



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

160/1440 - ¿QUÉ SOLICITAN LOS PACIENTES CUANDO NOS LLAMAN POR TELÉFONO?

M.P. Sebastián Aparicio^a, M.J. Alonso Achiaga^a, M. Isasmendi Ochoa de Alaiza^a, A.M. Garay López de Aguilera^a, I. García de Eulate Urdaingarain^a y R. Ruiz Márquez^b

^aMédico de Familia. Centro de Salud Salburua. Vitoria. ^bTécnico de Emergencias Sanitarias. EMERBASK. Vitoria.

Resumen

Objetivos: Conocer el motivo de consulta telefónica al médico, para establecer medidas que mejoren dicho proceso.

Metodología: Estudio descriptivo transversal. Centro de Salud. 5 cupos médicos mañana y tarde, población 6500. Registro de consultas telefónicas en agendas medicas del 3 de febrero al 30 de abril del 2014, 59 días. Características demográficas, turno, consecución de la cita: llamando al centro, página web o call-center, motivo de consulta y actuación posterior.

Resultados: Total 1.083 llamadas. 67% las realizaron mujeres, la franja etaria de 21 a 40 años 62%, 59% turno de tarde. 46% a través del Call center, 43% en el centro y 11% internet. 13% se forzó la llamada, todas por motivos burocráticos. 88% se resuelve la demanda, 6% requiere asistencia presencial. Motivo de la llamada: 28% problema de salud, 56% burocracia: 25% recetas, 17% bajas laborales, 7% informes de salud. 80% se contacta con el paciente. Días de registro de más llamadas: miércoles y viernes, el número de llamadas por día de 3 a 10.

Conclusiones: La conexión telefónica se incrementa en las agendas médicas, facilita al paciente el contacto sanitario siendo altamente resolutiva. Ajustar las agendas a la demanda poblacional, incrementado el acceso sin la presencia física. Establecer medidas de actuación para organizar y desburocratizar las consultas. Realizar educación sanitaria y promover el consejo sanitario. Capacitar y formar al del área de atención al usuario, para resolver muchas de las demandas telefónicas.