



CARTA AL DIRECTOR

Abordaje del motivo más frecuente de consulta en Atención Primaria en el Centro de Salud de Tres Cantos 1

Study of the most demanded reason for appointment in Primary Care in Tres Cantos 1 Center

Sr. Director:

Optimizar el tiempo en consulta y mejorar la calidad asistencial debe ser una de las prioridades de atención primaria. En los tiempos actuales en que la falta de recursos humanos se une a la crisis económica, a una mayor implicación de los usuarios en su salud y a un mayor acceso a información sanitaria a través de Internet y otras vías, hemos visto crecer la demanda en nuestro centro de salud de forma progresiva y continua.

Así pues, presentamos el resultado obtenido en el estudio realizado en nuestro centro de salud sobre el motivo más frecuente de consulta a demanda.

Hemos realizado el estudio descriptivo de los motivos más frecuentes de consulta a demanda, durante un período de 12 meses (1 de enero de 2008 a 31 de diciembre de 2008) en el Centro de Salud Tres Cantos 1 (Área 5, Tres Cantos, Madrid) analizando la base de datos OMI-AP (software informático para Atención Primaria) y cuestionario anónimo elaborado por el grupo de trabajo y facilitado para su cumplimentación a todos los profesionales de Atención Primaria del Centro. El Centro de Salud es periurbano y atiende a 18.000 usuarios con edad igual o superior a 14 años. Dispone de 10 médicos de familia, dos de ellos con reducción de jornada, 4 pediatras y 9 enfermeras para toda la población.

Se realizó un estudio de las variables cualitativas, valorando los porcentajes. Se utilizó un modelo de cuestionario donde se valoró el siguiente aspecto: grado de preocupación de los profesionales, valorando aspectos organizativos.

El resultado del análisis de la base de datos de OMI Clasificación Internacional de Atención Primaria [CIAP] fue que la infección respiratoria aguda (IRA) es el motivo más frecuente de consulta, por lo que la encuesta se realizó

dirigida a este motivo y fue cumplimentada por el 56,5% de los profesionales sanitarios.

De las posibles actuaciones propuestas en nuestra encuesta para mejorar la atención a la IRA, encontramos que las más importantes son “consensuar el protocolo de actuación ante la IRA entre los profesionales y unificar criterios”, “buzonear folletos informativos” y “revisar los procesos, si es necesario mediante consulta telefónica, cuando la patología no precise otras actuaciones” (fig. 1).

La IRA es el conjunto de infecciones del aparato respiratorio causadas por microorganismos virales, bacterianos y otros durante un período inferior a 15 días, y en nuestro centro de salud supone hasta un 37% de las consultas de Atención Primaria. Aunque la mayoría de la población trata sus resfriados en casa, el catarro común sigue siendo una de las causas más frecuentes de consulta en atención primaria, facturando millones de días de baja por año¹.

Entre los profesionales que respondieron a la encuesta, el 76,9% considera que la atención a este proceso en consulta supone mucho tiempo en general. Muy valorada como posible mejora en la atención sería la opción de revisar los procesos, si es necesario mediante consulta telefónica, cuando la patología no precise otras actuaciones. En algunos trabajos se ha concluido que la consulta telefónica no supone una sobrecarga asistencial importante pero resuelve satisfactoriamente la mayoría de las cuestiones planteadas, siendo un recurso ágil y muy útil para facilitar y agilizar asuntos administrativos, técnicos y clínicos que hayan quedado pendientes de resolución en una consulta previa².

A pesar de tratarse de una patología banal, que salvo complicaciones no requiere intervención alguna por parte de los profesionales de salud, genera un alto número de demandas asistenciales en nuestro centro de salud, lo que justifica la necesidad de diseñar un protocolo consensuado de actuación ante el resfriado común que permita unificar los criterios de actuación de todos los profesionales.

Bibliografía

1. Braun B, Fowles J, Solberg L, Kind E, Healey M, Anderson R. Creencias de los pacientes acerca de las características, causas y cuidados del catarro común. Patient beliefs about the characteristics, causes and care of the common cold. *J Fam Pract.* 2000;29:153-6.

2. Alberola López S, Del Real Llorente M^a, Ortega García R, Maestro González B, Andrés De Llano J. La consulta telefónica: Utilización y posibilidades en atención primaria. Bol Pediatr. 1997;37:221-5.

M. Paz Ramos, J. de la Casa, C. Rami y M. Schüffelmann

*Centro de Salud Tres Cantos 1, Área 5, Tres Cantos,
Madrid, España*