

EXPERIENCIA DE LA INTERCONSULTA NO PRESENCIAL VÍA MAIL EN NAVARRA



Martínez-Alcorta LI, Saldaña Lusarreta M

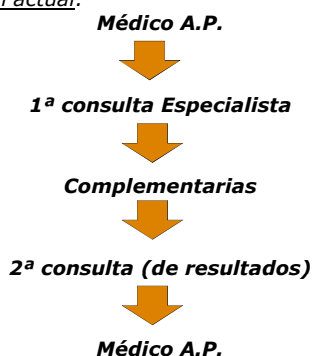
Unidad de Coordinación Atención Primaria-Especializada. SNS-Osasunbidea
Servicio de Medicina Preventiva, Complejo Hospitalario Navarra, bloque B



INTRODUCCIÓN

El Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea inicia en 2005 el pilotaje de un sistema de teleconsulta vía e-mail entre primaria y especializada con el objetivo de reducir el tiempo de espera y evitar los desplazamientos innecesarios. Este sistema adquiere pleno funcionamiento en junio de 2011 para 4 servicios hospitalarios: cardiología, dermatología, alergología y endocrinología. Cada servicio se organiza internamente y un facultativo responde cada semana las consultas realizadas. En algunos casos, se incorporan pruebas complementarias a su respuesta e incluso se cita a los pacientes.

• Situación actual:



• La resolución del proceso ha precisado:

- Una consulta del médico de A.P.
- Tramitar la interconsulta
- Dos visitas de especializada
- Dos/tres desplazamientos del paciente
- Tiempo de espera para el diagnóstico: tiempo de espera de especialista + tiempo de espera de la prueba + consulta de resultados.

OBJETIVO

Describir la actividad realizada en la modalidad de interconsulta no presencial (INP) durante los 7 meses de funcionamiento conjunto de los 4 servicios. Comprobar el cumplimiento en dar respuesta a las INP antes de 48 horas. Cuantificar los desplazamientos innecesarios evitados a atención especializada (AE).

METODOLOGÍA

Estudio transversal. Período analizado: junio 2011-enero 2012. Las INP fueron registradas en historia clínica informatizada de AE (HCI) como parte del proceso asistencial. Se analizó la información contenida en las fichas de la HCI y el grado de cumplimentación de la información mediante códigos específicos. Se calculó el tiempo de respuesta a partir de la fecha de solicitud y cierre registradas. La indicación de seguimiento exclusivo por atención primaria se consideró desplazamiento evitado.

RESULTADOS

	Nº INP	RESPUESTA < 48 HORAS (%)	DESPLAZAMIENTOS EVITADOS (%)
Endocrinología	173	94,8	57,2
Dermatología	42	83,3	35,7
Alergología	82	86,6	53,8

Cardiología (511 INP) evitó el 77,9% de desplazamientos. La media de días necesarios para cerrar la INP varió en función de las pruebas complementarias indicadas: 0 pruebas (4,8 días), 1 (21,2 días), 2 (26,1 días) y 3 (35 días). Los cardiólogos consideraron adecuada la INP en un 89,8%; no hubo contacto con el paciente en un 87,3%.

CONCLUSIONES

- La respuesta a las INP se produjo dentro del plazo estimado en la mayoría de los casos y permiten disminuir en diferente grado los desplazamientos innecesarios.
- Falta por determinar la repercusión que esta actividad posee en modular la demanda desde AP.