

APLICACIÓN HCDSNS Manual de Acceso del Ciudadano

Versión 1.3 – Noviembre 2018

1 Pasos previos y requisitos de acceso

Los usuarios deberán realizar los siguientes pasos para acceder al sistema:

1. Utilizar los métodos de acceso ofrecidos por CI@ve: DNI electrónico, certificados electrónicos admitidos, CI@ve PI y CI@ve Permanente.
2. Tener instalado el software apropiado para leer el DNI electrónico, si se utiliza esta opción.
3. Conexión a Internet.
4. Navegador Internet Explorer versión 9 o superiores, Google Chrome o Firefox

2 Menú de Servicios del Ciudadano

Cuando se acceda a la aplicación se mostrará una descripción de la aplicación y solamente una opción de acceso a la pasarela de accesos con CI@ve.

Esta página ha sido creada para poner a disposición de los ciudadanos aquella información sobre su salud que esté disponible en cualquier centro del Sistema Nacional de Salud.

Actualmente el SESCAM emite únicamente el documento Historia Clínica Resumida.

El acceso se realizará a través del Servicio de Salud donde esté dado de alta en Tarjeta Sanitaria en vigor, en este caso el **Servicio de Salud de Castilla-La Mancha** (SESCAM). Para poder acceder es requisito imprescindible disponer de certificado electrónico válido, que garantiza que sólo Vd. y los profesionales sanitarios que deban atenderle podrán acceder y disponer de dicha información.

A través de esta página usted podrá:

- Consultar, imprimir o guardar los informes clínicos que estén disponibles sobre Vd. en el SNS.
- Consultar los accesos que se han hecho a dicha información clínica
- Ocultar en esta plataforma de Historia Clínica Digital del SNS, determinados informes clínicos, que no podrán ser vistos por los profesionales sanitarios que accedan a esta plataforma para prestarle asistencia. Ellos podrán saber que Vd. ha decidido ocultar la información, aunque no sabrán siquiera de qué tipo es ésta. No obstante, en caso de encontrarse en una situación que requiera actuación profesional indelible y usted hubiera perdido la capacidad de revocar su decisión, el profesional podría llegar a visualizar dicha información si lo considera necesario, de lo que usted sería informado consultando los "accesos a su historia clínica".

Para poder acceder es requisito imprescindible disponer de un certificado digital válido:

- DNI electrónico con certificado digital activado
- Certificado Digital FNMT
- Certificado Digital IZENPE

El sistema registrará y conservará la identidad de las personas que accedan y de las características de la información que consulten. Este registro será auditado periódicamente. Independientemente de los elementos de seguridad implantados, se perseguirá legalmente a quienes accedan a esta información, sin contar con la autorización debida para hacerlo o realicen un uso ilegítimo de la misma.

[Acceso con](#)



Versión 9.1.0

Fig. 1. Información general y acceso a Clave

El acceso con Cl@ve es común para todas las aplicaciones que ofrecen este tipo de acceso. Se ofrecen diversas opciones y el usuario seleccionará aquella que prefiera. Lo más habitual es acceder con un certificado electrónico con el eDNI.



Fig. 2. Opciones de acceso con Cl@ve

Una vez autenticados en la aplicación, accederemos a la pantalla inicial de la aplicación.

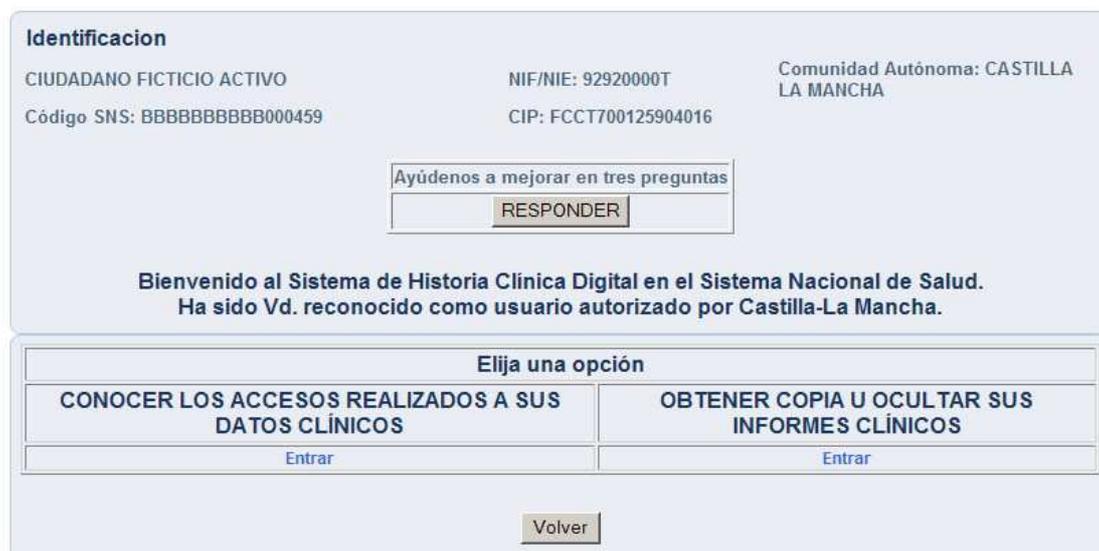


Fig. 3. Opciones principales

Se distinguen dos zonas, en la primera se muestran los datos del ciudadano que está accediendo a la aplicación y, en la segunda, se muestran las opciones que puede seleccionar, éstas serían:

- Conocer los accesos realizados a sus datos clínicos.
- Obtener copia u ocultar sus informes clínicos.

- Participar en una encuesta sobre el sistema (apartado “Ayúdenos a mejorar en tres preguntas”).

3 Accesos realizados a sus datos clínicos

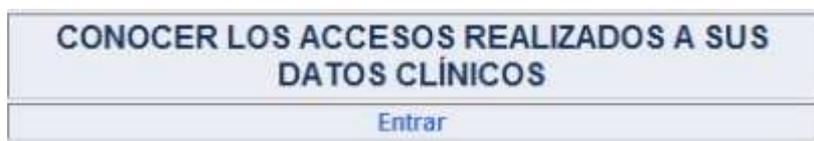


Fig. 4. Conocer los accesos realizados

En esta pantalla se muestra, además de los datos del ciudadano que está utilizando la aplicación, un **formulario para introducir un filtro temporal** en la búsqueda de los accesos realizados a sus datos clínicos por parte de profesionales sanitarios. También es posible escoger el campo por el que ordenar el listado:

1. **Fecha acceso:** fecha en la que se produjo el acceso.
2. **Servicio acceso:** servicio que solicitó.
3. **Centro acceso:** centro sanitario desde donde se produjo el acceso.
4. **Servicio de Salud acceso:** Servicio de Salud desde donde se produjo el mismo.
5. **Fecha informe:** fecha del informe al que se accedió.
6. **Tipo informe:** tipo de informe al que se accedió (historia clínica, Atención Primaria, Urgencias...).
7. **Centro informe:** centro sanitario que emitió el informe.
8. **Servicio Salud informe:** Servicio de Salud al que pertenece el informe.

En el caso de seleccionar “Rango fechas” debe indicar la “Fecha Inicio” y “Fecha Fin”.

Una vez que se haya seleccionado un filtro temporal es necesario que pulse el botón “**Buscar**” para que se realice la búsqueda de accesos.

Identificación

CIUDADANO FICTICIO ACTIVO NIF/NIE: 92920000T Comunidad Autónoma: CASTILLA LA MANCHA

Código SNS: BBBB0000459 CIP: FCCT700125904016

Ayúdenos a mejorar en tres preguntas

RESPONDER

Filtro temporal

Todos

Solo los últimos diez

Rango de Fechas

Fecha inicio (dd/mm/aaaa): Fecha fin (dd/mm/aaaa):

Ordenar por:

Fig. 5. Filtros de selección de accesos y criterios de ordenación

Una vez pulsado el botón “Buscar” se presentará la pantalla que muestra la “Lista de accesos a Informes del Ciudadano”. En ella se muestra, además de los datos del ciudadano que está utilizando la aplicación, un **listado informativo de los accesos realizados a sus informes**.

En el mismo se indica, para cada acceso realizado, la siguiente información:

Fecha y hora del instante en el que se produce el acceso.

Datos que especifican desde dónde se ha accedido:

- **Servicio.**
- **Centro** que ha accedido al informe.
- **Servicio de Salud.**

Datos que especifican desde dónde se ha emitido el informe:

- **Fecha** de emisión del mismo.
- **Tipo de informe** que es consultado.
- **Centro** que lo ha emitido.
- **Servicio de Salud.**

Lista de accesos							
Datos del acceso				Datos del informe			
Fecha y hora de acceso	Servicio	Centro	S. Salud	FECHA INFORME	Tipo informe	Centro	S. Salud
19/11/2014 11:49:03	Análisis Clínicos	HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET	SALUD. Servicio Aragónés de Salud	06/11/2014	Historia Clínica Resumida		SALUD. Servicio Aragónés de Salud
19/11/2014 10:00:15	Hematología Laboratorio	COMPLEJO HOSPITALARIO DE NAVARRA	OSASUNBIDEA. Servicio Navarro de Salud	05/06/2010	Informe de resultados de pruebas de Imagen	Centro Msc - Madrid	MSC
17/11/2014 18:52:21	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:50:11	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:49:19	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:37:39	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:37:06	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:32:29	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:31:19	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:26:09	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:26:03	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:24:34	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC
17/11/2014 18:16:59	Medicina Interna	Centro Msc - Madrid	MSC	15/09/2010	Historia Clínica Resumida		MSC

Fig. 6. Ejemplo de listado de accesos

En los datos correspondientes a la columna de Servicio de Salud aparecerá un enlace, por cada acceso realizado. El usuario puede utilizar dicho enlace para **efectuar una reclamación** en el caso de que considere que se ha podido hacer algún acceso a sus datos clínicos de manera indebida.

Al pinchar sobre alguno de ellos aparecerá la siguiente pantalla:

RECLAMACIÓN SOBRE ACCESOS REALIZADOS A SUS DATOS CLÍNICOS

Datos personales
Nombre: CIUDADANO
Apellidos: FICTICIO ACTIVO
NIF: 92920000T

Dirección de contacto para respuesta

Dirección postal: Calle n° Piso
CP
Población
Provincia
Teléfono

Dirección de correo electrónico: E-mail

Identificación del acceso sobre el que se reclama
Comunidad autónoma desde la que se realizó el acceso:
Centro asistencial desde el que se realizó el acceso: HOSPITAL UNIVERSITARIO MIGUEL SERVET
Documento a que se accedió:
• Tipo de Documento: HISTORIA CLÍNICA RESUMIDA
• Fecha última actualización: 06/11/2014
• Número de historia: NA - NO APLICA
• Código de referencia del documento: 909999999

Fecha del acceso: 19/11/2014 11:49:03

Motivo de la reclamación

Fig. 7. Reclamación sobre accesos

En esta pantalla se muestra, además de los datos personales del ciudadano que está utilizando la aplicación y de los datos identificativos del acceso sobre el que se reclama, un formulario que deberá rellenar para poder realizar la reclamación.

En él, el ciudadano deberá elegir la dirección de contacto para recibir respuesta sobre su reclamación. Si elige dirección de correo electrónico deberá introducir dicha dirección. Si elige dirección postal deberá rellenar los datos postales.

En la parte inferior del formulario deberá rellenar el motivo de su reclamación y pulsar el botón “Enviar”. Una vez hecho esto se mostrará un mensaje informando de la hora en la que se ha enviado la reclamación, dando la opción al usuario para que imprima la página como justificante del envío.

4 Obtener copia u ocultar sus informes clínicos



Fig. 8. Visualización de documentos

Al pulsar en enlace “Entrar” se muestra la siguiente pantalla:

Identificación

CIUDADANO FICTICIO ACTIVO NIF/NIE: 92920000T Comunidad Autónoma: CASTILLA LA MANCHA
Código SNS: BBBB0000459 CIP: FCC700125904016

Ayúdenos a mejorar en tres preguntas
RESPONDER

Listado de Servicios de Salud con referencias

Servicio de Salud	Fecha de primer documento	Informes Ocultos
MSC	24/05/2014	Si 
SESCAM. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha	11/11/2014	No
SERGAS. Servicio Gallego de Salud	17/09/2014	No
OSASUNBIDEA. Servicio Navarro de Salud	17/09/2014	Si 
SALUD. Servicio Aragonés de Salud	12/05/2010	No

SI DESEA QUE UN CONJUNTO CONCRETO DE DATOS NO PUEDA SER VISTO POR PROFESIONALES DE OTRA COMUNIDAD AUTÓNOMA AUNQUE VD. AUTORICE EL ACCESO AL RESTO DE SUS DATOS, MARQUE EL BOTÓN A LA DERECHA DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO

SI DESEA CONSULTAR LOS INFORMES SOBRE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS UTILICE LOS FILTROS DEL FINAL DE LA PÁGINA

Ordenación

Informes Historia Clínica Resumida

Fecha de última actualización	Número de Historia	Servicio de Salud	Oculto
21/05/2009	222333222	MSC	<input type="checkbox"/> Informe
Se ha producido un error. Inténtelo más tarde. Gracias.		SERGAS. Servicio Gallego de Salud	
05/12/2013	00646416	OSASUNBIDEA. Servicio Navarro de Salud	<input type="checkbox"/> Informe
06/11/2014	AR909999999L	SALUD. Servicio Aragonés de Salud	<input type="checkbox"/> Informe
01/01/2011	PLPL761203910021	SESCAM. Servicio de Salud de Castilla-La Mancha	<input type="checkbox"/> Informe

Fig. 9. Página de referencias HCDSNS

En esta pantalla se muestra, además de los datos del ciudadano que está utilizando la aplicación, un listado de los Servicios de Salud en los que tiene informes.

En este listado se indica:

- Servicio de Salud.
- Fecha de primer documento.
- Informes ocultos: indica si en este Servicio de Salud el ciudadano ha ocultado algún informe. En el caso de ser así, además aparecerá un icono de alerta para hacer más fácil al profesional visualizar este hecho.

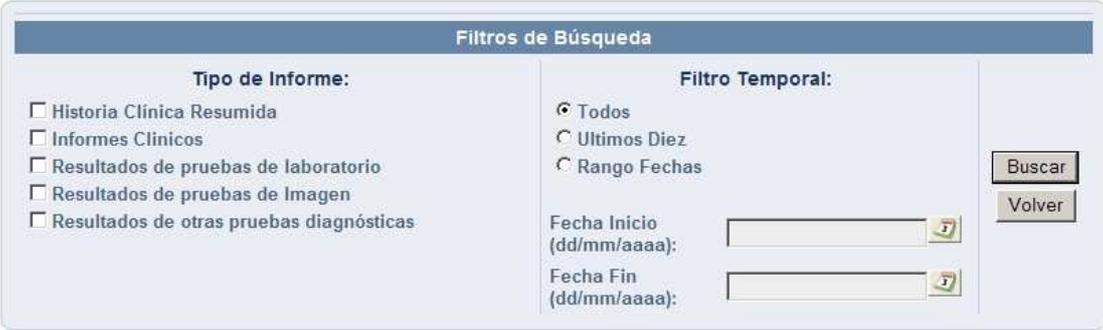
IMPORTANTE

No todos los Servicios de Salud ofrecen todos los tipos de informes. En el caso del SESCAM, actualmente sólo se ofrece la Historia Clínica Resumida, y en ella se presentan exclusivamente datos de la Historia Clínica Electrónica de Atención Primaria, pero no figuran datos de Atención Especializada.

Progresivamente se irán incorporando nuevos datos clínicos y nuevos tipos de informes.

Debajo de los tipos de informes visualizados se encuentra el área en el que el ciudadano puede elegir los tipos de informe del SNS que desea visualizar:

- Historia Clínica Resumida.
- Informes Clínicos (agrupa varios tipos de documentos)
- Resultados de Pruebas de Laboratorio.
- Resultados de Pruebas de Imagen.
- Resultados de Otras Pruebas Diagnósticas.



El formulario de filtros de búsqueda tiene un encabezado "Filtros de Búsqueda" en un recuadro azul. Se divide en tres columnas. La primera columna, "Tipo de Informe:", contiene cinco opciones con casillas de verificación: "Historia Clínica Resumida", "Informes Clínicos", "Resultados de pruebas de laboratorio", "Resultados de pruebas de Imagen" y "Resultados de otras pruebas diagnósticas". La segunda columna, "Filtro Temporal:", contiene tres opciones con botones de radio: "Todos" (seleccionado), "Ultimos Diez" y "Rango Fechas". Debajo de estas opciones hay dos campos de texto para "Fecha Inicio (dd/mm/aaaa):" y "Fecha Fin (dd/mm/aaaa):", cada uno con un icono de calendario. La tercera columna contiene dos botones: "Buscar" y "Volver".

Fig. 10. Formulario de filtros de búsqueda (en la parte inferior de la página de referencias)

Por defecto en el listado Tipos de Informe, si no se indica nada en el filtro de búsqueda, aparecerán referencias a los siguientes tipos de informe:

- Historia Clínica Resumida.
- Informes Clínicos.

Para visualizar un tipo de informes determinado debe seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar los tipos de informe que desea visualizar.
2. Indicar un filtro temporal (opcional). En el caso de seleccionar "Rango fechas" debe indicar la "Fecha Inicio" y "Fecha Fin".
3. Pulsar el botón "Buscar".

Al pulsar el botón Buscar se actualizará la pantalla correspondiente a Informes del Paciente. En el apartado Tipos de Informes, éstos se mostraran dentro de una región específica para cada tipo con referencias del paciente.

En el caso de que un Servicio de Salud no disponga de informes del tipo seleccionado por el ciudadano, se mostrará en la región correspondiente a dicho Tipo de Informe el mensaje "No hay informes de este tipo en este Servicio de Salud".

Una vez concluida la búsqueda de referencias del paciente en los distintos Tipos de Informe (no debe aparecer “Esperando respuesta.....” en ninguno de ellos) se habilitará el botón “Ordenación”, el cual permite ordenar los informes encontrados.

Si el paciente desea ver un documento deberá pulsar en el botón “Informe” del documento que desee ver.

Cuando se visualiza un documento, se muestran los datos directamente en una nueva ventana. Primero se muestra en un formato legible genérico y, a continuación, se muestra en forma de documento PDF con el formato propio de cada Servicio de Salud, que el usuario puede descargar e imprimir.

Historia Clínica Resumida

Fecha de creación:18/03/2015 Última actualización:27/02/2013

Paciente	
Nombre	APELLIDOPRIMERO APELLIDOSEGUNDO NOMBRE
Fecha de nacimiento	03/04/1954
Sexo	Hombre
Identificadores del paciente	
DNI	00002010D
CIP	PLPL540403911017
Cod SNS	B8888888Z239926
CIP Europeo	
Historia Clínica	PLPL540403911017
Datos de contacto	
Domicilio	PASEO PEDRO SIMON ABRIL 22 Piso ESC. IZQ. Puerta
Localidad	ALBACETE
Provincia	ALBACETE
TIF	+34
Cod. Postal	02003
Persona de referencia	
Teléfono de referencia	
Cuidador principal	
Institución emisora	
Servicio de Salud	
Proveedor de Servicios	
Centro	
Dirección	
Localidad	
Pais	
Provincia	
Cod. Postal	
TIF	
Datos de salud	
Existe información reservada por decisión del paciente	<input type="checkbox"/>
Existe un documento de instrucciones previas, inscrito en el registro de la Comunidad de Castilla-La Mancha, con el DNI y/o el CIP del paciente:	<input type="checkbox"/>
Está incluido en protocolo de investigación clínica	<input type="checkbox"/>
ALERGIAS	
<ul style="list-style-type: none"> • ALGODÓN • HUEVO • FRUTOS SECOS 	
VACUNACIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • BCG • Fiebre Tifoidea 	

Fig. 11 Vista genérica de la Historia Clínica Resumida

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha
INFORME HISTORIA CLÍNICA RESUMIDA
 Fecha creación: 24-11-2014 Fecha última actualización: 13-05-2011

DATOS DEL PACIENTE

Nombre y apellidos: NOMBRE APELLIDOPRIMERO APELLIDOSEGUNDO
 DNI: 00000000T Sexo: H
 Fecha nacimiento: 03-12-1976 Teléfono: 623625625
 Domicilio: CALLE REAL 12
 Municipio: BURGOS Código postal: 45933 Provincia: TOLEDO
 CIP: PLPL761203910021 NASS: 11.0004757063
 N° Hist. Clínica: PLPL761203910021 Cod. SNS: B8888888B88800459

DATOS DEL CENTRO DE CABECERA

Denominación del centro: C.S. PruebasPre_A Tipo centro: CENTRO DE SALUD
 Dirección: CALLE BARCELONA, 2
 Municipio: TOLEDO Código postal: 45005
 Provincia: TOLEDO País: España
 Teléfono: 92329923

DATOS DE SALUD

Existe información reservada por decisión del paciente: NO
 Existe un documento de instrucciones previas, inscrito en el registro de la Comunidad de Castilla-La Mancha, con el DNI y/o CIP del paciente: NO

ALERGIAS

ALERGIAS MEDICAMENTOSAS

Agente	Fecha inicio	Información adicional	Confirmada
ACIDOS CARBORÁNICOS	13-09-2011		SI
ACIDOS ABETÓICOS	13-09-2011		SI
ACIDOS ANTRÁNICOS	13-09-2011		SI
ACIDOS ENOLICOS U. ORGÁNICOS	13-09-2011		SI

Página 1 de 3

Fig. 12. Vista del documento PDF de la Historia Clínica Resumida.

Todos los tipos de informes tienen la columna “Oculto”. Cuando la casilla está marcada indica que el informe es oculto y no puede ser consultado por los profesionales sanitarios. Si no lo está, indica que el informe y puede ser consultado por los profesionales sanitarios que asistan al paciente y cuenten con la debida autorización del Servicio de Salud en el que presten dicha asistencia.

5 Comunicación de incidencias

En todas las pantallas, en la parte superior derecha aparecerá un botón “Comunicar Incidencias”, el cual tiene la función de comunicar cualquier tipo de problema que tenga la aplicación. Se pueden comunicar incidencias generales o incidencias relacionadas específicamente con alguno de los informes.

A modo de ejemplo, cuando un ciudadano abre un informe suyo puede ver lo siguiente:

Historia Clínica Resumida

Fecha de creación: 18/03/2015 Última actualización: 27/02/2015

Paciente			
Nombre	APELLIDOPRIMERO APELLIDOSEGUNDO NOMBRE	Fecha de nacimiento	03/04/1954
Sexo	Hombre		
Identificadores del paciente			
DNI	00002010D	CIP	PLPL540403911017
Cod SNS	BBBBBBBBB2239926	Historia Clínica	PLPL540403911017
NASS	02/99999999/48		
Datos de contacto			
Domicilio	PASEO PEDRO SIMON ABRIL 22 Piso ESC. IZQ. Puerta		TIF
Localidad	ALBACETE	Provincia	ALBACETE
Persona de referencia			Cod. Postal
Teléfono de referencia			02003
Cuidador principal			
Institución emisora			
Servicio de Salud			
Provisor de Servicios			
Centro			
Dirección			
Localidad	Provincia	Cod. Postal	
Pais		TIF	
Datos de salud			

Fig. 13. Situación del botón “Comunicar incidencias” en la pantalla de visualización de un documento

Al pulsar el botón “Comunicar Incidencias” aparecerá un pequeño formulario con un cuadro de texto para rellenar el motivo por el cual se está haciendo esa comunicación. Además, aparecerá un campo para que el usuario pueda introducir su e-mail, por si fuera necesario ponerse en contacto con él.

Tipo de incidencia:

Email de contacto:

Fig. 14. Formulario de incidencias para un documento específico

Si la incidencia se comunica desde la página principal, los tipos de incidencias que podemos comunicar son diferentes y más genéricas. Por ejemplo, si desde esta pantalla se pulsa la opción de Comunicar Incidencias:

Comunicar incidencias

Identificación

CIUDADANO FICTICIO ACTIVO NIF/NIE: 92920000T Comunidad Autónoma: CASTILLA LA MANCHA

Código SNS: BBBB000459 CIP: FCCT700125904016

Ayúdenos a mejorar en tres preguntas

RESPONDER

**Bienvenido al Sistema de Historia Clínica Digital en el Sistema Nacional de Salud.
Ha sido Vd. reconocido como usuario autorizado por Castilla-La Mancha.**

Elija una opción

CONOCER LOS ACCESOS REALIZADOS A SUS DATOS CLÍNICOS	OBTENER COPIA U OCULTAR SUS INFORMES CLÍNICOS
Entrar	Entrar

Volver

Fig. 15. Situación del botón “Comunicar incidencias” en la página de referencias a documentos

El formulario que aparece nos mostrará las siguientes opciones:

Tipo de incidencia: Seleccione el tipo de incidencia

Email de contacto:

- Seleccione el tipo de incidencia
- CIP incorrecto
- Error en la navegación
- No aparecen los accesos realizados a mis informes
- Error al realizar una reclamación sobre un acceso
- No se puede acceder al listado de informe

Fig. 16. Formulario de incidencias para la página de referencias a documentos

6 Encuesta dirigida a los ciudadanos

Por último, se debe destacar que en todas las pantallas se puede observar, debajo de los datos identificativos del ciudadano, que existe un mensaje que dice “Ayúdenos a mejorar en tres preguntas” e inmediatamente debajo aparece un botón con el identificador “Responder”.

Identificación

CIUDADANO FICTICIO ACTIVO NIF/NIE: 92920000T Comunidad Autónoma: CASTILLA LA MANCHA

Código SNS: BBBB000459 CIP: FCCT700125904016

Ayúdenos a mejorar en tres preguntas

RESPONDER

Fig. 17. Situación del botón de acceso a la encuesta

Pulsando este botón se abrirá una pantalla que permitirá al ciudadano rellenar una encuesta sobre el sistema. Por ejemplo:

Encuesta para Ciudadanos

Me ha resultado fácil manejar la aplicación

TOTALMENTE EN DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTALMENTE DE ACUERDO

El tiempo que he tenido que emplear para obtener la información ha sido adecuado

TOTALMENTE EN DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTALMENTE DE ACUERDO

El contenido de la información a la que he accedido me resulta útil

TOTALMENTE EN DESACUERDO 1 2 3 4 5 6 7 TOTALMENTE DE ACUERDO

Comentarios

Enviar

Fig. 18. Contenido de la encuesta