



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 424/3866 - CONSULTA TELEFÓNICA EN ATENCIÓN PRIMARIA, ¿ES APLICABLE EL MODELO DANÉS EN NUESTRO ENTORNO?

H. Eguía Ángeles<sup>1</sup>, R. Villoslada Muñiz<sup>2</sup> y A. de Antonio Pérez<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Médico de Atención Primaria. Lægehuset Rudkøbing-Langeland. <sup>2</sup>Médico de Familia. Sanidad de Castilla y León. <sup>3</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Cuenca del Bernesga. León.

### Resumen

**Objetivos:** Valorar la utilización de medios no presenciales de consulta para mejorar el acceso del paciente en situaciones seleccionadas para evitar las consultas no necesarias.

**Metodología:** El estudio de tipo transversal y retrospectivo se realizó en el Centro de Salud Rudkøbing en Langeland (provincia de Dinamarca) donde se contabilizó durante el año 2017 el número de consultas telefónicas y el tiempo promedio de las mismas. Este centro cuenta con 3 médicos propietarios y 1 médico residente, así como, 4.500 pacientes en su cupo. Se utilizó el programa EG Clinea Statistik instalado en el centro de salud como parte de gestión de las historias clínicas electrónicas. Se agrupó a las consultas en 5 categorías de acuerdo con la llamada: problema agudo, problema no agudo, resultados de laboratorio/imágenes, nuevas recetas y otros.

**Resultados:** Durante el año 2017 se registraron 12.796 consultas telefónicas, 22.306 consultas habituales y 2.706 e-consultas usando la página web del centro de salud. Se identificó que el 58% de llamadas (7.422) eran realizadas por mujeres. Las edades de los pacientes fluctuaron entre 0 años (15 días de nacido) y 103 años, con una edad media de 45 años (desviación estándar: 18). Aproximadamente 10,6% de las consultas fueron solicitadas por familiares o cuidadores (en casos de niños o adultos mayores con dificultades de expresión o demencia). Es interesante puntualizar que los usuarios de consulta por medio de correo electrónico tenían una edad media de 25 años con rangos de entre 17 y 54 años.

**Conclusiones:** La consulta telefónica no es una vía de disminución de la demanda asistencial ni pretende reemplazar a la consulta normal (puesto que carece de valoración física), pero puede ser una herramienta útil para mejorar la interacción con los pacientes. En nuestro estudio se valoraron los principales motivos de consulta telefónica que nos pueden ser útiles para la implementación de este sistema en nuestro entorno.

**Palabras clave:** Consulta telefónica. Demanda asistencial. Consulta no presencial.