

## MI DOCTOR AL TELÉFONO. CLAVES DE UNA CONSULTA SEGURA, ADECUADA Y EFICAZ.

La consulta telefónica, como bien saben, es ya una realidad implantada en el quehacer diario de los médicos. Actividad que ha sido algo impuesta por la situación de pandemia que estamos viviendo, pero que no por eso deja de ser una alternativa útil y a la vez necesaria en ocasiones.

La consulta telefónica realizada por su médico debe de entenderse como un **acto médico**, con las mismas características de la consulta presencial: la **profesionalidad** (solamente el profesional de la medicina puede efectuarla), la **licitud** (en concordancia con las normas legales), la **ejecución típica** (conforme a la denominada "Lex Artis ad Hoc ", sujeta a las normas de excelencia de ese momento) y el tener por objetivo la curación o rehabilitación del enfermo (observando los principios de **beneficencia y no maleficencia**). Debe garantizar además los principios de **autonomía** (que es el respeto por las decisiones del paciente informado) y de **justicia** (que todas las personas deben ser tratadas por igual). El médico que realiza la consulta médica por vía telefónica es el responsable de que estas premisas se cumplan, como otras relacionadas con el cumplimiento de la historia clínica.

Dicho esto, dándole a la consulta telefónica la categoría de acto médico, el paciente también debe prepararse para dicha consulta de la misma forma que lo haría si acudiese al centro sanitario.

En este documento le vamos a proporcionar algunos elementos para conseguir que la consulta telefónica con su médico rehabilitador sea más eficaz.

## **ANTES DE LA LLAMADA**

---

1. Recopile la documentación necesaria: resultados de análisis o de otras pruebas, informes de otros médicos, los nombres de la medicación que toma si es de nueva prescripción, así como el número de comprimidos y las veces que se la toma al día, y todo aquello que considere que es relevante y nuevo, y que por lo tanto es posible que su médico no lo tenga anotado en su historia clínica.
2. Si es necesario escriba una lista enumerando sus síntomas (conocidos o no), sus progresos, sus inquietudes y sus dudas. Si realiza alguna terapia en el hospital anote con quien la realiza, cuantas sesiones ha realizado y que avances ha percibido. Si realiza autotratamiento en su casa, repase los ejercicios y anote las dudas en cuanto a su ejecución y la necesidad o no de ampliarlos o sustituirlos. Escriba también si ha tenido alguna incidencia clínica, algún efecto adverso o algún ingreso.
3. El día de la consulta, aguarde a la hora acordada junto al teléfono, a ser posible en un entorno tranquilo y sin distracciones. Para facilitar la comunicación tenga a mano unos auriculares si dispone de ellos y si tiene dificultades en cuanto al lenguaje o a la audición solicite a algún familiar que le acompañe. Tenga paciencia si la llamada no se realiza puntualmente.

## **DURANTE LA LLAMADA**

---

1. Asegúrese que la persona que le llama se identifica correctamente. Si no lo hace, solicítele que lo haga. De la misma manera identifíquese usted con nombre y apellidos e incluso con su número de DNI o afiliación, para garantizar su seguridad mediante la identificación inequívoca de ambas partes.
2. Si no precisa de ayuda para la comunicación, compruebe que no haya terceras personas escuchando que puedan violar su derecho a la confidencialidad e intimidad.

3. Intente hablar alto y claro, verbalizando su lista previamente escrita. Conteste verazmente a las preguntas que le haga su médico. Si no le entiende, solicítele que se lo repita. Compruebe que él también le entiende a usted.
4. Antes de finalizar la llamada, repase si es necesario los puntos más relevantes de la conversación y anótelos si así lo cree oportuno. Resuelva sus dudas acerca de los pasos a seguir, del tratamiento a realizar si se le indica alguno (ya sea con fármacos, procedimientos o con fisioterapia, terapia ocupacional o logopedia) y del plan de seguimiento, cuándo y de qué forma será la próxima consulta y si es alta, mediante qué medio recibirá su informe de alta.

Seguir estos pasos puede ayudarle a conseguir una comunicación clara entre usted y su médico y a que la consulta telefónica sea un éxito para ambos.