



# 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<sup>a</sup>, P. Sánchez-Seco Toledano<sup>b</sup>, M. Podaru<sup>c</sup> y R. Piedra Castro<sup>d</sup>

<sup>a</sup>Médico Residente de 3<sup>er</sup> año de Medicina de Familia; <sup>b</sup>Médico Residente de 1<sup>er</sup> año de Medicina de Familia; <sup>c</sup>Médico Residente de 4<sup>o</sup> año de Medicina de Familia; <sup>d</sup>Médico 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 SESCAM (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.