

## EL ESPACIO DEL USUARIO

## Vuelta a la atención presencial

Yesa Herrera J

*Miembro de la Junta Directiva de FACUA Andalucía y Secretario General de FACUA Cádiz*

Atendiendo a la evolución positiva que, en las semanas anteriores a la redacción de este artículo, ha experimentado la contención de la propagación del COVID19, distintas voces, y desde distintos ámbitos, se han pronunciado sobre la conveniencia de retomar la atención presencial en las consultas de medicina de familia.

La experiencia desde que en marzo del pasado año se hiciera necesaria la reducción de la atención presencial a casos puntuales e imprescindibles, unida al innegable desarrollo de otras formas de comunicación (el contacto telefónico, utilizado actualmente, al que, en un futuro inmediato, pudiera unirse el formato de videoconferencia) me lleva a reflexionar sobre la oportunidad, una vez que la pandemia pueda considerarse controlada, de retomar la consulta personal con el médico de familia como vía principal y preferente para la asistencia por el médico de familia.

Con carácter previo a dicho análisis, considero imprescindible señalar que los usuarios hemos aceptado pacientemente la privación de la atención presencial, siendo especialmente destacable la adaptación a la atención telefónica de las personas de mayor edad. Considero que esto debe ser interpretado como un acto de resignación ante los imperativos derivados de las medidas contra la pandemia sin que pueda caerse en la tentación de considerar que se encuentran satisfechos con ello o que no reclaman el retorno lo antes posibles a las consultas presenciales. A diario, en los centros de salud, puede comprobarse que muchos usuarios "exigen" que "su médico" médico le atienda presencialmente.

No permaneceré ajeno a lo tentador que puede resultar para los responsables políticos mantener la situación actualmente existente, en tanto y cuanto es innegable que les facilita esconder la falta de medios, materiales pero sobre todo humanos, disponibles en el ámbito de la atención primaria. Probablemente, éste puede ser el primer argumento en contra de una perpetuación o prolongación innecesaria de la situación actual.

Seguidamente, me pregunto si existen estudios lo suficientemente avalados y contrastados que nos garanticen que la emisión de diagnósticos y la prescripción de tratamientos sin que el profesional vea y explore de forma presencial a los pacientes no ponen en riesgo el estado de salud de la población. Si no existen tales avales, éste sería por sí sólo un argumento más que suficiente para retomar lo antes la vuelta a la normalidad.

También debemos tener en cuenta las enormes diferencias en el grado de formación de los usuarios, que no permite que podamos asegurar que, con carácter general, se encuentren capacitados para exponer con claridad los problemas de salud que le aquejan y por los que ha requerido la atención, superando la barrera que supone la frialdad de un contacto meramente telefónico.

No debemos olvidar, tal y como he señalado anteriormente, que la situación actual ha sido una imposición de la pandemia que no ha permitido que, siquiera de forma somera, pudiera impartirse previamente a los usuarios unas mínimas recomendaciones a la hora de ser atendidos telefónicamente.

Los centros de atención primaria deben ser, sobre todo, centros de salud, vinculados a la mejora del estado de salud comunitario. El aislamiento físico de cualquier centro sanitario es negativo, pero, en el caso de los centros de atención primaria, les impide imbricarse en la comunidad y, con ello, desempeñar el papel de motor de la mejora de la salud comunitaria para el que deberían estar destinados.

Finalmente, la privación de la posibilidad de recibir una atención presencial por parte del médico de familia en un contexto en el que se sufren esperas incluso de semanas para ser atendidos

añade un ápice más al deterioro de la calidad de la atención que recibimos los usuarios.

¿Debemos renunciar a las posibilidades que nos brindan las nuevas tecnologías de la comunicación para el contacto y tratamiento de los usuarios? De ninguna manera. Son muchas las mejoras que las nuevas tecnologías pueden aportar a la relación directa entre médico de familia y usuario. Pero si convertimos la opción en obligación, sin tener en cuenta las necesidades y situaciones reales de la población, transformaremos la ventaja en un obstáculo.