



# Medicina de Familia. SEMERGEN

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



## 482/740 - VALORACIÓN DE LA CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA EN ÉPOCA DE PANDEMIA POR COVID-19 EN ATENCION PRIMARIA EN UN ÁREA DE SALUD

J. Hermida Manso<sup>1</sup>, F. Álvarez-Franco Cañas<sup>2</sup>, J. Fernández Villar<sup>3</sup>, M. Arrimada García<sup>4</sup>, L. García Andrés<sup>5</sup>, N. Viñuela García<sup>6</sup>, S. González Carranza<sup>7</sup>, S. Fernández Díez<sup>8</sup>, C. Pérez Vázquez<sup>6</sup> y N. Cubelos Fernández<sup>9</sup>

<sup>1</sup>Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud La Bañeza II. La Bañeza. León. <sup>2</sup>Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud La Bañeza I. La Bañeza. León. <sup>3</sup>Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Consultorio Local Santa María de Ordás. Santa María de Ordás. León. <sup>4</sup>Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Astorga. León. <sup>5</sup>Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud San Andrés del Rabanedo. San Andrés del Rabanedo. León. <sup>6</sup>Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Astorga I. Astorga. León. <sup>7</sup>Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Eibar. Eibar. Guipúzcoa. <sup>8</sup>Enfermera. Complejo Asistencial Universitario de León. León. <sup>9</sup>Residente de 4º año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud José Aguado-León V. León.

### Resumen

**Objetivos:** Realizar una valoración de las características de los motivos de consulta médica telefónica a pacientes en Atención Primaria en un Área de Salud, en época de Pandemia por COVID-19 desde la fecha 1-2-2020 hasta 1-8-2020 en el horario establecido de 8 horas a 15 horas.

**Métodos:** Se llevó a cabo un estudio retrospectivo descriptivo observacional aplicado a todos los pacientes atendidos mediante consulta médica telefónica en el horario establecido con cita previa en agenda y también los casos urgentes. Los datos fueron extraídos de los registros de las historias clínicas informatizadas. Se hizo una valoración del total de las llamadas telefónicas efectuadas por los médicos en tres consultas distintas, determinándose sus características en función de la etiología, clasificándolas con distribución numérica de frecuencia por porcentajes.

**Resultados:** Se efectuaron por parte de los médicos de cabecera 5.628 llamadas telefónicas a pacientes contabilizadas durante 92 días (con una media de 0 llamadas por día), con la siguiente distribución por motivos: 2.346 (42%) gestión de receta electrónica, 2.049 (36%) consulta por clínica COVID-19, 657 (12%) consulta por Clínica no COVID-19 y 576 (10%) gestión de otros temas que incluían labores administrativas. De las 2.049 (36%) llamadas por clínica COVID-19 se contabilizaron: 1.143 (20%) con sintomatología leve, 612 (11%) dejados en observación, 294 (5%) con clínica grave.

**Conclusiones:** En Atención Primaria en época de pandemia por COVID-19 la actividad médica realizada es mediante consulta telefónica dirigida a pacientes, con la siguiente distribución por motivos en función de los tipos de llamadas: La mayoría es para gestión de receta electrónica (42%). Un buen número es para consulta por clínica COVID-19 (36%) repartido de la siguiente manera = 20% por sintomatología leve, 11% dejados en observación y 5% por clínica grave. En pequeña proporción es para consulta por clínica no COVID-19 (12%). La menor parte es para labores

administrativas (10%).

**Palabras clave:** COVID. Telefonía. Pacientes.