

Consulta telefónica

Recomendaciones para pacientes



1. Solicita que te atienda tu profesional habitual

La atención es más segura cuando la realiza el profesional que te conoce, sobre todo si la consulta es telefónica

2. Si tienes alguna dificultad para la comunicación telefónica, hazte acompañar

3. Ten siempre a mano:

- tus últimos informes médicos
- la lista de medicamentos que estás tomando
- papel y bolígrafo
- gafas

¡Y procura estar en un lugar iluminado y sin ruido!



4. Anota los detalles del motivo de consulta

- Los datos relacionados con la consulta que puedas medir serán de gran ayuda (temperatura, tensión, ...)
- Te preguntarán qué síntomas tienes, cuando aparecieron, a qué lo atribuyes, cómo han evolucionado, y si has necesitado tomar algún medicamento (qué medicamento, a qué hora, ...)
- Explica también cuáles son tus expectativas, qué esperas conseguir con la consulta, aunque luego acuerdes otro plan con el profesional que te llama



5. Si tienes alergia o intolerancia a algún medicamento, comunícalo siempre: ¡no des por hecho que ya lo saben!

6. Si tienes alguna enfermedad grave o tomas medicamentos que necesitan control especial, informa al profesional que te atiende

7. Pregunta por los resultados de tus pruebas: ¡no des por hecho que están bien!

8. No te quedes sin haber dicho lo que querías decir ni con dudas, prepárate una lista con lo más importante que quieres comunicar y pregunta: ¡evitarás errores!

9. Ten en cuenta que la consulta telefónica, como la presencial, tiene un tiempo limitado en el que hay que intercambiar información, valorarla y consensuar un plan con el profesional sanitario



10. Cuando sea necesario, el profesional que te atiende te asignará una cita presencial. En cualquier caso, llama y solicita nueva valoración si crees que tu problema de salud no está evolucionando favorablemente

Referencias:

1. *Consejos a los pacientes para mejorar la seguridad en su atención en las consultas de Atención Primaria*. SEMFYC, 2009. <https://www.semfyc.es/wp-content/uploads/2016/07/Seguridad.pdf>
2. *La consulta no presencial como herramienta de mejora de la consulta a demanda en Atención Primaria*. Medicina de Familia. SEMERGEN, 2018. <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2018.05.006>
3. *Las consultas por teléfono han llegado para quedarse*. AMF, 2020. https://amf-semfyc.com/web/article_ver.php?id=2656