

GEMA ESTRADA BANCELLS
REBECA SEGURA BORRAS
ESTER TARRADAS PUERTOLAS

*Centre d'Atenció Primària:
ABS Malgrat de Mar*

Consulta telefònica en temps de la covid-19. Experiència en un centre de salut urbà

Introducció

Les consultes telefòniques en atenció primària han proporcionat noves eines de comunicació i han provocat un canvi en la nostra mentalitat, amb la possibilitat de realitzar accions o tràmits de la nostra vida quotidiana que fins ara necessitaven de la nostra presència física, ja fos per motius tècnics, culturals o socials. La crisi sanitària ha fet necessari buscar alternatives per gestionar la demanda.

Materials i mètodes

Es tracta d'un estudi transversal i retrospectiu que descriu els resultats d'una anàlisi de dues consultes (unitats bàsiques assistencials; UBA) de 1.700 pacients cadascuna en un període de pandèmia de covid-19 en un medi urbà, en el període del 16 de març al 30 d'abril. Es van comptabilitzar un total de 801 pacients que van consultar 1.497 vegades, de les quals 315 van ser al centre i 1.219 de forma telefònica (81,4%).

Es van seleccionar tots els pacients que van utilitzar la consulta telefònica en aquest període de temps.

Resultats

El 34,2% han estat tràmits administratius (baixes, informes, renovació de medicació, receptes puntuals, resultats d'anàlisis...). A continuació es mostren els motius de consulta en ordre de freqüència: símptomes respiratoris: 129 (8,61%); patologia traumatològica: 111 (7,41%); símptomes compatibles amb covid-19: 103 (6,88%); patologia otorrinolaringològica: 85 (5,67%); Sintrom®: 77 (5,14%); símptomes digestius: 68 (4,54%); patologia psiquiàtrica: 67 (4,47%); patologia dermatològica: 59 (3,94%); símptomes urinaris: 56 (3,74%); símptomes cardiològics: 45 (3%); odontologia: 41 (2,73%); neurologia: 41 (2,73%); patologia vascular: 30 (2%); patologia ginecològica: 25 (1,67%); símptomes oftalmològics: 15 (1%), i altres: 31 (2%).

Es van atendre 12.439 consultes; de les quals, el 76,40% van ser telefòniques; el 19,03% van ser presencials; l'1'68%, visites domiciliàries, i el 2,89% van requerir derivació a urgències hospitalàries.

La franja d'edat que més va consultar va ser la de 45-64 anys, gairebé un 35% del total; seguida de la franja de majors de 65 anys, 32%; la franja de 15-44 anys, un 26%, i nadons i nens fins a 14 anys, únicament un 7%.

El 56,16% de les consultes van ser realitzades pel sexe femení i el 43,84% pel masculí.

Com a curiositat, dels pacients diagnosticats de covid-19, el 52,76% eren majors de 75 anys i el 67% del total eren dones.

Conclusions

L'ús de la consulta no presencial permet al professional mèdic descarregar la demanda, augmentar el temps dedicat al pacient segons el motiu de consulta i reduir les llistes d'espera. A més, la consulta no presencial ha estat resolutiva i adequada per donar resultats de proves als pacients, resoldre dubtes de medicació i tasques administratives, així com per resoldre la major part dels problemes referents al seguiment de problemes mèdics aguts i crònics.