

Sociedades de Pediatría de Atención Primaria y Extrahospitalaria de Canarias



A la Gerencia de Atención Primaria / Gerencia de Servicios Sanitarios del Servicio Canario de la Salud:

Las Juntas Directivas de SEPEXPAL (Sociedad Canaria de Pediatría Extrahospitalaria), con sede en Las Palmas de Gran Canaria y APAP Canarias (Sociedad Canaria de Pediatría de Atención Primaria) con sede en Santa Cruz de Tenerife, en representación de la pediatría de Atención Primaria de Canarias, quieren comunicarles su total desacuerdo con la implantación de la consulta telefónica en el área de pediatría por los siguientes motivos:

1. La atención sanitaria a un paciente comienza, salvo en situaciones de urgencia, con la identificación inequívoca del mismo, requisito establecido como norma por la propia administración. Las razones a las que obedece este procedimiento responden no solo a la verificación del derecho a la atención sanitaria sino también a aspectos relacionados con la seguridad del paciente y a salvaguardar nuestra propia seguridad desde el punto de vista legal. La consulta telefónica nos impide ver físicamente al paciente, si se produjese un error en el proceso de cita previa por coincidencia de nombre, fecha de nacimiento, etc... podríamos terminar tomando una decisión equivocada sobre su salud, en base a una historia clínica que puede no ser la de la persona que creemos estar tratando.
2. Otro aspecto de especial relevancia es el riesgo de vulneración del derecho a la confidencialidad del paciente, puesto que al no poder identificar de forma fiable al paciente, o a su representante legal, podemos incurrir en dar información confidencial a terceras personas no autorizadas para ello. Esto es importante en las consultas de pediatría, puesto que tratamos a menores que, en muchas ocasiones, están involucrados en procedimientos judiciales relacionados con la guarda y custodia, patria potestad, orden de alejamiento, etc...

3. Consideramos que esta modalidad de consulta merma la calidad asistencial que ofrecemos a nuestros pacientes ya que resta tiempo y complica la atención presencial. No se puede emplear un tiempo en consultas telefónicas cuando hay pacientes en la sala de espera que presentan patologías agudas, en la gran mayoría de los casos, que requieren ser vistos de manera prioritaria.
4. En esta nueva oferta de acceso al sistema sanitario, es la familia del paciente la que elige la modalidad de consulta. No creemos que puedan comprender lo imprescindible que es la exploración física en el diagnóstico pediátrico, si se le ofrece esta vía de resolución a los problemas de salud. Dado el alto porcentaje de patología aguda que vemos en nuestra especialidad, esta consulta es incompatible con una buena praxis clínica y puede atentar contra la seguridad del paciente, debido a que muchas veces la familia no nos sabe transmitir el grado de severidad, terminando por generar una doble demanda de atención, la segunda de ellas presencial e indicada por nosotros.
5. En nuestra opinión, su implantación carece de infraestructura adecuada en la mayoría de los centros, desconociendo si estaba previsto que el contenido de la conversación pueda ser grabado o registrado como prueba ante hipotéticos procesos de índole legal.
6. La consulta telefónica supone una vulneración de nuestros derechos como trabajadores al exponernos innecesariamente a un riesgo legal.
7. Los mensajes que se han elaborado para la difusión de esta modalidad de consulta a la población, no colaboran en la educación y el buen uso de los recursos sanitarios, además de ofrecer una perspectiva de un servicio asistencial que no es posible.
8. La necesidad y utilidad de implantar nuevas medidas que afectan de manera tan directa a nuestra práctica clínica deberían ser mínimamente consensuadas con los profesionales que conocen las particularidades de

esta especialidad médica, lo que nos decepciona profundamente y denota una infravaloración de nuestra aportación al sistema sanitario.

Por todo lo anterior solicitamos la paralización de esta modalidad de consulta hasta poder tener una reunión con los responsables de la creación de esta nueva medida.

Sin otro particular y en espera de su respuesta

Un cordial saludo,

Juntas directivas de SEPEXPAL y APAP Canarias

Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria a seis de febrero de 2017