



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 212/1563 - NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA CON LOS PACIENTES FUERA DEL CENTRO

A. Ramos Calvo<sup>a</sup>, M.E. Costa Atienza<sup>a</sup>, G.A. Álvarez Guzmán<sup>b</sup>, S. Sánchez Belmonte<sup>a</sup>, A. Darnés Surroca<sup>a</sup> y M. Callis Privat<sup>a</sup>

<sup>a</sup>Médico de Familia; <sup>b</sup>Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Manlleu. Barcelona.

### Resumen

**Objetivos:** La sobrecarga asistencial en el ámbito de la Atención Primaria ha desencadenado la creación de nuevas formas de comunicación con los usuarios. Para descargar la visita presencial en el centro, se desarrollaron nuevas formas de comunicación con el paciente. Estas son: visita telefónica (VT), domiciliaria (VD) y virtual (VV). Se pretende mejorar la utilización de los recursos sanitarios, mejorar el acceso a los recursos disponibles y promocionar la autoatención y prevención del propio paciente.

**Metodología:** Estudio transversal retrospectivo donde evaluamos las VV (variables cuantitativas descritas en el apartado anterior) mediante nuestro sistema informático (eCAP). Se incluyeron los datos de 11 médicos, 15 enfermeras y 4 pediatras, se excluyeron trabajadora social y odontología que no usaron en ese momento la visita no presencial. Se evaluaron las visitas VT, VD y VV del año 2013 y se compararon con las visitas presenciales (VP). Posteriormente se compararon los datos del 2012 y 2013 ya que fue el último tipo de visita instaurada en el centro.

**Resultados:** Se engloban los datos en médicos, pediatras y enfermeras (de adultos y niños). VP 2013: médicos 48.199 visitas (82,1%); pediatras 11.291 (90,6%); enfermeras 26.347 (78%). VT 2013: médicos 4.319 visitas (7,3%); pediatras 710 (5,7%); enfermeras 2.130 (6,3%). VD 2013: médicos 1.408 visitas (2,4%); pediatras 1 (0,00008%); enfermeras 2.819 (8,3%). VV 2013: médicos 4.817 visitas (8,2%); pediatras 465 (3,7%); enfermeras 2.502 (7,4%). Progresión de las visitas virtuales desde su instauración en el centro: VV 2012 3.530 visitas (57% médicos, 40,1% enfermeras, 2,9% pediatras). VV 2013 7.791 visitas (62% médicos, 32,1% enfermeras, 5,9% pediatras).

**Conclusiones:** Persiste la tendencia a la visita presencial aunque aumenta de manera progresiva la VT y VV en los años estudiados. La ampliación de las vías de contacto sanitario-paciente es una oportunidad para aumentar la calidad de los servicios prestados y descongestionar la atención en los centros.

**Palabras clave:** Patient communication. Health outside professional relationship. New ways.