seguridad para la protección de datos personales del paciente

Durante el transcurso de la videoconsulta o al finalizar la misma, se puede producir el intercambio de información de salud del paciente a través de los medios electrónicos que ponemos a disposición a profesionales y clientes de la aseguradora. En relación a la misma, Sanitas, de conformidad con la legislación de protección de datos aplicable, tiene implementadas las medidas de seguridad pertinentes para proteger los datos personales contra su destrucción accidental o ilícita o su pérdida accidental, su alteración, divulgación o acceso no autorizados, especialmente cuando el tratamiento suponga la transmisión de los datos por redes, o contra cualquier otra forma ilícita de tratamiento.

Dichas medidas garantizan un nivel de seguridad apropiado a los riesgos que entraña el tratamiento y la naturaleza de los datos que han de protegerse, habida cuenta del estado de la técnica y del coste de su aplicación.

Sanitas se compromete a dar cumplimiento a las medidas de seguridad que establece el Reglamento General de Protección de Datos, dejando indemne al proveedor, en caso de que exista cualquier incumplimiento sobre la materia.

Asimismo, Sanitas se hace responsable de lo que ocurra dentro de la aplicación, pero será el profesional asistencial quien se responsabilice de la consulta, así como de la información que genere en la historia clínica del centro.

En materia de seguridad, tratamos de responder a continuación a algunas de las consultas que surgen habitualmente al respecto:

- **En relación con la posible grabación de la videoconsulta.**

Según la normativa de protección de datos, no puede grabarse la voz o imagen de una persona sin su consentimiento.

Las videoconsultas no son grabadas por Sanitas, por lo que Sanitas no dispondrá ni accederá a datos de salud. Dichos datos de salud se obtienen directamente por el profesional médico y una vez grabados, pasarán a formar parte del Historial del Paciente.

En este sentido: ¿existe algún control que impida que se realicen grabaciones? No. En raras ocasiones, los pacientes podrían grabar las consultas presenciales sin consentimiento del médico. Esto mismo puede producirse también en el marco de la telemedicina, tanto si se trata de una consulta telefónica como cuando se está manteniendo por videoconsulta. Actualmente no es posible impedir que se realicen grabaciones técnicamente. No obstante, Sanitas podrá establecer un disclaimer informando que queda prohibido grabar la consulta como medida disuasoria.

- **Sobre el consentimiento expreso de los pacientes nuevos para el tratamiento de sus datos personales.**

Para la asistencia médica:

Tal y como indica la Ley 41/2002 de 14 de noviembre básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica (LAP) en su Art. 8, aunque se requiere el consentimiento del paciente para tratarlo, "El consentimiento será verbal por regla general". El hecho de que la consulta se realice por videoconsulta -en sustitución de la presencial- no cambia este precepto y no resulta necesario un consentimiento escrito para asistir a los pacientes cuya presencia en la videoconsulta tan solo puede ser interpretada como una clara acción afirmativa o consentimiento a recibir dicho servicio.





PARTE DE **Bupa**



4. FAQs técnicos y legales

Preguntas frecuentes sobre Citación Online

¿Puedo registrar la actividad de todos mis pacientes en la Agenda, incluidos aquellos que acuden de forma privada o de otras compañías aseguradoras?

Podrás utilizar la agenda para insertar las citas de todos tus pacientes, teniendo en cuenta que tú u otro equipo de administración las debe registrar de forma manual en el gestor. Además, los pacientes que registres con su dirección de correo electrónico, recibirán un e-mail de confirmación de la cita si así lo deseas.

Por otro lado, sólo aquellos que sean clientes de Sanitas podrán ver la cita en su área privada de Mi Sanitas (app o web) donde podrán consultarla y gestionarla.

Para más información sobre la citación online, consulta el manual de Agenda Online que encontrarás en www.medicosblua.es

Los pacientes de Sanitas que soliciten cita presencialmente en el mostrador, ¿verán sus citas en Mi Sanitas?

Todos los pacientes tienen un histórico de visitas/citas en Mi Sanitas, pero para que puedan verlas en Mi Sanitas deben haber solicitado previamente al menos una cita en tu centro o consulta desde dicho medio online.

¿Puedo visualizar la Agenda Online desde cualquier dispositivo?

La agenda está pensada para ser gestionada desde PC o MAC. Desde tu ordenador podrás modificar las citas, cambiar la programación o bloquear intervalos. Si estás utilizando un Smartphone o tablet, podrás simplemente acceder a la Agenda Online para visualizar las citas que tienes programadas pero no podrás administrarlas.

Preguntas frecuentes sobre la plataforma de videoconsulta

¿Puedo realizar las videoconsultas desde cualquier navegador?

La plataforma sólo está disponible para los navegadores Google Chrome y Firefox.

¿Puedo recibir la llamada del paciente?

En ningún caso el paciente puede iniciar la llamada. Es el doctor el único que puede ponerse en contacto con el paciente desde la plataforma de videoconsulta.

Una vez que ha finalizado la videoconsulta, ¿puedo volver a llamar al paciente?

Sí, una vez finalizada la comunicación, se mostrará una ventana a cumplimentar con la valoración del servicio. Pero puedes pulsar "Volver a llamar" para reiniciarla. Una vez que cierra esta ventana, no podrá volver a llamar al paciente. Éste deberá concertar una nueva cita.

Preguntas frecuentes sobre aspectos legales relacionados con la videoconsulta

¿Es legal mantener consulta por videoconferencia?

Sí. Aunque no es una materia específicamente regulada en la legislación Española, es perfectamente legal realizar consultas por videoconferencia.

No obstante la telemedicina sí que está presente en la normativa Europa. La **Directiva 2011/24/UE, relativa a los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza recoge los derechos de los pacientes a recibir atención sanitaria transfronteriza**, incluso a distancia mediante la telemedicina recogiendo en su articulado el apoyo de la UE a las autoridades nacionales en el uso de la sanidad electrónica creando una red de evaluación de las tecnologías de los estados miembros para el intercambio de información entre los estados miembros.



PARTE DE **Bupa**

Siempre será necesario cumplir escrupulosamente con otras regulaciones incidentales, como todo lo relativo a protección de datos y a seguridad de la información y, el médico siempre tiene derecho a solicitar una consulta presencial si lo estima conveniente.

¿Ha valorado Sanitas los riesgos para su personal de las videoconsultas médicas?

La telemedicina, por una parte, es un servicio sanitario y, por otra, es un servicio de la sociedad de la información, por lo que se rige por diversas normas, pero ninguna de ellas regula específicamente este tipo de servicios. Aunque esta materia no está específicamente regulada en nuestra legislación, la Sanidad Pública también la usa.

Riesgos valorados

- **La seguridad y confidencialidad en la relación médico paciente mediante interfaces.** Se ha contratado el servicio de videoconsultas con un proveedor externo que asegura el cifrado y confidencialidad de las comunicaciones electrónicas.
Menor exactitud diagnóstica por no ser una visita presencial. Se han establecido los disclaimers adecuados para mitigar este riesgo. El profesional asistencial siempre tendrá derecho a solicitar al paciente su presencia para finalizar la consulta.
- **La responsabilidad por el diagnóstico y tratamiento y aceptación de esta nueva tecnología por parte de los profesionales de la salud.** Para mitigar este riesgo, se ha establecido que el profesional asistencial podrá realizar consultas, monitorización por medio de imágenes e incluso diagnóstico, pero tendrán la potestad de limitar o interrumpir la videoconsulta en cualquier momento y pedir al paciente que acuda personalmente. Se ha elaborado un disclaimer en este sentido.
- **Protección de datos:** Tanto las videoconsultas como el restante intercambio de archivos y mensajes mencionado se realiza en un entorno seguro, que cumple con los máximos requisitos de seguridad exigidos por la normativa de protección de datos. Cuando acepta la póliza, el asegurado se compromete a ser diligente en la conservación de su contraseña y a realizar el acceso personalmente.
- **Responsabilidad Civil.** Se ha confirmado con nuestra Aseguradora de RC Médica (MAPFRE) que cualquier reclamación derivada de una consulta realizada por videoconferencia está cubierta por la póliza de RC como si hubiera sido realizada mediante consulta presencial.

¿Puede el paciente grabar la consulta?

Los pacientes, en raras ocasiones, podrían grabar las consultas presenciales sin consentimiento del médico. Esto también puede producirse en el marco de la telemedicina tanto cuando el facultativo habla por teléfono, como cuando mantiene la consulta por videoconferencia.

Según la normativa de protección de datos, no puede grabarse la voz o imagen de una persona sin su consentimiento. No obstante, para reforzarlo, Sanitas podrá establecer un disclaimer informando que queda prohibido grabar la consulta.

¿Puede Sanitas acceder a las videoconsultas, las graba y/o almacena en sus servidores?

Sanitas, a excepción de determinados casos aislados como sesiones técnicas o formativas acordadas previamente con el proveedor y asegurado, no interviene en ningún caso en las videoconsultas. Al tratarse de una acción que se desarrolla en directo, la plataforma no graba dicha videoconsulta ni la almacena temporal o permanentemente en sus servidores, al igual que sucedería con una consulta de carácter presencial.

De la misma manera, el prestador tampoco tendrá acceso a la videoconsulta una vez finalizada. Únicamente constará un registro en formato texto en el historial del paciente Blua donde aparecerán los nombres del paciente y del profesional que le atendió, así como la fecha exacta (día y hora) en la que se mantuvo la videoconsulta.



PARTE DE *Bupa*

¿Puede el personal administrativo vinculado al prestador acceder a la videoconsulta?

No. La videoconsulta se plantea con el mismo fin y en el mismo entorno de privacidad que una consulta presencial y, por lo tanto, el personal de administración o de secretaría no podrá en ningún caso acceder a la videoconsulta o estar presente durante la duración de la misma.

¿Cómo se tratan los datos almacenados en la Carpeta de Salud de cada paciente blua?

La documentación de carácter médico que se almacena en la Carpeta de Salud dentro de la plataforma blua forma parte del historial del paciente y, por lo tanto:

- **Desde el punto de vista del prestador**, la información médica del paciente no está accesible para cualquier profesional sanitario con el que el paciente tenga una videoconsulta. El paciente es el que proactivamente puede decidir enviar al profesional médico algún documento de dicha carpeta mediante el servicio de envío de archivos que le presenta la plataforma, antes, durante y después de la videoconsulta.
- **Desde el punto de vista de Sanitas**, la información es encriptada y custodiada por Sanitas en servidores internos debidamente protegidos, al igual que otros archivos relativos a la historia médica del paciente.
- **Desde el punto de vista del asegurado**, el paciente podrá acceder a toda aquella documentación referida a su historial médico (historial, prescripciones y/o pruebas diagnósticas) y que haya sido ordenada por el profesional médico. En este punto, es necesario recordar que el tomador de la póliza otorga su consentimiento firmado durante el proceso de contratación de la misma, permitiendo así que Sanitas almacene dichos datos, siempre atendiendo a las medidas de seguridad ya comentadas.

¿Durante qué periodo de tiempo custodia Sanitas la información médica de sus clientes?

5 años desde el momento de su grabación en la Carpeta de Salud. Una vez transcurrido este tiempo, se elimina permanentemente atendiendo a los criterios de seguridad establecidos.