

¿Es el correo electrónico una buena alternativa a la consulta presencial? Opinan las familias

D. Ruiz Ruiz de Larramendi⁽¹⁾, C. Villanueva Rodríguez⁽²⁾, J. Galve Sánchez⁽²⁾, G. Mallet Redín⁽¹⁾, D. Salvo Chabuel⁽¹⁾, B. Borao Pallas⁽¹⁾

⁽¹⁾ Hospital Miguel Servet, Zaragoza. ⁽²⁾ Centro de Salud Torrero-La Paz, Zaragoza

[Bol Pediatr Arag Rioj Sor, 2021; 51: 09-14]

RESUMEN

Objetivos: Conocer el tipo de consultas recibidas en el correo electrónico y plantear si su uso en la consulta de Pediatría es igual de efectivo, resolutorio y satisfactorio cuando se usa como complemento o como alternativa a la consulta presencial. **Metodología:** Estudio descriptivo prospectivo respecto al empleo del correo electrónico como forma de contacto en la consulta de Pediatría durante la epidemia por el SARS-CoV-2. Durante tres meses se registraron los correos recibidos y se recogieron diversas variables. Posteriormente, se envió una encuesta sobre satisfacción que se cotejó con otra encuesta con los mismos ítems realizada en 2015 a familias que usaban el correo electrónico como herramienta adicional a la visita presencial. **Resultados:** Se recibieron 141 consultas, de las cuales el 87% eran de carácter clínico. El 92,2% se solucionaron mediante el correo, sin necesidad de visita presencial. La encuesta fue positivamente valorada por las familias, aunque la mayoría de los ítems no llegó a las cifras de satisfacción de 2015. **Discusión:** El correo electrónico es una vía de comunicación capaz de sustituir la visita presencial en multitud de ocasiones. Sin embargo, las familias, a pesar de valorar positivamente el empleo de la telemedicina, siempre prefieren disponer de una consulta presencial.

PALABRAS CLAVE

Telemedicina, relación médico-paciente, correo electrónico.

Is email a good alternative-to-face to face consultation? Families give their opinion

ABSTRACT

Introduction: Knowing the type of inquiries received in e-mail and considering whether its use in the pediatric consultation is equally effective, decisive and satisfactory when it is used as a complement or as an alternative to face-to-face consultation. **Methodology:** Prospective descriptive study regarding the use of email as a form of contact in Pediatric consultation during the SARS-CoV-2 epidemic. Over three months the emails received were recorded and various variables were collected. Subsequently, a satisfaction survey was sent that was compared with a survey with the same items administered in 2015 to families who used email as an additional tool to the face-to-face visit. **Results:** 141 consultations were received, of which 87% were of a clinical nature; 92.2% were solved by mail, without the need for a face-to-face visit. The survey was positively valued by the families, although most of the items did not reach the satisfaction figures for 2015. **Discussion:** Email is a means of communication capable of replacing the face-to-face visit on many occasions. However, despite positively evaluating the use of telemedicine, families, always prefer to have a face-to-face consultation.

KEYWORDS

Telemedicine, doctor-patient relationship, email.

Correspondencia: Daniel Ruiz Ruiz de Larramendi
Valdega, 5, 4D. 31200 Estella. Navarra
Teléfono: 644 35 56 20
druizruiz@alumni.unav.es.

Recibido: noviembre de 2020. Aceptado: noviembre de 2020

ANTECEDENTES

La capacidad del médico para comunicarse adecuadamente con el paciente es un factor determinante en la calidad de la asistencia sanitaria⁽¹⁾. El uso de la telemedicina y, por ende, el del correo electrónico están respaldados de forma oficial por el código de deontología médica, recogido en sus artículos 27-31, los cuales regulan el secreto profesional. En los últimos años, las nuevas tecnologías están erigiéndose en una alternativa viable y favorecedora de la comunicación y pueden contribuir a la accesibilidad y reforzar la relación médico-paciente. El correo electrónico es una herramienta de trabajo útil, es reflexivo, y la información queda registrada para la comunicación entre el médico y el paciente cuando se usa como una herramienta complementaria a la consulta.

La situación de pandemia mundial producida por el coronavirus SARS-CoV-2 en la cual nos encontramos en la actualidad, y que no parece que se vaya a resolver a corto plazo, hace que la tradicional visita presencial médico-paciente se vea limitada a determinadas circunstancias, dado el riesgo que conlleva acudir a centros sanitarios tanto para el paciente como para el resto de usuarios y el equipo sanitario. Por ello, en dicha tesitura surgen diversas alternativas como son las llamadas telefónicas, las videollamadas, los mensajes de WhatsApp y el correo electrónico.

MATERIAL Y MÉTODO

Estudio descriptivo-prospectivo relativo al empleo del correo electrónico como método de consulta instaurado en una consulta de Pediatría de un centro de salud durante la epidemia por el coronavirus SARS-CoV-2.

Durante tres meses consecutivos (de mayo a julio) se registraron todos los correos recibidos de una de las consultas de Pediatría del Centro de Salud Torrero La Paz, localizado en Zaragoza. Dicha consulta ofrece cobertura a una población urbana y cuenta con un cupo de 1.100 pacientes. Se les facilitó el correo electrónico corporativo y se les dió indicaciones para su uso previo al inicio del estudio mediante diversos canales (infografía entregada, web del centro de salud, vía telefónica cuando realizaban cualquier consulta o de manera presencial en la consulta).

Mediante los correos electrónicos recibidos, se revisaron y recogieron prospectivamente diversas variables de todos aquellos pacientes que emplearon este canal, entre las cuales se encontraban el motivo de consulta, la recepción de documentos gráficos, la realización de receta electrónica, la necesidad de acudir a consulta de manera presencial y las reconsultas o dudas tras la primera consulta.

El motivo de consulta fue subdividido en cuatro categorías: puericultura (dudas acerca del cuidado y promoción de la salud), administrativo (solicitudes de informes o resultados, citaciones, certificados y justificantes, renovación o generación de recetas), patología aguda (consultas acerca de problemas de salud con una cronológica menor a 3 meses) o crónica (patología con una duración mayor a 3 meses).

Todos los correos fueron respondidos por los pediatras durante el tiempo de consulta, con un tiempo de respuesta máximo de 24 horas, exceptuando festivos y fines de semanas, en los cuales se respondía el primer día laborable.

Los datos fueron analizados mediante el paquete estadístico IBM SPSS Statistics, versión 24 (IBM Co., Armonk, NY, USA), mediante un estudio estadístico descriptivo.

Posteriormente, se facilitó un cuestionario sobre satisfacción (creado y enviado a través de Google Drive®). En dicho cuestionario se incluyeron cuatro preguntas sobre su parecer acerca de si dicha forma de comunicación mejoraba la accesibilidad del pediatra, si lograba solucionar los problemas de salud planteados sobre su hijo, si el tiempo de respuesta era adecuado y si les preocupaba la confidencialidad del correo. Las familias anotaron su grado de acuerdo o desacuerdo. Asimismo, se les proporcionó la opción de añadir cualquier otra opinión mediante un texto libre.

Finalmente, las respuestas dadas al cuestionario fueron cotejadas con los resultados obtenidos en una encuesta con las mismas preguntas realizada en 2015 a familias atendidas por el mismo profesional en la consulta de Pediatría del Centro de Salud de Utebo⁽²⁾.

RESULTADOS

Durante el periodo comprendido entre el 29 de abril y el 29 de julio de 2020 recibimos y analizamos 141 nuevas consultas vía telemática mediante el correo electrónico corporativo. La totalidad de las consultas fueron realizadas sobre un total de 100 pacientes diferentes, de los cuales 26 realizaron dos o más consultas.

Acerca del motivo de consulta, 123 de las mismas eran de carácter clínico (87,2%), de las cuales 110 eran casos sobre patología aguda (78%) y 13 casos de patología crónica (9,2%). En una menor proporción, encontramos los motivos de consulta de índole administrativa (7,1%) y sobre puericultura con un 5,7% (figura 1).

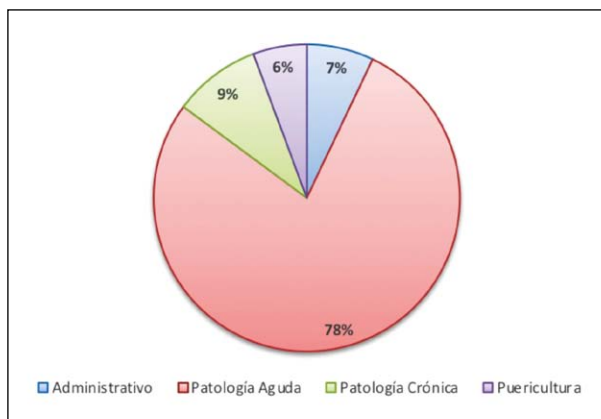


Figura 1. Tipo de consulta.

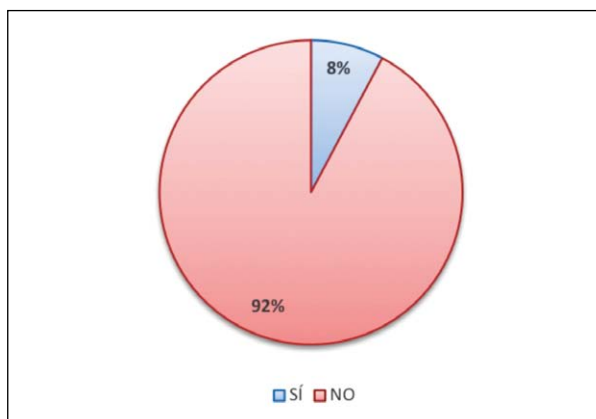


Figura 2. Visita presencial.

Tabla 1. Análisis por especialidades sobre los casos clínicos

| Especialidad | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------|------------|
| Dermatología | 79 | 64,2 |
| Traumatología | 10 | 8,1 |
| Oftalmología | 10 | 8,1 |
| Odontología | 7 | 5,7 |
| Otorrinolaringología | 5 | 4,1 |
| Digestivo | 3 | 2,4 |
| Respiratorio | 3 | 2,4 |
| Urología | 2 | 1,6 |
| Cirugía | 2 | 1,6 |
| Ginecología | 2 | 1,6 |
| Total | 123 | 100,0 |

Al analizar los motivos de patología consultada entre las diversas subespecialidades correspondientes, se aprecia como el principal motivo de consulta clínico los problemas dermatológicos, en el 64,2%, seguido por las consultas oftalmológicas y traumatológicas, ambas con un 8,1% (tabla 1).

En lo referente al uso de documentos gráficos en los correos electrónicos, el 91,9% de los correos consistentes en consultas sobre alguna patología contenía algún tipo de documento gráfico.

En cuanto a la dispensación de recetas electrónicas, se expidieron recetas electrónicas en 61 de los correos correspondientes a casos de patología, es decir, en el 49,6% de los mismos. Estas recetas generalmente correspondieron a antitérmicos y antiinflamatorios y en menor grado a antibióticos.

Sobre la capacidad resolutoria del correo, de todas las consultas realizadas, el 92,2% se solucionaron mediante esta vía, únicamente requiriendo una visita presencial 11 de las mismas (figura 2). Dichas visitas presenciales consistieron en consultas sobre procesos agudos.

En cuanto a la encuesta de satisfacción que realizaron las familias de los pacientes, respondieron a dicha encuesta 51 de las 90 familias, es decir, el 56,7%, un porcentaje bajo que podría ser motivo de introducir algún sesgo.

En cuanto a la pregunta acerca de si pensaban que el correo electrónico mejoraba la accesibilidad al pediatra, el 76% de las familias estaba de acuerdo con dicha afirmación, mientras que en la encuesta de 2015 este porcentaje ascendía a un 99% (figura 3).

Por otra parte, el 59% de las familias estaba conforme con la afirmación de que las consultas telemáticas mediante el correo eran capaces de solucionar los problemas

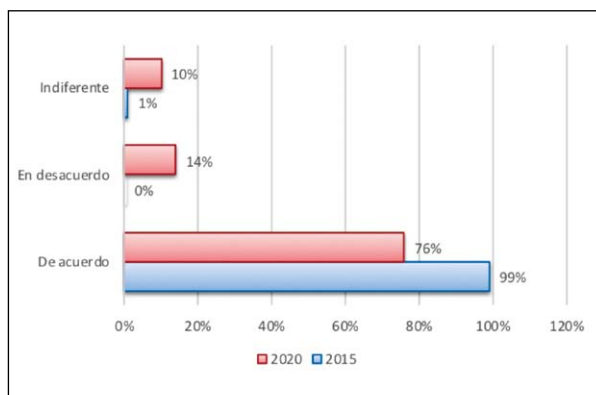


Figura 3. Mejora la accesibilidad.

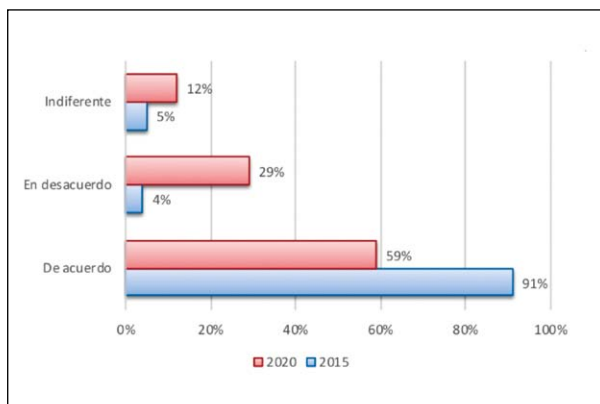


Figura 4. Soluciona el problema planteado.

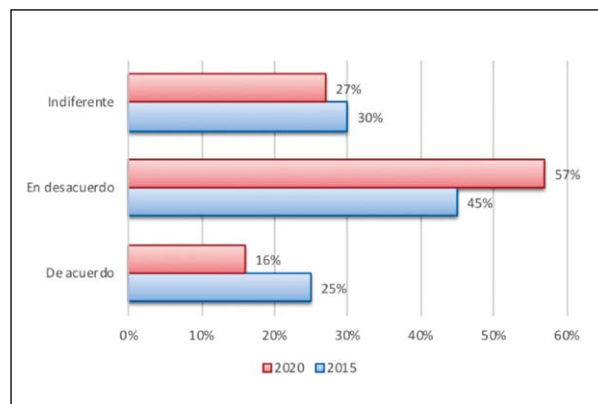


Figura 6. Preocupación acerca de la seguridad.

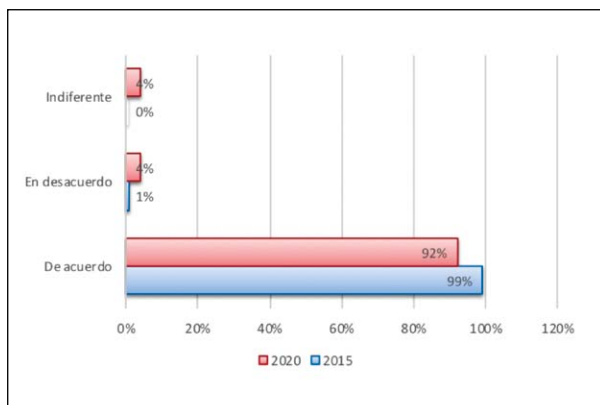


Figura 5. Tiempo de respuesta correcto.

planteados. Sin embargo, en 2015, esta cifra se elevaba hasta el 91% (figura 4). Los motivos de consulta no son comparables: en 2020, la mayoría fue por patología que requirió la vista presencial, mientras que en 2015 había más procesos administrativos.

En lo referente al tiempo de respuesta, únicamente el 4% de los encuestados mostraron su desacuerdo con el tiempo transcurrido hasta la contestación por parte del pediatra, mientras que el 92% de las familias estaban de acuerdo (figura 5).

Por último, el 16% de los encuestados plasmaron su preocupación acerca de la seguridad del empleo del correo electrónico como medio para realizar una consulta médica. En 2015, sin embargo, hasta el 25% de los encuestados mostraron su preocupación sobre la seguridad (figura 6).

Al pasar la encuesta dejamos una posibilidad abierta a que las familias hiciesen sus comentarios.

He aquí algunas opiniones:

- Me parece bien la consulta *online* siempre y cuando se tenga la posibilidad de la consulta directa con el profesional si la situación del paciente lo requiere y está situación no se convierta en permanente.
- La comunicación por correo electrónico dependiendo de para qué problema me parece una vía fenomenal.
- Hay veces en las que procede la consulta por correo electrónico, pero hay muchas otras más en las que la atención tendría que ser presencial. Si yo tengo que llevar a mi hijo al colegio, pido que las consultas sean presenciales.
- Desearía que se mantuviera este sistema de consulta pasada la crisis de la COVID-19, ya que muchas veces es innecesario acudir en persona y se ahorrarían gastos de recursos tanto sanitarios como personales.
- Considero que para tener una buena consulta sobre el niño es mejor hacerlo presencialmente. Entiendo que en estos momentos la atención por correo electrónico es necesaria y funciona correctamente, pero cuando pase esta situación espero volver a la normalidad.
- El correo es muy útil para ciertas consultas, aunque hay veces que resulta necesario acudir con él bebe al centro.
- La respuesta fue rápida y eficiente; en este momento me parece un servicio muy útil.

DISCUSIÓN

Como bien sabemos, las consultas mediante telemedicina no son ninguna novedad, sino que es una modalidad de medicina con varios años de experiencia, que ha ido progresivamente implementándose y mejorando en todo el mundo, sobre todo tras el auge del Internet en la década de los noventa⁽³⁾.

Pero ha sido especialmente ahora, tras la situación de pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2, en la que los sanitarios nos hemos visto en la necesidad de reinventarnos y adaptarnos a las nuevas necesidades, cuando este tipo de asistencia ha aumentado de forma exponencial. De este modo, hemos logrado seguir atendiendo a nuestros pacientes de la manera más efectiva y segura posible⁽⁴⁾. Sin embargo, la pregunta es ¿están ellos de acuerdo con estos cambios?

Si nos fijamos en los resultados del estudio y los comparamos con los del realizado en 2015, de similares características, observamos que, en cuanto al tipo de consulta, las relacionadas con patologías han desplazado a los otros tipos de consulta, cuando antes de la época COVID estas eran, con mucho, las menos frecuentes de todas, al ser las consultas administrativas las que copaban la mayoría de los correos.

Por otra parte, en lo referente a los ítems valorados en el formulario enviado a las familias, tanto la percepción de accesibilidad al pediatra, como la solución de los problemas y el tiempo de respuesta tuvieron una peor valoración por parte de las familias en comparación con estudios realizados previamente.

Se puede intuir de estos resultados que uno de los aspectos que más valoran los pacientes y las familias es la accesibilidad a su médico, tanto por vía telemática (teléfono, redes sociales, correo electrónico) como de manera presencial. El hecho de tener una herramienta como el correo electrónico para poder plantear dudas y soluciones es algo que valoran satisfactoriamente como complemento a la asistencia. Sin embargo, cuando esta herramienta es la única forma de acceso que tienen a su médico, no tiene la misma valoración, de ahí que tengan la sensación de una menor accesibilidad y percepción subjetiva de haber solucionado los problemas, aunque los datos objetivos muestren que únicamente el 7,8% de las consultan requirieron la asistencia a una consulta presencial para la resolución de la misma. Estos resultados se plasman de igual manera en los comentarios subjetivos añadidos por varias de las familias, que, aunque generalmente son positivos, recalcan el deseo de la vuelta a la

normalidad y a poder disponer de visitas presenciales. No obstante, no debemos olvidar que el marco temporal en el cual se desarrolló el estudio correspondía a las fases de desescalada e inicio de la nueva normalidad; por lo tanto, aunque el acceso al centro de salud estaba limitado, siempre se ofrecería la posibilidad a los pacientes de acudir de manera presencial si así lo deseaban y la situación lo requiriera, hecho que podría alterar en cierta medida estos últimos resultados.

En cuanto al tiempo de respuesta, en líneas generales en ambos estudios tuvo una muy buena valoración, y las familias se mostraron de acuerdo en el tiempo de respuesta en más del 90% de las ocasiones, porcentaje que fue discretamente inferior en nuestro estudio.

Sin embargo, en cuanto a la preocupación acerca de la seguridad y confidencialidad de los correos, nuestro estudio obtuvo una mejor puntuación, es decir, arrojó una menor percepción de riesgo del uso del correo como medio para compartir datos personales. Este hallazgo probablemente sea debido a que, al emplearse mayoritariamente la vía telemática en esta ocasión para la resolución de problemas de salud, la preocupación de las familias se centra en dicha cuestión, pasando la intranquilidad en relación con la seguridad de los datos a un segundo plano, lo que no ocurre así cuando se emplea para trámites burocráticos o de índole no urgente.

A tenor de los resultados, y a pesar de que globalmente la valoración de la telemedicina como herramienta sustitutiva de la consulta presencial por parte de las familias no ha sido tan positiva como en anteriores estudios fuera de la época COVID, creemos que la opción es buena con algunas puntualizaciones.

Principalmente, hay que ser conscientes de que el correo electrónico tiene multitud de opciones de empleo, como la comunicación o envío de resultados, el seguimiento de una enfermedad crónica o un tratamiento (renovación de recetas o cambio de medicación), la promoción de la salud y la realización de trámites administrativos y burocráticos. El problema reside en que actualmente se está empleando en situaciones en las que de forma habitual no sería del todo recomendable, como son algunos procesos agudos, para, de esta manera, evitar la consulta presencial con objeto de asegurar una mayor seguridad del paciente y los demás usuarios de la sanidad pública. Por lo tanto, una vez puntualizado a los pacientes que el uso del correo electrónico no debe emplearse para urgencias y/o situaciones sensibles al tiempo, pensamos que esta opción tiene multitud de beneficios.

Por una parte, ofrece la posibilidad de adjuntar todo tipo de documentos multimedia (audio, vídeo y/o fotografías) que permiten realizar un diagnóstico lo más detallado y lo más cercano posible a una visita presencial. Además, permite al profesional sanitario ofrecer una respuesta amplia y detallada, con la posibilidad de añadir enlaces o anexos al texto, como, por ejemplo, las hojas de recomendaciones para las familias. Del mismo modo, estas tiene la posibilidad de recibir una respuesta detallada y amplia que podrán consultar tantas veces como quieran.

Desde el punto de vista organizativo, permite al médico responder en el momento en el que resulte más conveniente en función de su agenda, es decir, le deja tiempo para reflexionar y elaborar una respuesta más adecuada en mayor medida que otras modalidades de telemedicina, como la videollamada o las llamadas telefónicas, en las que la respuesta debe ser inmediata y generalmente con un nivel de precisión menor.

Si tenemos en cuenta el aspecto legal o de seguridad, se debería disponer de una plataforma para el intercambio seguro de información e identificar a los interlocutores mediante el nombre completo y la fecha de nacimiento del paciente al que hace referencia la consulta. Debemos tener en cuenta que los documentos escritos mejoran la protección jurídica de ambas partes y que los mensajes recibidos o enviados a los pacientes deberían incluirse en la historia clínica.

Por todo lo anteriormente mencionado, creemos que el correo electrónico puede ser una vía de comunicación totalmente válida, un complemento imprescindible en la pediatría actual⁽⁵⁾. Podría ser capaz de sustituir la visita presencial en multitud de ocasiones, siempre bien utilizado, con un uso responsable y adecuado del mismo, garantizando la confidencialidad y no empleándolo para la resolución de procesos urgentes. De esta manera,

se puede lograr una mejor organización de las consultas, ofrecer una mayor seguridad a nuestros pacientes y realizar un uso más adecuado de los recursos disponibles. Sin embargo no debemos olvidar que las familias, a pesar de valorar generalmente de manera positiva el empleo de la telemedicina, siempre preferirán, independientemente de la situación sociosanitaria, acudir a una consulta presencial para ser vistos por su pediatra.

Como limitaciones del estudio, podríamos aludir el hecho de haber analizado dos muestras procedentes de distintos centros de salud de la misma comunidad autónoma. Somos conscientes de que esto conlleva una disminución de la validez del estudio, aunque, si bien ello es cierto, el objetivo principal del estudio no era realizar un análisis estadístico comparativo metodológicamente ideal, sino más bien comprender y comparar desde un punto de vista global el grado de satisfacción que conlleva en las familias el empleo del correo electrónico en ambas situaciones planteadas.

BIBLIOGRAFÍA

1. Sánchez Anastía D, Contreras Olivé Y. La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. *Revista Cubana de Medicina Militar*. 2014; 43(4): 528-33.
2. Garvi Soler P, Villanueva Rodríguez C, Andrés Martínez E. Puesta en marcha de una consulta por correo electrónico, para dar soluciones y no para crear problemas. *Rev Pediatr Aten Primaria*. 2014; 16: 311-6.
4. Taylor L, Portnoy JM. Telemedicine for General Pediatrics. *Pediatric Annals*. 2019; 48(12): e479-84.
4. Utidjian L, Abramson E. Pediatric Telehealth: Opportunities and Challenges. *Pediatric Clinics of North America*. 2016; 63(2): 367-78.
5. Rosen P, Kwok CK. Patient-Physician E-mail: An Opportunity to Transform Pediatric Health Care Delivery. *Pediatrics*. 2007; 120(4): 701-6.