Rev Clin Esp. 2014;214 (Espec Congr):418

Revista Clínica Española

https://www.revclinesp.es

EA-20. - UNA HERRAMIENTA ÚTIL: LA CONSULTA TELEFÓNICA DE LA UNIDAD DE CONTINUIDAD ASISTENCIAL

J. Gómez Rubio, R. Espindola, Á. García García

Servicio de Medicina Interna. Hospital Nuestra Señora de Valme. Sevilla.

Resumen

Objetivos: El envejecimiento de la población es un hecho evidente y supone un problema sociosanitario en alza. El envejecimiento va asociado a enfermedad y esta, a su vez, a pluripatología y cronicidad. En este sentido, la Unidad de Continuidad Asistencial del Hospital del Tomillar habilitó hace unos años un canal telefónico para que pacientes o sus familiares pudieran realizar consultas no presenciales. Los objetivos del presente estudio son dar a conocer las múltiples ventajas de este sistema de atención y describir su funcionamiento: 1. Evitar el traslado físico del paciente en la mayoría de casos con el consiguiente ahorro económico; 2. Atender y solucionar problemas de carácter no urgente; 3. Valorar el grado de aceptación y satisfacción de esta modalidad de trabajo por parte de los usuarios y profesionales sanitarios (médicos y enfermeros) que desarrollan su labor asistencial en las consultas de la UCA (mediante cuestionarios sencillos en los que se les solicita su opinión); 4. Conocer el perfil de paciente que realiza la consulta telefónica.

Métodos: Se realizará un análisis de las consultas telefónicas recibidas en la Unidad de Día de la UCA del Hospital del Tomillar desde el 1 de junio de 2014 hasta el 30 de septiembre de 2014 y se incluirá: fecha de la llamada (día de la semana), interlocutor (médico o enfermero), consultor (paciente o familiar), motivo de la llamada (problema médico, conocer resultado de analítica/prueba, receta de medicación, citación para revisión), problema médico, resultado de la consulta y resultado de la citación. Los datos serán tratados mediante el programa estadístico SPSS.

Resultados: La creación de un circuito consensuado (aportación de número de teléfono) con el paciente tras la primera visita presencial en consulta supone una mejora de la accesibilidad al sistema sanitario y estimula la autonomía del paciente. No obstante, es una tarea ardua que requiere la colaboración conjunta de médico y personal de enfermería para su desarrollo óptimo.

Discusión: Esta modalidad de consulta creemos que favorece y optimiza la atención del paciente crónico y evita el desplazamiento hospitalario y los costes derivados del mismo en la mayoría de casos, lo que se traduce en un ahorro del gasto sanitario (contribuye a la sostenibilidad del sistema sanitario) y un beneficio para pacientes con domicilio alejado del centro y con problemas de movilidad (uso de andadores, muletas, silla de ruedas, encamamiento). Del mismo modo, pensamos que el grado de satisfacción tanto del profesional sanitario como del paciente es alto, al ser un sistema cómodo que resuelve en un elevado porcentaje de casos la demanda asistencial del usuario.

Conclusiones: Por tanto, el uso del teléfono es un instrumento muy útil en la gestión de la consulta de la Unidad de Día, que permite una organización rápida y ágil de la misma así como el ahorro de tiempo. Con el presente estudio conoceremos cuales son los motivos más frecuentes de consulta en la Unidad de Día de la UCA, si se logran resolver dudas planteadas y el ahorro económico que supone al sistema sanitario (evitar desplazamientos, disminuir el número de consultas a los Servicios de Urgencias Hospitalarias y descongestionar los mismos, etc.).

0014-2565 / © 2014, Elsevier España S.L.U. y Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI). Todos los derechos reservados.