



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

482/207 - RESULTADOS DEL ESTUDIO DE INVESTIGACION: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PROFESIONALES DE UN CENTRO DE SALUD URBANO CON LAS CONSULTAS NO PRESENCIALES

B. de Román Martínez¹, V. Vicente Martín², J. Varona Castrillo², B. Lluna Peralta², R. Lope Romero², E. Rad Moradillo³, M. Halabi Lucero³, S. Gómez Burgos³, A. Pérez González³ y M. Ramos Quintana³

¹Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Burgos Rural Norte. Burgos. ²Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Los Cubos. Burgos. ³Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Los Cubos. Burgos.

Resumen

Introducción: La consulta no presencial (CNP) es una modalidad de consulta que no requiere la presencia física del paciente y es una alternativa para aumentar la accesibilidad y disminuir la pérdida de tiempo, productividad y recursos por parte de los pacientes. Consideramos pertinente describir y analizar las características de este tipo de consultas, ante la reciente implantación de este tipo de consulta.

Objetivos: Valorar las características de los pacientes que emplean la CNP y las características de la CNP: el motivo de consulta, temporalidad, grado de satisfacción de los usuarios y del personal sanitario implicado. Buscar diferencias estadísticamente significativas en el grado de satisfacción en función del tipo de paciente que realice la consulta.

Diseño: Estudio descriptivo transversal de todos los pacientes que realizan consulta no presencial en el centro de salud. Datos recogidos por 7 médicos y 4 residentes de Familia, desde 1 de septiembre a 31 de diciembre de 2019.

Emplazamiento: Población adscrita a un Centro de Salud urbano de 12.066 pacientes.

Material y métodos: Los datos fueron obtenidos por cuestionario telefónico mediante una plantilla estructurada con datos sociodemográficos del paciente, motivo de consulta, tipo de interlocutor, tipo de identificación del paciente, cómo ha conocido el servicio y grado de satisfacción con la consulta que se realiza (mediante escala del 0 al 10) y recogidos por los profesionales al finalizar la CNP. En el análisis estadístico se empleó el paquete estadístico SPSS 15.0.1, aplicando distribuciones de frecuencias y porcentajes, cálculo de medias, desviaciones estándar y cálculo de la asociación entre variables con un nivel de significación estadístico del 5%.

Aplicabilidad: Este tipo de consulta ya conocido por todos los profesionales del sistema sanitario no se utilizaba habitualmente antes de la pandemia por la COVID-19 (cuando se realizó el estudio) salvo de forma ocasional y minoritaria en la atención de problemas leves y dudas relacionadas con los cuidados, seguimiento de pacientes crónicos, actuaciones referentes a la educación y el consejo

sanitario, problemas relacionados con la receta electrónica y comunicación de resultados de pruebas complementarias. La edad media de los pacientes que consultan telefónicamente es de 60 años. La mayoría de las llamadas se realizan en jornada de mañana en el 82% y son consultas a demanda en el 71%. La causa más frecuente de CNP fue para consultar patología en un 15%, seguida de consultar seguimiento de patología en un 12,8% y solicitar información de cualquier tipo en un 11%. La satisfacción del usuario obtuvo una media de 9,89/10 sin diferencia por sexo ni edad. La satisfacción del personal sanitario fue del 9,93/10.

Aspectos ético-legales: Se ajusta al Código Deontológico de 6 de marzo de 2019, y a las normas éticas. Aprobado por el Comité Ético de Investigación y autorizado por la Gerencia de Atención Primaria.

Palabras clave: Consulta no presencial. Grado de satisfacción. Centro de Salud Cubos.