

## Consulta Virtual de Salud de Atención Primaria de Mallorca

Sastre-Suárez, Sílvia; Caldentey Tous, Miguel; Roca Casas, Antonia; Mendez Castell, Consuelo

Gerencia de Atención Primaria de Mallorca. Servicio de Salud de las Illes Balears.

[ssastre@ibsalut.caib.es](mailto:ssastre@ibsalut.caib.es)

A mediados de marzo de 2020 se declaró el estado de alarma en todo el territorio español restringiendo las salidas de la población por miedo al aumento de contagios por Sars-cov-2 y aumentando la presión asistencial en los centros sanitarios de todo el país. Con el objetivo de descongestionar los servicios médicos y que ninguna persona se quedara sin asistencia sanitaria se creó la Consulta Virtual de Salud de Atención Primaria de Mallorca.

A través de ella una media de quince profesionales sanitarios han atendido diariamente y de forma voluntaria más de 2.000 consultas de salud por medio los canales de Facebook, Twitter e Instagram de @apmallorca. El servicio se sigue realizando aún hoy a través de mensaje privado y se contesta entre las 08.00 y las 20.00 h. Los profesionales que trabajan son sobre todo médicos de familia, pediatras, enfermeras y comadronas. Así mismo se dispone de un equipo de consultores de diversos ámbitos: fisioterapia, odontología y adicciones entre otros.

Las consultas registradas son muy diversas, algunas están relacionadas con el COVID-19, los circuitos de recogida de material para pacientes diabéticos, la gestión de bajas laborales, las visitas de control del embarazo, la gestión de asistencia psicológica, consultas de servicios sociales o gestión de medicamentos, entre otros. Los profesionales que trabajan en la consulta pueden acceder a la historia clínica para poder gestionar la consulta, haciendo uso de la telemedicina y garantizando la misma calidad en la atención que si se tratara de una consulta presencial.

Gracias a esta y a otras oportunidades surgidas durante la crisis sanitaria por coronavirus la Gerencia de Atención Primaria está trabajando en un nuevo modelo de atención al usuario basado en la gestión por competencias según los distintos tipos de profesionales y aumentando el uso de las nuevas tecnologías entre sus profesionales, para con ello mejorar el acceso de los usuarios a la consulta y reduciendo así las listas de espera para una consulta presencial.

### Referencias

Diario de Mallorca. ***El Ib-Salut ofrece un servicio gratuito de consultas virtuales.***

<https://www.diariodemallorca.es/mallorca/2020/03/21/ib-salut-ofrece-servicio-gratuito/1496231.html>

Ultima Hora. ***Ya se pueden hacer consultas virtuales sobre el coronavirus a Salud.***

<https://www.ultimahora.es/noticias/local/2020/03/21/1150509/coronavirus-mallorca-consultas-virtuales-salut-por-redes-sociales.html>

