

**TÍTULO:** Análisis de la consulta médica realizada en una Central de Coordinación de Urgencias Sanitarias -061 de Galicia- durante el primer semestre del año 2000.

**AUTOR:** López Lazcano, J.; López Crecente, M<sup>a</sup>. F.; Rodríguez Campos, J.; Flores Arias J. M.; Gil Leal, M<sup>a</sup>.J.; Rial Lobatón, C.

**CENTRO:** Central de Coordinación de la Fundación Pública Urgencias Sanitarias-061 de Galicia. Santiago de Compostela.

**PALABRAS CLAVE:** Demanda, urgencias.

## Objetivo

1. Estudio descriptivo del tipo de demanda y finalización de la Consulta Médica Telefónica (CMT).
2. Análisis de la respuesta emitida por la Central de Coordinación (CC) 061.
3. Valoración de la utilidad de la CMT como oferta de servicios en una CC de Urgencias Médicas.

## Material y Métodos

- Explotaciones del registro de datos de la base SQL SERVER de la aplicación 061 de Galicia.
- Variables estudiadas: *edad, sexo, tipo de demanda y finalización de los servicios.*

## Resultados

**Edad:** 12.65% pacientes en edad pediátrica y 35.85% mayores de 70 años.

**Sexo:** 44% hombres / 56% mujeres. Mayor número de llamadas/día/100.000 hab.: Orense y Pontevedra.

394.288 llamadas recibidas: 120.420 (30.55% del total y 67.31% de las llamadas de demanda) corresponden a llamadas de CMT.

**Tipo de demanda:** 27.7% consultoría médica, 18.9% dolor, 11.6% fiebre, 10.1% problemas mal definidos, 9.7% alteración de conciencia, 8.8% dificultad respiratoria y 13.2% otros.

### Finalizaciones:

1. *Sin movilización de recursos:* 55.4% (30.7% resuelve el médico coordinador, 12.6% derivaciones, 12.1% información para la salud). La mayor parte de las consultas que resuelve el médico son aquellas cuyo tipo de demanda es consultoría médica, fiebre y dolor (66.71%).
2. *Con movilización de recursos:* TUD-19.6% (el 64% es por dolor, alt. de conciencia y consultoría médica), Emergencia-13.5% (el 57.5% corresponde a dificultad respiratoria y alt. conciencia), Visita Domiciliaria (VD)-11.5% (el 4% corresponden a los SEUs y el 7.5% al resto de médicos de Atención Primaria) de las que el 69% corresponden a dolor, problemas mal definidos, alt. de conciencia y fiebre.

## Conclusiones

1. Más de la mitad de la demanda que atiende el médico por medio de la CMT se resuelve sin movilizar recursos y en el 30.7% las resuelve el Médico Coordinador (MC).
2. La demanda en la que el MC es más resolutivo es fiebre (58%), alts. de la piel (52.3%) y patología gastrointestinal (49%) y sólo resuelve 10.7% en alts. de conciencia y el 4.7% en dificultad respiratoria.
3. Solamente en un 7.5% del total de las llamadas de CMT se moviliza a un médico de Atención Primaria para que realice una VD urgente.
4. El mayor tipo de demanda es: consultoría médica (27.1%), dolor (18.9%) y fiebre (11.6%).
5. Se confirma la idoneidad de la oferta de CMT al usuario por el alto porcentaje de demanda (30.55% del total de llamadas) de atención y por la alta resolución del MC sin necesidad de movilizar recursos.
6. Mas del 50% de la demanda de CMT corresponde a las edades extremas de la vida: menores de 14 años y mayores de 70.

