



Girona, 5 al 7 de julio de 2023

Rumbo a un sistema sanitario sostenible, innovador y digital

# EVOLUCIÓN 2018 - 2022 DE LA CONSULTA TELEFÓNICA EN ATENCIÓN PRIMARIA: UNA REALIDAD PARA LA QUE ESTÁBAMOS (CIUDADANÍA, PROFESIONALES) O, NO, ¿PREPARADOS?

**Sergio García-Vicente.** [sergiogvi@comv.es](mailto:sergiogvi@comv.es)  
**Diego Belenguer-García.**

VNIVERSITAT (C) d) Facultat de  
ID VALÈNCIA Enfermeria y Podologia

**ue** Universidad  
Europea

  
DEPARTAMENT DE SALUT DE VALÈNCIA  
CLÍNIC-LA MALVA-ROSA

# Introducción.

La pandemia “COVID” ha dado un empuje excepcional al avance de la **consulta no presencial telefónica** como interacción frecuente con usuarios-os de la organización sanitaria.

Ha conllevado literatura, recomendaciones, guías técnicas y de buenas prácticas realizadas por instituciones sanitarias y asociaciones científicas, pero no está exenta de **problemática actual social y profesional**.

**¿Cuál es su evolución y su situación?**



# Introducción.

Vol. 44. Núm. 7.  
páginas 458-462 (Octubre 2018)

Exportar referencia Comparar

**Apartados** ORIGINAL

Resumen DOI: 10.1016/j.semerg.2018.05.006 [Acceso a texto completo](#)

Palabras clave

Abstract **La consulta no presencial como herramienta de mejora de la consulta a demanda en atención primaria**

Keywords

Introducción

•••

Tele-medicine consultation as a tool to improve the demand for consultation in Primary Care

S.L. de la Fuente Ballesteros , N. García Granja, M. Hernández Carrasco, A. Hidalgo Benito, I. García Álvarez, E. García Ramón

Centro de Salud Arturo Eyries, SACYL (Sanidad Castilla y León), Valladolid, España

Información del artículo Resumen Texto completo Bibliografía [Descargar PDF](#) [Estadísticas](#) •••

**RESUMEN**

**Objetivo**

Existe en el momento actual una fuerte presión asistencial en las consultas de atención primaria, y esto compromete de forma importante la accesibilidad y el tiempo dedicado al paciente. Este trabajo analiza la puesta en marcha de un servicio de consulta no presencial mediante consulta telefónica y correo electrónico.

de la Fuente Ballesteros SL, García Granja N, Hernández Carrasco M, Hidalgo Benito A, García Álvarez I, García Ramón E. **La consulta no presencial como herramienta de mejora de la consulta a demanda en atención primaria.** Semergen. **2018** Oct;44(7):458-462. doi: 10.1016/j.semerg.2018.05.006.

Vol. 46. Núm. 8.  
páginas 560-565 (Noviembre - Diciembre 2020)

Exportar referencia Comparar

**Apartados** FORMACIÓN CONTINUADA - ACTUALIZACIÓN EN MEDICINA DE FAMILIA

Resumen DOI: 10.1016/j.semerg.2020.08.005 [Acceso a texto completo](#)

Palabras clave

Abstract **Consulta no presencial en tiempos de coronavirus: información para médicos de Atención Primaria**

Keywords

Introducción Remote consultation: information for Primary Care physicians

•••

H. Egulza<sup>a</sup> , F. Vinciarelli<sup>b</sup>, R.L. Villoslada Muñiz<sup>c</sup>, F.J. Sanz García<sup>d</sup>

<sup>a</sup> Atención Primaria; Grupo de trabajo de nuevas tecnologías SEMERGEN, DSAM-Dinamarca, Rudkøbing Iaggehuset, Dinamarca

<sup>b</sup> Hospital de Emergencias Clemente Álvarez; Grupo de trabajo de nuevas tecnologías SEMERGEN, Rosario (Santa Fe), Argentina

<sup>c</sup> Atención Primaria, Centro de Salud Valencia de Don Juan Área I; Grupo de trabajo de nuevas tecnologías SEMERGEN, León, España

<sup>d</sup> Atención Primaria, Consellería de Sanitat Valenciana; Grupo de trabajo de nuevas tecnologías SEMERGEN, Valencia, España

Información del artículo Resumen Texto completo Bibliografía [Descargar PDF](#) [Estadísticas](#) •••

**RESUMEN**

Con la pandemia actual se ha abierto la posibilidad de usar herramientas tecnológicas, como la teleconsulta o consulta no presencial. En zonas rurales, o incluso en zonas semiurbanas, el acceso a servicios médicos puede verse restringido debido a problemas de transporte; en otros lugares el acceso a las consultas se ve limitado para evitar el contagio del paciente o del personal sanitario. Por estas razones se utilizan soluciones tecnológicas que permitan controlar a los pacientes a distancia, especialmente en el caso de pacientes crónicos, o como una forma de triaje a posibles pacientes con coronavirus.

Lamentablemente este tipo de sistemas no se ha utilizado con la misma continuidad que en otros países y muchas veces nuestro personal sanitario desconoce la manera correcta de hacer una teleconsulta (por teléfono o video). Con este documento queremos ayudar a orientar de manera inicial cómo efectuar una teleconsulta en Atención Primaria.

Egulza H, Vinciarelli F, Villoslada Muñiz RL, Sanz García FJ. **Consulta no presencial en tiempos de coronavirus: información para médicos de Atención Primaria.** Semergen. **2020** Nov-Dec;46(8):560-565. doi: 10.1016/j.semerg.2020.08.005

# Introducción.

**Anales del Sistema Sanitario de Navarra**

Actual Archivos Avisos Estadísticas y métricas Acerca de ▾

Inicio / Archivos /  
2023: SALUD PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN SANITARIA Monografía nº 8. Análisis de la pandemia de COVID-19 en Navarra /  
Adaptación del sistema sanitario

## 5.2 Cambios adaptativos de la Atención Primaria durante la pandemia de COVID-19 en Navarra

**Oscar Lecea Juárez**  
Gerencia de Atención Primaria. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

**Ana Ariztegui Echenique**  
Gerencia de Atención Primaria. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.


**Cristina Villanueva Tres**  
Gerencia de Atención Primaria. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

**Lucía Goyeneche Haro**  
Gerencia de Atención Primaria. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

**Yolanda Martínez Cámara**  
Gerencia de Atención Primaria. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

**Joaquín Perfecto San Miguel**  
Gerencia de Atención Primaria. Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

DOI: <https://doi.org/10.23938/SPAS08.0502>



Lecea Juárez O, Ariztegui Echenique A, Villanueva Tres C, Goyeneche Haro L, Martínez Cámara Y, Perfecto San Miguel J. 5.2 **Cambios adaptativos de la Atención Primaria durante la pandemia de COVID-19 en Navarra**. An Sist Sanit Navar [Internet]. 23 de junio de 2023:325-50. doi: [doi.org/10.23938/SPAS08.0502](https://doi.org/10.23938/SPAS08.0502)  
Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/ASSN/article/view/100141>

# Introducción.

## Sano y salvo

Blog de seguridad del paciente en atención primaria

Inicio

23 noviembre, 2020

Recomendaciones para una consulta telefónica segura: hojas informativas/infografías para el paciente y para el profesional

Seguridad del Paciente, Atención Primaria, Consulta telefónica, Pandemia COVID19

## Consulta telefónica Recomendaciones para pacientes



### 1. Solicita que te atienda tu profesional habitual

La atención es más segura cuando la realiza el profesional que te conoce, sobre todo si la consulta es telefónica

### 2. Si tienes alguna dificultad para la comunicación telefónica, hazte acompañar

#### 3. Ten siempre a mano:

- tus últimos informes médicos
- la lista de medicamentos que estás tomando
- papel y bolígrafo
- gafas



¡Y procura estar en un lugar iluminado y sin ruido!

Seguridad del Paciente, Atención Primaria, Consulta telefónica, Pandemia COVID19

## Consulta telefónica Recomendaciones para profesionales



### 1. Revisa tu agenda al inicio de la jornada y periódicamente durante la misma

Prioriza la atención a problemas de salud, relegando tareas administrativas y trámites burocráticos

### 2. Consulta la historia clínica del paciente:

- Problemas de salud y medicación
- Antecedentes de alergia o intolerancia
- Motivos de consulta recientes, últimas visitas
- Resultados de pruebas recientes
- Próximas citas con otros profesionales



### 3. Anota brevemente la información más relevante, con especial atención a los datos que necesitas obtener del paciente

Q37

CONSELL DE COL·LEGIS DE METGES CATALUNYA

**Cuadernos de la Buena Praxis**  
noviembre de 2021

## TELEMEDICINA

Cómo y cuándo utilizarla en la práctica asistencial

Col·legi de Metges de Barcelona

LAVANGUARDIA

NUOVO SCENARIO

## Las consultas telefónicas se imponen a las presenciales en la sanidad valenciana

• Los centros de Atención Primaria han concertado un total de 350.686 citas telefónicas y 304.908 presenciales en la primera semana en la que se ha podido elegir entre las dos modalidades

Médico en una consulta de Atención Primaria. (Proppas)

**HÉCTOR SANJUÁN**  
19/11/2021 12:16

Los centros de Atención Primaria de la Comunidad Valenciana han concertado un total de 350.686 citas telefónicas y 304.908 presenciales en la primera semana en la que se ha podido elegir entre las dos modalidades a través de la APP CVA+Salut, la web de Sanidad, llamando al centro médico o al teléfono adicional 961.839.000.

# Introducción.

gencat ES | Actualidad

Inicio > Actualidad

Inicio > Recomendaciones para una consulta telefónica segura

## Recomendaciones para una consulta telefónica segura

Ante el aumento de consultas telefónicas a causa de la COVID-19, estas infografías ofrecen consejos tanto a pacientes como a profesionales para garantizar la seguridad en la atención sanitaria.

16.12.2020 | 11:11

Referencias

- Recomendaciones para una consulta telefónica segura: hojas informativas/infografías para el paciente y para el profesional. <sup>1</sup> Rosa Añel, Sano y salvo (2020).
- COVID-19: atención no presencial: una guía rápida per a la valoració no presencial dels pacients <sup>2</sup>
- Recursos d'atenció no presencial <sup>3</sup>
- Infografía para pacientes <sup>4</sup>
- Infografía para profesionales <sup>5</sup>

La epidemia de COVID-19 ha provocado muchos cambios dentro de los sistemas de salud y uno de los más notables es el aumento exponencial de consultas telefónicas. Desde la vertiente de la seguridad del paciente, la consulta telefónica tiene más inconvenientes que ventajas respecto a la presencial. Conocer bien las limitaciones, ventajas y riesgos de esta modalidad de atención es fundamental para garantizar la seguridad de los pacientes y de los profesionales.

## Recomendaciones dirigidas a los pacientes para una consulta telefónica segura



### Pide que te atienda tu profesional habitual

La consulta será más segura si el profesional que te atiende te conoce, especialmente si se trata de una consulta telefónica.



### Si lo necesitas, haz la consulta en compañía de otra persona

Para facilitar la atención, si tienes alguna dificultad con la comunicación telefónica, pide que alguien te acompañe y que te ayude.



### Prepara por adelantado el material necesario para la consulta

Para no perder tiempo durante la consulta, lleva preparados los informes médicos, tu lista de medicamentos, papel y bolígrafo, y gafas si las necesitas.



### Ten por escrito todos los detalles del motivo de la consulta

Apunta los datos importantes, como temperatura o presión arterial; explica tus síntomas y cómo han evolucionado; expón qué esperas de esta consulta, etc.



### Comunica cualquier alergia o intolerancia

Siempre que creas que algún factor puede interactuar con tu medicación, comunícalo. No des por hecho que los profesionales lo conocen todo.



### Informa a los profesionales sobre cualquier condición previa

Si tienes alguna enfermedad grave, tomas medicamentos de control especial o dispones de información que consideres relevante, comunícalo.



### Pregunta por los resultados de tus pruebas

Si estás pendiente de los resultados de alguna prueba, pide que te informen. No des por hecho que están bien.



### Calcula el tiempo que te llevará hacer la consulta

Las consultas telemáticas, como las presenciales, tienen un tiempo limitado. Valora cuánto tiempo te llevará hacer cada pregunta.



### Si crees que es necesario, pide una nueva valoración

Si es necesario, el profesional sanitario te asignará una cita presencial. Por otro lado, si crees que tu problema de salud no ha sido atendido, pide una nueva cita.

Referencia:

Rosa Añel. Recomendaciones para una consulta telefónica segura. Hojas informativas/infografías para el paciente y para el profesional. Sano y salvo (2020). <https://sano-y-salvo.blogspot.com/2020/11/recomendaciones-para-una-consulta-telefonica-18c9c9>

Desembre 2020

## Recomendaciones dirigidas a los profesionales para una consulta telefónica segura



### Revisa la agenda al inicio de la jornada

Haz revisiones diarias de la agenda y prioriza la atención a problemas de salud por delante de las tareas administrativas y los trámites burocráticos.



### Consulta la historia clínica del paciente

Busca posibles problemas de salud y medicación, alergias o intolerancias, últimas visitas, resultados de pruebas recientes, citas con otros profesionales, etc.



### Anota la información más relevante

Apunta brevemente la información más relevante que explique quien es el paciente, prestando atención a los datos que necesitas de él.



### Identifícate a ti y al paciente

Al comenzar la consulta, identifícate (nombre, apellidos, categoría profesional y centro de trabajo) y verifica la identidad del paciente (nombre, apellidos y DNI) o del cuidador.



### No dejes información confidencial en el contestador

Si el paciente no responde al teléfono, no cuentes nada confidencial en el contestador: mira si existe otro número de teléfono o llama más tarde.



### Pregunta al paciente qué necesita y escúchalo

Practica la escucha activa y deja que el paciente exponga el motivo de la consulta y sus dudas, sin interrumpirlo.



### Ayuda al paciente a entender la información

Explica al paciente todo lo que consideres necesario y aclárale las dudas que le puedan surgir antes de tomar ninguna decisión.



### Acuerda con el paciente el plan terapéutico

Informa al paciente sobre los pasos a seguir, qué evolución puede esperar y qué hacer si no hay mejora. Comprueba que la información importante se ha entendido.



### Registra toda la información

No te dejes ningún detalle en el aire: anota todos los detalles de lo hablado con el paciente en la historia clínica.



### Atiende al paciente presencialmente si es necesario

Si necesitas explorar al paciente, si el paciente está intranquilo o si existe cualquier otro motivo, concierne una cita presencial para evitar errores.

Referencia:

Rosa Añel. Recomendaciones para una consulta telefónica segura. Hojas informativas/infografías para el paciente y para el profesional. Sano y salvo (2020). <https://sano-y-salvo.blogspot.com/2020/11/recomendaciones-para-una-consulta-telefonica-18c9c9>

Desembre 2020

## Objetivo.

*Para mejorar este debate,*

**el OBJETIVO** *es disponer del análisis cuantitativo del estado de la consulta no presencial telefónica en la atención primaria y en su ámbito profesional de medicina y enfermería, así como de atención pediátrica.*

# Material y métodos

- 1. Estudio observacional, descriptivo, retrospectivo**, desde memorias institucionales, bases de datos de actividad y de información poblacional (Alumbra-GVA) y referencias bibliográficas,
  - de la **actividad de consultas realizadas en atención primaria** (Zona Básica de Salud - **Z.B.S.**) en **tres departamentos de salud urbanos<sup>(\*)</sup> y rurales en Valencia provincia** (Arnau Valencia-Llíria, Sagunto y Valencia Clínico-Malvarrosa) entre **01/2018 y 12/2022**.
2. Se evalúa **lugar de consultas** (*centro, domicilio, teléfono*) **por:**
  - **Centro, categoría profesional** (*enfermería, medicina, pediatría*),
  - **grupos de edad, sexo y nivel de complejidad de pacientes** en el período (mensual).
3. Se agrega actividad de Z.B.S. urbanas (C.S. y consultorios).
4. Se descarta actividad de vacunación.

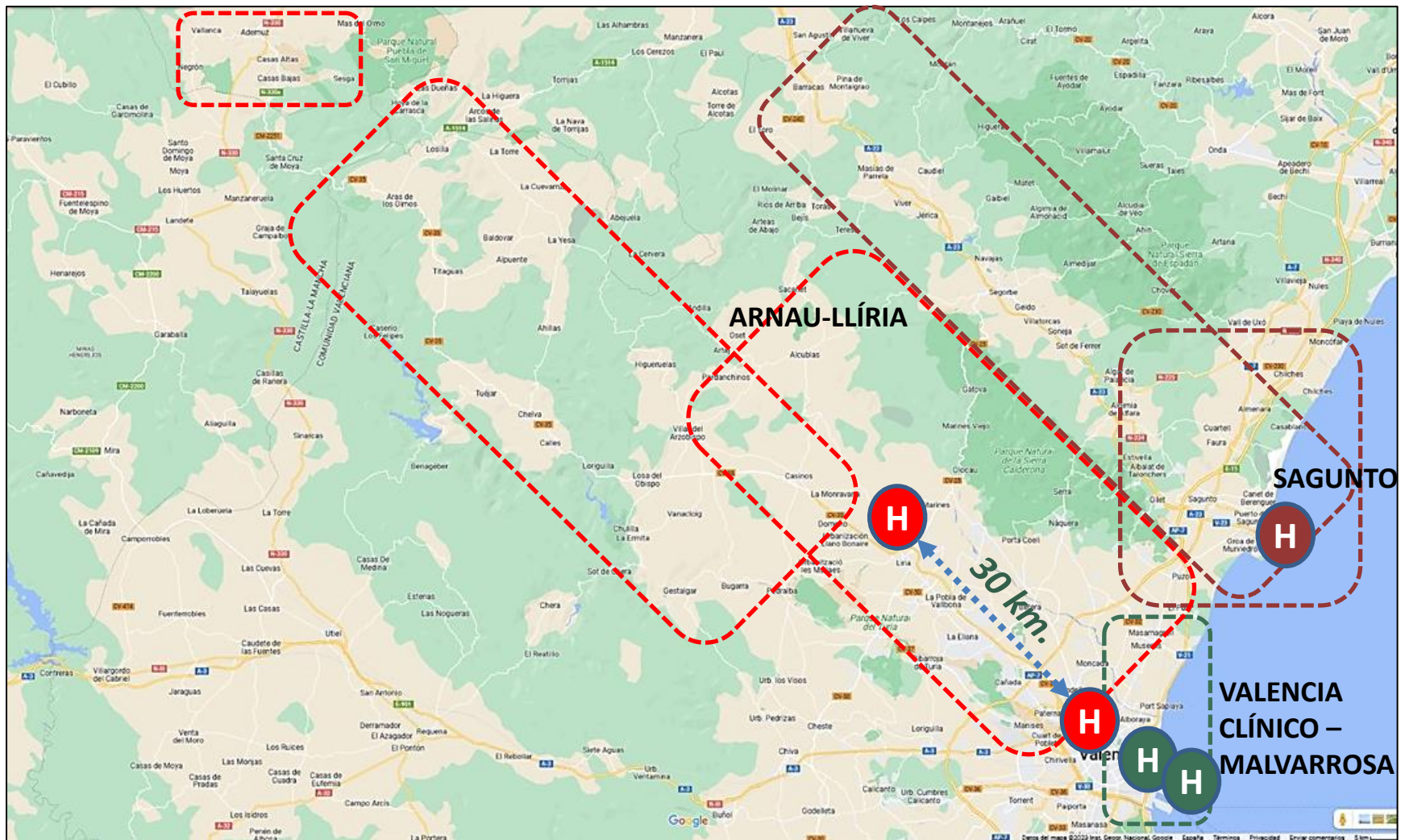
(\*) >10.000 habitantes

# Resultados

- **857.000 personas** (130.000, en edad pediátrica).
- **42 ZBS, 44 centros de salud, 108 consultorios, 510 médicas, 503 enfermeras, 158 pediatras** de AP (PAP).
- **VALENCIA ARNAU-LLÍRIA:**
  - 338.000 personas (171.000, mujeres; 55.000, edad pediátrica).
  - 16 ZBS. 16 centros de salud (12, urbanos), 41 consultorios. 192 MF, 199 enfermeras FyC, 64 PAP. 2 H. comarcales.
- **SAGUNTO:**
  - 162.000 personas (82.000, mujeres; 25.000, edad pediátrica).
  - 10 ZBS. 11 centros de salud (4, urbanos), 51 consultorios. 113 MF, 109 enfermeras FyC, 29 PAP. 1 H. comarcal.
- **VALENCIA CLÍNICO-MALVARROSA:**
  - 357.000 personas (186.000, mujeres; 50.000, edad pediátrica).
  - 16 ZBS. 17 centros de salud (12, urbanos), 16 consultorios. 205 MF, 195 enfermeras FyC, 65 PAP. 1 H. terciario + 1 H. "auxiliar".

# Resultados

**SAGUNTO** >10.000 habitantes:  
*Sagunt y Puçol.*



**ARNAU:** >10.000 habitantes: *Benaguassil, Bétera, Burjassot, L'Eliana, Godella, Lliria, Moncada, Paterna, Poba de Vallbona, Vilamarxant.*

**CLÍNICO** >10.000 habitantes:  
*Alboraya, Massamagrell, Meliana, Valencia.*

# Resultados

- Las memorias de cada departamento de salud solo ofrecen el “total de consultas por categoría profesional”.
- Solo en el caso de “Valencia Clínico-Malvarrosa” cada zona básica de salud muestra una memoria anual, desagregando por tipo de consulta y categoría profesional.
- Las memorias oficiales de la Conselleria muestran el tipo de consulta y lugar, pero agregadas por departamento de salud y distribuidas por categoría profesional.
  - En 2021 aparece la “videollamada” todavía a nivel testimonial.
- Variabilidad interdepartamental en la utilización de la consulta telefónica.

# Resultados

- Total de consultas:
  - **ARNAU-LLÍRIA:** 2.024.000 (2018) vs 2.597.000 (2022)
    - **Telefónicas:** 6.242 (2018) vs 612.000 (2022).
  - **CLÍNICO-MALVARROSA:** 2.058.000 (2018) vs 2.419.000 (2022)
    - **Telefónicas:** 19.700 (2018) vs 705.000 (2022).
  - **SAGUNTO:** 1.161.000 (2018) vs 1.342.000 (2022)
    - **Telefónicas:** 4.400 (2018) vs 294.000 (2022).

# Resultados

		VALENCIA ARNAU - LLÍRIA									
		2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
ENFERMERÍA	CENTRO	666525	91,54	671242	91,01	676342	83,66	933353	85,13	745391	86,21
	DOMICILIO	56310	7,73	61172	8,29	64849	8,02	66123	6,03	72758	8,41
	TELÉFONO	5226	0,71	5128	0,69	67162	8,3	96883	8,83	46441	5,37
<i>Total</i>		728061	100	737542	100	808353	100	1096359	100	864590	100
MEDICINA	CENTRO	1043386	98,54	1061796	98,44	819604	64,94	762980	52,80	952712	65,38
	DOMICILIO	14781	1,39	15352	1,42	12688	1	12041	0,83	15934	1,09
	TELÉFONO	635	0,06	1447	0,13	429622	34,04	669782	46,35	488503	33,52
<i>Total</i>		1058802	100	1078595	100	1261914	100	1444803	100	1457149	100
PEDIATRÍA	CENTRO	238530	98,83	229542	99,66	158448	72,87	160737	61,12	199810	72,18
	DOMICILIO	19	0,16	74	0,03	57	0,03	35	0,01	61	0,02
	TELÉFONO	381	0,007	696	0,3	58911	27,09	102208	38,86	76895	27,80
<i>Total</i>		238930	100	230312	100	217416	100	262980	100	276766	100

Actividad 2018 -2022 

TOTAL: ENFERMERÍA: 19% - MEDICINA: 36% - PEDIATRÍA: 16%

**TELEFÓNICA:** ENFERMERÍA: X 8 - MEDICINA: x 769 - PEDIATRÍA: x 200

# Resultados

		VALENCIA CLÍNICO - MALVARROSA									
		2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
ENFERMERÍA	CENTRO	670454	90,9	515462	88,14	512993	77,52	763813	81,65	592228	83,67
	DOMICILIO	61291	8,31	60766	10,39	70484	10,65	66826	7,14	64344	9,09
	TELÉFONO	5762	0,78	8591	1,46	78212	11,82	104823	11,2	51230	7,23
	<i>Total</i>	737507	100	584819	100	661689	100	935462	100	707802	100
MEDICINA	CENTRO	1046493	96,68	1051056	96,77	863664	66,06	738570	49,14	839958	58,75
	DOMICILIO	21765	2,01	20622	1,89	15935	1,21	13722	0,91	15697	1,09
	TELÉFONO	11833	1,09	14444	1,32	427736	32,7	750598	49,94	573893	40,14
	<i>Total</i>	1080091	100	1086122	100	1307335	100	1502890	100	1429548	100
PEDIATRÍA	CENTRO	238879	99,07	228323	99,05	176035	76,09	172893	63,44	202770	71,71
	DOMICILIO	64	0,02	62	0,02	72	0,03	37	0,01	44	0,01
	TELÉFONO	2164	0,89	2107	0,91	55233	23,87	99574	36,54	79932	28,26
	<i>Total</i>	241107	100	230492	100	231340	100	272504	100	282746	100

Actividad 2018 -2022



TOTAL: ENFERMERÍA: 4 % - MEDICINA: 32% - PEDIATRÍA: 17%  
**TELEFÓNICA:** ENFERMERÍA: X 8 - MEDICINA: x 48 - PEDIATRÍA: x 37

# Resultados

		SAGUNTO									
		2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
ENFERMERÍA	CENTRO	392663	89,99	389094	90,21	369961	85,70	483365	86,24	384401	85,53
	DOMICILIO	42397	9,71	39802	9,22	37598	8,70	42848	7,64	40940	9,11
	TELÉFONO	1253	0,28	2392	0,55	24121	5,58	34278	6,12	24117	5,37
	<i>Total</i>	436313	100	431288	100	431680	100	560491	100	449458	100
MEDICINA	CENTRO	586287	97,61	595826	97,61	420092	62,14	440328	56,74	515967	67,93
	DOMICILIO	11597	1,93	10791	1,77	7948	1,18	7475	0,96	8675	1,14
	TELÉFONO	2757	0,46	3824	0,63	248031	36,69	328239	42,30	234921	30,93
	<i>Total</i>	600641	100	610441	100	676071	100	776042	100	759563	100
PEDIATRÍA	CENTRO	124881	99,60	121067	97,61	78818	62,14	80708	56,74	99833	67,93
	DOMICILIO	43	0,03	55	1,77	10	1,18	23	0,96	25	1,14
	TELÉFONO	453	0,36	496	0,63	31610	36,69	49904	42,30	34797	30,93
	<i>Total</i>	125377	100	121618	100	110438	100	130635	100	134655	100

Actividad 2018 -2022 

TOTAL: ENFERMERÍA: 3% - MEDICINA: 26% - PEDIATRÍA: 7%  
**TELEFÓNICA:** ENFERMERÍA: X 20 - MEDICINA: x 85 - PEDIATRÍA: x 76

# Resultados

		TOTAL TRES DEPARTAMENTOS DE SALUD (promedio)									
		2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
ENFERMERÍA	CENTRO	576.547,33	90,94	525.266,00	89,86	519.765,33	81,99	726.843,67	84,12	574.006,67	85,17
	DOMICILIO	53.332,67	8,413	53.913,33	9,22	57.643,67	9,09	58.599,00	6,78	59.347,33	8,81
	TELÉFONO	4.080,33	0,644	5.370,33	0,92	56.498,33	8,91	78.661,33	9,10	40.596,00	6,02
<i>Total</i>		633.960	100	584.550	100	633.907	100	864.104	100	673.950	100
MEDICINA	CENTRO	892.055	97,69	902.892,67	97,60	701.120,00	<b>64,81</b>	647.292,67	<b>52,15</b>	769.545,67	<b>63,32</b>
	DOMICILIO	16.048	1,757	15.588,33	1,69	12.190,33	1,13	11.079,33	0,89	13.435,33	1,11
	TELÉFONO	5.075	<b>0,556</b>	6.571,67	<b>0,71</b>	368.463,00	<b>34,06</b>	582.873,00	<b>46,96</b>	432.439,00	<b>35,58</b>
<i>Total</i>		913.178	100	925.052,67	100	1.081.773,33	100	<b>1.241.245,00</b>	100	1.215.420,00	100
PEDIATRÍA	CENTRO	200.763	99,48	192.977	99,40	137.767	<b>73,91</b>	138.113	<b>62,20</b>	167.471,00	<b>72,38</b>
	DOMICILIO	42	0,02	64	0,03	46	0,02	32	0,01	43,33	0,02
	TELÉFONO	999	<b>0,50</b>	1.100	<b>0,57</b>	48.585	<b>26,07</b>	83.895	<b>37,78</b>	63.874,67	<b>27,60</b>
<i>Total</i>		201.805	100	194.141	100	186.398	100	222.040	100	231.389	100

Actividad 2018 -2022 

TOTAL: ENFERMERÍA: 6% - MEDICINA: 36% - PEDIATRÍA: 7%  
**TELEFÓNICA:** ENFERMERÍA: X 10 - MEDICINA: x 85 - PEDIATRÍA: x 64


# Discusión. Conclusiones

- La teleasistencia telefónica se **ha expandido** en este período:
  - De “no usarse” a ser la principal forma de comunicación (“1ª ola”) y posteriormente mantener al alza su uso (ante limitación de aforos), **el “*contacto sin tacto*” llegó para quedarse, sobre todo en la atención médica y, pediátrica.**
- Los datos mostrados marcan la evolución y la situación actual como refuerzo para las acciones comunicativas, formativas y evaluativas necesarias para la mejora continua de esta modalidad de atención, no tan nueva.
  - *Seguimos, con la distribución por sexo, grupos de edad, zonas básicas urbanas y rurales y, nivel de complejidad de pacientes.*

# Discusión. Conclusiones

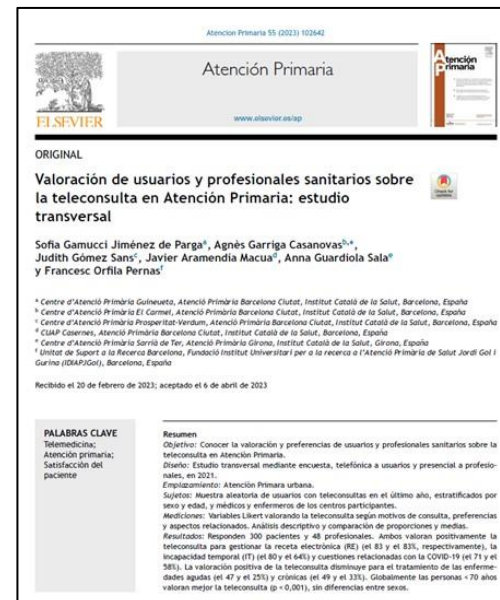
- **Beneficios:**
  - **Seguimiento de** pacientes crónicos estables, gestión administrativa, evaluaciones rutinarias, accesibilidad, impacto ambiental ...
- **Problemáticas:**
  - Capacidad para atender por teléfono / comprender por teléfono, saturación de líneas, gestión de agendas, equipos de telefonía-PCs-micrófonos/auriculares; protocolos / consejos para su uso apropiado / no apropiado; problemas sociales: soledad, imposibilidad de uso (discapacidad, confusión, analfabetismo digital...), seguridad del paciente y calidad asistencial, tiempos posteriores de registro en sistemas de información ...

# Discusión. Conclusiones

- No se trata de polemizar sobre si las consultas no presenciales son adecuadas o son mejores las presenciales. Pero, **cuestiones sobre el** 
- ¿**Nivel de satisfacción**: ciudadano-usuario-paciente / profesional / político?
- ¿Ha mejorado la **accesibilidad / longitudinalidad / trato / esperas ...?**
- ¿Está mejorando los “**resultados en salud**”, la **prevención ...?**
- ¿Los **protocolos y herramientas tecnológicas establecidas se han evaluado**: eficiencia, satisfacción, mejoras?
- ¿Conduce a un **modelo de atención “call-center” / equipos móviles** para la “atención primaria”?

# Discusión. Conclusiones

- Esta “**acción de cambio**” debería haberse planificado y ejecutado, fuera de “primeras olas”, con:
  - Un correcto **nivel informativo y formativo** (en atención telefónica), tanto ciudadano como profesional.
  - Mejora real e implantación correcta de **herramientas informáticas** (aplicaciones clínicas y de comunicación, mantenimiento) y, capacidad y seguridad de servidores (cumplimiento legislativo de historia clínica y de su confidencialidad).
  - **Análisis cualitativo de satisfacción** para mejora continua.
- *Y haber dejado de lado, al menos un tanto, la posible “imposición profesional / política” por encima del “deseo personal y social” del “contacto con tacto”.*



# GRACIAS SINCERAS POR VUESTRA ATENCIÓN

**PALABRAS CLAVE:**

*Telephone consultation; Non-face-to-face care; Primary health care; Satisfaction; telephone care; telehealth; telecare; teleconsultation; e-health.*

**DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES:**

*No existen para el conjunto del equipo de autoría.*

**DATOS DE CONTACTO:**

[sergiogvi@comv.es](mailto:sergiogvi@comv.es)

*(se ruega utilizarlo en caso de disconformidad con los datos ofrecidos o querer realizar cualquier consulta).*

# Referencias



- Aranda-Lara JM, Acera SM. La incorporación de la atención telefónica a la oferta de atención primaria y sus efectos sobre la salud y la satisfacción de los pacientes: propuesta. *Semergen*. 2022 Mar;48(2):129-136. doi: 10.1016/j.semerg.2021.04.009. PMID: 34148783.
- Barón-Miras LE, Sisó-Almirall A, Kostov B, Sánchez E, Roura S, Benavent-Àreu J, González-de Paz L. Face-to-Face and Tele-Consults: A Study of the Effects on Diagnostic Activity and Patient Demand in Primary Healthcare. *Int J Environ Res Public Health*. 2022 Oct 29;19(21):14119. doi: 10.3390/ijerph192114119.
- de la Fuente Ballesteros SL, García Granja N, Hernández Carrasco M, Hidalgo Benito A, García Álvarez I, García Ramón E. La consulta no presencial como herramienta de mejora de la consulta a demanda en atención primaria. *Semergen*. 2018 Oct;44(7):458-462. doi: 10.1016/j.semerg.2018.05.006.
- Gamucci Jiménez de Parga S, Garriga Casanovas A, Gómez Sans J, Aramendía Macua J, Guardiola Sala A, Orfila Pernas F. Valoración de usuarios y profesionales sanitarios sobre la teleconsulta en Atención Primaria: estudio transversal. *Aten Primaria*. 2023 May 9;55(7):102642. doi: 10.1016/j.aprim.2023.102642.
- Eguia H, Vinciarelli F, Villoslada Muñiz RL, Sanz García FJ. Consulta no presencial en tiempos de coronavirus: información para médicos de Atención Primaria. *Semergen*. 2020 Nov-Dec;46(8):560-565. doi: 10.1016/j.semerg.2020.08.005
- Lecea Juarez O, Ariztegui Echenique A, Villanueva Tres C, Goyeneche Haro L, Martínez Cámara Y, Perfecto San Miguel J. 5.2 Cambios adaptativos de la Atención Primaria durante la pandemia de COVID-19 en Navarra. *An Sist Sanit Navar* [Internet]. 23 de junio de 2023 [citado 24 de junio de 2023];:325-50. doi: [doi.org/10.23938/SPAS08.0502](https://doi.org/10.23938/SPAS08.0502) Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/ASSN/article/view/100141>