

Dende decembro os usuarios dos centros de saúde poden escoller entre consulta telefónica ou presencial

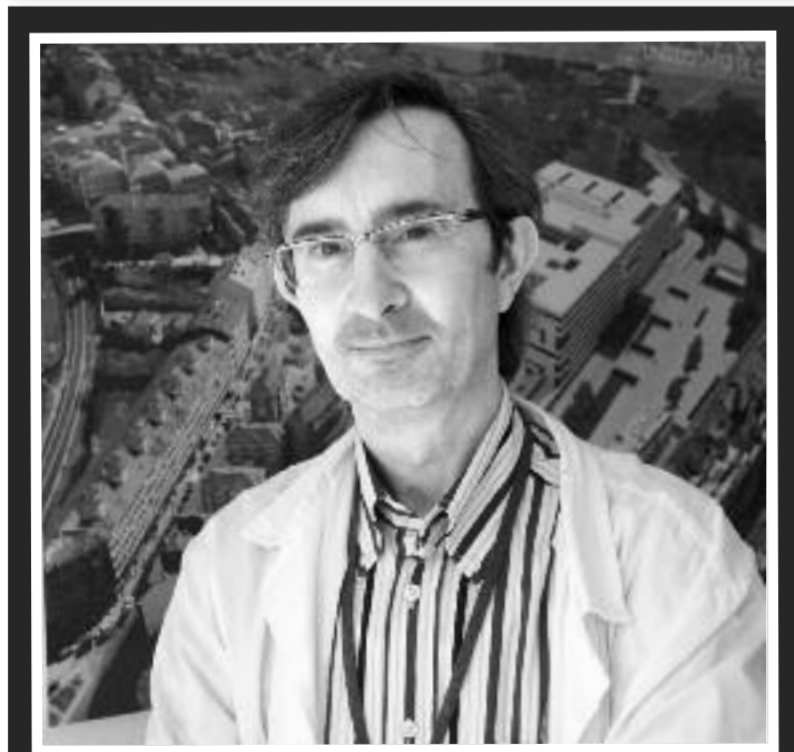
Para chegar a atención

ÁNGELES RODRÍGUEZ

Non pretende substituír á consulta presencial, senón complementala. Dende o 2 de decembro está en marcha a consulta telefónica para o médico de cabeceira en toda Galicia. Trátase dunha iniciativa do Servizo Galego de Saúde (Sergas) coa que se busca "favorecer a accesibilidade dos cidadáns á consulta dun proceso novo (problema de saúde, xestión de receitas, informes...)", ao mesmo tempo que persegue "reducir os tempos de espera, evitar desprazamentos innecesarios e favorecer a conciliación familiar e laboral".

Cando un paciente chame para pedir cita co seu médico de cabeceira terá a posibilidade de escoller entre a atención sanitaria a través do teléfono ou ben de forma presencial no seu centro de saúde. No caso de que elixa a telefónica, o persoal administrativo pedirallo o número de contacto no que quere recibir a consulta. "Dese xeito, o médico ponse en contacto co paciente no número indicado para levar a cabo a consulta, deixando rexistrados os datos na historia clínica electrónica", segundo se informa dende o Sergas. E "se o facultativo o considera axeitado, poderá realizar a correspondente prescrición a través da receita electrónica, permitíndolle ao paciente acudir directamente á farmacia a recoller os medicamentos". Algo que é posible porque os sistemas do Sergas que integran a información de atención primaria e hospitalaria están conectados a todas as oficinas de farmacia. Ademais no caso de que durante esta atención telefónica o médico crea que o motivo da consulta non pode ser resolto por teléfono, proporcionáraselle ao paciente atención presencial de inmediato.

"Xa era algo que viñamos facendo dende Atención Primaria para determinadas cuestións, pero o cambio que se promove é que isto quede rexistrado, que forme parte da historia clínica. O tema da atención telefónica ou de usar novas tecnoloxías, como o correo electrónico, faise hai xa moito tempo nos Estados Unidos, sen embargo, no caso de España, Galicia é unha das primeiras comunidades au-



O doutor Francisco José Jorge Rodríguez, subdirector de Sistemas de Información da Xerencia de Xestión Integrada de Ourense, Verín e O Barco.

tónomas en levalo a cabo dunha forma organizada e rexistrada", asegura o subdirector de Sistemas de Información da Xerencia de Xestión Integrada de Ourense, Verín e O

Barco, o doutor Francisco José Jorge Rodríguez.

Na provincia de Ourense, como no resto de Galicia, este servizo ponse en marcha, despois de realizar na prime-

vera deste ano un proxecto piloto de atención non presencial en sete centros de saúde de todas as xerencias galegas de atención primaria: Toén (Ourense), A Covada (A Coruña), Ares (Ferrol), Baleira (Lugo), Cerdedo (Pontevedra), A Baña (Santiago) e Salvaterra (Vigo). Neles ofrecíase-lles aos pacientes a posibilidade de consultar telefónicamente co seu profesional médico de familia, de enfermería ou de pediatría. "Das 2.844 consultas realizadas durante o mes piloto, atendeuse telefónicamente a un total de 345 pacientes, o que representa o 12,13% das consultas (12,35% adultos e 10,43% pediátricos)", citando os datos do Sergas. E do total de atencións telefónicas, só o 2,57% foron derivadas á consulta presencial.

"Cando un paciente chamaba ao centro de saúde o PSX (Persoal de Servizos Xerais) recibía a chamada, tomaba nota da visita e preguntábanlle se cría oportuno poder resolvela por vía telefónica. Se o paciente dicía que si, anotábase esa consulta como telefónica, xunto co seu número de teléfono. Das 345 consultas totais que se fixeron por teléfono unicamente 9 se convertiron en presenciais. ¿Que sucede? Os propios pacientes xa saben. Moitas veces son consultas banais ou para activar receitas", comenta o subdirector de Sistemas de Información da Xerencia de Xestión Integrada de Ourense, Verín e O Barco.

O proxecto piloto incluía tamén unha enquisa de valoración aos pacientes, cuxos resultados amosan que o 93% dos atendidos consideraron boa ou moi boa a súa experiencia, mentres que ao 95% parecelles coorrecto o tempo utilizado en atendelo, e o 93% manifestaba que lles quedaron claras as indicacións que lle deu o médico.

Asemade realizáronse reunións de avaliación e seguimento entre os profesionais que participaron nesta iniciativa piloto, obtendo, segundo o Sergas, "unha valoración moi positiva cun elevado nivel de satisfacción de experiencia e, en xeral, consideraron como adecuado este sistema de atención".

O único centro de saúde ourensán que participou neste proxecto piloto foi o de Toén. Fíxoo con atención te-

lefónica do médico de cabeceira e de enfermería. "Comezamos co proxecto piloto, evaluamos os resultados e a proposta gustou, así que continuamos con ela", di o doutor Sergio Rodríguez González, coordinador do Centro de Saúde de Toén. Sinala ademais que "a consulta telefónica é algo que se fixo sempre, moita xente nos chamaba ás consultas e nós atendíamola, pero esta é unha forma regrada de atender esas chamadas e ten a vantaxe de que cando eu chamo á persoa xa vin a historia. E iso dame un montón de datos que despois me resultan útiles para falar co paciente e para resolvelle calquera dúbida que teña. Noutras ocasións chamábante e ao mellor preguntábanche por cousas das que ti non te acordabas. A min particularmente é un sistema que me gustou moito".

O doutor Rodríguez González tamén aclara que non se trata dunha "consulta en sentido estricto. É máis ben para cantidade de preguntas triviais, pero que son dúbidas que a xente ten e que se poden resolver por teléfono sen problema ningún. En todo caso, se detecto algunha cousa de interese ou se o paciente me pregunta algo que non lle pode resolver sen velo e que necesita dunha exploración, pois xa lle dou cita no momento porque teño o ordenador diante e podo ver como está a miña axenda. Pero estes casos son os menos porque a xente normalmente sabe valorar cando o médico ten que velo".

Nestes meses comprobou que a consulta telefónica resulta especialmente importante na prescrición crónica de medicación para persoas maiores do rural. "Poden pedir unha consulta telefónica para a prescrición e cando eu os chamo xa vin cómo está a súa prescrición e se a teñen toda terminada. Incluso podo avaliar varios medicamentos a ver se os está tomando ou non, e resólvolle as dúbidas que poida ter sobre a medicación e doulla, por exemplo, para cinco ou seis meses. Dese maneira as persoas dos pobos non teñen que andar buscando a un veciño para que os traia ou estar esperando ás oito menos cuarto da mañá no inverno fóra do centro porque viñeron co fillo que fá traballar a Ourense, como xa se teñen dado casos. Isto é unha forma de solventar ese problema".



José Antonio Prada, PSX (Persoal de Servizos Xerais) do Centro de Saúde de Sobrado, atendendo a chamada dun paciente.

Dende que se puxo en marcha este servizo, o doutor Rodríguez González ten unha media de entre 4 e 7 consultas telefónicas diarias. "A xente estao usando". Esta valoración positiva do servizo compártena tamén os seus pacientes. "No meu caso vaime fenomenal porque teño en casa a días persoas de 90 e 91 anos e desa maneira hai cuestións que podo solucionar por teléfono sen ter que desprazarme ata o centro de saúde", explica Mari Carmen, veciña de Toén. "Téño usado para activar un medicamento que se me acabara ou para pedir unha cita concertada, porque o médico ven a casa. Entón eu chámoo, díggolle como vexo aos meus pais e

nun momentinho, achégase, así non teño que ir ata o centro. dicírlle iso, e volver".

De maneira similar opina Concepción, que reside no pobo de Moreiras (Toén). "Creo que é un servizo moi bo. Teño veciños maiores que algunhas vez non se acordan ben do que lles dixó o médico e que non saben cánto tempo teñen que seguir tomando unha medicina, entón chamamos e preguntámoslle. Eu mesma téño usado coa miña nai. Hai uns días chamei para resolver unha dúbida sobre as súas pastillas. Iso afórranos ter que coller o coche e ir ata Toén. Mesmo podes chamar dende o traballo cando tes un rato". Engade

CARLOS G. HERVELLA

que a consulta telefónica lle resulta moi cómoda para cuestións relativas a interaccións de medicamentos, "porque así podes evitar moitísimos problemas, pero non para unha consulta completa. Se tes unha dúbida, chamas".

Na utilidade deste tipo de consultas en zonas rurais incide tamén o subdirector de Sistemas de Información da Xerencia de Xestión Integrada de Ourense, Verín e O Barco. "O noso rural estase despoboando e temos moitas persoas maiores soas, entón este servizo facilitaralles bastante as cousas xa que poderán resolver determinadas cuestións dende casa".

O proxecto piloto realizado sobre consultas telefónicas fíxose soamente coas chamadas dos pacientes aos centros de saúde, pero a partir de decembro vaise a estender tamén ás chamadas automáticas e incluso a tra-

Antes de implantar este tipo de consulta telefónica fíxose un proxecto piloto con sete centros de saúde galegos, entre eles estaba o ourensán de Toén

vés de internet. "O procedemento é o mesmo, unha vez que está concertada a cita ofrecéuselle ao usuario a posibilidade de que a atención sexa telefónica", apunta o doutor Jorge Rodríguez.

E malia que o proxecto piloto se desenvolveu con medicina de familia, enfermería e pediatría, polo de agora só se pon en marcha no caso dos médicos de cabeceira. Sen embargo, a intención do Sergas é estender esta atención non presencial a pediatría e enfermería en toda Galicia no primeiro trimestre do vindeiro ano.

Este tipo de consulta enmárcase dentro dos obxectivos da Estratexia Sergas 2014 e da Estratexia Galega de Atención Integral a Cronicidade que buscan promover a saúde "a través de dispositivos asistencial e plans específicos, aproveitar as novas tecnoloxías, garantir a prestación de servizos no lugar e momento axeitados cos niveis de calidade e seguridade comprometidos ou facilitar aos pacientes unha atención integral no lugar axeitado, entre outras", segundo a Consellería de Sanidade.



Concepción, veciña de Moreiras (Toén), ve positivas as consultas telefónicas.