



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 347/1872 - IMPACTO DE UNA CONSULTA DE CORREO ELECTRÓNICO EN ATENCIÓN PRIMARIA

I. García Álvarez<sup>a</sup>, V. García Ramos<sup>b</sup>, S. de la Fuente Ballesteros<sup>c</sup>, A. Hidalgo Benito<sup>d</sup>, M. Hernández Carrasco<sup>e</sup>, N. García Granja<sup>f</sup>, M. Cano Pazos<sup>g</sup>, E. García Ramon<sup>h</sup> e Y. Granja Garrán<sup>i</sup>

<sup>a</sup>Médico Residente de 4<sup>o</sup> año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid.

<sup>b</sup>Médico Residente de 1<sup>er</sup> año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid.

<sup>c</sup>Médico Residente de 2<sup>o</sup> año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid.

<sup>d</sup>Médico Residente de 3<sup>er</sup> año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid.

<sup>e</sup>Médico de Familia. Área de Valladolid Oeste. Valladolid. <sup>f</sup>Enfermera de Familia. Centro de Salud La Victoria.

Valladolid. <sup>g</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Laguna de Duero. Valladolid. <sup>h</sup>Médico adjunto de Medicina

Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Arturo Eyries. Valladolid. <sup>i</sup>Médico adjunto de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Plaza del Ejército. Valladolid.

### Resumen

**Objetivos:** La accesibilidad al médico de atención primaria es un factor determinante en la calidad de la asistencia sanitaria. Este trabajo analiza la puesta en marcha de un servicio de correo electrónico en una consulta de atención primaria, como herramienta para mejorar la accesibilidad.

**Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo en el que se revisaron las consultas por correo electrónico realizadas entre octubre de 2013 y octubre de 2017. Se analizó el perfil de los pacientes, el tipo de consulta realizada y las patologías a las que hace referencia, la necesidad de visita presencial y la recepción de documentación adjunta.

**Resultados:** Se recibieron 824 correos electrónicos durante un periodo de 48 meses. La consulta de correo electrónico supuso un 7,31% de la actividad total. La edad media fue de 50 (DE 17) años. El 87,7% de las consultas fueron realizadas por los pacientes y el resto por cuidadores. Por temas, 305 correos (37%) fueron de índole clínica, 363 (44%) referentes a resultados e informes y 156 (19%) sobre asuntos burocráticos. Los pacientes mayores de 65 años consultaron más frecuentemente por cuestiones cónicas (52,9% frente a 33,1%;  $p < 0,003$ ). En 22 ocasiones (2,77%) el paciente hubo de acudir de forma presencial. En 4,31% de los correos electrónicos se adjuntaban archivos

**Conclusiones:** El correo electrónico es utilizado por pacientes de todas las edades, para resolución de temas burocráticos, acceso a resultados y dudas de índole clínica. La incorporación del correo electrónico como herramienta en las consultas de atención primaria mejora la accesibilidad de los pacientes a la consulta. La mayoría de las consultas fueron resueltas de manera virtual y suponen un porcentaje no desdeñable de la actividad total.

**Palabras clave:** Consulta. Correo electrónico. Gestión clínica.