

# Rentabilidad y eficiencia de las consultas no presenciales como estrategia de comunicación entre Atención Primaria y Reumatología

Fco Javier de Toro Santos<sup>1</sup>, Enrique M González Rodríguez<sup>2</sup>, Luis Verde Remeseiro<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Servicio de Reumatología. Hospital Universitario A Coruña, Universidad de A Coruña, <sup>2</sup> Gerencia del Hospital Universitario A Coruña, Universidad de A Coruña

## Introducción

Las consultas no presenciales (CNP), telefónicas, electrónicas o por videollamada, han cobrado relevancia, especialmente durante la pandemia de COVID-19 al mejorar la continuidad asistencial y reducir la saturación de los servicios.

Hemos analizado la actividad de consultas presenciales y CNP en Atención Primaria (AP) y Reumatología del área sanitaria de A Coruña, valorando la influencia de las CNP en la demanda, en la accesibilidad de los pacientes y en los tiempos de espera.

## Métodos

Diseñamos un estudio mixto, retrospectivo prospectivo, de enfoque analítico-observacional. Se incluyeron a pacientes del área de A Coruña atendidos entre 2016 y 2023 que hubieran tenido al menos una consulta.

Los datos se obtuvieron de la memoria del área sanitaria, de los registros administrativos de la Subdirección de Sistemas y Tecnologías de Información.

Asimismo, se analizaron los resultados de encuestas a profesionales de la aceptación y satisfacción con las CNP.

## Resultado

En 2016 se introdujeron las e-consultas en Reumatología, observándose un aumento progresivo de solicitudes: de 1.532 en 2016 a más de 3.800 en 2023.

Impacto de la e-Consulta entre Atención Primaria y Reumatología (2016–2023)				Satisfacción de los Médicos de AP con la e-consulta	
Indicador	2016	2022	2023	Indicador	Resultado
Número total de e-consultas	1.532	3.839	3.856	Uso habitual de la herramienta	99,50%
% Derivaciones presenciales tras e-consulta	50%	18%	19,83%	Facilidad de uso (percibida)	78,70%
Capacidad resolutive telemática	Baja	Alta	Alta	Satisfacción global (>5/10)	94,30%
				Muy satisfechos (10/10)	66,20%

## Conclusiones

Las consultas no presenciales constituyen una estrategia de gestión sanitaria que mejora la accesibilidad, reduce la carga asistencial presencial y mantiene altos niveles de satisfacción entre pacientes y profesionales.

La experiencia evidencia una integración exitosa de e-consultas, facilitando la atención en un entorno de elevada demanda.

La adecuada implantación de estas herramientas tecnológicas contribuyen de forma sostenible a la optimización del sistema sanitario, si se superan barreras y se potencian los factores que favorecen su adopción.