

NOTA DE PRENSA

7 de abril, Día Mundial de la Salud

Documento para ayudar a conseguir que la consulta médica telefónica, que se ha extendido por la pandemia, sea más eficaz

TENER CLAROS LOS SÍNTOMAS, HABLAR CLARO Y EN UN ENTORNO SIN DISTRACCIONES, CLAVES PARA UNA CONSULTA MÉDICA TELEFÓNICA ADECUADA

- *Los médicos rehabilitadores de España han elaborado un documento sencillo y eficaz para ayudar a conseguir que la consulta telefónica con el médico rehabilitador, u otros especialistas, sea más eficaz para pacientes y médicos*
- *Los pacientes también deben prepararse para dicha consulta de la misma forma que lo haría si acudiese al centro sanitario*

Madrid, abril de 2021. La consulta telefónica es ya una realidad implantada en la consulta diaria de los médicos. La pandemia de la COVID-19 ha obligado a acelerar el uso de la telemedicina, utilizando las herramientas disponibles (teléfono, videollamada, etc.) por la necesidad de proteger la salud de los pacientes y mantener el cumplimiento de las medidas de protección impuestas en la pandemia. Evidentemente, no todo puede hacerse a distancia, pero si se están llevando a cabo muchas consultas no presenciales.

En este contexto, la **Sociedad Española de Rehabilitación y Medicina Física (SERMEF)** ha elaborado un documento para ayudar a conseguir que la consulta telefónica con el médico rehabilitador, u otros especialistas, sea resolutiva y eficiente tanto para pacientes como para los médicos.

De esta forma, con motivo de la celebración el 7 de abril del Día Mundial de la Salud, desde la sociedad científica quieren hacer llegar estas recomendaciones útiles para la ciudadanía.

“Dicho esto, dándole a la consulta telefónica la categoría de acto médico, el paciente también debe prepararse para dicha consulta de la misma forma que lo haría si acudiese al centro sanitario”, explican desde la SERMEF.

PASOS A SEGUIR ANTES DE LA LLAMADA

1. **Recopile la documentación necesaria:** resultados de análisis o de otras pruebas realizadas, informes de otros especialistas, alergias conocidas y antecedentes personales (enfermedades, cirugías previas), los nombres de todos los medicamentos que toma y su dosis (el número de comprimidos y veces que los toma al día), efectos adversos o secundarios en caso de producirse. Es importante transmitir al médico todo aquello que considere que es relevante y nuevo, y que por tanto, es probable que no conste en su historial.
2. **Si es necesario, escriba una lista enumerando sus síntomas** (conocidos o no), sus progresos o empeoramiento, sus inquietudes y sus dudas. Si realiza alguna terapia en el hospital anote con quien la realiza, cuántas sesiones ha realizado y qué avances ha percibido. Si realiza autotratamiento en su casa, repase los ejercicios y anote las dudas en cuanto a su ejecución, y la necesidad o no de ampliarlos o sustituirlos. Escriba también si ha tenido alguna incidencia clínica, algún efecto adverso o algún ingreso.
3. **El día de la consulta, aguarde a la hora acordada junto al teléfono, a ser posible en un entorno tranquilo y sin distracciones.** Para facilitar la comunicación tenga a mano unos auriculares si dispone de ellos y si tiene dificultades en cuanto al lenguaje o a la audición solicite a algún familiar que le acompañe. Tenga paciencia si la llamada no se realiza puntualmente.

DURANTE LA LLAMADA

1. **Asegúrese de que la persona que le llama se identifica correctamente. Si no lo hace, solicite que lo haga.** De la misma manera identifíquese usted con nombre y apellidos e incluso con su número de DNI o afiliación, para garantizar su seguridad mediante la identificación inequívoca de ambas partes.
2. **Si no precisa de ayuda para la comunicación,** compruebe que no haya terceras personas escuchando que puedan violar su derecho a la confidencialidad e intimidad.
3. **Intente hablar alto y claro, verbalizando su lista previamente escrita.** Conteste verazmente a las preguntas que le haga su médico. Si no lo entiende, pida que se lo repita. Compruebe que él también le entiende a usted.
4. **Antes de finalizar la llamada, repase, si es necesario, los puntos más relevantes de la conversación y anótelos si así lo cree oportuno.** Resuelva sus dudas acerca de los pasos a seguir, del tratamiento a realizar si se le indica alguno (ya sean fármacos, ejercicios, fisioterapia, terapia ocupacional o logopedia) y del plan de

seguimiento, cuándo y de qué forma será la próxima consulta y si es alta, mediante qué medio recibirá su informe de alta.

SOBRE LA CONSULTA TELEFÓNICA

Desde la SERMEF señalan que la consulta telefónica realizada por su médico debe de entenderse como un acto médico, con las mismas características de la consulta presencial: **la profesionalidad** (solamente el profesional de la medicina puede efectuarla), **la licitud** (en concordancia con las normas legales), **la ejecución típica** (conforme a la denominada "Lex Artis ad Hoc ", sujeta a las normas de excelencia de ese momento) y **el tener por objetivo la curación o rehabilitación** del enfermo (observando los principios de beneficencia y no maleficencia).

Debe garantizar además los **principios de autonomía** (que es el respeto por las decisiones del paciente informado) y de **justicia** (que todas las personas deben ser tratadas por igual). El médico que realiza la consulta médica por vía telefónica es el responsable de que estas premisas se cumplan, como otras relacionadas con el cumplimiento de la historia clínica.

Para más información:

Gabinete de prensa de SERMEF

Docor Comunicación 94 423 48 25

Iñaki Revuelta 678 538 552