



# MIG-DHL

Migrants Digital Health Literacy

## Manual

### Módulo 5

#### Explorando las herramientas de Salud Digital

#### **Autores:**

Carlos Serra, UVEG; Karin Drda-Kühn, MediaK



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

El apoyo de la Comisión Europea a la elaboración de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella. Número de proyecto: 2020-1-DE02-KA204-007679.

Este manual para el módulo 5 forma parte del Programa MIG-DHL que contiene 6 módulos de aprendizaje en total, que ha sido desarrollado dentro de la Asociación Estratégica Erasmus+ **MIG-DHL-Migrants Digital Health Literacy**.

## Los contenidos de la formación en un vistazo:

---

### Programa MIG-DHL

Módulo 1: Qué es la alfabetización digital sanitaria y su relevancia

Módulo 2: Principales problemas sanitarios al aterrizar en un nuevo país

Módulo 3: Servicios de salud

Módulo 4: Alfabetización digital

**Módulo 5: Exploración de las herramientas de salud digital**

Módulo 6: Ser activo en el entorno de la salud digital

Puede encontrar más información en la página web: <https://mig-dhl.eu/>

### Declaración sobre los derechos de autor:



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License. Usted es libre de:

- compartir - copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato
- adaptar - remezclar, transformar y construir sobre el material

bajo los siguientes términos:

- Atribución - Debe dar el crédito apropiado, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se hicieron cambios. Puede hacerlo de cualquier forma razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o a su uso.
- No comercial - No puede utilizar el material con fines comerciales.
- ShareAlike - Si remezclas, transformas o construyes sobre el material, debes distribuir tus contribuciones bajo la misma licencia que el original.

## Contenido

1.	PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE SALUD DIGITAL EN ESPAÑA	5
1.1	Herramientas institucionales en línea	5
1.2	Herramientas online no institucionales	6
1.3	Ejercicio práctico 5.4 Resolución prevista -España-	7
2.	PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE SALUD DIGITAL EN ALEMANIA	9
2.1	Herramientas institucionales en línea	9
a.	Herramientas en línea no institucionales	9
2.3	Ejercicio práctico 5.4 Resolución prevista - Alemania -	10
3.	PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE SALUD DIGITAL EN ITALIA	11
3.1	Herramientas institucionales en línea	12
3.2	Herramientas online no institucionales	13
3.3	Ejercicio práctico 5.4 Resolución prevista -Italia-	15
4.	PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE SALUD DIGITAL EN GRECIA	17
4.1	Herramientas institucionales en línea	17
1.2	Herramientas online no institucionales	20
4.3	Ejercicio práctico 5.4 - Resolución prevista -Grecia-	21

El siguiente manual pertenece al resultado intelectual 2 del proyecto MIG-DHL. Este manual abarca los seis módulos:

- 1.) ¿Qué es la alfabetización digital sanitaria y su relevancia?
- 2.) Principales problemas sanitarios al aterrizar en un nuevo país
- 3.) Servicios de salud
- 4.) La alfabetización digital
- 5.) Explorar las herramientas de salud digital**
- 6.) Ser activo en el entorno digital

El manual en sí está dirigido específicamente a los formadores y a los colaboradores (trabajadores sociales, profesionales de la salud, etc.). La idea es proporcionar un conocimiento más profundo sobre los temas tratados en las sesiones de formación, de modo que el contenido de los materiales de formación resulte más claro para el formador. Además, el formador está preparado para responder a las preguntas, que son más detalladas que la información dada en los materiales de formación. Por lo tanto, este manual proporciona un conocimiento más profundo y enlaces a recursos adicionales relacionados con el contenido, principalmente para los formadores, pero por supuesto también para todas las demás personas que quieran aprender más sobre los temas.

La estructura del manual está orientada a la estructura del programa de formación. Cada módulo tiene un capítulo de unas 6-8 páginas.

Este manual en particular contiene información relacionada con **el Módulo 5, Exploración de las herramientas digitales de salud**. Por lo tanto, aquí encontrará la información teórica necesaria para apoyar los contenidos y actividades del DPTA\_5.

El módulo 5 tiene un carácter eminentemente práctico, en el que los alumnos pondrán en práctica las diferentes habilidades adquiridas en los módulos 1 a 4. Así, los alumnos navegarán por el sistema nacional de salud a través de las diferentes herramientas online presentadas. El contenido de este manual se basa en ofrecer una presentación de las diferentes herramientas digitales (sitios web, apps) en sus funcionalidades más relevantes, así como los resultados esperados de los ejercicios a desarrollar en el módulo 5.

En primer lugar, se presentan las webs y apps **institucionales**, es decir, aquellas webs y apps desarrolladas por las administraciones públicas que son necesarias para llevar a cabo la gestión de la propia sanidad y que contienen diferentes tipos de información sanitaria. La selección de webs y apps se basa en los diferentes niveles administrativos en los que se divide el país. Por ejemplo, para el caso de España: la web del Ministerio de Sanidad a nivel nacional, la web de la Consejería de Sanidad a nivel

regional y la app de procesos sanitarios a nivel regional, y las webs de interés a nivel local. En este caso, he elegido la ciudad de Valencia por ser la ciudad donde se realizará la validación. También se ha incluido la página web de la OMS, con información sanitaria relevante (esta página web debería estar presente en la versión del módulo 5 de todos los países). Por lo tanto, **en primer lugar, se presentan los sitios web más relevantes gestionados por las autoridades públicas autorizadas.**

En segundo lugar, se incluyen sitios web fiables, en algunos casos directamente relacionados o recomendados por las autoridades públicas. Sin embargo, **no se trata de webs/apps institucionales**, no están desarrolladas por las autoridades públicas. Se trata de webs y apps que no son públicas, pero que proporcionan información relevante y especializada sobre determinados temas que, en cierto modo, complementan la información que pueden proporcionar las autoridades públicas (ejemplos proporcionados en las diapositivas del módulo 5).

A continuación se presenta una versión abreviada y esquemática de las diferentes versiones nacionales de los países que componen el consorcio MIG-DHL: España, Alemania, Italia y Grecia.

Las versiones que se traducirán al español, al alemán, al italiano y al inglés serán más elaboradas y proporcionarán información relevante para que los formadores puedan llevar a cabo la formación. La versión en inglés se ofrece con el fin de proporcionar una justificación y un ejemplo para los formadores de países no pertenecientes al consorcio que estén interesados en este programa y quieran reproducirlo con las herramientas en línea específicas de su país.

## 1. PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE SALUD DIGITAL EN ESPAÑA

### 1.1 Herramientas institucionales en línea

#### **1.1.1 Página web del sistema nacional de salud del gobierno español. Ministerio de Sanidad.**

ENLACE: <https://www.msbs.gob.es/organizacion/sns/home.htm>

Aquí, los alumnos pueden encontrar información actualizada y oficial sobre los procesos sanitarios e información general sobre la promoción y prevención de la salud: Información dirigida a diferentes grupos y dimensiones: Infancia, Adolescencia, Adultos, Mayores, Mujeres, Vacunas, Tabaco, Prevención del alcohol, Seguridad y prevención de lesiones, Prevención de la violencia, Enfermedades: transmisibles y no transmisibles, Salud mental, Seguridad y prevención de lesiones, Seguridad vial, Prevención de la violencia, Enfermedades raras, Seguridad del paciente, Asociaciones de pacientes y familiares, Salud ambiental y laboral, Servicios y centros sanitarios, etc.

#### **1.1.2 Página web del Sistema de Salud de la Generalitat Valenciana: Portal del Paciente.**

ENLACE: [http://www.san.gva.es/web\\_estatica/portal\\_del\\_paciente\\_es.html](http://www.san.gva.es/web_estatica/portal_del_paciente_es.html)

Portal de la Comunitat Valenciana con gran cantidad de información sobre temas sanitarios en general y, sobre todo, procesos de gestión sanitaria que los alumnos deben conocer, entre los que se encuentran los siguientes: citas médicas, estado de la lista de espera quirúrgica, tarjeta sanitaria SIP, centros de salud, Historia de Salud, agradecimientos, sugerencias y reclamaciones, SAIP, Protección de datos o el Banco de Sangre.

#### **1.1.3 APP: GVA+Salut (Comunidad Valenciana)**

**DESCARGAR A TRAVÉS DE GOOGLE PLAYSTORE**

Permite el uso de cualquiera de las siguientes opciones Consulta y solicitud de citas en Atención Primaria; Consulta de citas ambulatorias; Tratamientos y dispensaciones sin escanear la hoja de tratamiento; Seguimiento de acompañantes en intervenciones quirúrgicas; Vacunación; Certificado Digital COVID de la UE, etc.

#### **1.1.4 Otras aplicaciones del sistema regional**

**DESCARGAR A TRAVÉS DE GOOGLE PLAYSTORE**

A título ilustrativo se incluyen aplicaciones que prestan servicios similares en otras regiones de España. Las acciones de validación, en el caso de España, se llevarán a cabo en Valencia, capital de la Comunidad Valenciana. No obstante, se introduce la posibilidad de que el formador introduzca la existencia de estas otras apps, para que los alumnos tengan una perspectiva completa de la organización sanitaria en las diferentes regiones de España.

### **1.1.5 Página web de la Organización Mundial de la Salud**

ENLACE: <https://www.who.int/es>

El sitio web de la OMS ofrece información internacional actualizada sobre una amplia gama de temas sanitarios. Por lo tanto, es un gran recurso para los conocimientos sanitarios (generales). Desde este sitio web es posible obtener información sobre la situación sanitaria actualizada en la mayoría de los países del mundo, lo que puede ser interesante en caso de que los alumnos quieran obtener información actualizada sobre la situación sanitaria en sus países de origen y/o donde puedan residir sus familiares.

## **1.2 Herramientas online no institucionales**

### **1.2.1 PORTAL DE GUIASALUD**

ENLACE: <https://portal.guiasalud.es/>

A través de este sitio web, los alumnos pueden acceder, mediante un motor de búsqueda, a información fiable y actualizada sobre enfermedades, dolencias y problemas de salud en general. La ventaja de este sitio web es que es posible acceder a la información de forma muy rápida entrando en "Material para pacientes" y buscando directamente en el motor de búsqueda o seleccionando en la lista desplegable contenida en la herramienta de búsqueda de la parte izquierda de la página.

### **1.2.2 PORTAL WEBCONSULTAS**

ENLACE: <https://www.webconsultas.com/qwdw>

Ofrece la más completa información sobre todas las enfermedades del cuerpo humano, síntomas, diagnósticos, tratamientos, consejos, etc., que puede encontrar aquí en unos sencillos pasos.

### **1.2.3 PORTAL DE LA AGENCIA EFE**

ENLACE: <https://www.efesalud.com/espana/>

Los estudiantes pueden confiar en este sitio web para obtener noticias fiables y de calidad sobre una amplia gama de temas de salud.

### **1.2.4 PORTAL MUJERYSALUD**

ENLACE: <https://www.mujerysalud.es/>

Mujer y salud es una plataforma de portales de salud en la que encontrarás noticias y artículos de salud redactados por profesionales médicos que ejercen su profesión en consultas privadas o en hospitales de la sanidad pública o privada española. Profesionales sanitarios y médicos especializados en atención primaria especializada, medicina general, medicina interna y preventiva, cirugía plástica y estética, neurología, urología, nefrología, dermatología, pediatría y muchas otras ramas y especialidades médicas.



### **1.2.5 PORTAL DE PSICOLOGÍA Y MENTE**

ENLACE: <https://psicologiaymente.com/>

Psicología y Mente es un portal que los alumnos pueden utilizar para obtener información más especializada sobre diferentes áreas de la psicología: psicología clínica (trastornos mentales), psicología social (cómo nos relacionamos en nuestras relaciones personales), cognición e inteligencia, personalidad, psicología educativa y del desarrollo.

### **1.2.6 PORTAL MEDLINEPLUS**

ENLACE: <https://medlineplus.gov/spanish/>

El objetivo de este sitio web es proporcionar información de calidad y relevante sobre salud y bienestar que sea fiable, fácil de entender y libre de publicidad en inglés y español; de forma gratuita y accesible en cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier dispositivo.

## **1.3 Ejercicio práctico 5.4 Resolución prevista -España-**

A continuación se indica la forma en que se espera que los alumnos resuelvan correctamente los diferentes escenarios planteados en el Ejercicio Práctico 5.4:

**Actividad 1:** Los alumnos deben acceder al portal del Ministerio de Sanidad (nacional) y acceder a la información sobre la vacuna de la gripe.

Asimismo, a través del portal de noticias de EFESALUD, los alumnos pueden acceder a la siguiente página web con información sobre la compatibilidad de las vacunas: <https://efesalud.com/vacuna-gripe-guia-2021-quien-cuando-como-por-que/>

**Actividad 2:** Los alumnos deben buscar información a través del portal de los Servicios de salud de la Comunidad Valenciana (Portal del Paciente). En concreto, pueden encontrar la información en la sección de Banco de Sangre.

**Actividad 3:** Esta información se puede encontrar en la APP: GVA+Salut.

**Actividad 4:** Los alumnos pueden obtener una cita con el médico a través del portal de los Servicios de Salud de la Comunidad Valenciana (Portal del Paciente) y de la APP: GVA+Salut.

**Actividad 5:** La respuesta a esta pregunta es ir al hospital.

**Actividad 6:** La respuesta a esta pregunta es pedir cita con tu médico de cabecera.

**Actividad 7:** En cuanto a cómo conseguir ayuda psicológica a través de la Seguridad Social, el proceso consiste en pedir una cita con tu médico de cabecera y comentarle tu situación para que considere derivarte a un psicólogo clínico. Si tu médico de cabecera lo considera oportuno, te derivará a un psicólogo o incluso a un psiquiatra (o a ambos) si puede ser necesario el uso de psicofarmacología.

**Actividad 8:** pueden acceder a la información a través de esta página web:  
<https://www.farmacias.es/valencia>

## 2. PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE SALUD DIGITAL EN ALEMANIA

### 2.1 Herramientas institucionales en línea

Los sitios web de los ministerios y del Centro Federal de Educación Sanitaria (*Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung*) ofrecen información fiable sobre los temas de salud:

- Ejemplo 1: Ministerio Federal de Sanidad de Alemania:  
<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/en/index.html>
- Ejemplo 2 Centro Federal de Educación Sanitaria: <https://www.bzga.de/home/bzga/>
- Ejemplo 3 para uno de los estados federales alemanes: Ministerio de Sanidad de Renania del Norte-Westfalia: <https://www.mags.nrw/>

Puede encontrar una descripción exhaustiva del sistema sanitario aquí:  
[https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5\\_Publikationen/Gesundheit/Broschueren/200629\\_BMG\\_Das\\_deutsche\\_Gesundheitssystem\\_EN.pdf](https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Gesundheit/Broschueren/200629_BMG_Das_deutsche_Gesundheitssystem_EN.pdf)

Especialmente para los inmigrantes, existen herramientas multilingües como las siguientes:

- <https://www.migration-gesundheit.bund.de/>

Una guía de salud en 40 idiomas del Ministerio de Sanidad alemán reúne la información necesaria sobre el sistema sanitario alemán con temas relevantes relacionados con la salud (atención médica, vacunación, seguros, cuidados de larga duración, adicciones y medicamentos).

- <https://handbookgermany.de/de.html>

Esta guía sanitaria del Ministerio de Sanidad alemán en ocho idiomas informa a los solicitantes de asilo sobre la asistencia médica en Alemania y ofrece consejos prácticos para evitar enfermedades e infecciones.

#### **a. Herramientas en línea no institucionales**

Hay una gran cantidad de sitios web que presentan temas de salud. No están gestionados por las autoridades alemanas, pero muchos ofrecen información directamente relacionada con la oficial. He aquí algunos ejemplos de sitios web y aplicaciones:

- <https://www.zanzu.de/en/>: Esta es una página web multilingüe relacionada con la salud que también puede ayudarle a comunicarse mejor con su médico.
- <https://www.expatica.com/de/healthcare/healthcare-basics/german-healthcare-system-103359/>: Se trata de un sitio web desarrollado específicamente para los exiliados, que resume la información más importante sobre el sistema sanitario en Alemania.
- <https://www.gesundheitsinformation.de/das-deutsche-gesundheitssystem.html>: Página web que resume la información más importante sobre el sistema sanitario en Alemania

### **Aplicaciones útiles para navegar por el sistema sanitario alemán**

- 116 117 (<https://play.google.com/store/apps/details?id=de.kvdigital.nfa>): App del servicio oficial de atención al paciente en Alemania, que ofrece apoyo en particular en la búsqueda de un médico
- Doctolib (<https://play.google.com/store/apps/details?id=fr.doctolib.www&hl=de&gl=US>): App para pedir una cita con el médico
- TipDocMedic es una aplicación de comunicación multimedia para la atención de pacientes en lengua extranjera en 26 idiomas ([http://www.setzer-verlag.com/epages/79584208.sf/de\\_DE/?ObjectPath=/Shops/79584208/Categories/Categor y1](http://www.setzer-verlag.com/epages/79584208.sf/de_DE/?ObjectPath=/Shops/79584208/Categories/Categor y1))

### **2.3 Ejercicio práctico 5.4 Resolución prevista - Alemania -**

A continuación se explica cómo se espera que los alumnos resuelvan correctamente los diferentes escenarios planteados en el Ejercicio Práctico 5.4 con vínculos al sistema sanitario alemán:

**Actividad 1:** Los alumnos deben acceder al portal del Ministerio Federal de Sanidad y acceder, por ejemplo, a la información sobre la vacuna de la gripe (por ejemplo, <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/en/index.html>).

Asimismo, a través de las páginas web de los 16 Ministerios de Sanidad regionales y del Centro Federal de Educación Sanitaria, los alumnos pueden acceder a las páginas web con información relativa a la vacunación contra la gripe, por ejemplo, la <https://www.bzga.de/presse/pressemitteilungen/2021-10-06-jetzt-der-grippe-zuvorkommen-mit-der-grippeschutzimpfung/>

**Actividad 2:** Los alumnos deben buscar información en la página web <https://www.blutspenden.de/> con información, vídeos y otros enlaces sobre las donaciones de sangre.

**Actividad 3:** Esta información se puede encontrar en muchas aplicaciones, así como en sitios web alemanes, por ejemplo, el sitio web de la Cruz Roja alemana: <https://www.drk.de/hilfe-in-deutschland/erste-hilfe/notruf-112/>

**Actividad 4:** Para concertar una cita con el médico, se puede contactar con él por teléfono o por correo electrónico. Las formas se describen en el módulo de formación 3 de MIG-DHL.

**Actividad 5: La respuesta** a esta pregunta es ir a pedir cita a un médico de cabecera que derivará al paciente a un especialista o al hospital si es necesario.

**Actividad 6: La respuesta** a esta pregunta es pedir cita con tu dentista o acudir a un dentista de urgencia. Los dentistas de urgencia están disponibles en las grandes ciudades, normalmente en conexión con los hospitales universitarios. No es necesario pedir cita para verlos. En las ciudades pequeñas o en las zonas rurales, hay servicios de urgencia durante los fines de semana o por la noche con los que se puede contactar a través de los números de urgencia.

**Actividad 7:** En cuanto a cómo conseguir ayuda psicológica a través del seguro médico, el proceso consiste en pedir una cita con tu médico de cabecera y comentarle tu situación para que considere la posibilidad de derivarte a un psicólogo clínico. Si tu médico de cabecera lo considera oportuno, te remitirá a un psicólogo o a un psiquiatra.

**Actividad 8:** Las farmacias suelen estar identificadas en mapas digitales como Google Maps. También hay sitios web como <https://www.mein-apotheke.com/> y apps con servicios de localización de farmacias y la designación de otros servicios relacionados con la salud.

### 3. PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE SALUD DIGITAL EN ITALIA

Esta sección presenta los principales sitios web y aplicaciones que permiten conocer y utilizar los servicios de salud pública en Italia.

Para comprender mejor el contenido de las herramientas presentadas, recordamos una breve descripción del Sistema Sanitario Público Italiano (*Servizio Sanitario Nazionale-SSN*), que define, a nivel central, las intervenciones y directrices sanitarias que se dirigen a garantizar todos los Servicios de salud.

El sistema sanitario público italiano está dividido en diferentes niveles de responsabilidad y gobernanza. A nivel central, el Estado tiene la responsabilidad de garantizar a todos los ciudadanos el derecho a la protección de la salud, mediante la definición de los *Niveles Esenciales de Asistencia (Livelli Essenziali di Assistenza-LEA)*. A nivel regional, las regiones italianas tienen la responsabilidad directa de aplicar la gobernanza para alcanzar los objetivos sanitarios del país.

Las Regiones tienen competencia exclusiva en la regulación y organización de servicios y actividades a través de las *Agencias Sanitarias Locales (Aziende Sanitarie Locali-ASL)*.

Las Asl son el primer nivel, a través del cual el individuo, las familias y la comunidad pueden acceder al SSN.

En este manual, las herramientas web se presentarán en un orden que va del nivel *nacional* al *regional*.

En concreto, en lo que respecta al ámbito regional tomado como ejemplo, nos referimos a la región de la Toscana, zona en la que se desarrolla principalmente el proyecto en su parte italiana.

Por último, informamos de cómo, a nivel regional, las herramientas digitales para acceder a los Servicios de salud pueden variar en función de la inversión digital realizada por las regiones.

Esto puede verse, por ejemplo, en el caso de la Historia *Clínica Electrónica (Fascicolo Sanitario Elettronico-FSE)*, que puede considerarse la principal herramienta sanitaria digital para el usuario del SSN. El FSE es una colección en línea de datos e información médica que conforman el historial médico de una persona.

A través de esta herramienta, es posible gestionar mejor los datos clínicos propios y lograr una comunicación y organización médico-paciente de calidad.

Los documentos que contiene se actualizan constantemente con los datos y documentos emitidos por el Servicio Regional de Salud; por esta razón, la interfaz y los métodos de acceso al FSE varían de una región a otra, aunque los servicios ofrecidos tienen muchos puntos en común.

### **3.1 Herramientas institucionales en línea**

Los sitios web del Ministerio de Sanidad italiano y de las agencias regionales, que proporcionan información institucional sobre el acceso a los Servicios de salud:

- Ejemplo 1: Página web del Ministerio de Sanidad italiano: [Ministero della Salute](#)
- Ejemplo 2: Página web del Istituto Superiore di Sanità (ISS); el principal centro de investigación, control y asesoramiento técnico-científico en materia de salud pública en Italia: [Inicio - ISS](#)
- Ejemplo 3: Página web de la Agencia Nacional de Servicios de salud Regionales: [Agenas - Agenzia Nazionale per i servizi sanitari Regionali - AGENAS](#)
- Ejemplo 4: Página web del [Servicio Sanitario](#) de la Región de Toscana: [Servizio Sanitario Toscana - Regione Toscana](#)

Una descripción completa de las directrices operativas para acceder al Sistema Nacional de Salud para extranjeros se puede encontrar aquí (en idioma italiano):

[L'accesso alle cure della persona straniera: indicazioni operative, seconda edizione \(salute.gov.it\).](#)

La guía, publicada por el Ministerio de Sanidad y constantemente actualizada, nace de la necesidad de dar respuesta a las solicitudes de información sobre los aspectos administrativos y jurídicos del acceso a la asistencia para extranjeros, recibidas por el Servicio de Asesoramiento del Istituto Superiore di Sanità (ISS), por parte de trabajadores sanitarios y sociales, mediadores lingüístico-culturales, voluntarios, implicados en la protección de los derechos de los migrantes, así como de muchas personas extranjeras que se han encontrado con dificultades para acceder a los Servicios de salud y sociales públicos italianos.

Otra guía sobre el acceso al Servicio Nacional de Salud para los ciudadanos extracomunitarios, con especial atención a la salud de las mujeres, puede encontrarse en el siguiente enlace (en lengua italiana):

[sin título \(bussolasanita.it\)](#)

### **3.2 Herramientas online no institucionales**

A continuación, se presentan las referencias a los sitios web o las herramientas digitales de una serie de proyectos que dirigen sus contenidos principalmente a los extranjeros en Italia, con el fin de facilitar su acceso a los Servicios de salud y/o su atención por problemas de salud específicos.

Se hace hincapié en los proyectos de atención y apoyo a los solicitantes de asilo, titulares de protección internacional y refugiados en Italia.

- [RETESAI | Sistema Accoglienza Integrazione](#)

*El Sistema de Acogida e Integración (Sistema Accoglienza e Integrazione-SAI)*, promovido por el Ministerio del Interior italiano, prevé la acogida de los solicitantes de asilo así como de los titulares de protección y de los menores extranjeros no acompañados en proyectos específicos. A nivel territorial, las autoridades locales, con el apoyo de las asociaciones, garantizan intervenciones integradas de acogida que, además de proporcionar alojamiento y comida, incluyen también medidas de información, acompañamiento, asistencia y orientación, mediante la construcción de proyectos individuales de integración socioeconómica.

- [Inicio - I.C.A.R.E. TOSCANA \(sanita.toscana.it\)](#)

El objetivo del proyecto es mejorar el acceso a la atención en los servicios de salud territoriales, garantizando respuestas apropiadas, eficaces y adecuadas a las necesidades de salud de los solicitantes de asilo y titulares de protección internacional en situación de vulnerabilidad social y sanitaria. El objetivo privilegiado de ICARE está representado por las mujeres, los menores y los menores extranjeros no acompañados, y las familias en condiciones de vulnerabilidad sanitaria. Sin embargo, el proyecto también se dirige a los hombres adultos que forman parte de la población objetivo en situación de vulnerabilidad psicofísica.

- <https://www.youtube.com/playlist?list=PL5WpPAVGKvdafMKFEIeh5tpeg995Y4QiA>

El vídeo realizado para el proyecto Net Care fue desarrollado por el Centro de Salud Global en colaboración con Oxfam y Alice soc. coop - *Centro Antiviolenza* La Nara. Promueve el acceso a los servicios de protección en casos de violencia de género. El vídeo está disponible en árabe, bangla, chino, francés, italiano, inglés pidgin, punjabi, español y urdu.

- [Mapa interactivo - Mig Healthcare](#)

MyHealth (<http://healthonthemove.net/>) y Mig-HealthCare (<http://www.mighealthcare.eu>) son proyectos financiados por la UE que pretenden mejorar el acceso a la atención sanitaria de los inmigrantes y refugiados vulnerables, apoyando su participación e inclusión en las comunidades y reduciendo las desigualdades sanitarias mediante la aplicación de modelos basados en los conocimientos de una red multidisciplinar europea. El objetivo general de los dos proyectos era mejorar el acceso a la atención sanitaria, promoviendo al mismo tiempo la salud y el bienestar de los miembros de la comunidad y proporcionando una mayor apropiación de los Servicios de salud, aumentando el compromiso y aprovechando las habilidades que los inmigrantes aportan al sector sanitario. Tanto MyHealth ([healthonthemove.net](http://healthonthemove.net/)) como Mig-HealthCare elaboraron una caja de herramientas gratuita -disponible en los sitios web de ambos proyectos- para compartir con los migrantes y los profesionales que trabajan con ellos documentos y materiales que les ayuden a afrontar algunos de los problemas cotidianos que se encuentran durante el proceso migratorio.

Ejemplos de aplicaciones de salud:

- [Toscana Salute - Regione Toscana; App Toscana Salute - YouTube](#)

Toscana Salute, la App que da acceso a los Servicios de salud toscanos en línea a través de los dispositivos móviles. Para utilizar la App en todas sus funciones, es necesario activar la Tarjeta Sanitaria o solicitar las credenciales SPID y para consultar los documentos clínicos es necesario activar el propio Expediente *Sanitario Electrónico (Fascicolo Sanitario Elettronico-FSE)*. La aplicación está actualmente disponible para los sistemas Android e iOS. Con Toscana Salute es posible:



- descargar el certificado verde de Covid 19
- consultar los informes propios
- descargar el recordatorio de recetas de medicamentos, exámenes y pruebas
- consultar los accesos a urgencias
- reservar visitas y exámenes médicos
- pagar la multa de salud
- elegir el médico de cabecera
- rellenar y enviar la autocertificación de exención o de ingresos para la participación en los gastos de salud
- gestionar el cuaderno personal
- encontrar números útiles del servicio de salud y de las autoridades sanitarias
- [hAPPyMamma - Regione Toscana](#)

hAPPyMamma es una aplicación sobre la ruta del parto, promovida por la Región de Toscana como herramienta para acompañar a las mujeres desde el inicio del embarazo hasta el primer año de vida del niño. Ha sido creada por el Laboratorio de Gestión y Salud de la Escuela Sant'Anna de Pisa, en colaboración con los representantes regionales y empresariales de la vía del parto y la salud digital.

La aplicación está actualmente disponible para los sistemas Android e iOS. Cualquiera puede descargarla gratuitamente y acceder al contenido informativo sin necesidad de registrarse.

### **3.3 Ejercicio práctico 5.4 Resolución prevista -Italia-**

A continuación se indica la forma en que se espera que los alumnos resuelvan correctamente los diferentes escenarios previstos en el Ejercicio Práctico 5.4 con vínculos al Sistema Sanitario Público italiano:

**Actividad 1:** Los alumnos deben acceder al portal del [Ministerio](#) de Sanidad italiano y acceder, por ejemplo, a la información sobre la vacuna de la gripe (por ejemplo, [Ministero della Salute](#)).

Asimismo, a través de la página de inicio del portal del Ministerio de Sanidad dedicado a la campaña de vacunación, los alumnos pueden acceder a las páginas web con información relativa a las vacunas recomendadas por edad, categoría y condición personal, (por ejemplo, la [Vaccinazioni \(salute.gov.it\)](#)

**Actividad 2:** Los alumnos deben buscar información en la página web [Dona il sangue \(salute.gov.it\)](#) con información, vídeos y otros enlaces sobre las donaciones de sangre. Del mismo modo, también

pueden comparar la información que han aprendido visitando la página web de la principal asociación que se ocupa de este tema a nivel nacional [Donare il sangue - AVIS](#)

**Actividad 3:** Esta información se puede encontrar en muchos sitios web diferentes (por ejemplo, para la Región Toscana: visite el sitio web de la Región Toscana [Servizio Sanitario Toscana - Regione Toscana](#) y elija el área de la Agencia Sanitaria Local que le interese [Ospedali \(uslcentro.toscana.it\)](#))

**Actividad 4:** Para concertar una cita con el médico, se puede contactar con él por teléfono o por correo electrónico. Las formas se describen en el módulo de formación MIG-DHL XX. Si el médico está registrado en una empresa de servicios del sector sanitario, es posible que la asociación haya desarrollado una app de servicios desde la que se puede reservar una visita (por ejemplo, [Home - ASSOMEDICA](#))

**Actividad 5: La respuesta** a esta pregunta es ir a pedir cita a un médico de cabecera que derivará al paciente a un especialista o al hospital si es necesario.

**Actividad 6: La respuesta** a esta pregunta es pedir cita con tu dentista o acudir a un dentista de urgencia. Los dentistas de urgencia están disponibles en las grandes ciudades, normalmente en conexión con los hospitales universitarios. No es necesario pedir cita para verlos. En las ciudades pequeñas o en las zonas rurales, hay servicios de urgencia durante los fines de semana o por la noche con los que se puede contactar a través de los números de urgencia.

**Actividad 7:** En cuanto a cómo conseguir ayuda psicológica a través del seguro médico, el proceso consiste en pedir una cita con tu médico de cabecera y comentarle tu situación para que considere la posibilidad de derivarte a un psicólogo clínico. Si tu médico de cabecera lo considera oportuno, te remitirá a un psicólogo o a un psiquiatra.

**Actividad 8:** Las farmacias suelen estar identificadas en mapas digitales como Google Maps. También hay sitios web como [FARMACIA DI TURNO - Sito Ufficiale](#) y apps con servicios de localización de farmacias y la designación de otros servicios relacionados con la salud.

## 4. PRINCIPALES HERRAMIENTAS DE SALUD DIGITAL EN GRECIA

### 4.1 Herramientas institucionales en línea

#### **4.1.1 Página web del sistema nacional de salud del gobierno griego. Ministerio de Sanidad.**

ENLACE: <https://www.moh.gov.gr/>

Los alumnos pueden encontrar información oficial sobre los procesos sanitarios e información general sobre la promoción y prevención de la salud: Información dirigida a diferentes grupos y temas: Infancia, Adolescencia, Adultos, Mayores, Mujeres, Vacunas, Tabaco, Prevención del alcohol, Prevención de la violencia, Enfermedades: transmisibles y no transmisibles, Salud mental, Seguridad y prevención de lesiones, Seguridad vial, Prevención de la violencia, Enfermedades raras, Seguridad del paciente, Asociaciones de pacientes y familiares, Servicios y centros sanitarios, etc.

#### **4.1.2 Sitio web de la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).**

ENLACE: <https://help.unhcr.org/greece/living-in-greece/access-to-healthcare/>

El sitio web del ACNUR ofrece toda la información disponible para los inmigrantes en cuanto a los Servicios de salud a los que pueden acceder en caso de emergencia, en particular el acceso a la asistencia sanitaria a la que tienen derecho, cómo reservar una cita en un hospital, los requisitos de vacunación, el suministro de medicamentos, etc.

#### **4.1.3 Página web del Centro Helénico de Control y Prevención de Enfermedades (EODY): PHILOS**

ENLACE: <https://eody.gov.gr/en/philos/>

El programa "PHILOS - Respuesta sanitaria de emergencia a la crisis de los refugiados" es un programa del Ministerio de Sanidad griego, ejecutado por el Centro Helénico de Control y Prevención de Enfermedades (EODY). Se trata de un nuevo enfoque de la República Griega para hacer frente a la crisis de los refugiados, satisfaciendo las necesidades sanitarias y psicosociales de las personas que viven en campamentos abiertos. El programa está financiado por el Fondo de Asilo, Migración e Integración (AMIF) de la Dirección General de Migración y Asuntos de Interior de la UE.

#### **4.1.4 Página web del Ministerio de Migración y Asilo: Centros de Integración de Migrantes**

ENLACE: <https://migration.gov.gr/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/kentra-entaxis-metanaston/>

El sitio web ofrece información sobre los centros de integración de inmigrantes. Los centros de integración de inmigrantes ofrecen asistencia a los ciudadanos de terceros países sobre cuestiones jurídicas relacionadas con su residencia legal en el país (por ejemplo, permisos de residencia, tarjeta de refugiado, expedición de AMKA, etc.). Proporcionan apoyo socio-psicológico, en particular a los grupos vulnerables de ciudadanos de terceros países (por ejemplo, mujeres, niños). Apoyan el

aprendizaje de los niños en edad preescolar y escolar de los migrantes/beneficiarios de protección internacional y proporcionan información sobre las actividades de formación lingüística para adultos que se llevan a cabo en la región. Además, sensibilizan a la comunidad local sobre cuestiones de xenofobia, racismo y tráfico de seres humanos. También promueven el voluntariado y apoyan la participación de los nacionales de terceros países en grupos, asociaciones y organizaciones interculturales. Por último, trabajan en red con otros CEM y servicios/organizaciones activos en la integración de nacionales de terceros países.

#### **4.1.5 Página web de la Organización Mundial de la Salud**

**ENLACES:** <https://www.who.int/>

[https://www.who.int/health-topics/refugee-and-migrant-health#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/refugee-and-migrant-health#tab=tab_1)

<https://www.who.int/news/item/21-05-2020-who-and-unhcr-join-forces-to-improve-health-services-for-refugees-displaced-and-stateless-people>

El sitio web de la OMS ofrece información internacional actualizada sobre una amplia gama de temas sanitarios. Por lo tanto, es un gran recurso para los conocimientos sanitarios (generales). Desde este sitio web es posible obtener información sobre la situación sanitaria actualizada en la mayoría de los países del mundo, lo que puede ser interesante en caso de que los alumnos quieran obtener información actualizada sobre la situación sanitaria en sus países de origen y/o donde puedan residir sus familiares.

En los países que acogen a muchos refugiados y migrantes, las oficinas de la OMS en los países han estado colaborando con los ministerios de salud y otros asociados en sus esfuerzos por prevenir y controlar el COVID-19. La OMS también está colaborando con otros organismos de las Naciones Unidas para proporcionar orientaciones técnicas provisionales sobre el aumento de la preparación para los brotes en situaciones humanitarias, tanto en los campamentos de refugiados como en otros lugares. Se han publicado orientaciones similares específicamente para los países de las regiones de Europa y el Mediterráneo oriental, donde las poblaciones de refugiados son numerosas.

#### **4.1.6 Prescripción intangible**

**ENLACE:** <https://www.gov.gr/ipiresies/ugeia-kai-pronoia/phakelos-ugeias/aule-suntagographese>

El sitio web ofrece la posibilidad de registrarse para recibir recetas electrónicas (medicamentos y exámenes de referencia) por mensaje (SMS) o correo electrónico (e-mail) en un teléfono móvil sin necesidad de imprimirlas. Al registrarse también puede recibir actualizaciones por SMS o correo electrónico de sus citas médicas.

#### **4.1.7 Aplicación MyHealth**

**ENLACE:** <https://myhealth.gov.gr/>

MyHealth es la nueva aplicación del Gobierno griego que facilita la prescripción y remisión de exámenes.

A través de la aplicación MyHealth puede gestionar y ver la información agregada sobre sus recetas y derivaciones y tiene acceso instantáneo y fácil al historial de recetas electrónicas. También puede recibir notificaciones a través de las notificaciones push de nuevas recetas y derivaciones de exámenes.

#### **4.1.8 Citas médicas electrónicas - eΡαντεβού**

**ENLACE:** <https://www.gov.gr/ipiresies/ugeia-kai-pronoia/phakelos-ugeias/finddoctors>

A través de la web de la Cita Médica Electrónica puede reservar fácil y rápidamente su cita médica en las estructuras de Atención Primaria (Centros de Salud, TOMY, Consultorios Locales). También puede cancelar una cita que ya haya reservado, gestionar cómo quiere que se le informe de sus citas y ver una lista de todas las citas que ha concertado en el pasado.

#### **4.1.9 Páginas web para la búsqueda de farmacias**

**ENLACE:** <https://eopyy.gov.gr/PharmacyList>

A través de esta página web de EOPYY podrá localizar fácilmente las farmacias EOPYY (no las privadas) más cercanas a usted e informarse de los horarios.

**ENLACE:** <https://fsa-efimeries.gr/>

A través de esta página web puede localizar las farmacias privadas de guardia e información sobre los horarios de trabajo y los datos de contacto.

#### **4.1.10 Mapa de salud**

**ENLACE:** <https://healthatlas.gov.gr/>

Con el Mapa Sanitario cualquier persona puede localizar fácilmente todos los centros sanitarios disponibles cerca de ella, puede buscar utilizando un área específica y obtener información sobre datos relacionados con la salud.

#### **4.1.11 Página web del Centro Nacional de Donación de Sangre (EKEA)**

**ENLACE:** <https://ekea.gr/>

El sitio web de la EKEA ofrece información sobre la donación de sangre y la inscripción en la base de datos nacional de donantes de sangre. La EKEA y sus servicios pretenden ser el órgano científico-administrativo de la medicina transfusional, garantizando servicios de alta calidad, así como la

correspondiente sangre de calidad y sus derivados en todo el país. A través del sitio web se puede acceder a material de formación y estar informado sobre las campañas de donación de sangre.

## **1.2 Herramientas online no institucionales**

### **4.2.1 CRUZ ROJA DEL CEA GRECIA**

ENLACE: <https://www.youtube.com/channel/UCAq5QYu4nh4O1dRX1XeRxgw/videos>

La Cruz Roja Grecia ha publicado en YouTube diversos vídeos relacionados con la salud, en los que se abordan cuestiones sanitarias, emergencias, salud infantil y muchos otros temas de salud que afectan directamente a los refugiados y los migrantes. Los vídeos se ofrecen en varios idiomas.

### **4.2.2 INTERSOS**

ENLACE: <https://www.intersos.gr/en/>

INTERSOS Hellas es una organización no gubernamental que opera en Grecia con el objetivo de ofrecer igualdad de oportunidades y soluciones duraderas a largo plazo a las personas necesitadas. La familia INTERSOS lleva activa desde 1992 y está presente en 20 países de todo el mundo.

### **4.2.3 Página web de la línea de apoyo psicológico-10306**

ENLACE: <https://10306.gr/>

El sitio web ofrece información sobre la línea de apoyo psicológico 10306. La línea 10306 funciona 24 horas al día, 7 días a la semana, de forma gratuita y anónima. Está dirigida a ciudadanos de todos los géneros y edades para cualquier tema de salud mental que les preocupe (por ejemplo, ansiedad, problemas familiares, duelo, ataque de pánico). La línea ofrece apoyo, información y orientación, si es necesario, para que la salud mental sea accesible a todos.

### **4.2.4 Página web del proyecto Mig- Healthcare: minimizar las desigualdades sanitarias y mejorar la integración de los inmigrantes y refugiados vulnerables en las comunidades locales**

ENLACE: <https://www.mighealthcare.eu/>

La base de datos ofrece información sobre el perfil de salud física y mental de los inmigrantes y refugiados vulnerables en toda la UE, así como el entorno institucional y los Servicios de salud disponibles para ellos.

El proyecto Mig-Healthcare también da acceso a una hoja de ruta y a una caja de herramientas que combinan las pruebas de la investigación original y otra información para presentar pasos concretos en la prestación de atención a los migrantes y refugiados a nivel comunitario. Esta hoja de ruta es un recurso valioso y útil para una gran variedad de partes interesadas, tanto a nivel individual como organizativo, incluidos, entre otros, los migrantes/refugiados y sus organismos representativos.

El proyecto Mig-Healthcare también ofrece un mapa interactivo para localizar los recursos de atención sanitaria y social para inmigrantes disponibles en el territorio europeo (última actualización en 2020).

#### **4.2.5 PORTAL MEDLINEPLUS**

ENLACE: <https://medlineplus.gov/>

MedlinePlus es un servicio de la Biblioteca Nacional de Medicina (NLM), la mayor biblioteca médica del mundo, que forma parte de los Institutos Nacionales de Salud (NIH). El objetivo de este sitio web es proporcionar información de alta calidad y relevante sobre salud y bienestar que sea fiable, fácil de entender y libre de publicidad en más de 50 idiomas; de forma gratuita y accesible en cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier dispositivo.

### **4.3 Ejercicio práctico 5.4 - Resolución prevista -Grecia-**

A continuación se indica la forma en que los alumnos deben resolver correctamente los diferentes escenarios planteados en el Ejercicio Práctico 5.4:

**Actividad 1:** Los alumnos deben acceder al portal del Ministerio de Sanidad (nacional) y acceder a la información sobre la vacuna de la gripe (<https://www.moh.gov.gr/articles/health/dieythynsh-dhmosias-ygieinhs/emboliasmoi/alles-systaseis-ths-ethnikhs-epitrophs-emboliasmwn/9447-antigripikos-emboliasmos-2021-2022>).

También pueden encontrar información en el sitio web de EODY (<https://eody.gov.gr/disease/gripi-kai-epochiki-gripi/>

**Actividad 2:** Los alumnos deben buscar información en la página web de la EKEA (<https://ekea.gr/>).

**Actividad 3:** Esta información puede encontrarse en la página web del Ministerio de Sanidad (<https://www.moh.gov.gr/articles/citizen/efhmeries-nosokomeiwn/68-efhmeries-nosokomeiwn-attikhs>).

**Actividad 4:** Los alumnos pueden obtener una cita con el médico a través de la plataforma [eΡαντεβού](#).

**Actividad 5:** La respuesta a esta pregunta es ir al hospital.

**Actividad 6:** La respuesta a esta pregunta es pedir cita con el dentista a través de la plataforma [eΡαντεβού](#).

**Actividad 7:** La respuesta a esta pregunta es pedir cita con un psiquiatra a través de la plataforma [eΡαντεβού](#).

La alternativa es llamar al teléfono fijo 10306 o encontrar información en el sitio web [10306](#).

**Actividad 8:** Pueden buscar farmacias privadas (en la región de Ática) aquí: <https://fsa-efimeries.gr/> o para farmacias EOPYY aquí: <https://eopyy.gov.gr/PharmacyList>