

## **Valoración de la consulta telefónica realizada en Atención Primaria de Salud durante la pandemia COVID-19**

*Bordón Poderoso C<sup>1</sup>,  
Jurado Cabezas M<sup>2</sup>,  
Quiñones Begines I<sup>2</sup>,  
López Téllez A<sup>3</sup>,  
Boxó Cifuentes JR<sup>3</sup>.*

*<sup>1</sup>Residente de Medicina Familiar y Comunitaria 4º año, <sup>2</sup>Residente de Medicina Familiar y Comunitaria 2º año, <sup>3</sup>Médicos de Familia, Tutores Unidad Docente Multidisciplinar de Málaga.*

*Centro de Salud Puerta Blanca. Distrito Sanitario Málaga Guadalhorce. Málaga.  
Avenida Gregoria Diego, 46  
29004 Málaga.*

Correspondencia:

Claudia Bordón Poderoso  
[cbordonpoderoso@gmail.com](mailto:cbordonpoderoso@gmail.com)

## RESUMEN

**Reto, innovación e implementación:** En respuesta a la situación sanitaria creada por la extensión de la COVID 19, la consulta telefónica se estableció como un recurso imprescindible que mantuviera el contacto con la población a nuestro cuidado.

**Objetivo:** Describir las consultas realizadas y el seguimiento de las sospechas Covid-19

### Material y métodos:

Diseño: Descriptivo transversal a partir de las historias clínicas registradas en Diraya.

Ámbito: Centro de Atención Primaria.

Pacientes: registrados en los listados de consulta telefónica del Centro de Salud Puerta Blanca desde el 23 de marzo 2020 hasta 29 de mayo 2020.

Muestra: 401 registros recogidos mediante muestreo aleatorio proporcional por conglomerados.

Variables de resultado: demográficas, motivos de consulta CIE-9 y descriptivas del seguimiento.

Intervención: consulta telefónica.

Análisis estadístico: porcentajes y medias dentro del intervalo de confianza al 95% y estratificación por motivos de consulta.

**Resultados:** La edad media fue  $48.27 \pm 27.99$  años. Por sexo, 61.85% femenino y 38.15% masculino. El 79.80 IC95% [75,60-83,44] de las llamadas se resolvieron en un solo acto. Requirió atención presencial el 8,73% IC95% [6,34-11,90]. La derivación a urgencias hospitalarias se indicó en el 2,74% IC95% [1,54-4,48]. El seguimiento de pacientes con sospecha de Covid-19 fue completo en 36 de los 41 pacientes en vigilancia. Un paciente se remitió a urgencias a partir del contacto telefónico. En 3 pacientes no se documentó el seguimiento completo. Una paciente rompió las medidas de aislamiento.

**Conclusión:** La consulta telefónica ha sido una herramienta eficaz para asegurar los procedimientos diagnósticos y de cuidados de la mayoría de los pacientes. Quedan áreas de estudio y abordaje de actuación en patologías agudas y cuidados de pacientes crónicos que los equipos de Atención Primaria están obligados a desarrollar.

**Palabras clave:** Covid-19; Atención Primaria; Consulta telefónica.