



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

222/5 - Análisis de la experiencia de consulta no presencial por correo electrónico en atención primaria

L. López Benito^a, P. Sánchez-Seco Toledano^b, M. Podaru^c y R. Piedra Castro^d

^aMédico Residente de 3^{er} año de Medicina de Familia; ^bMédico Residente de 1^{er} año de Medicina de Familia; ^cMédico Residente de 4^o año de Medicina de Familia; ^dMédico de Familia. CS de Azuqueca de Henares. Guadalajara.

Resumen

Objetivos: Analizar la experiencia del uso del correo electrónico en la comunicación médico-paciente en una consulta de Atención Primaria.

Metodología: Estudio descriptivo. Centro de Salud Urbano. Mensajes recibidos entre 2012 y 2016 en la cuenta de mail corporativa de SESCOAM (Servicio de Salud de Castilla la Mancha) del titular de la consulta. Estudiadas variables socio-demográficas y de contenido de los mensajes clasificados en: Consultas administrativas. Recetas, solicitud de informes y certificados, relacionados con incapacidad laboral y otros. Consultas asistenciales. Seguimientos de procesos clínicos iniciados en consulta. Consultas de resultados. Mensajes relacionados con pruebas de radiología y laboratorio. Consultas no asignables a anteriores categorías. Incluyen agradecimientos. Análisis estadístico realizado con el software SPSS vs 15.

Resultados: Las consultas por email fueron el 6% del total de las consultas registradas en la historia electrónica. El 60% de los mensajes eran consultas administrativas dominando la solicitud de recetas. Un 20% de los mensajes fueron asistenciales dominando el seguimiento de procesos agudos e iniciados en Atención Primaria. Un 5,7% de los mensajes fueron petición de resultados.

Conclusiones: El correo electrónico es una tecnología de amplia implantación en nuestra sociedad y puede servir de herramienta de comunicación no presencial eficaz entre médico y paciente. Existe una demanda creciente, sobre todo entre población joven, de establecer nuevas vías de comunicación con los profesionales sanitarios. El email puede ayudar a desburocratizar las consultas y ahorrar tiempo en tareas que puedan ser compatibles con este sistema. Es preciso un mayor apoyo institucional para la implantación de nuevas formas de relación entre los sistemas sanitarios y la población.