



Unión Europea
Fondo Europeo de Desarrollo Regional
Una manera de hacer Europa



**FONDOS
ESTRUCTURALES**
PROGRAMA OPERATIVO REGIONAL
2007-2013



GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE SANITAT

HISTORIA DE CLÍNICA DIGITAL

Manual de usuario

Última actualización: 13/05/2015

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
1.1	Historia Clínica Digital	3
1.2	Acceso seguro.....	3
2	Pantalla de inicio de la Historia Clínica Digital	4
3	Resumen de apartados de la Historia Clínica Digital.....	5
3.1	Apartado de informes	5
3.2	Apartado de informes de otras comunidades	9
3.3	Accesos.....	10
3.4	Incidencias.....	13
3.5	Encuestas.....	13
3.6	Preguntas frecuentes	14

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Historia Clínica Digital

El objetivo de este documento es proporcionar las instrucciones de uso y guiar al usuario en el uso de su Historia Clínica. Se divide en partes temáticas coincidiendo con los apartados de la propia Historia Clínica Digital.

1.2 Acceso seguro

La tecnología usada en el desarrollo de la Historia Clínica Digital garantiza el acceso seguro a los datos clínicos mediante el uso de certificados digitales. Ese certificado puede obtenerse en formato digital (archivo con el certificado importado al ordenador del propio ciudadano) o en soporte físico (mediante la tarjeta con el certificado, la cual necesita un lector instalado y operativo).

Para acceder a la aplicación deberá poseer un Certificado Digital que le identifique en el sistema. El sistema le permite el acceso por medio del DNI-e o los certificados de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Comunidad Valenciana. Puede encontrar más información en:

- Agencia de tecnología y Certificación Electrónica: <http://www.accv.es>
- DNI electrónico: <http://www.dnielectronico.es/>

2 Pantalla de inicio de la Historia Clínica Digital

En esta pantalla se indica el modo de acceso a la Historia Clínica Digital y los requisitos necesarios.



Història clínica digital

1. ¿Perqué ho fem?

Esta página ha sigut creada per a posar a disposició dels ciutadans aquella informació sobre la seua salut que estiga disponible en qualsevol centre del Sistema Nacional de Salut.

L'accés es realitzarà a través del Servei de Salut on estiga donat d'alta en Targeta Sanitària. Per a poder accedir és requisit imprescindible haver obtingut d'eixe Servei els permisos i el certificat electrònic (firma) , que garantix que només vosté i els professionals sanitaris que hagen d'atendre-li podran conèixer esta informació.

2. Serveis prestats

- ▲ Consultar, imprimir o guardar els informes clínics que existisquen sobre vosté
- ▲ Ocultar informes clínics que no podran ser vistos pels professionals sanitaris que li assistisquen. Ells podran saber que vosté ha decidit protegir una certa informació, encara que no sabran tan sols quin tipus és esta. En cas de trobar-se en una situació que requerisca actuació professional inajornable i en la que vosté haguera perdut la capacitat de revocar la seua decisió, el professional podria arribar a visualitzar la dita informació si ho considera necessari, de la qual cosa seria vosté informat través del sistema. En el cas que l'accés es faça des d'un país europeu en què vosté haja demandat assistència i que forme part del projecte epSOS, la informació oculta no podrà ser visualitzada pel professional en cap cas.
- ▲ Consultar els accessos que s'han fet a la informació clínica

El sistema conservarà el rastre de la identitat de les persones que accedisquen i de les característiques de la informació que consulten. Aquest rastre serà auditat periòdicament. Al marge dels elements de seguretat implantats, es perseguirà legalment als que accedisquen a esta informació, sense comptar amb l'autorització deguda per a fer-ho o realitzen un ús il·legítim de la mateixa.

3. Requisits per a accedir:

1. Ser usuari del Servei de Salut de la comunitat valenciana
2. Disposar d'un certificat electrònic vàlid:

- ▲ DNIe (DNI electrònic amb certificat en vigor i amb PIN activat) 
- ▲ ACCV (Certificat de l'accv en vigor i amb PIN activat)  Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica

Si accedix per mitjà de tarjeta, póngalo ara en el lector i teclege el PIN quan se sol·licite.

Si necessita ajuda amb el DNI electrònic, faça [click click aquí](#).

Si necessita ajuda amb el certificat de l'accv, faça [click aquí](#).

Si no pot accedir, revise la seua configuració SSL, faça [click aquí](#).

Si necessita ajuda pot consultar les [preguntes freqüents](#) del ciutadans

Per comunicar les incidències del sistema pot fer-ho trucant al telèfon 012 (963866000) d'atenció al ciutadà

Versió actual: Portalhse-1.1

[Accedir a la Història Clínica Digital](#)

3 Resumen de apartados de la Historia Clínica Digital

La Historia Clínica Digital se divide en cuatro apartados: Inicio, Informes, Informes de otras Comunidades y Accesos. Puede acceder a cada uno de los apartados mediante la barra de navegación como se indica en la imagen:



Debajo de la barra de navegación está situado el indicador de posición, mediante el cual podemos acceder rápidamente a las páginas anteriormente visitadas.

En la parte superior se le ofrece la posibilidad de cambiar el idioma en el que se visualiza el contenido y también se muestran los datos identificativos del usuario que accede como son el nombre, apellidos, NIF, SIP y Código SNS del ciudadano.

3.1 Apartado de informes

Permite acceder al listado de sus informes clínicos para obtener copias impresas de los mismos, o copiarlas en dispositivos de almacenamiento. Al situarse con el ratón sobre el texto “Informes” de la barra de navegación, se le muestra el menú con diferentes tipos de informes clínicos disponibles:



Haciendo clic sobre cualquier tipo de informe clínico, se abre la página con el listado de informes del tipo seleccionado. Por defecto, se muestran todos los informes, salvo en el caso de la Historia Clínica, que muestra solo un resultado.

Si se hace click sobre el enlace de “Informes” se muestra la pantalla con diferentes tipos de informes clínicos y breve descripción de cada uno:

Informes

Bienvenidos a la sección de Informes, donde usted podrá acceder a todos sus informes médicos. Navegue por los diferentes informes del menú informes para acceder a cualquiera de ellos.

1. Informe Resumen de Historia Clínica
 - I. Resumen de su historial médico.
2. Informe de Urgencias
 - I. Atención prestada en urgencias.
3. Informe de Altas de Hospitalización
 - I. Información de las altas en hospitales.
4. Informe de Pruebas de Laboratorio
 - I. Información de las pruebas de laboratorio.
5. Informe de Pruebas de imagen
 - I. Información de las pruebas de imagen.

3.1.1 Informe de Historia Clínica Resumida

Al seleccionar el tipo de informe de Historia Clínica Resumida se le muestra la pantalla con la información del informe de historia clínica y las acciones que usted puede realizar con el mismo:

Resumen Historia Clínica			
Fecha de la última actualización	Centro	Ver Informe	Visibilidad
06/07/2013	H. DE PRUEBAS HIS-IRIS		

Los campos que se muestran indican la fecha de la última actualización del informe de Historia Clínica Resumida y el centro desde el cual se ha realizado la actuación del informe.

Los siguientes dos campos ofrecen las acciones que puede realizar sobre el informe.

 Ver Informe. Al pulsar sobre el icono de visualización de informe, el navegador le ofrecerá la posibilidad de descargar o abrir el informe de Historia Clínica Resumida en formato PDF.

 Informe Oculto. Candado rojo y cerrado. Puede ocultar informes clínicos al acceso de profesionales del Sistema Nacional de Salud (fuera de la Comunidad Valenciana). Ellos podrán saber que Vd. ha decidido proteger cierta información, y no sabrán de qué tipo es. En caso de encontrarse en una situación que requiera actuación profesional indemorable y en la que usted hubiera perdido la capacidad de revocar su decisión, el profesional podría llegar a visualizar dicha información si lo considera necesario, de lo que sería conocedor a través de los accesos realizados. En caso de que el acceso se haga desde un país europeo en el que usted haya demandado asistencia y que forme parte del proyecto epSOS, la información oculta no podrá ser visualizada por el profesional en ningún caso.

 Candado verde y abierto. Informe accesible por profesionales del SNS. Permite el acceso de profesionales del SNS de fuera de la Comunidad Valenciana. No obstante si un profesional de fuera de la Comunidad Valenciana accediera al informe, ud podría saberlo a través de los accesos realizados.

3.1.2 Otros tipos de informes

Las opciones para otros tipos de informes son similares:



Informes Urgencias

Mostrar todos
 Mostrar últimos 10
 Mostrar por rango de fechas

Fecha de inicio: 19/02/2014 Fecha de fin: 20/02/2014

Fecha de alta	Centro	Responsable	Ver Informe	Visibilidad
20/02/2014 00:00:00	H. DE PRUEBAS HIS-IRIS	Apellido1Resp Apellido2Resp, NombreñResp		

Hallado(s) 1 resultado(s). Página 1 / 1



Dispone de tres tipos de filtros, el primero “Mostrar todos”, muestra por defecto todos los informes, el segundo “Mostrar últimos 10” muestra los 10 últimos informes ordenados por fecha, finalmente el tercer filtro “Mostrar por rango de fechas” muestra los informes comprendidos entre las fechas indicadas. Las fechas de filtro pueden modificarse, ya sea escribiendo manualmente la fecha en la caja de texto:

Mostrar por rango de fechas

Fecha de inicio  Fecha de fin 

O seleccionando una fecha del calendario que se abre al pulsar sobre el icono:

Mostrar por rango de fechas

Fecha de inicio  Fecha de fin 

Fecha de alta	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	Responsable	Ver Informe	Visibilidad
20/02/2014 00:00:00						1	2	Apellido1Resp Apellido2Resp, NombreñResp		
Hallado(s) 1 resultado(s). Página 1 / 1										

Una vez seleccionadas las fechas, tan solo hay que pulsar sobre el botón “Buscar” para aplicar los filtros y visualizar los informes creados entre las fechas seleccionadas:

↙

Informes Urgencias

Mostrar todos
 Mostrar últimos 10
 Mostrar por rango de fechas

Fecha de inicio  Fecha de fin 

Fecha de alta	Centro	Responsable	Ver Informe	Visibilidad
20/02/2014 00:00:00	H. DE PRUEBAS HIS-IRIS	Apellido1Resp Apellido2Resp, NombreñResp		
Hallado(s) 1 resultado(s). Página 1 / 1				

Los campos, al igual que con el informe de Historia Clínica Resumida, representan información y acciones disponibles sobre los informes.

El campo “Fecha de alta” contiene la fecha de creación de informe, “Centro” indica el nombre de centro en el que se ha creado el informe y “Responsable” es la persona responsable del informe.

Los últimos dos campos ofrecen las acciones que puede realizar sobre el informe.

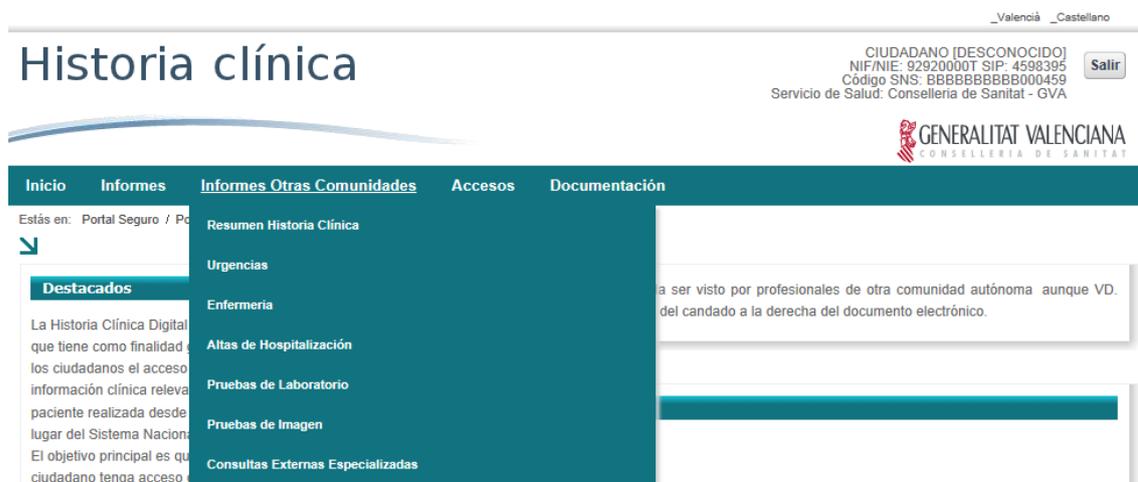
 Ver Informe. Al pulsar sobre el icono de visualización de informe, el navegador le ofrecerá la posibilidad de descargar o abrir el informe de Historia Clínica Resumida en formato PDF.

 Informe Oculto. Candado rojo y cerrado. Puede ocultar informes clínicos al acceso de profesionales del Sistema Nacional de Salud (fuera de la Comunidad Valenciana). Ellos podrán saber que Vd. ha decidido proteger cierta información, y no sabrán de qué tipo es. En caso de encontrarse en una situación que requiera actuación profesional indemorable y en la que usted hubiera perdido la capacidad de revocar su decisión, el profesional podría llegar a visualizar dicha información si lo considera necesario, de lo que sería conocedor a través de los accesos realizados. En caso de que el acceso se haga desde un país europeo en el que usted haya demandado asistencia y que forme parte del proyecto epSOS, la información oculta no podrá ser visualizada por el profesional en ningún caso.

 Candado verde y abierto. Informe accesible por profesionales del SNS. Permite el acceso de profesionales del SNS de fuera de la Comunidad Valenciana. No obstante si un profesional de fuera de la Comunidad Valenciana accediera al informe, ud podría saberlo a través de los accesos realizados.

3.2 Apartado de informes de otras comunidades

En el apartado de informes de otras comunidades, puede acceder y realizar acciones sobre los informes clínicos realizados en otras comunidades autónomas. En cuanto a las funcionalidades e informes disponibles, se ofrecen las mismas opciones que en el apartado de informes:



3.3 Accesos

En el apartado de accesos el ciudadano puede conocer los accesos (visualizaciones de informes) que han realizado profesionales de otras comunidades a sus informes clínicos, y cuándo han accedido a sus datos clínicos.

A este apartado se accede a través del enlace situado en la barra de navegación. Al acceder y pulsar sobre el botón “Buscar” se muestra la lista de todos los accesos.

Dispone de tres tipos de filtros, el primero “Mostrar todos”, muestra por defecto todos los informes, el segundo “Mostrar últimos 10” muestra los 10 últimos informes ordenados por fecha, finalmente el tercer filtro “Mostrar por rango de fechas” muestra los informes comprendidos entre las fechas indicadas.

Registro de accesos

Mostrar todos
Ordenar por Fecha del acceso

Mostrar últimos 10
Descendente

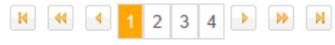
Mostrar por rango de fechas

Fecha de inicio 04/03/2015
Fecha de fin 04/05/2015

Buscar

Datos de acceso					Datos de informe				
Fecha	Hora	S. de Salud	Servicio	Centro	Fecha	Tipo	Centro	S. de Salud	Reclamar
30/04/2015	12:33:57	Agència Valenciana de Salut		HOSPITAL DE TORREVIEJA	07/02/2010	Pruebas Imagen	HOSPITAL TIERRA DE BARROS	SES. Servicio Extremeño de Salud	 Reclamar
30/04/2015	11:39:00	Agència Valenciana de Salut		HOSPITAL DE TORREVIEJA	11/10/2011	Pruebas Laboratorio	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HORTEGA	SACyL .Gerencia Regional de Salud de Castilla y León	 Reclamar
30/04/2015	11:37:31	Agència Valenciana de Salut	Cirugía General	HOSPITAL DE TORREVIEJA	11/10/2011	Pruebas Laboratorio	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HORTEGA	SACyL .Gerencia Regional de Salud de Castilla y León	 Reclamar
30/04/2015	11:36:46	Agència Valenciana de Salut		HOSPITAL DE TORREVIEJA	11/10/2011	Pruebas Laboratorio	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HORTEGA	SACyL .Gerencia Regional de Salud de Castilla y León	 Reclamar
30/04/2015	11:34:16	Agència Valenciana de Salut		HOSPITAL DE TORREVIEJA	11/10/2011	Pruebas Laboratorio	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HORTEGA	SACyL .Gerencia Regional de Salud de Castilla y León	 Reclamar

Hallado(s) 24 resultado(s). Página 1 / 5



Los resultados se muestran en forma de lista, donde se ofrecen los detalles de acceso a los datos clínicos y las acciones que el ciudadano puede realizar.

Campos “Fecha” y “Hora” indican la fecha y la hora exacta en la que se ha accedido al informe. El campo “Servicio de Salud” muestra la información sobre el servicio de salud desde el cual se ha accedido y el campo “Centro del acceso” indica el nombre de centro.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA SALUD – OFICINA SISAN

Los siguientes campos muestran los datos relacionados con el propio informe al que se ha accedido. De modo que se visualiza la fecha del informe, el tipo, centro de salud en el que se ha creado y servicio de salud al que pertenece dicho centro.

 Candado rojo y cerrado. Indica que en el momento del acceso el candado del informe estaba cerrado.

 Candado verde y abierto. Indica que en el momento del acceso el candado del informe estaba abierto.

Al final, al ciudadano se le ofrece la posibilidad de reclamar más información sobre un acceso concreto pulsando sobre el botón “Reclamar” en el caso de que lo desee hacer por cualquier razón.

3.3.1 Reclamación del acceso

Si considera que el acceso a sus datos clínicos no estaba justificado por cualquier razón, tiene la opción de reclamar el acceso.

Para reclamar debe pulsar sobre el botón de reclamación, una vez pulsado el botón se mostrará la pantalla de reclamación con las siguientes opciones:

Datos personales muestra el resumen de datos de ciudadano que está realizando la reclamación.

Registro de accesos	
Datos personales	
Nombre	CIUDADANO
Primer apellido	[DESCONOCIDO]
Segundo apellido	
DNI	92920000T

Debe completar la dirección de contacto para la respuesta con los datos que el formulario le solicita. Sin estos datos no puede realizarse la reclamación, ya que son necesarios para ponerse en contacto con el ciudadano reclamante.

Puede indicar el canal con el que desea comunicarse ya sea correo electrónico:

Dirección de contacto para la respuesta

Canal de comunicación

Correo electrónico

O su dirección postal:

Dirección de contacto para la respuesta

Canal de comunicación

Provincia

Poblacion

Calle

Número

Piso/Puerta

Teléfono

Código postal

Finalmente, se muestra la información sobre el acceso que está reclamando y un campo de texto en el que se solicita introducir el motivo de la reclamación.

Identificación del acceso sobre el que se reclama

Servicio de salud desde el que se realizó el acceso: Agència Valenciana de Salut

Centro asistencial desde el que se realizó el acceso: HOSPITAL DE TORREVIEJA

Fecha del acceso: 30/04/2015 12:33:57

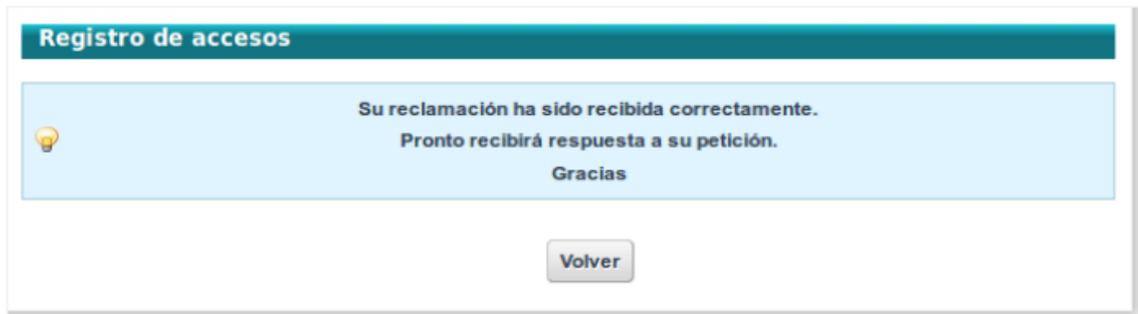
Documento al que se accedió: Pruebas Imagen

Motivo de la reclamación

Enviar Reclamación

Volver

Si la operación se ha efectuado con éxito, aparecerá el siguiente mensaje:



3.4 Incidencias

Si encuentra alguna incoherencia en su Historia Clínica Digital o tiene algún inconveniente para acceder a la información, después de leer este manual o las preguntas frecuentes (<https://icert.san.gva.es/web/portalhse/preguntas-frecuentes-nuevo>), le agradecemos que describa el problema dentro del recuadro de "Descripción de la incidencia", indicando además el servicio de salud al que afecta y un email de contacto para que podamos ponernos en contacto con usted.



3.5 Encuestas

La encuesta es el medio por el cual puede manifestar su conformidad/disconformidad con la Historia Clínica Digital, esta encuesta es gestionada directamente por el Ministerio de Sanidad Servicios Sociales e Igualdad.

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA SALUD – OFICINA SISAN

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

3.6 Preguntas frecuentes

Los usuarios disponen además del acceso a una base de conocimiento donde se recopilan las preguntas frecuentes. El acceso directo es a través del siguiente [enlace](#) o a través de menú de documentación tal como se muestra en la imagen siguiente:

Historia clínica

[Inicio](#) [Informes](#) [Informes Otras Comunidades](#) [Accesos](#) [Documentación](#)

Estás en: [Portal Seguro](#) / [Portal HSE](#) / [Documentación](#) / [Preguntas Frecuentes](#)

[Manual Usuario](#)

[Preguntas Frecuentes](#)

[Informes ofrecidos](#)

Destacado

La Historia Clínica Digital es un portal que tiene como finalidad garantizar a los ciudadanos el acceso a aquella información clínica relevante de un paciente realizada desde cualquier lugar del Sistema Nacional de Salud. El objetivo principal es que el ciudadano tenga acceso directo a sus datos clínicos. Además, los profesionales de cualquier centro sanitario público que estén autorizados también tendrán acceso a dichos datos para la atención sanitaria. Como garantía de confidencialidad, todo el acceso a los datos del paciente por parte de los profesionales quedará registrado y auditado.

Preguntas Frecuentes

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué es mi Historia Clínica?

¿Qué puedo hacer desde mi historia clínica digital?

¿Qué tipo de información puedo ver actualmente desde mi historia clínica digital?

No veo toda la información de mi Historia. ¿a qué razón se puede deber?

¿Quién puede ver mi información clínica?

¿Qué necesito para acceder a mi Historia Clínica?

¿Puede alguien, que no sea personal sanitario autorizado, acceder a mi información?

¿Que es un certificado electrónico?

¿Qué necesito para acreditarme electrónicamente?

¿Qué características debe tener un Certificado Digital para poder ser utilizado en los trámites telemáticos?