



CARTAS CIENTÍFICAS

Evaluación del nivel de satisfacción con un sistema de interconsulta telemática entre Atención Primaria y Cardiología



Assessment of satisfaction level with an electronic referral system between Primary Care and Cardiology

Noelia Fernández Villa^{a,*}, Alberto Nieto López^a, María Isabel Sánchez López^b
y Sergio Manzano Fernández^{a,c}

^a Servicio de Cardiología, Hospital Clínico Universitario Virgen de la Arrixaca, Instituto Murciano de Investigación Biosanitaria (IMIB)-Pascual Parrilla, Murcia, España

^b Subdirección Médica de Continuidad Asistencial del Área de Salud Murcia Oeste, Servicio Murciano de Salud, Murcia, España

^c Departamento de Medicina Interna, Universidad de Murcia, Murcia, España

Disponible en Internet el 4 de diciembre de 2024

El sistema tradicional de atención ambulatoria de los pacientes con patologías cardíacas en nuestro país se caracterizaba por una comunicación deficiente entre Atención Primaria y Cardiología y un flujo de pacientes inadecuado entre ambos niveles asistenciales¹.

En octubre de 2017, se implantó un programa de carácter formativo y asistencial en la Región de Murcia, denominado proyecto CarPriMur², para mejorar la coordinación de los servicios de Atención Primaria y Cardiología. Una de las principales actividades del proyecto fue el desarrollo de un sistema de interconsulta telemática (IT) entre ambos niveles asistenciales. A través de esta modalidad de interconsulta, el médico de familia (MF) expone el problema clínico del paciente utilizando un formulario integrado en la historia electrónica compartida y el cardiólogo contesta empleando esta misma vía, sin que el paciente se desplace presencialmente a la consulta.

El objetivo del presente trabajo es evaluar el nivel de satisfacción de los MF y los cardiólogos con la IT.

Para ello, se realizó un estudio descriptivo y transversal, en el que se diseñó una encuesta anónima y autocumplimentada, dirigida a los MF y cardiólogos de la Región de Murcia que emplean la IT en su práctica habitual. Las encuestas fueron enviadas en octubre de 2023. En dichos cuestionarios, se incluyeron varios ítems para evaluar la facilidad percibida para manejar el formulario virtual de la IT, la utilidad de esta modalidad de interconsulta, la capacidad para integrar su uso en la jornada laboral y el nivel global de satisfacción con esta prestación. Cada ítem fue valorado empleando una escala ordinal de 0 a 10 puntos (0: «totalmente en desacuerdo»; 10: «totalmente de acuerdo»). Por último, se incluyó un ítem de respuesta libre para indicar aspectos de mejora relacionados con la IT.

Los datos fueron expresados en mediana y rango intercuartílico. El análisis estadístico se realizó empleando el programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) para Windows, versión 25.0 (IBM, Armonk, New York, EE. UU.). El protocolo del estudio fue evaluado por el comité de ética local.

En cuanto a los resultados, respondieron a la encuesta 213 MF (19% del total) y 54 cardiólogos (100% de los que res-

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: noelia.fvilla@gmail.com
(N. Fernández Villa).

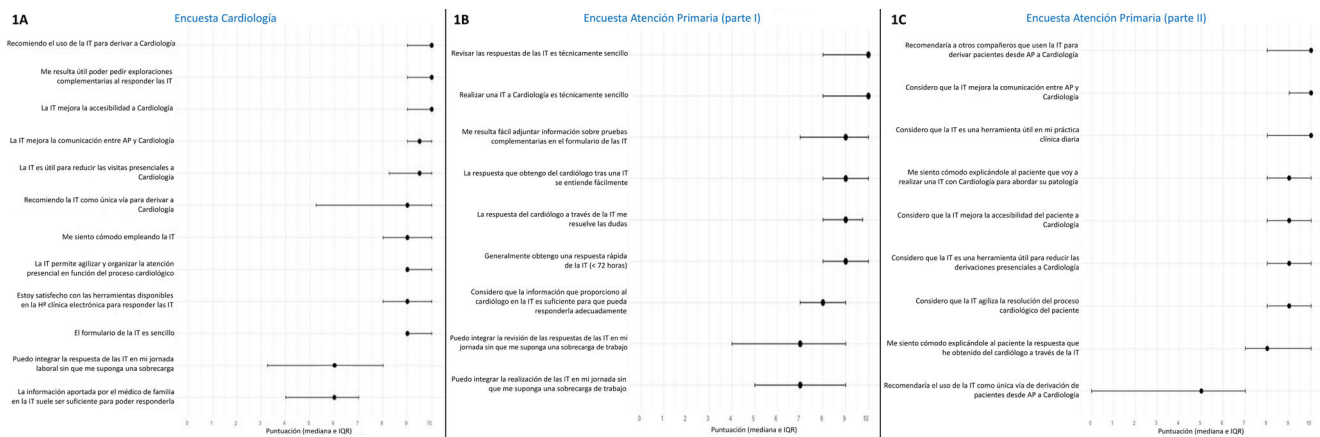


Figura 1 Puntuación de cada uno de los ítems de las encuestas de satisfacción realizadas a los cardiólogos (1 A) y médicos de familia (1 B y 1 C). AP: Atención Primaria; IQR: rango intercuartílico; IT: interconsulta telemática.

ponden IT en su práctica habitual). La puntuación obtenida en cada uno de los ítems se muestra en la [figura 1](#).

Globalmente, los MF presentaron una elevada satisfacción con la IT (9 [8-10] puntos), aunque no recomendaron su uso como única vía de derivación a Cardiología (5 [0-7] puntos). Como principal punto de mejora, los MF destacaron el exceso de trabajo que les supone la realización de las IT (7 [5-9] puntos).

Los cardiólogos también mostraron un alto nivel de satisfacción global con la IT (9 [8-10] puntos). Los aspectos de mejora más frecuentemente señalados fueron la necesidad de optimizar la información que proporcionan los MF en la petición de las IT (6 [4-7] puntos) y la sobrecarga de trabajo que les supone responder las IT (6 [3-8] puntos), proponiendo agendar dichas interconsultas como una posible solución.

En el ámbito sanitario, la satisfacción laboral de los médicos se correlaciona con la calidad de la atención que proporcionan³. Aunque algunos trabajos describen un elevado nivel de satisfacción entre los MF con el uso de la IT como sistema de comunicación y derivación de pacientes a Cardiología⁴⁻⁶, son especialmente escasos los datos disponibles sobre el grado de satisfacción que presentan los cardiólogos con esta modalidad de interconsulta.

Nuestra experiencia muestra que el nivel de satisfacción de los MF y los cardiólogos con la IT es elevado, datos que respaldan el uso de la telemedicina para mejorar la comunicación entre ambos niveles asistenciales. Además, la valoración de este tipo de prestaciones por los profesionales implicados es de vital importancia para mejorar su funcionamiento y los resultados obtenidos⁷.

Financiación

Este trabajo no ha recibido ningún tipo de financiación.

Consideraciones éticas

El presente estudio se llevó a cabo de acuerdo con los principios de la Declaración de Helsinki. El protocolo del estudio

fue aprobado por el comité de ética del hospital en el que se llevó a cabo.

Declaración sobre el uso de la inteligencia artificial

No se utilizaron herramientas de inteligencia artificial en la elaboración del manuscrito.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Bibliografía

- Peña-Gil C, Comín-Colet J. Integración de ámbitos asistenciales. *Rev Esp Cardiol Supl.* 2007;7:21C–9C, [http://dx.doi.org/10.1016/S1131-3587\(07\)75246-9](http://dx.doi.org/10.1016/S1131-3587(07)75246-9).
- Proyecto asistencial y docente entre Atención Primaria y Cardiología en la Región de Murcia. Disponible en: <https://carprimur.com/>
- Scheepers RA, Boerebach BC, Arah OA, Heineman MJ, Lombarts KM. A Systematic Review of the Impact of Physicians' Occupational Well-Being on the Quality of Patient Care. *Int J Behav Med.* 2015;22:683–98, <http://dx.doi.org/10.1007/s12529-015-9473-3>.
- Olayiwola JN, Anderson D, Jepeal N, Aseltine R, Pickett C, Yan J, et al. Electronic Consultations to Improve the Primary Care-Specialty Care Interface for Cardiology in the Medically Underserved: A Cluster-Randomized Controlled Trial. *Ann Fam Med.* 2016;14:133–40, <http://dx.doi.org/10.1370/afm.1869>.
- Oliveira GL, Cardoso CS, Ribeiro ALP, Caiafa WT. Physician satisfaction with care to cardiovascular diseases in the municipalities of Minas Gerais: Cardiosatis-TEAM Scale. *Rev Bras Epidemiol.* 2011;14:240–52, <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-790X2011000200006>.
- Pimienta González R, Pérez Cánovas E, Morales Rodríguez Z, Hernández Afonso JS. Satisfacción de los médicos de Atención Primaria con un nuevo modelo de consulta integrado con Cardiología. *Aten Primaria.* 2021;53:102120, <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102120>.
- Joschko J, Keely E, Grant R, Moroz I, Graveline M, Drimer N, et al. Electronic Consultation Services Worldwide: Environmental Scan. *J Med Internet Res.* 2018;20:e11112, <http://dx.doi.org/10.2196/11112>.