



Revista Clínica Española



<https://www.revclinesp.es>

G-035 - UTILIDAD DE LA HERRAMIENTA EMAILANALYTICS® EN LA TELEMEDICINA DE ENFERMEDADES AUTOINMUNES SISTÉMICAS

V. Barreales Rodríguez, E. López Sánchez, S. Peña Balbuena, B. Rodríguez Alonso, M. Cartagena Chazarra, S. Ruiz Abril, M. Marcos Martín y A. Chamorro Fernández

Medicina Interna. Hospital Clínico Universitario de Salamanca. Salamanca.

Resumen

Objetivos: La consulta no presencial (CNP) a través de la telemedicina ha demostrado su importancia y validez en el seguimiento de diferentes patologías. La telemedicina puede mejorar la calidad de la atención y facilitar la continuidad de la atención médica. Demostrar la utilidad de la herramienta emailanalytics® en una Unidad de Enfermedades Autoinmunes Sistémicas y analizar la actividad realizada tras la implantación de una agenda electrónica en telemedicina.

Material y métodos: Análisis de los correos electrónicos recibidos en la Unidad de Conectivopatías del Hospital Clínico de Salamanca desde el día 7/07/2017 al 2/04/2019. Se han analizado los resultados de la cuenta de correo a través del programa emailanalytics® (tiempo de respuesta y contestación, tráfico a lo largo del día, tráfico semanal, hora de máximo flujo de mensajes y tamaño de los mensajes).

Resultados: Se analizaron un total de 174 líneas de mensajes con 526 conversaciones (distribuidos entre 327 -62,2%- correos recibidos y 199 -37,8%- contestados), de 59 pacientes en consulta (edad media 50,76 años) prestando especial atención a parámetros como el tiempo medio de respuesta, que fue 4 horas 29 minutos, con un 75% de mensajes contestados el primer día. El tráfico de mensajes se concentró en días de diario, pero con presencia de sábados y domingos (12,2% de mensajes recibidos y 13% contestados).

Discusión: Desde un punto de vista legal, la telemedicina plantea dudas sobre la protección de datos de los pacientes. Sin embargo, existen diferentes textos legislativos que apoyan la introducción de esta práctica en el ámbito sanitario. Los datos analizados con emailanalytics® no han podido ser comparados con otros trabajos al no haberse utilizado previamente, pero cumplen con todos los requisitos de confidencialidad.

Conclusiones: Los tiempos de respuesta fueron de menos de un día en el 75% de los correos. Con una adecuación cercana a los dos tercios de las consultas solicitadas. La telemedicina es una herramienta muy útil para el seguimiento ambulatorio de pacientes complejos, aunque aún quedaría mucho terreno por investigar en este aspecto.

Bibliografía

1. Sotos JR, Martínez IP, Hidalgo JL-T, Pretel FA, Navarro Bravo B. Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Telemedicina. Revista Clínica de Medicina de Familia. 2011;4:42-8.