



# Medicina de Familia. SEMERGEN

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



## 482/305 - CONSULTA TELEFÓNICA EN TIEMPO DE LA COVID-19: EXPERIENCIA EN UN CENTRO DE SALUD URBANO

*G. Estrada Bancells, R. Segura Borrás y E. Tarradas Puértolas*

*Investigador. Centro de Salud Dr. Josep Torner i Fors. Malgrat de Mar. Barcelona.*

### Resumen

**Objetivos:** Las consultas telefónicas en atención primaria han proporcionado nuevas herramientas de comunicación y han provocado un cambio en nuestra mentalidad, con la posibilidad de realizar, acciones o trámites de nuestra vida cotidiana que hasta ahora necesitaban de nuestra presencia física, ya fuera por motivos técnicos, culturales o sociales.

**Métodos:** Se trata de un estudio transversal y retrospectivo que describe los resultados de un análisis de 2 consultas (UBAS) de 1.700 pacientes cada uno en un periodo de pandemia por COVID en un medio urbano en el periodo de 16 de marzo al 30 de abril.

**Resultados:** Se atendieron 12.439 consultas, de las cuales, el 76,40% fueron telefónicas, el 19,03% fue presencial, 1,68% visita domiciliaria y el 2,89% requirió derivación a urgencias hospitalaria. La franja de edad que más consultó fue de 45-64 años con casi un 35%, seguida de la franja de mayores de 65 años con un 32%. La franja de 15-44 años con un 26%. Bebés y niños hasta 14 años únicamente un 7%. El 56,16% de las consultas totales fueron realizadas por el sexo femenino y el 43,84% por el sexo masculino. Como curiosidad de los pacientes diagnosticados de COVID-19 el 52,76% eran > 75 años y el 67% del total fueron mujeres.

**Conclusiones:** El uso de la consulta no presencial permite al profesional médico descargar la demanda, aumentar el tiempo dedicado al paciente según el motivo de consulta, reduciendo las listas de espera. Además, la consulta no presencial ha sido resolutoria y adecuada para dar resultados de pruebas a los pacientes, resolver dudas de medicación y tareas administrativas, así como dar solución a la mayor parte de los problemas médicos agudos y crónicos.

**Palabras clave:** Consulta telefónica. Atención primaria. COVID-19.