

UTILIDAD DE LA VISITA NO PRESENCIAL PARA MANTENER LA CALIDAD ASISTENCIAL EN LA PANDEMIA POR COVID-19

Campos Fernández C, Molina Almela C, Balaguer Trull I, Rueda Cid A, Pastor Cubillo MD, Calvo Catalá J.

SERVICIO DE REUMATOLOGÍA Y METABOLISMO ÓSEO

Introducción:

La OMS establece la telemedicina como la aplicación de la Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) para poder prestar asistencia sanitaria en situaciones en que la distancia sea un factor de dificultad para la misma. Durante la pandemia por COVID-19, ha sido de gran utilidad y ha permitido una relación médico-paciente, evitando desplazamientos, concentraciones en salas de espera y disminuyendo la posibilidad de contagio de pacientes al acudir a centros sanitarios.

En todo el mundo, se extendió la telemedicina a raíz de la pandemia y en nuestro entorno, fundamentalmente se puso en marcha la visita telefónica.

Objetivo:

Valorar de forma retrospectiva, la realización de la consulta telefónica para el control de los pacientes

Material y métodos:

En nuestro Servicio, desde el inicio del estado de alarma, pusimos en marcha la consulta telefónica médica, con el objetivo de tener contacto con todos nuestros pacientes, evitando demoras o dejando de controlar patologías importantes y tratamientos con posibles iatrogenias.

Durante la pandemia, dos de los reumatólogos pasaron a atender pacientes COVID en sala, siendo un 33% de nuestros recursos. Esto significaba que el resto (4 reumatólogos), asumíamos la consulta completa de reumatología (una media de 120 pacientes diarios) del Hospital y del centro de especialidades.

Hemos valorado los datos de la “última ola”, los meses de enero, febrero y marzo de 2021, constatando las visitas presenciales y telefónicas, comparando con los datos de 2020 y valorando la posible repercusión de la pandemia en las demoras, así como la satisfacción de los pacientes.

Resultados:

Datos del primer trimestre:

Primeras visitas (presenciales): 963. En el año 2020 fueron 597

Revisiones presenciales: 1502. En el año 2020 fueron 3668

Revisiones telefónicas: 3463. En el año 2020 no se constataron visitas telefónicas

Respecto a la demora de primeras visitas después de esta “última ola”, a fecha de 15 de abril es de 8 días, exactamente igual a la existente con anterioridad a la pandemia y durante la misma.

Hemos contactado con todos nuestros pacientes en el día de la visita, controlando su estado, actualizando tratamientos para mantener la adherencia y dando nuevas fechas con exploraciones para continuar su control. Cuando ha sido necesario, la visita se ha realizado presencial.

Hemos realizado una encuesta telefónica llamando de forma aleatoria a 100 pacientes y su grado de satisfacción ha sido excelente en el 85% de casos y buena en el 15% restante.

Conclusiones:

La consulta telefónica nos ha permitido mantener el control de todos nuestros pacientes, valorando su estado clínico, controlando la adherencia terapéutica.

Los pacientes fueron citados de nuevo con las exploraciones pertinentes.

La aceptación ha sido positiva, como se demuestra con la encuesta realizada.

No obstante, no nos parece adecuada la frase “esto ha llegado para quedarse”, pues salvo casos concretos en pacientes muy estables o para valorar por ejemplo una analítica, etc..., el paciente necesita el contacto con el médico, en este caso con el reumatólogo.