



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

424/2210 - SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y PROFESIONALES DEL CENTRO DE SALUD LOS CUBOS CON LAS CONSULTAS NO PRESENCIALES

B. de Román Martínez¹, J. Jiménez Díaz¹, E. Rad Moradillo¹, M. Herquedas Méndez¹, P. Halabi Lucero¹, S. Gómez Burgos¹, V. Vicente Martín², J. Varona Castrillo³, B. Lluna Peralta² y R. Lope Romero²

¹Médico de Familia. Centro de Salud Los Cubos. Burgos. ²Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Los Cubos. Burgos. ³Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Los Comuneros. 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. Ante la reciente implantación de la CNP telefónica en los Centros de Salud, consideramos pertinente describir y analizar las características de este tipo de consultas.

Objetivos: Valorar las características de los pacientes que emplean la CNP y las características la CNP: el motivo de consulta, temporalidad, grado de satisfacción de los usuarios y del personal sanitario implicado, entre otras. 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 con los médicos participantes del Centro de Salud. Los datos serán recogidos de las consultas de 7 médicos de familia, participarán 4 residentes de Medicina Familiar y Comunitaria, desde el 1 de septiembre hasta el 31 de diciembre de 2019.

Emplazamiento: La recogida de datos se realizará sobre una población adscrita a un Centro de Salud de 12.066 pacientes.

Material y métodos: Los datos serán obtenidos por cuestionario telefónico mediante una plantilla estructurada que recoge datos personales (edad, sexo, nivel de estudios, etc.) del paciente, motivo de consulta, quien es el interlocutor en la llamada (el propio paciente u otra persona), tipo de identificación del paciente, cómo ha conocido el servicio y grado de satisfacción con la consulta que se acaba de realizar (mediante escala del 0 al 10). Los cuestionarios serán recogidos telefónicamente por los profesionales al finalizar la CNP. Para realizar el análisis estadístico se empleará 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. Se establece un nivel de significación estadística del 5%.

Aplicabilidad: Está previsto utilizar este servicio para consultas no presenciales en la atención de

problemas leves y dudas relacionadas con los cuidados, seguimiento de pacientes crónicos y actuaciones referentes a la educación y el consejo sanitario. También se atenderán problemas relacionados con la receta electrónica y se comunicarán resultados de pruebas complementarias.

Aspectos ético-legales: No hay conflicto de intereses en este estudio. En este estudio no se producen problemas ético-legales. La confidencialidad del paciente estará salvaguardada en la mayor parte de los casos porque conocemos a los pacientes y el timbre de su voz. Respecto a la comunicación no presencial de información médica, el código deontológico de octubre de 2018 dice en el artículo 26, apartado 5: Los sistemas de orientación de pacientes, mediante consulta telefónica o telemedicina, son acordes a la deontología médica cuando se usan exclusivamente como una ayuda en la toma de decisiones. El estudio se ajustará a las normas éticas y se someterá a la aprobación del Comité Ético de Investigación y a la autorización de la Gerencia de Atención Primaria de referencia.

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