



# Gastroenterología y Hepatología



<https://www.elsevier.es/gastroenterologia>

## 195 - FACTORES DETERMINANTES DE ABSENTISMO EN CONSULTAS EXTERNAS DE APARATO DIGESTIVO DE UN HOSPITAL TERCIARIO

D. Nogueira Senties<sup>1</sup>, A. Martínez Baladrón<sup>2</sup>, Á. Salgado Barreira<sup>3,4</sup>, C. Hierro Galindo<sup>1</sup>, A. Gómez Rodríguez<sup>1</sup>, M. Ayude Galego<sup>1</sup> y J.I. Rodríguez Prada<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Servicio de Aparato Digestivo; <sup>2</sup>Servicio de Urgencias Hospitalarias. EOXI de Vigo. <sup>3</sup>Unidad de Metodología y Estadística, Hospital Álvaro Cunqueiro, Vigo. <sup>4</sup>Instituto de Investigación Sanitaria Galicia Sur.

### Resumen

**Introducción:** El absentismo en consultas externas de atención especializada supone una agresión directa a la eficiencia y sostenibilidad del sistema sanitario. Se han identificado diferentes factores predisponentes, algunos de ellos evitables.

**Objetivos:** Los objetivos de este estudio fueron evaluar la tasa de absentismo en consultas externas de Digestivo en nuestra área en el año 2018 y analizar los factores relacionados con la inasistencia.

**Métodos:** Para ello se realizó un estudio observacional retrospectivo en el que se incluyeron datos anonimizados de los pacientes citados en consultas de Digestivo durante los años 2017 y 2018. Se recogieron y analizaron variables relativas a los pacientes (sexo, edad, distancia al hospital) y a la cita (día, mes, demora, tipo de cita: primera o seguimiento). El estudio fue evaluado y aprobado por el comité de ética regional.

**Resultados:** En el año 2018 se programaron un total de 25.806 citas en consultas de Digestivo con una tasa de absentismo global del 13%. El absentismo en consultas de Digestivo fue superior a la media del área sanitaria (10,9%). Sin embargo se observa una tendencia positiva respecto al año 2017, donde el porcentaje de inasistencia fue del 16%. Un 15,6% de los citados como primera consulta no acudió, respecto al 11,2% de consultas sucesivas. Sólo un 6,6% de los citados en menos de 1 mes faltaron a su consulta, mientras que mayor retraso de citación se relacionó con mayor absentismo (menos de 3 meses: 8,9%, más de 3 meses: 15,4%). El día de la semana con menor asistencia fue el lunes (86,2%) y el de mayor cumplimiento el viernes (87,8%). Las mujeres faltaron menos (12,6%) que los hombres (13,5%). Los pacientes entre 18-35 años fallaron en un 19,5% de las citas frente a los mayores de 65 que solo lo hicieron en un 10,9%. El vivir cerca del hospital (20 km) se asoció a mayor absentismo (13,2%) respecto a aquellos con domicilios lejanos (20-40 km: 12,7%, > 40 km: 12,3%). Los pacientes acudieron más a las citas solicitadas desde atención hospitalaria (88,5%) que a las solicitadas por atención primaria (83,5%).

**Conclusiones:** Existe un elevado porcentaje de pacientes que no acuden a consultas de Digestivo. De ellos, según algunos estudios, hasta un 81% vuelven a solicitar una nueva cita lo cual incrementa aún más el coste. Según los resultados de nuestro estudio, el perfil de paciente con mayor probabilidad de absentismo sería un varón de entre 18-35 años con domicilio cercano al hospital, citado como primera consulta con una demora de más de 3 meses. En la bibliografía se describe el olvido de la cita como la principal causa de inasistencia. Por tanto, la reducción del tiempo de espera, el uso de recordatorios mediante llamada o SMS (recientemente

implantado en nuestro centro) y el uso de modelos matemáticos de predicción de absentismo serían herramientas útiles para mejorar la asistencia a consultas.