

Resultados de la Encuesta. Estudio descriptivo de situación.

# Consultas no presenciales. Análisis y Recomendaciones

Comité de Ejercicio Profesional.  
Comisión Directiva SOGIBA

---

Esquema de resumen a modo de recordatorio.



## Resultados:

Respondieron inicialmente 469 encuestados, las preguntas podían dejarse sin responder por lo que se observa una variable en el n de cada una, el cual se informa en cada cuadro.

Gráfico 1. Genero y Especialidad

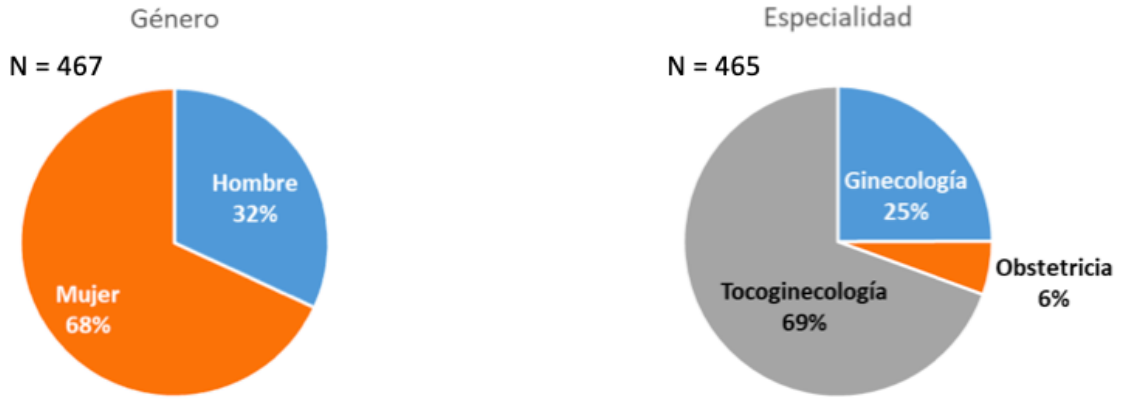


Gráfico 2. Años de recibido y rango etario

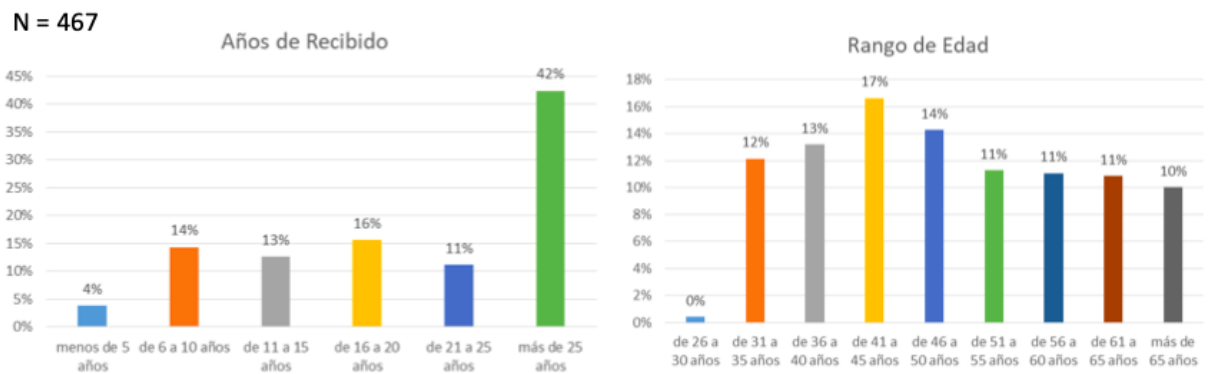


Gráfico 3. Actividad quirúrgica. Lugar de trabajo

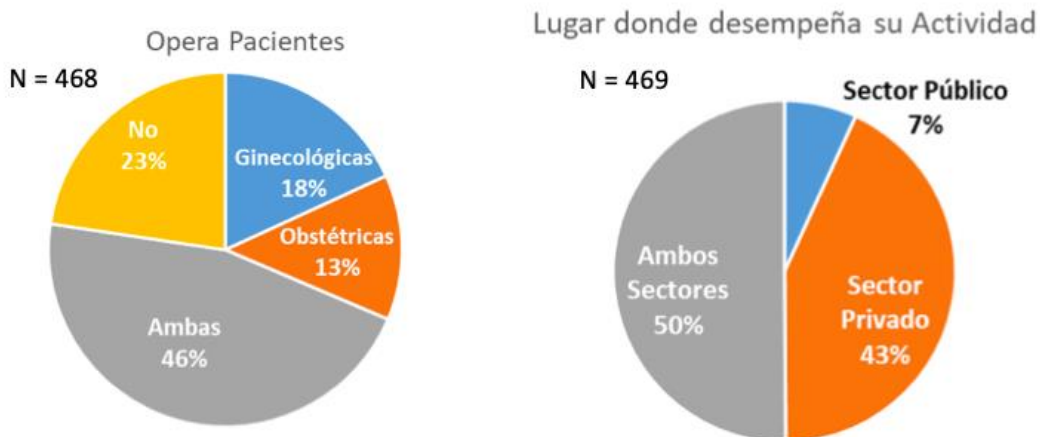


Gráfico 4. Subespecialidad

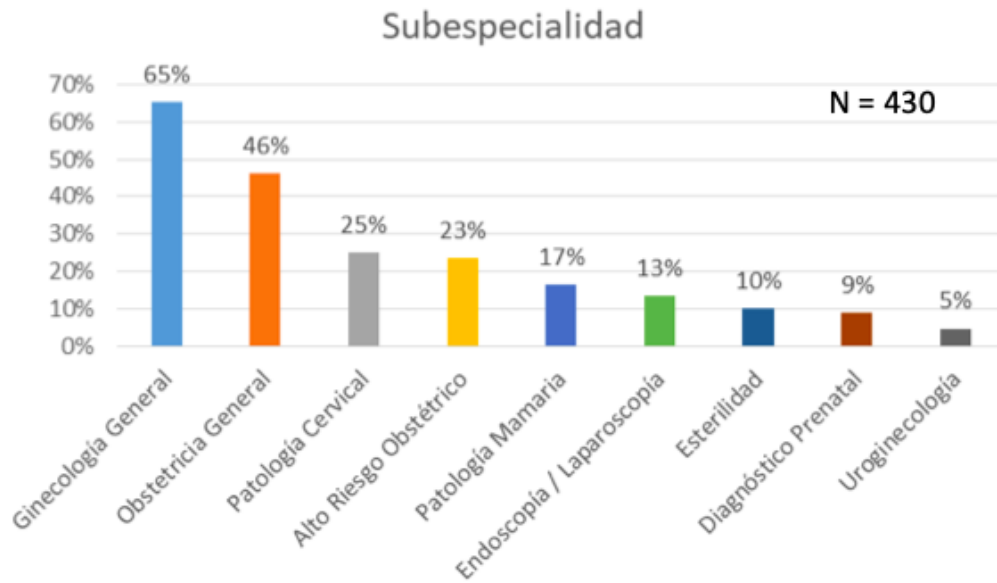
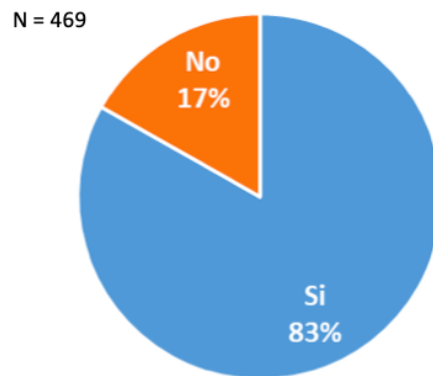


Gráfico 5. Porcentaje de médicos que dan su número de celular a las pacientes

¿Ud. da su número de celular a pacientes?



A partir de este momento en n de encuestados baja porque a aquellos médicos que no entregan su número de celular a las pacientes se les dio por finalizada la participación.

Gráfico 6. ¿a qué pacientes le da su número de celular?

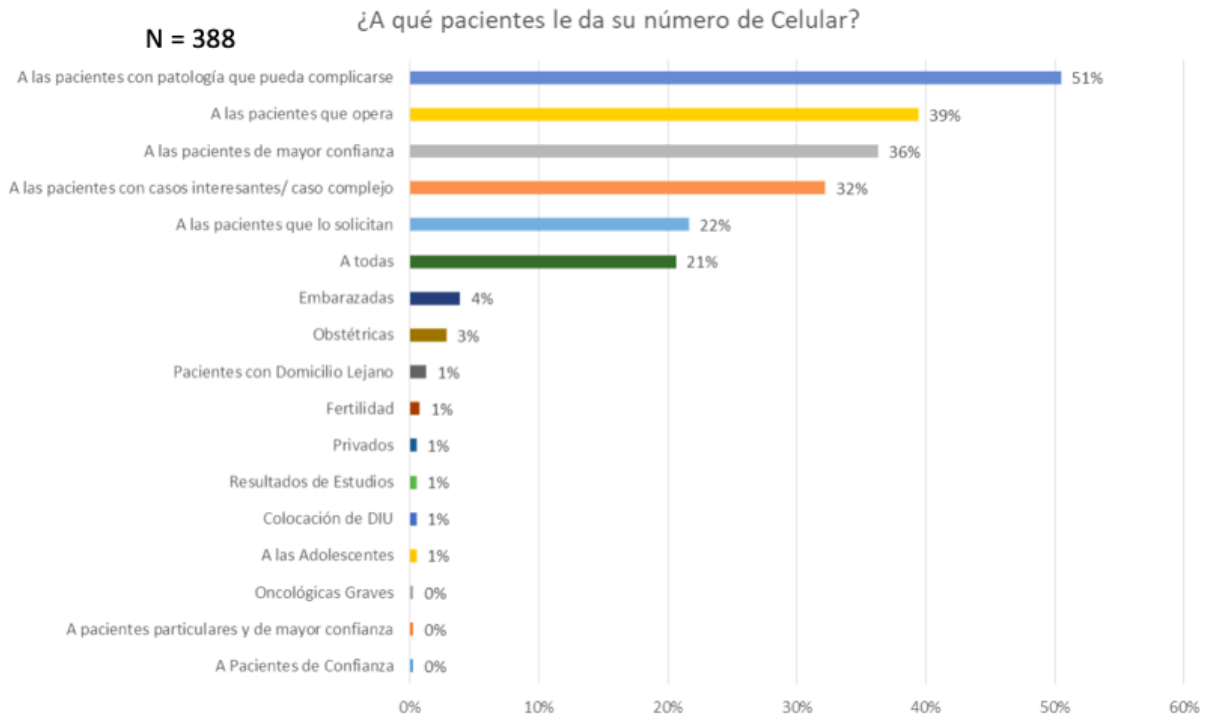


Gráfico 7. Indicaciones para el uso del número de teléfono

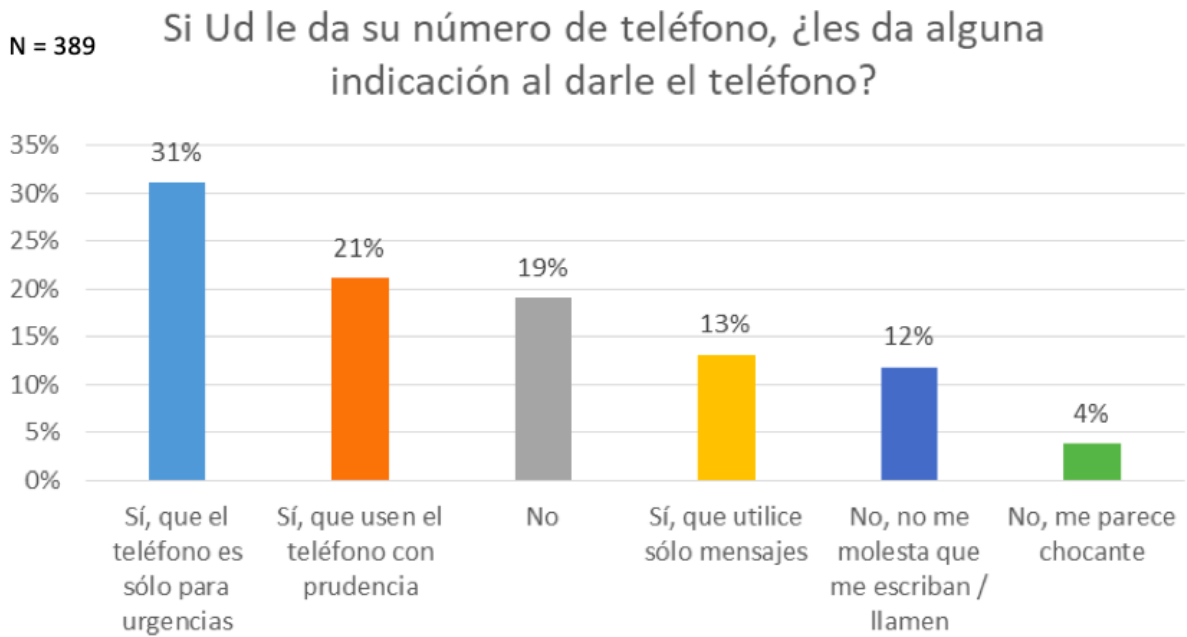


Gráfico 8. Aplicaciones más utilizadas

N = 387 ¿Qué aplicaciones utiliza para comunicarse con sus pacientes?

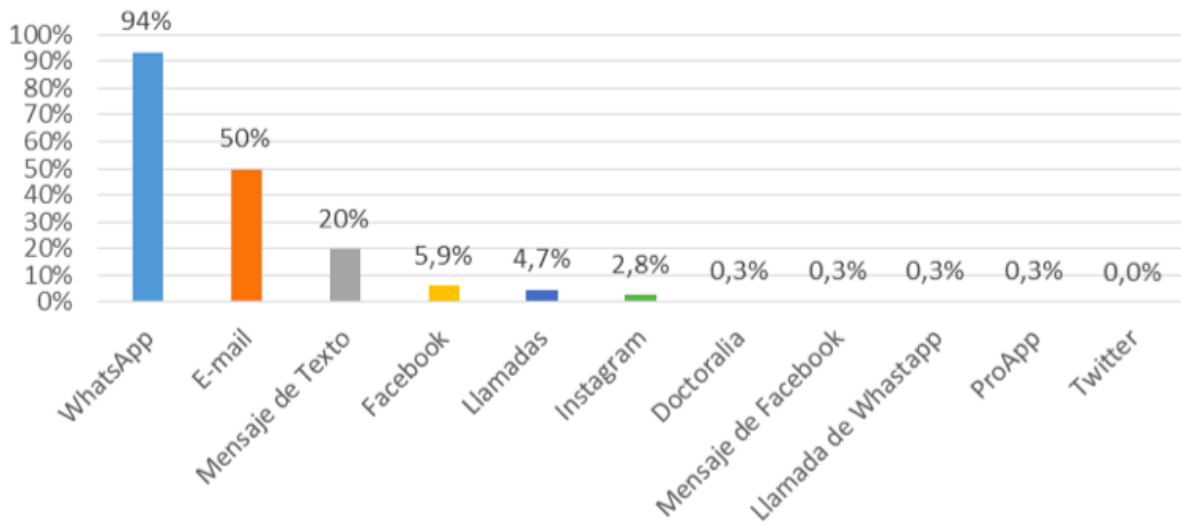


Gráfico 9. Cantidad de contactos el día previo a responder la encuesta

Tome su celular en este momento, observe y cuantifique la cantidad de chats de WhatsApp, llamados, e-mail, mensajes por Facebook, mensajes de texto y llamados recibidos ayer por pacientes (en caso de ser fin de semana mirar el último día hábil)

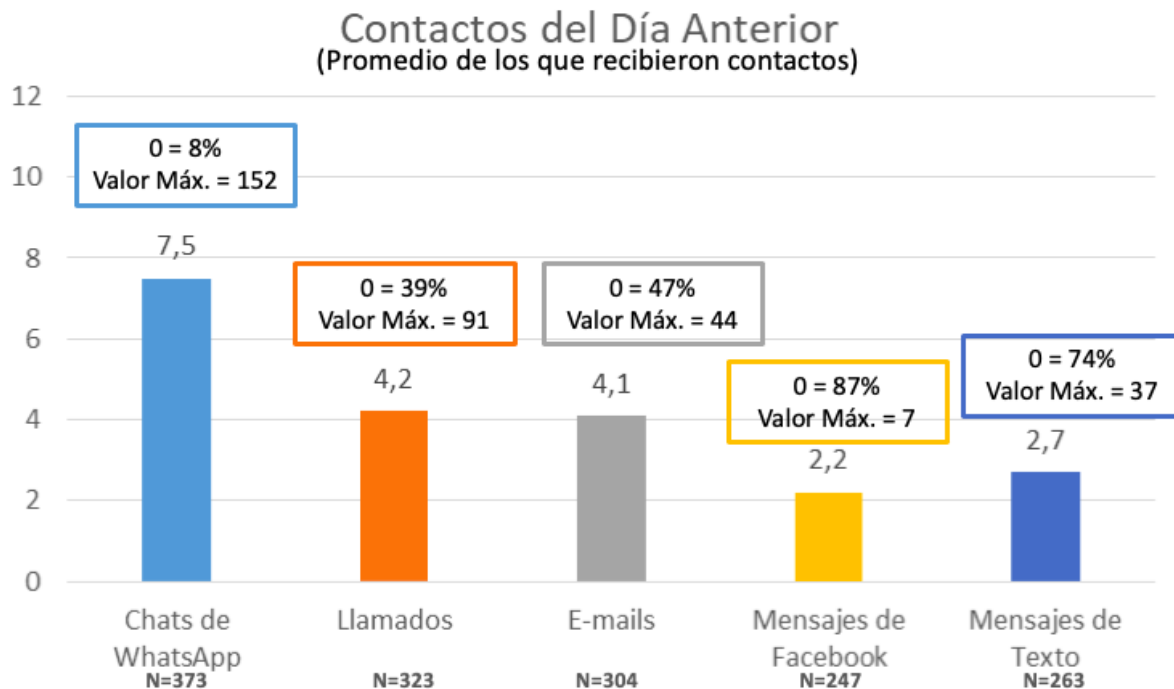


Gráfico 10. Contactos el último fin de semana anterior a responder la encuesta

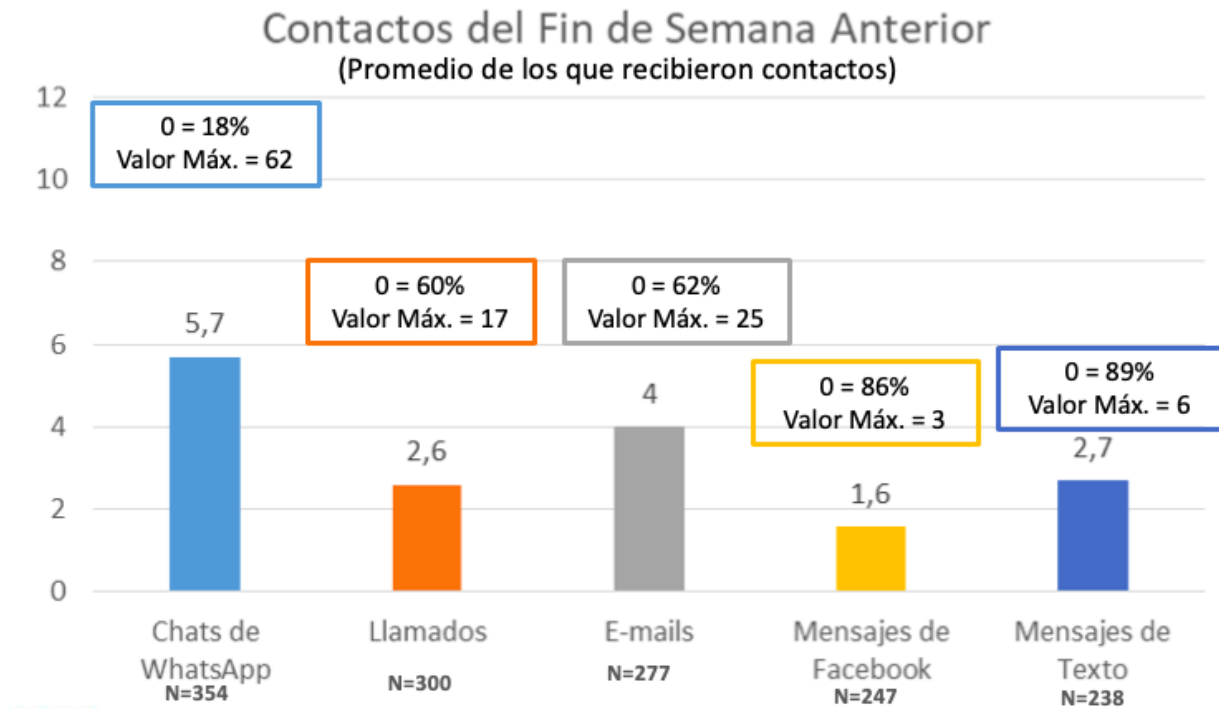


Gráfico 11. Estos datos reflejan su realidad, o ese día hubo variaciones

¿Considera que estos números reflejan el promedio de mensajes/llamados diarios/fin de semana?

N = 386

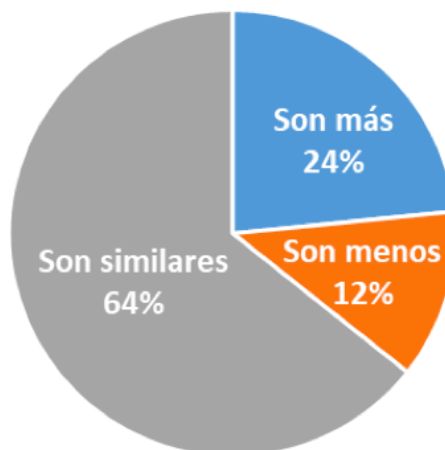


Gráfico 12. Tiempo que llevó responder los contactos.

Estime cuánto tiempo en total le llevo contestar los mensajes del día anterior y subsiguientes a partir de la respuesta a ese llamado N = 386

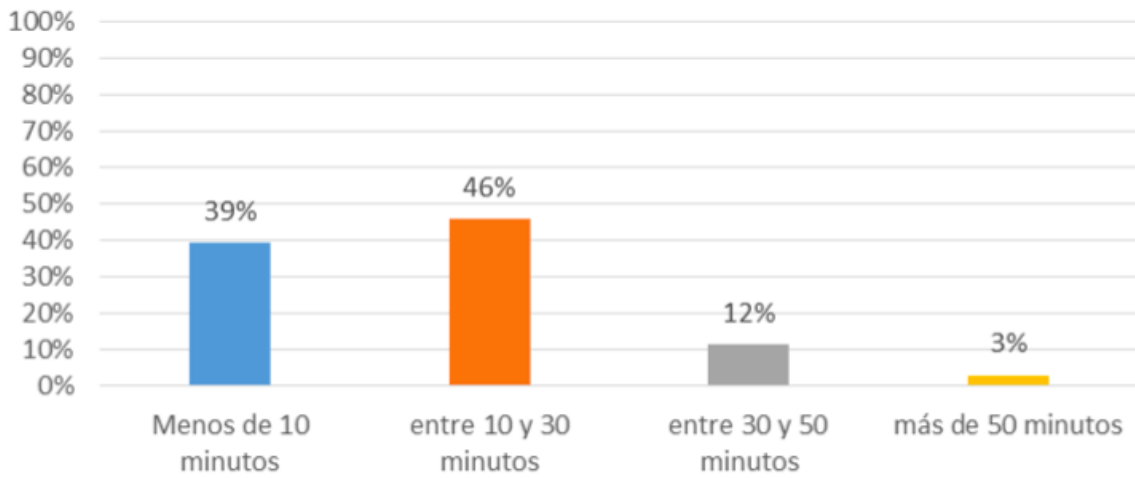


Gráfico 13. Registro en historia clínica de las consultas no presenciales

¿Registra en la historia clínica los datos de esas consultas?  
N = 387

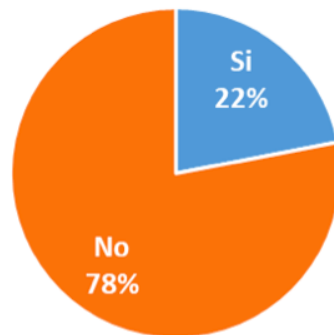


Gráfico 14. Percepción de honorarios por las consultas.

¿Cobra estas consultas?

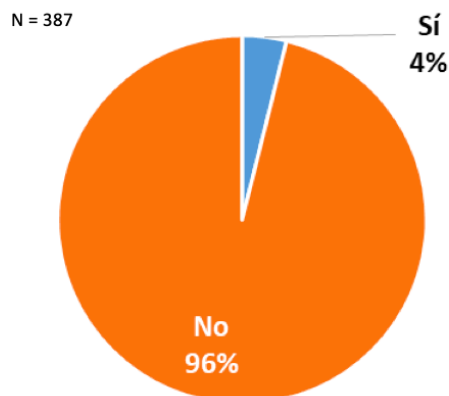


Gráfico 15. Implicancias legales. Conocimiento sobre el código de ética relacionado a este tema

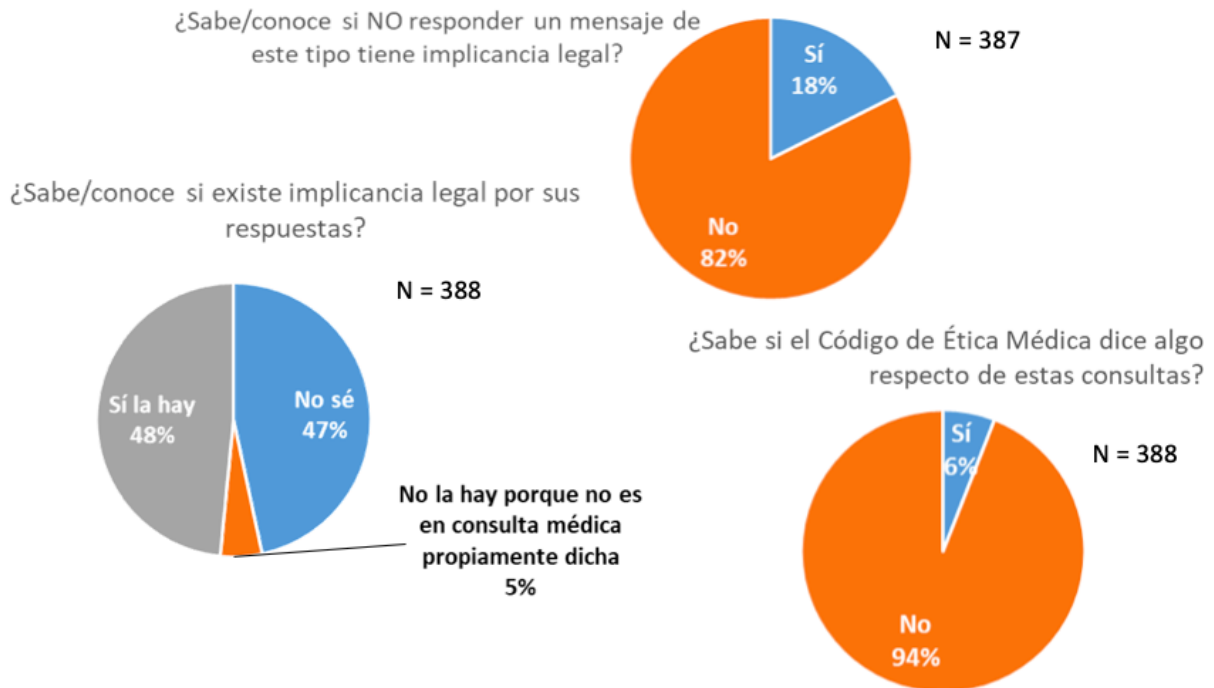
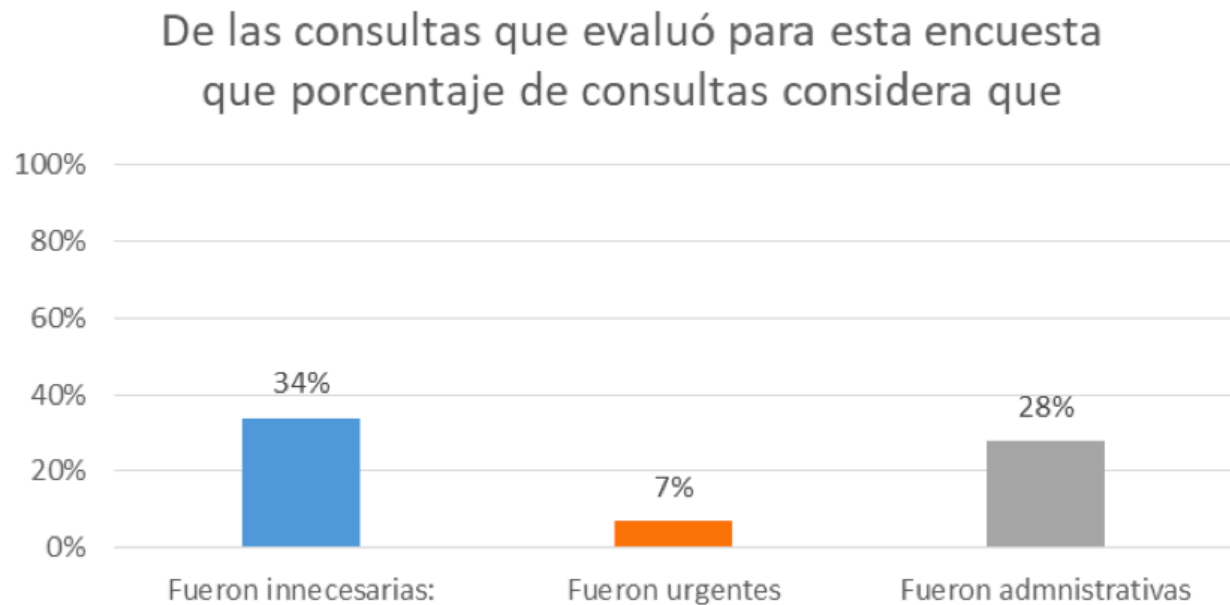


Gráfico 16. Importancia de las consultas recibidas



El resto de las consultas fueron referidas como pertinentes/aceptables. En el gráfico destacamos las innecesarias, las administrativas para contrastarlas con las urgentes.

En la Tabla 1, hemos agrupado los 80 comentarios/opiniones vertidas en la última pregunta abierta para tal fin



Tabla 1.

Eje del comentario	N
Indignación / queja por la situación de estas consultas	60
Interés por facturar las consultas	55
Preocupación médico legal	17
Agradecimiento por tocar este tema	14
Preocupación por falta de descanso / desconectarse	39
Desconocimiento de cómo actuar	22
Problema con prepaga por estas consultas	2
Comentario sobre aplicaciones o sistemas de facturación los 4 casos negativos	4
No presentan ninguna molestia / manejan bien la situación	3

## Conclusión

Ha habido una participación muy importante sobre todo en encuestas on line vía mail que se espera que participe el 10% en este caso fueron 40% de los mails enviados. Por otro lado de los 388 encuestados finales 80 (20%) han dejado comentarios. Creemos que estos datos demuestran una preocupación sobre este tema.

Es alto el porcentaje de médicos que da su número de celular contrastado con la falta de indicaciones de su correcto uso, que dependerá de cada profesional. A su vez la entrega del mismo no parece tener un patrón y las respuestas son variadas.

Muchos de los resultados mostrados en forma gráfica son conclusiones en si misma. Pero cabe destacar los siguientes:

El porcentaje de consultas innecesarias y administrativas que llevan a al agotamiento y al abuso del uso de un método que a priori podría ser útil.

El tiempo que demanda responder sumado a la cantidad de mensajes denota un esfuerzo no remunerado.

La falta de traspaso a la historia clínica de la consulta es un problema legal, que se interpreta también por la falta de conocimiento sobre este tema.

De los comentarios finales se desprende un grado de angustia y falta de comprensión sobre los límites por parte de los pacientes del uso de la tecnología, como instrumento para la consulta no presencial, en la vida privada de los colegas.

## Limitaciones del estudio

La validez y la fiabilidad de las respuestas de los expertos deben ser evaluadas en relación con una variedad de factores. Existe la posibilidad que los expertos hayan estimado la cantidad de consultas en lugar de hacer un análisis de sus datos. También al hacerlo sobre ginecología y obstetricia es probable que pocos sean expertos en ambas áreas, o por ser expertos en ginecología reciban menor demanda de consultas. Esta subespecialización pudo haber influido en las respuestas pero los subespecialistas estaban balanceados.

Lo solicitado a los expertos resultó un poco extenso, puede haber causado fatiga y habituación, es decir, los médicos pueden haber seleccionado la misma respuesta para múltiples preguntas sin tener en cuenta el tema.

Por omisión no se incluyó Ginecología Infanto Juvenil como especialidad por lo que se pide disculpas a los colegas.

Entendemos que aquellos colegas que no dan su numero de celular pueden recibir mails, consultas de Instagram o Facebook, pero se decidió de inicio incluir a quienes voluntariamente aceptan las consultas telefónicas y finalizar su participación porque la mayoría de las consultas son por Whatsapp.

## Conclusiones del encuentro con expertos

**Se discutió el tema en el simposio del CEP en SOGIBA 2019 con los datos de las encuestas y las inquietudes de los colegas. La recomendación de los letrados y médicos legistas en forma unánime es que en el momento actual para evitar complicaciones legales los profesionales médicos no se presten a consultas no presenciales.**

### **Recomendaciones de Comité de Ejercicio Profesional de SOGIBA**

**Este Comité recomienda limitar al máximo las consultas fuera del consultorio médico. No se trata de cobrar o no las mismas, sino de cuidar a la paciente de eventuales errores médicos disminuyendo riesgos médico legales. Prevenir el stress y agotamiento profesional cuidando de su tiempo libre.**

## Agradecimientos:

Los autores de este estudio queremos agradecer en primer lugar a los socios de SOGIBA por su masiva participación y colaboración en el conocimiento y discusión de este problema. A la Honorable Comisión Directiva de SOGIBA quienes han aceptado, acompañado y participado activamente en el presente trabajo. Finalmente al Sr. Matías Peydro por su colaboración en las encuestas on line.