Semergen. 2017;43(Espec Congr 13):4

Medicina de Familia. SEMERGEN

https://www.elsevier.es/semergen

# 300/11 - ANÁLISIS DE UNA EXPERIENCIA DE CONSULTA NO PRESENCIAL VÍA WHATSAPP EN ATENCIÓN PRIMARIA

*A. Rotaru[a], L. López Benito[b], P. Sánchez-Seco Toledano[c], B. Yuste Martínez[d], M. Tavárez Santana[e], M. Podaru[f], J. Arribas Aguirregaviria[e] y R. Piedra Castro[e]*

*[a]Médico Residente de 4º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Azuqueca de Henares. Guadalajara. [b]Médico de Familia. Centro de Salud Manantiales. Guadalajara. [c]Médico Residente de 3er año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Azuqueca de Henares. Guadalajara. [d]Médico Residente de 2º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Azuqueca de Henares. Guadalajara. [e]Médico de Familia. Centro de Salud Azuqueca de Henares. Guadalajara. [f]Médico de Familia. Centro Salud Budia. Guadalajara.*

## Resumen

**Objetivos:** Analizar la experiencia del uso de mensajería instantánea vía whatsapp en la comunicación médico-paciente en una consulta de Atención Primaria.

**Metodología:** Estudio descriptivo. Centro de Salud urbano. Mensajes recibidos de diciembre 2016 a mayo 2017 de los pacientes de un cupo de Atención Primaria. WhatsApp con smartphone propio para uso exclusivo en consulta. Oferta servicio de manera universal entregando una tarjeta de visita elaborada para el proyecto con instrucciones y limitaciones de uso. Servicio ofrecido en horario laboral. Queda a criterio del médico derivar la consulta a formato presencial. Variables. De usuario: edad, sexo y fecha. De contenido: administrativas, asistenciales, de resultados de pruebas y varios. De resultado: analizamos la resolución de la consulta en el propio sistema de mensajería, el porcentaje de derivación a una consulta presencial y la demora en la respuesta.

**Resultados:** 150 conversaciones. Media de 1,41 conversaciones por día hábil de consulta. (2,38 mayo). 60,67% administrativas. 42% de total corresponden a solicitud de recetas. 10,67% solicitud de ser atendido sin cita. 10,67% solicitud de asistencia clínica por procesos agudos. 3,33% solicitud de asistencia clínica por procesos crónicos. 14% consulta de resultados (9,33% Laboratorio, 4,67% Radiología). Resueltas el 81,33% sin necesidad de consulta presencial. El 88% se respondió en el mismo día. Sólo el 4,6% tuvieron demora mayor de 1 día.

**Conclusiones:** Experiencia piloto con resultado muy positivo. Dos barreras para su implantación. La falta de apoyo institucional y las dudas de seguridad. La mensajería instantánea tipo whatsapp tiene un gran poder para mejorar la comunicación médico-paciente y solucionar la excesiva burocratización de las consultas.

1138-3593 / © 2017 Sociedad Española de Médicos de Atención Primaria (SEMERGEN). Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.