Sanitas
Parte de Bupa

blua.

MÉDICOS BLUA

Preguntas frecuentes

Acceso al **Portal Asistencial**, contraseña y navegador

He olvidado mi contraseña del Portal Asistencial de Sanitas

Puedes recuperar tu contraseña desde la página de inicio del Portal Asistencial de Sanitas https://www.sanitas.es/pas, en el botón “Olvidé mi contraseña” y seguir los pasos que te indica el sistema. Si tampoco puedes recuperar tu acceso desde esta opción, llama al 901 51 24 00.



Activar las ventanas emergentes en Google Chrome

Para entrar al Portal Asistencial de Sanitas y utilizar funciones como la consulta digital es imprescindible utilizar el navegador Chrome.

Es además importante activar las ventanas emergentes en este sitio web. Para ello, abre el navegador Chrome en tu ordenador. En la parte superior derecha haz clic en el icono de 3 puntos y a continuación selecciona ‘Configuración’ > ‘Configuración avanzada’. En la sección ‘Privacidad y Seguridad’ elige ‘Configuración de contenido’ > ‘Ventanas emergentes y redirecciones’. En la opción ‘Permitir’, añade la url de inicio del Portal Asistencial de Sanitas https://www.sanitas.es/pas para que Google siempre identifique esta web como un sitio de confianza.

Preguntas frecuentes

Dispositivos y conexión

No funciona algún dispositivo (cámara, altavoz o micrófono)

1. Verifica que los dispositivos estén conectados a tu equipo mediante USB.
2. Acepta siempre los permisos que solicita Chrome para utilizarlos.
3. Accede a la consulta digital para realizar el test de dispositivos. El sistema identificará rápidamente si existen incidencias en alguno de ellos (aparecerán rodeados por un círculo de color).



4. En ese caso, el dispositivo que genera la incidencia aparece marcado en rojo. Desconéctalo y vuelve a conectarlo. Es probable que, tras realizar este paso, Google Chrome vuelva a solicitar tus permisos. Acepta.
5. Si el problema persiste, cierra sesión en el Portal Asistencial de Sanitas y vuelve a entrar.
6. En el caso de que hayas realizado los pasos anteriores y el problema persista, contacta con tu equipo de soporte técnico.

¿Cómo identificar si tienes un problema de conectividad a internet?

Tener una conexión a internet óptima es necesario para realizar una consulta digital correctamente. Desde el módulo de consultas digitales podrás realizar un **test de conectividad** que te permitirá saber, en pocos segundos, si tu conexión es óptima y permite realizar una consulta digital. Para ello, haz clic en el icono Wi-Fi que señalamos a continuación.



Si una vez pasado el test el sistema detecta alguna anomalía, el círculo aparecerá en color rojo. En ese caso, debes ponerte en contacto con tu equipo de soporte técnico o proveedor de internet para solucionar la incidencia.

Preguntas frecuentes

Consulta digital

Gestión de tiempos de espera

Estoy esperando al paciente, pero no se conecta. **¿Qué puedo hacer?**

Puedes **escribir un chat** a tu paciente a través del módulo de consulta digital. Tu paciente recibirá ese mensaje en su área privada de Mi Sanitas. Si no responde o no se conecta pasado un tiempo prudencial, **intenta contactarle por teléfono**. Puedes encontrar sus datos desde el módulo 'Pacientes' del Portal Asistencial de Sanitas o bien, desde la cita que tienes en tu agenda.

Llego tarde a la consulta digital, **¿cómo aviso al paciente?**

Una vez que estás dentro del Portal Asistencial de Sanitas, accede a tu agenda y haz clic en la cita a la que llegas con demora. Haz clic en el icono reloj y se desplegará una ventana emergente donde podrás indicar el tiempo que consideras que vas a retrasarte en atenderlo: 5 minutos, 10 minutos o escribir manualmente otra opción.

El paciente recibirá en ese momento un aviso en la sala de espera. De esta manera, le mantenemos informado y así evitamos que se desconecte.

Atención al paciente

El paciente me ha explicado su situación, **pero no puedo ayudarle por consulta digital**

Si consideras que por el tipo de lesión, patología o consulta, el paciente no puede ser atendido correctamente mediante consulta digital, puedes sugerirle que reserve una cita presencial contigo o el especialista más próximo a su ubicación.

¿En qué casos se recomienda la consulta digital?

La consulta digital está concebida como un complemento de las visitas presenciales y es especialmente útil para resolver dudas del paciente, revisión de prueba diagnósticas y tratamientos farmacológicos, seguimiento de patologías crónicas, etc.

En la **sección 'Especialidades'** encontrarás una serie de guías elaboradas por profesionales médicos que te orientarán sobre las diversas aplicaciones de la telemedicina para cada una de las especialidades disponibles en consulta digital en Sanitas.

Recuerda además que desde el Portal Asistencial de Sanitas podrás realizar otras operativas asistenciales para el paciente como la prescripción de medicamentos, análisis clínicos, pruebas diagnósticas o gestión de ingresos, entre otras.

Preguntas frecuentes

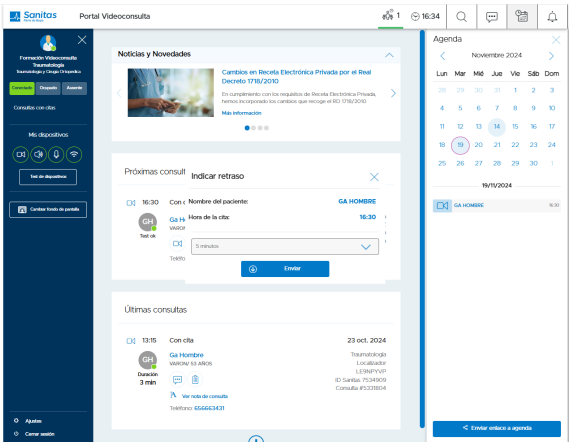
Consulta digital

¿En qué ocasiones debo recomendar al paciente que vuelva a citarse por consulta digital?

En todas aquellas consultas que puedan realizarse de forma virtual. Recuerda que en la web www.medicosblua.es encontrarás documentación elaborada por profesionales médicos sobre las aplicaciones de la videoconsulta por especialidad.

¿Puedo entrar a la consulta digital antes de la hora programada en la cita?

Si, en el icono superior del Portal de videoconsultas, si el paciente está conectado y en la sala de espera aparecerá un número '1' encima del icono, justo al lado de donde se indica la hora de la cita. Si esto sucede, podrás iniciar la consulta. **En ningún caso el paciente podrá iniciar la consulta, solo tú puedes hacerlo.**



Otras preguntas habituales

He minimizado la pantalla durante la videoconsulta, ¿el paciente me seguirá viendo?

Sí. El paciente te seguirá viendo el tiempo que dure la videoconsulta aunque minimices o cambies de tamaño la pantalla. **Sólo dejará de verte cuando finalices la consulta digital mediante el icono rojo de colgar.**

Citación online

¿Tengo que confirmar las citas de los pacientes que hacen una reserva online?

No. Los pacientes solo pueden citarse contigo en los huecos que tienes disponibles y siempre en el horario que previamente nos has informado. Una vez que reservan su cita, **Sanitas envía al paciente una confirmación por e-mail**.

Asimismo, podrá consultarla en el apartado 'Mis citas' dentro de su área personal en Mi Sanitas.

Preguntas frecuentes

Prescripciones y recetas

¿Dónde recibe el paciente las prescripciones que le envío?

El paciente recibe las prescripciones de pruebas diagnósticas, análisis clínicos y recetas de farmacia en su área privada de Mi Sanitas, la plataforma web y aplicación móvil para asegurados de Sanitas. El paciente podrá consultarlas en el apartado de **Mi Salud > Informes > Autorizaciones**.

Una vez que he emitido una prescripción en el Portal Asistencial de Sanitas, ¿puedo modificarla?

No, únicamente puedes anularla. Para ello, entra en **Episodios** y selecciona la fecha en la que se realizó la prescripción. A continuación, anúlala para eliminarla y si lo deseas, crear una nueva prescripción desde cero.

¿Puedo ver todas las prescripciones que he realizado en el Portal Asistencial de Sanitas?

Sí, para ello entra en el Portal Asistencial de Sanitas con tus datos de acceso y haz clic en la sección **'Mis pacientes'**. Aquí encontrarás un listado con tus últimos pacientes de Sanitas. Haz clic sobre el paciente que deseas ver para consultar sus episodios y acceder al detalle completo de la información.

Si lo deseas, también puedes descargar un informe completo de tus episodios en **'Informes de actividad'**. Al seleccionar esta opción, se descargará un archivo Excel en tu ordenador con la información completa por fechas.

¿Cuánto tiempo dispone el paciente para realizarse la prueba que le acabo de autorizar?

Las autorizaciones tienen una validez media de **90 días**. Si tienes cualquier duda al respecto puedes llamarnos al **901 53 33 33**.

Al hacer una receta de farmacia, ¿el sistema ofrece búsquedas sobre el vademécum?

Sí, ofrece búsquedas de medicamentos sobre el vademécum.

¿Es necesario imprimir el volante de un paciente de consulta digital?

No es necesario, al igual que tampoco tendrás que imprimir la documentación que se genere al realizar otras operativas durante la consulta digital. El paciente podrá acceder a los volantes de manera online, entrando para ello en su área privada Mi Sanitas, dentro del apartado **Mis Gestiones > Autorizaciones**.



Preguntas frecuentes

¿Cómo recibe la receta electrónica el paciente?

Una vez que has realizado una prescripción farmacológica en el Portal Asistencial de Sanitas, el paciente recibe la receta simultáneamente por dos vías:

- **Mi Sanitas**
  Dentro de la sección **Mi salud > Recetas de farmacia** encontrará la hoja de medicación e información al paciente con el detalle de la prescripción, así como el código bidi que debe mostrar en la farmacia para la dispensación del medicamento.
- **Correo electrónico**
  Recibirá en un e-mail las **indicaciones** para acudir a su farmacia, además del **código bidi** que deberá mostrar para su dispensación.



El proceso de receta electrónica privada es el mismo para todos tus pacientes de Sanitas, tanto si estás prescribiendo en consulta digital como en consulta presencial.

Recuerda que, para cualquier consulta relacionada con Blua, nos puedes llamar al teléfono

91 752 28 02

en horario **de lunes a viernes de 08.00 a 20.00 horas**.

