

Un estudio demuestra la utilidad de las consultas por correo electrónico en Atención Primaria

- Su implantación es una “solución viable y de utilidad en un contexto de elevada demanda asistencial” y “una herramienta más con la que asegurar la accesibilidad y longitudinalidad en la atención”.
- Son las conclusiones del estudio llevado a cabo en el Centro de Salud Arturo Eyries de Valladolid que aparece en el último número de la Revista Medicina General y de Familia, publicación oficial de la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia (SEMG).
- Desde octubre de 2013 a septiembre de 2016 se recibieron un total de 325 correos electrónicos, por lo que la consulta a través de correo electrónico supuso un 1,77% de la actividad total y un email por cada 45 consultas presenciales bajo demanda.
- Aunque a primera vista puede parecer un porcentaje bajo, el dato de utilización de la consulta de correo electrónico “resulta la expresión de una necesidad real de los pacientes”, según el Dr. Eduardo González García, principal autor del estudio.
- Así mismo, los autores destacan el número de usuarios distintos del servicio de consulta de correo electrónico, que alcanzó el 9% del total de pacientes del cupo.

Madrid, 5 de septiembre de 2017 – La implantación de las consultas por correo electrónico en el ámbito de la Atención Primaria es una “solución viable y de utilidad en un contexto de elevada demanda asistencial. Proporciona un canal abierto, ágil, resolutivo y fácilmente integrable en la agenda habitual del médico de familia, mejora la comunicación médico-paciente y es una herramienta más con la que asegurar la accesibilidad y longitudinalidad en la atención”.

Así se desprende de un reciente estudio publicado en el último número de [Revista Medicina General y de Familia](#), publicación oficial de la Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia (SEMG) dirigida a los profesionales de esta especialidad y a todos aquellos con interés en este nivel asistencial.

El artículo ‘Implantación de una consulta de correo electrónico en Atención Primaria: uso del servicio y perfil de pacientes tras los tres primeros años’ recoge un estudio realizado en el Centro de Salud Arturo Eyries de Valladolid entre octubre de 2013 y septiembre de 2016. En ese periodo de 36 meses se recibieron un total de 325 correos electrónicos, por lo que la consulta de correo electrónico supuso un 1,77% de la actividad total.

Los autores del estudio liderado por el Dr. Eduardo González García, y llevado a cabo en colaboración con Alba Hidalgo Benito, Elpidio García Ramón, María Hernández Carrasco e



NOTA DE PRENSA

Irene García Álvarez, señalan que, aunque a primera vista puede parecer un porcentaje bajo, el dato de utilización de la consulta de correo electrónico –un email por cada 45 consultas presenciales bajo demanda–, “resulta la expresión de una necesidad real de los pacientes”. Así mismo, destacan el número de usuarios distintos del servicio de consulta de correo electrónico, que alcanzó al 9% del total de pacientes del cupo.

En cuanto al perfil de esos pacientes que enviaron emails, la edad media fue de 50 años. El 87,7% de las consultas fueron realizadas por los pacientes y el resto por cuidadores. Por temas, 121 correos (37%) fueron de índole clínica, 141 (43%) referentes a resultados e informes y 63 (19%) sobre asuntos burocráticos. Los pacientes mayores de 65 años consultaron más frecuentemente por cuestiones clínicas (52,9% frente a 33,1 %) y en tan solo 9 ocasiones (2,77%) el paciente hubo de acudir de forma presencial.

Actividad burocrática sin necesidad del paciente

Los resultados del estudio también apuntan a que más de la mitad de las consultas analizadas fueron relativas a tareas de baja complejidad (trabajo administrativo, petición de resultados). “Gran parte de la actividad de los médicos de cabecera es de carácter burocrático y/o asincrónico, por lo que no es necesaria la presencia física del paciente para la resolución de los problemas. En la gestión de estas tareas de baja complejidad se plantea la necesidad de un medio ágil, resolutivo y no presencial, que no consuma tiempo innecesario y que se encuentre diferenciado de la agenda de consultas bajo demanda”, según se desprende del artículo.

En las actividades de mayor complejidad, como las dudas relativas a problemas médicos agudos, dudas sobre medicación o seguimiento de patología crónica, “la consulta fue resolutiva y adecuada, permitió dar solución a cuestiones banales, proporcionó seguridad respecto al uso de fármacos y se prescribieron pautas de actuación –por ejemplo, en el caso de hiperglucemias–, lo que puede dar lugar a una menor necesidad de consultas presenciales y quizás a una disminución de la ansiedad de los pacientes”, señalan los autores.

A pesar de sus ventajas en el ámbito asistencial, los investigadores advierten de que el correo electrónico posee características propias y limitaciones que se deben conocer para una correcta relación médico-paciente. Sin embargo, en el estudio publicado en la Revista Medicina General y de Familia el porcentaje de consultas inapropiadas para este medio fue muy bajo (0,92%), no habiéndose registrado episodios de conflicto ético-asistencial derivadas del uso de este servicio.

Rol del paciente activo

El servicio de consultas por correo electrónico que se puso en marcha en 2013 en el Centro de Salud Arturo Eyries de Valladolid forma parte de una apuesta del Dr. García Ramón y sus residentes por garantizar la comunicación con los pacientes usando las tecnologías de internet. Del mismo modo, sus profesionales han expandido el consejo y la promoción de la salud más allá de los “escasos minutos que tenemos en la consulta” a través de otras herramientas (blog, consulta telefónica, newsletter, redes sociales, etc.). En definitiva, “se trata de proponer mejores canales de comunicación para nuestros pacientes, convencidos como estamos que así



NOTA DE PRENSA

potenciamos el rol del paciente activo y reforzamos la relación médico-paciente”, según el autor principal del estudio, el Dr. Eduardo González.

Para más información contactar con:

Sonia Morales (Responsable de Prensa SEMG)

Teléfono de contacto: 626 301 370

Email: gabinetecomunicacion@semg.es