



ARTÍCULO ESPECIAL

Docencia de la consulta telefónica en Atención Primaria en el grado de Medicina: una experiencia consolidada en la Facultad de Medicina de la Universidad de Cádiz



Manuel-María Ortega-Marlasca ^{a,b,c,*} y Antonio García Navas ^d

^a Centro de Salud Jerez Sur, Área Sanitaria Jerez Costa Noroeste Sierra de Cádiz, Servicio Andaluz de Salud, Departamento de Medicina y Cirugía, Universidad de Cádiz, Instituto de Investigación e Innovación Biomédica de Cádiz (INIBICA), Cádiz, España

^b Profesor Asociado en Ciencias de la Salud, Departamento de Medicina y Cirugía, Facultad de Medicina, Universidad de Cádiz, Cádiz, España

^c Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria, Médico de Familia rural, Zona Básica de Salud Medina-Paterna. Servicio Andaluz de Salud, España

^d Zona básica de salud Paterna de Rivera, Paterna de Rivera, Cádiz, España

Recibido el 11 de diciembre de 2024; aceptado el 28 de diciembre de 2024

Disponible en Internet el 19 de febrero de 2025

PALABRAS CLAVE

Medicina Familiar y Comunitaria; Educación de pregrado en Medicina; Estudiantes de Medicina; Telemedicina; Conocimientos; Habilidades de comunicación interpersonal

Resumen Aportamos nuestra experiencia de hace 3 años en la docencia en el grado de Medicina dentro de nuestra asignatura de Medicina de Familia y Urgencias en un seminario específico sobre la telemedicina mediante la consulta telefónica, algo ya cotidiano en nuestro día a día y que no se incluye en el programa habitual de la asignatura en otras Facultades.

© 2025 Los Autores. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la CC BY-NC-ND licencia (<http://creativecommons.org/licencias/by-nc-nd/4.0/>).

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: manuelm.ortega.sspa@juntadeandalucia.es (M.-M. Ortega-Marlasca).

KEYWORDS

Family practice;
Education medical
undergraduate;
Medical students;
Telemedicine;
Personal
Communication

Teaching telephone medical consultation in Primary Care for medicine degree: A consolidated experience in Cadiz University

Abstract We share our experience for 3 years teaching Medicine Degree inside Family Medicine and Emergencies subject in a specific seminar about telemedicine through telephone consultation, something already common in our daily life and which is not included in the usual program of the subject in other medical degrees.

© 2025 The Authors. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

En 2005 la Organización Mundial de la Salud invitó a los estados a desarrollar planes estratégicos de Cibersalud, incluyendo infraestructuras para aplicar tecnologías de información y comunicación en la salud, con el objetivo de promover el acceso equitativo y asequible a sus beneficios. La telemedicina, definida como el uso de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar los resultados de salud mediante el acceso a la atención y la información médica, abarca servicios de salud a distancia proporcionados por profesionales mediante el intercambio de datos de salud de forma síncrona (como consultas telefónicas) o asíncrona (interconsultas telemáticas).

La pandemia por COVID-19 revalorizó la utilidad de estas asequibles herramientas de teleconsulta telefónica. Durante los primeros meses, la consulta telefónica se erigió como modalidad de asistencia predominante, consolidándose posteriormente como mejora complementaria en la organización actual de toda agenda médica o enfermera.

Desde el curso académico 2021-2022, la Facultad de Medicina de la Universidad de Cádiz ha incorporado en su quinto año del grado de Medicina, dentro de la asignatura «Medicina Familiar y Comunitaria-Medicina de Urgencias», el seminario titulado «Consulta telefónica en Atención Primaria». Este seminario se ofrece a todo el alumnado de forma obligatoria en 6 sesiones de 2 horas, distribuidas en 3 tardes diferentes, con grupos de aproximadamente 20 alumnos por sesión.

Los alumnos reciben una guía previa al seminario, que incluye información sobre los docentes, objetivos, actividades formativas, metodología, sistema de evaluación y recursos didácticos. Cada seminario se divide en 2 partes: una teórica, bidireccional y presencial; y otra práctica, mediante la técnica de role-playing.

En la parte teórica de la asignatura se desarrollan contenidos sobre conceptos y términos básicos en la consulta telefónica, bibliografía básica y complementaria, información estadística, las banderas y líneas rojas como elementos determinantes, las recomendaciones sobre la voz y el uso adecuado del lenguaje, las ventajas e inconvenientes, fases y clasificación de las diferentes consultas y se abordan finalmente aspectos sobre la seguridad del paciente y del médico.

Durante la parte práctica, los alumnos participan en grupos de 3, adoptando roles rotativos de médico de familia, paciente y observador, recreando una consulta telefónica con el terminal móvil en configuración de altavoz para mejorar la participación del grupo. Se presentan varios casos prácticos detallados y de contenidos específicos, asegurando

al rol de observador supervisar el seguimiento de los fundamentos teóricos impartidos previamente. Al finalizar, se realiza una puesta en común donde cada grupo comenta sus experiencias frente al resto de los asistentes.

Se finaliza con la recogida de un cuestionario de evaluación personal. En este cuestionario, los alumnos describen y comentan personalmente su experiencia en cada papel, valorando tanto la parte teórica como la práctica, y pueden aportar mejoras o críticas.

Todos los alumnos son valorados con una nota que determina su participación en el seminario, cumplimentación de los objetivos, así como el cumplimiento, la implicación y la vinculación con este seminario práctico.

Se fijan como objetivos del seminario:

- Aportar una herramienta de trabajo que facilite el manejo de situaciones en materias asistenciales, relaciones interpersonales y profesionales en la asistencia telefónica de los pacientes.
- Obtener la mayor comprensión y sensibilización en la importancia de la óptima asistencia al paciente.
- Tomar conciencia de que la imagen que los usuarios tienen de la institución depende en gran medida del trato personal dispensado por los responsables de la atención directa.
- Responder oportuna y adecuadamente a las necesidades de nuestros pacientes en uso del tiempo necesario y con los medios a nuestra disposición.
- Conocer y aplicar las normativas y cuestiones éticas básicas en la prestación de este servicio.
- Reconocer un modelo útil en el trato al paciente con una aplicación natural, uniforme y profesional.
- Lograr la participación e implicación de los profesionales en la filosofía de excelencia en el servicio al paciente.
- Conocer las incidencias y conflictos que pudieran acontecer en esta modalidad asistencial y su forma de proceder ante las mismas.
- Conocer y poner en práctica la estructura y habilidades de comunicación útiles para el desarrollo de una consulta telefónica eficaz.
- Fomentar el uso de la empatía: desarrollar la capacidad de ponerse en el lugar del paciente para entender mejor sus necesidades y preocupaciones durante la consulta telefónica.
- Adaptación a la diversidad cultural: sensibilizar a los alumnos sobre la comprensión y respeto a la diversidad cultural de los pacientes y la necesidad de adaptación del enfoque según sea necesario.

- Evaluación y mejora continua: estimular sensibilidad sobre la necesidad de evaluación de la calidad en las actividades realizadas y promover una cultura de mejora continua.

Hasta la fecha, un total de 456 estudiantes han participado en el seminario a lo largo de los 3 cursos académicos en los que se ha impartido. Las valoraciones de los alumnos han sido muy positivas, destacando la frecuente conclusión sobre la utilidad de este seminario en su futura actividad laboral. Consideran, por tanto, este seminario como altamente valioso en su formación, independientemente si optan por la especialidad de Medicina Familiar u otras ya que su contenido es aplicable a la práctica totalidad de las especialidades médicas.

El alto valor percibido en esta experiencia docente se refuerza durante sexto curso, cuando realizan el periodo denominado «R0» en el que durante 7 semanas de rotación con tutores de Medicina Familiar, los alumnos tienen la

oportunidad de poner en práctica lo aprendido en el seminario.

De los cuestionarios de los alumnos se han obtenido algunos elementos de mejora que han sido utilizados para las siguientes ediciones, siendo algunos de ellos motivos de reflexión desde el punto de vista profesional o docente para los profesores que de este seminario nos encargamos. Es de digna mención cuando algunos de ellos han tenido la experiencia previa de este tipo de modalidad asistencial como pacientes, y nos los aportan como algo muy útil y operativo.

Financiación

El artículo no ha recibido financiación alguna.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.