



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 160/1722 - Visita virtual: una nueva forma de comunicación con el usuario

M. Perona Pagán<sup>a</sup>, J. Martí Carbonell<sup>a</sup>, M. Marlés Escoda<sup>a</sup>, D. Martínez Rianza<sup>b</sup>, M.T. Grifell Martín<sup>b</sup>, M.A. Moreno Gaibar<sup>b</sup>, M.J. Romero López<sup>c</sup>, J. Ardevol Rius<sup>c</sup>, E. Fort Vila<sup>c</sup> y E. Masot Oller<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Médico de Familia. ABS Vilanova Clau Ciutat-ICS. Barcelona. <sup>b</sup>Enfermera. ABS Vilanova Clau Ciutat-ICS. Barcelona. <sup>c</sup>Administrativa. ABS Vilanova Clau Ciutat-ICS. Barcelona.

## Resumen

**Objetivos:** 1. Describir la evolución de la utilización de la visita virtual (VV) por parte de los profesionales. 2. Valorar el número de consentimientos solicitados por el usuario para el envío de documentos vía telemática y el canal escogido por éste para el envío de documentos por parte del sanitario.

**Metodología:** Estudio descriptivo transversal en centro urbano con población asignada de unos 45.000 habitantes. Período de estudio: enero 2014-julio 2015. Realizamos análisis de frecuencias de visitas presenciales, visitas no presenciales y VV extraídas de las agendas a través del programa informático Estación Clínica de Atención Primaria (ECAP). A través del cuadro de mando Sistema d'Informació dels Serveis d'Atenció Primària (SISAP)-Khalix se obtienen % e-consentimientos sobre población asignada, tipo de datos que se envían y canal de comunicación escogido.

**Resultados:** Número de VV 2014: 3.158. Número de VV 2015 (hasta Julio): 4.154. Visitas no presenciales/presenciales: 2014: 9,2%/2015: 10,55%. %e-consentimientos/población asignada: 2014: 22,3%/2015: 38,9%. Tipo de datos que se envían tras e-consentimiento: clínicos + administrativos: 84,2%, sólo administrativos: 2%. Canal escogido para el envío de datos: mail + SMS: 56%. SMS: 38%. Mail: 6,15%.

**Conclusiones:** 1. Observamos un aumento en la utilización de la VV por parte de los profesionales incrementando las visitas no presenciales sobre la agenda. 2. Aumenta el porcentaje de e-consentimientos realizados por los usuarios solicitando el mail como principal canal de comunicación. 3. La VV ha generado la creación de un grupo de trabajo para mejorar la gestión de esta visita. 4. Se trata de una herramienta muy potente (cumple la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)), que nos abre la posibilidad de relacionarnos con nuestro paciente de una forma diferente a la actual.