

# Cal que els equips d'atenció primària pediàtrica ofereixin un servei de consulta telefònica?

**Josep Marès**

*Institut Pediàtric Marès-Riera. Blanes*

Ara que vivim el *boom* dels sistemes de comunicació, amb un accés universal a la informació a través d'internet, l'aparició de webs dirigits als pares, per ajudar-los a resoldre dubtes en relació a la cura i els problemes de salut dels seus fills, serveis de 24 hores de consulta telefònica mèdica oferts per moltes assegurances de salut, ¿ens plantegem la possibilitat d'incloure l'accés telefònic dels nostres pacients dintre de la nostra tasca assistencial? La concepció social de l'exercici de la medicina, que com a servei públic cal adaptar-lo a les necessitats i requeriments de la societat actual, de les famílies d'avui, moltes amb poca disponibilitat de temps, amb implicacions laborals extrafamiliars de tots els membres, inclosos els avis, amb poca flexibilitat horària, famílies monoparentals, separades..., justifica fer un esforç constant per oferir als usuaris diferents tipus d'accés als serveis sanitaris, entre ells l'accés telefònic, amb l'objectiu final de comptar amb una sanitat, pública i privada, que ofereixi qualitat, servei i disponibilitat. Cal doncs reflexionar seriosament si cal, com i quan oferir un servei de consulta telefònica pediàtrica.

A banda d'aquestes reflexions, hem de ser conscients que l'atenció telefònica pediàtrica no és cap novetat, en absolut. Penso que la consulta telefònica es tan vella com la disponibilitat de l'accés telefònic universal com a medi de comunicació, i que en la pràctica de la medicina privada, i particularment de la pediatria, ha estat i és, una eina de comunicació molt important. L'acte mèdic no es sinó un acte de relació personal entre el metge, el pacient i la seva família, i tots els medis que facilitin la comunicació entre ells poden ser essencials per establir els vincles que consolidin aquesta relació, que és la base d'un acte mèdic exitós, basat en la mútua confiança, respecte i implicació. La consulta telefònica és un servei més, que permet a la família comunicar-se amb el seu equip d'atenció pediàtrica, resoldre còmodament moltes qüestions que no requereixen la presència física del nen o els pares en les nostres consultes, estalviar temps, evitar desplaçaments, i paral·lelament ajuda a descongestionar la sovint atapeïda agenda del pediatre d'algunes visites innecessàries. Els avantatges de la consulta telefònica resulten obvis per als pacients i els seus familiars. Poden aclarir dubtes relacionats amb un tractament prescrit, amb l'evolució prevista d'una malaltia, amb la cura del seus fills, amb les vacunes..., i també consultar l'actitud a prendre davant de símptomes concrets. També beneficia al pediatre que pot concertar un contacte telefònic en determinades patologies per fer un seguiment evolutiu més proper del malalt, desangoixant a la família, i sovint també a ell mateix. Es poden resoldre qüestions puntuals, de vegades banals pel pediatre, però importants per a la família, i fer una funció de filtre que permetrà racionalitzar el temps de consulta mèdica, ja que només en un petit percentatge de les trucades caldrà concertar una visita. Però la consulta telefònica té també uns inconvenients. Un assessorament inadequat per telèfon pot tranquil·litzar a la família i demorar una visita mèdica necessària, condicionant un retard en el diagnòstic i el tractament, posant en situació de risc al pacient. Una trucada telefònica no pot substituir una exploració física, imprescindible per establir un diagnòstic i prescriure un tractament, tant etiològic com simptomàtic. És possible que per telèfon es pugui recomanar algun tractament simptomàtic per a símptomes lleus (antitèrmics, analgèsics...), que els pares ja han utilitzat en ocasions anteriors i que ja ha estat prescrit en visites prèvies, però en general, si de la consulta telefònica es deriva la necessitat d'indicar un tractament farmacològic, cal concertar sempre una visita mèdica. Des del punt de vista legal, el pediatre és responsable de les conseqüències que derivin de la consulta telefònica com un acte mèdic més.

El primer aspecte a resoldre serà saber posar els límits que necessàriament aquest servei ha de tenir. Cal definir-los explícitament en informar als usuaris sobre la disponibilitat d'aquest servei. Podran consultar aspectes relacionats amb l'evolució i el tractament d'un nen visitat prèviament, assessorament de puericultura, aspectes nutricionals, qüestions generals de salut, així com la presència de símptomes lleus que a criteri dels pares no justifiquin una visita, tot i que si aquests requereixen la prescripció d'un tractament farmacològic, o qui fa l'assessorament ho creu recomanable, serà inevitable una visita mèdica i una exploració física.

Una segona qüestió a plantejar-se és qui serà el personal encarregat de fer la consulta telefònica, pediatres o infermeres, fet que dependrà de l'estructura i la possibilitat de cada centre. Calen coneixements específics i experiència per atendre una consulta telefònica, s'han de respectar els límits ja comentats que té aquest servei, i cal definir protocols d'actuació consensuats per l'equip pediàtric per conduir l'actitud davant dels problemes mèdics més freqüentment consultats. El coneixement previ que és té del pacient i de la seva família es també molt important.

Finalment cal planificar aquest servei dins l'organigrama de treball de l'equip pediàtric. Permetre l'accés telefònic durant el temps de consulta mèdica ocasiona nombroses interrupcions que saturen encara més l'activitat assistencial. Depenent de l'estructura i les possibilitats de cada centre la consulta telefònica la pot realitzar el pediatre o la infermera pediàtrica ben entrenada i assessorada. En les consultes privades, tant en el nostre país com en d'altres amb estructura sanitària ben diferent, és el pediatre el que s'ha encarregat d'aquest tipus d'assistència, i no tant sols durant l'horari de consulta establert sinó fora d'horari i també els caps de setmana. Tot i que tant els pediatres com les famílies consideren beneficis i necessari aquest servei, no cal amagar que per als pediatres representa una tasca amb conseqüències estressants i de vegades frustrants de la pràctica de la medicina, a més no remunerada. Als EEUU s'han desenvolupat programes d'atenció telefònica fora del horari de consulta i per els caps de setmana, conduïts per infermeres pediàtriques entrenades amb protocols estandarditzats per atendre la població infantil d'un nombrós col·lectiu de pediatres associats per aquest servei, que atenen les trucades fora de horari i els caps de setmana, amb bona acceptació tant pels pediatres com pels usuaris, i amb una avaluada efectivitat. En aquest servei la majoria de trucades són per qüestions mèdiques agudes, essent la consulta telefònica resolutòria en la majoria dels casos i indicant la necessitat de visita mèdica entre el 20 i el 30% de les trucades<sup>1</sup>. Altres formes d'atenció telefònica són les *hot lines* pediàtriques on es fa assessorament anònim les 24 hores del dia, en general per pediatres contractats per aquest servei i que no tenen cap altra relació amb el pacient. En aquest servei les consultes són majoritàriament de demanda d'informació sanitària general, puericultura, desenvolupament i problemes de conducta, i amb un percentatge menor de consultes per patologia aguda<sup>2</sup>. Un tercer mètode d'atenció telefònica és la que es realitza durant l'horari de visites i que permet la funció de filtre evitant visites i desplaçaments innecessaris del pacient i els seus familiars, i racionalitzar millor el temps de la consulta del pediatre. L'article de Ridao i col·laboradors en aquest número de *Pediatría Catalana*<sup>3</sup> n'és un bon exemple d'organització, acceptació i eficàcia. La consulta telefònica conduïda per infermeres entrenades, seguint un protocol consensuat i amb accés al pediatre per dubtes puntuals, els hi ha permès resoldre quasi el 90% de les trucades de caire clínic, reduint la necessitat de visites al centre només a un 10% de les trucades rebudes. Programar un espai horari per a la consulta telefònica i informar d'aquest servei i de les seves limitacions als pares és bàsic per obtenir-ne rendibilitat i eficàcia, i evitar les interferències durant el temps de visita. Establir aquest servei a primera hora permet organitzar millor la programació i facilitar la inclusió de les visites urgents.

Queden però moltes qüestions per resoldre en relació a la consulta telefònica: Cal incloure programes de formació per a residents de pediatria i infermeres pediàtriques en el maneig de l'atenció telefònica? També als EEUU, en molts programes de formació per a residents s'inclouen mètodes per ensenyar i avaluar la capacitat de resolució en consulta telefònica<sup>4</sup>. Quin servei d'atenció telefònica és el més adient per al nostre sistema sanitari? Les *hot lines* anònimes de 24 hores? Servei d'atenció telefònica dirigida en l'horari de consulta? Consulta telefònica fora d'horari, nits i caps de setmana?

La consulta telefònica ha estat un component integral de la pràctica de la medicina i especialment de la pediatria, i ben segur que ho seguirà sent. Ara toca fer esforços per normalitzar, racionalitzar i organitzar-ne l'ús, a fi de no desaprofitar una eina de comunicació cabdal, però amb les màximes garanties d'eficàcia i seguretat.

---

### **Bibliografia**

- 1** Poole SR, Schmitt BD, Carruth T, Peterson-Smith, Slusarski M. After-hours telephone coverage: the application of an area-wide telephone triage and advice system for pediatric practices. *Pediatrics* 1993; 92: 670-679.
- 2** Troutman JL, Wright JA, Shifrin DL. Pediatric telephone advice: Seattle Hotline Experience. *Pediatrics* 1991; 88: 814-815.
- 3** Ridao M, Freixas F, Rey D, García-Primi M. Utilitat de la consulta telefònica en la pediatria d'atenció primària. *Pediatr Catalana* 2002; 62: 8-10.
- 4** Ottilini MC, Greenberg L. Development and evaluation of a CD-ROM computer program to teach residents telephone management. *Pediatrics* 1998; 101: e2-2.