



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 347/3464 - EL TELÉFONO EN LA CONSULTA DE ATENCIÓN PRIMARIA ¿CÓMO NOS AFECTA?

M. González Sánchez<sup>a</sup>, A. Bolufer Pérez<sup>a</sup>, M. Gómez González<sup>a</sup> y P. Pérez Martínez<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Médico Residente de 1<sup>er</sup> año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud San Juan. Murcia. <sup>b</sup>Médico Residente de 3<sup>o</sup> año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Murcia San Juan. Murcia.

### Resumen

**Objetivos:** Analizar la influencia que tienen las interrupciones por el uso del teléfono en el desarrollo de la entrevista clínica y toma de decisiones en una consulta de atención primaria.

**Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo y transversal en el CS Murcia Centro-San Juan, a través de encuestas realizadas a once facultativos, sobre las interrupciones telefónicas que habían tenido en el último mes, en las que se evalúa la percepción de los profesionales sobre las mismas.

**Resultados:** Se atiende a una media de 180 pacientes a la semana, dedicando 7,8 minutos al día por paciente. Los facultativos tienen una media de 8 interrupciones telefónicas y esto supone una pérdida total de 19 minutos al día. La mayoría de los médicos coincidían en que las interrupciones más frecuentes procedían del teléfono de la consulta, por motivos burocráticos, siendo las que más tiempo ocupan. El 63,6% de los encuestados considera que las llamadas telefónicas alteran su rutina mucho o bastante así como su estado de ánimo. El 54,6% opina que pueden alterar la toma de decisiones. El 90,9% de los médicos cree que las interrupciones conllevan un aumento de errores en la consulta y que no es seguro prescribir medicamentos, realizar un procedimiento o valorar a pacientes mientras se habla por teléfono. El 63,6% cree que las interrupciones pueden tener algún perjuicio para sus pacientes y afectar a sus emociones. El 72,7% de los facultativos considera que el uso del teléfono debería estar restringido estrictamente al caso clínico. Solo el 27,3% opina que el uso del teléfono está bien siempre y cuando se utilice con sentido común.

**Conclusiones:** Los médicos son conscientes de la interferencia que supone el uso del teléfono durante la entrevista clínica y el perjuicio que esto puede conllevar tanto en la calidad de la atención que el paciente recibe, como para sí mismos en el desarrollo de su consulta. Limitar el uso del teléfono a situaciones puntuales y establecer un horario fuera de la atención a los pacientes para resolver cuestiones no urgentes, podrían ser métodos para mejorar este problema.

**Palabras clave:** Interrupción. Teléfono. Errores.