



Medicina de Familia. SEMERGEN



<https://www.elsevier.es/semergen>

222/22 - Comunicación Atención Primaria-Atención Especializada: análisis cualitativo del uso de Mensajería Instantánea (Whatsapp)

C.O. Sotelo García^a, J.M. Fernández Rodríguez^b, D. Pérez Hernández^b, A. Oviedo Valenzuela^a, A.L. Flórez Fernández^a, E. Eguía Ángeles^c, D. Sapina^a, K.B. Pedersen^d, A. Menéndez Gancedo^b y H.A. Eguía Ángeles^d

^aCS de Cangas del Narcea. Asturias. ^bHospital Carmen y Severo Ochoa. Cangas del Narcea. ^cHospital Universitario Central de Asturias. Oviedo. ^dLægehuset Rudkøbing. Region Syddanmark. Langeland. Dinamarca.

Resumen

Objetivos: Valorar el uso de la herramienta de mensajería instantánea Whatsapp como medio de comunicación con médicos de Atención Especializada (AE), permitiendo por parte de residentes de Atención Primaria (AP) solventar dudas de diversa índole.

Metodología: Se estableció un canal de comunicación entre 3 médicos residentes (MIR) de AP y 4 médicos de AE (3 correspondientes al servicio de Medicina Interna y Cardiología, y 1 al Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología). Se indicó que no se trata de derivaciones donde el paciente pasa a cargo del servicio de AE, sino que son recomendaciones, orientaciones y/o sugerencias de tratamiento, manejo o velocidad de derivación. El proyecto se realizó durante los meses de agosto y setiembre del año 2015, estableciendo un número tope de 100 comunicaciones durante dicho periodo. Se respetó la identidad del paciente (de acuerdo con la Ley de Protección de Datos) evitando mencionar nombres y datos que permitan el reconocimiento del mismo.

Resultados: La mayoría de consultas fue en lo referente a "realización de procedimientos o valoración de resultados" con 46 consultas. En lo que corresponde a "consejo diagnóstico" se realizaron 26 consultas, en "consejo de manejo" 17 consultas y 11 consultas en "otros". El tiempo promedio de respuesta fue de alrededor de 15 minutos. El 100% de respuestas de AE fue considerada como satisfactoria o muy satisfactoria por los residentes de AP. Mientras que el 99% de consultas fue considerada como adecuada por los médicos de AE. Dentro de la categoría establecida como "consejo diagnóstico" (n: 26), 35% precisaron derivación urgente, 11% derivación de manera normal y 54% no precisaron de envío a consultas externas puesto que se solucionó la consulta vía telemática.

Conclusiones: El uso de una herramienta de comunicación como Whatsapp, se presenta de una manera muy interesante puesto que mostró no solo una disminución de derivaciones a las consultas de AE sino sirvió para dar la atención adecuada al paciente - tanto en diagnóstico como tratamiento- evitando tiempos de espera que a veces se prolongan hasta 5 meses. Este método podría ser un piloto para un estudio más completo, con mayor número de pacientes y participación de más servicios de AE. Cabe recalcar que este estudio en ningún momento sirvió de reemplazo del proceso diagnóstico del médico o residente de AP y que durante todo el proceso se protegió la identidad del paciente valorado.