



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 482/1820 - ¿QUEMA EL TELÉFONO? ADAPTÁNDONOS A UNA "NUEVA" ATENCIÓN SANITARIA

A. González López, M. Peiró Valero y M. de la Poza Abad

Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. EAP Doctor Carles Ribas. Barcelona.

### Resumen

**Objetivos:** Principal: valorar cómo han vivido los profesionales de un Centro de Atención Primaria (CAP) el control telefónico de la población. Secundarios: cuantificar por estamentos el grado de atención telefónica a la población asignada al Centro de Salud durante los últimos meses adaptados a la pandemia COVID-19. Valorar el grado de aceptación por parte de los profesionales. Evaluar las consecuencias físicas y psicológicas derivadas de esta nueva atención. Valorar los métodos de mejora del estado anímico y físico llevados a cabo por los profesionales. Recoger propuestas sobre cambios que mejoren la implementación del control telefónico.

**Métodos:** Se realiza una encuesta Google-form a todos los profesionales de nuestro Centro de Salud. Consta de 14 preguntas, recoge variables a tres niveles: datos sociodemográficos, percepción sentida sobre molestias físicas/psíquicas y recogida de propuestas de mejora.

**Resultados:** La encuesta es contestada por 27 trabajadores (60%). El 62,1% pertenecen a Medicina, el 24,1% a Enfermería y el 13,8% a Administración. El 74,1% de los que han contestado son mujeres y el 44,4% tiene una edad entre 26-36 años. En cuanto al porcentaje de atención telefónica para el 44,4% ha supuesto entre el 60-80% de su atención. El 18,5% no presenta una buena satisfacción con la resolución de las llamadas, frente al 22,2% que sí. El grado de ansiedad es muy variable, la mayoría considera un grado de ansiedad superior a 4 (51,8%) frente al 33,3% que puntúa su ansiedad entre 0-1. El 48,1% ha desarrollado algún problema físico, si bien no han precisado una baja (ILT). Tampoco han necesitado ILT por un problema psicológico el 96,3%. El 77,8% ha realizado alguna actividad que le ha permitido mejorar el estado físico y psicológico, principalmente deporte. En cuanto al futuro, el 63% seguiría realizando atención telefónica si bien solicitan mejoras en la misma y que este tipo de atención no supere el 50%.

**Conclusiones:** Ha contestado un 60% del personal del centro. Para casi la mitad significa el 80% de su actividad. Para la mayoría no es una atención satisfactoria y les genera un moderado-alto grado de ansiedad. Más de 2/3 de los trabajadores buscan actividades para minimizar la ansiedad y proponen mejoras en esta atención para que se tengan en cuenta, en un futuro, por parte de Gerencia.

**Palabras clave:** Asistencia telefónica. Ansiedad.