



## G-056 - ABSENTISMO EN LOS PACIENTES A LAS CONSULTAS DE MEDICINA INTERNA EN UN HOSPITAL COMARCAL

J. Puerto-Alonso, I. Trouillhet Manso, G. Pérez-Vázquez, P. Díaz de Souza, D. Miragaya, E. Rojas Martín

Servicio de Medicina Interna y Especialidades Médicas. Hospital de la Línea de la Concepción. La Línea de la Concepción (Cádiz).

### Resumen

**Objetivos:** El número de pacientes que faltan a su cita en consultas médicas varía en nuestro país entre el 8-12%, lo que supone un importante gasto económico (no bien cuantificado, realmente) y el empeoramiento de las listas de espera. Por este motivo, nos planteamos realizar un estudio sencillo que nos aproximara a las razones que esgrimían más frecuentemente los pacientes citados en consultas externas de Medicina Interna (MI) para faltar a dicha cita, estudio que nos sirva para futuros trabajos que mejoren el absentismo.

**Métodos:** Durante el año 2014 se vieron en consultas de MI de nuestro centro 1.850 pacientes (944 primeras veces y 1.876 sucesivas). De ellos, 459 (16,28%) faltaron a sus citas, 160 primeras citas (16,9%) y 299 revisiones (15,9%). Para realizar el estudio necesitábamos entrevistar a 169 de ellos, que constituirían una muestra representativa del total con un margen de error y un nivel de confianza 95. A los pacientes, elegidos aleatoriamente, se les plantearon telefónicamente las siguientes cuestiones: sexo; edad; nivel estudios (básico, medio, universitario); motivo alegado para no acudir a la cita.

**Resultados:** Se realizaron 169 llamadas a sendos pacientes, 19 no contestadas. 108 fueron mujeres (63,9%); edad media 58 años (rango etario 16-87 años); sin estudios o estudios básicos 74 (43,8%), medios 77 (45,7%) y universitarios 18 (10,5%); Por rangos etarios: El rango etario en el que más faltaron a consultas fue el correspondiente a 20-45 años (76, el 44,9%). Las excusas alegadas más frecuentes fueron: "incompatibilidad con el trabajo" (N 169; 64,4%); "me habían cambiado la cita previamente" (N25; 14,7%); "me encontraba bien" (N9; 5,3%); "se me olvidó" (N5; 2,9%); otras (12,7%).

**Discusión:** El absentismo en nuestras consultas de Medicina Interna es altísimo, mayor del observado en otros lugares de nuestro entorno. No se observan diferencias en cuanto al nivel de estudios, ya que el nivel de los mismos en los pacientes absentistas es similar al de la población general. El rango etario en el que se sitúan la mayor parte de nuestros absentistas es el correspondiente a la población en edad laboral, lo que parece lógico. Esta evidencia se confirma cuando comprobamos que la respuesta más frecuentemente dada por estos pacientes fue "incompatibilidad con el trabajo". Sorprende que en segundo lugar la respuesta más frecuente esgrimida por los usuarios fue "me habían cambiado la cita previamente" de lo que se infiere que

existen demasiados cambios en los horarios de consulta. También sorprende que un porcentaje de pacientes alegan encontrarse bien, lo cual nos dice que las indicaciones de derivación seguramente no son correctas del todo.

*Conclusiones:* Hemos implementado consultas en horario de tarde (que antes no había), al objeto de conciliar los horarios de consulta con la actividad laboral de los pacientes. De igual modo debemos reducir el número de consultas cambiadas de fecha al objeto de no interferir en los planes de los pacientes a última hora. Por último, es evidente que las indicaciones de derivación también deben ser revisadas. Con estas medidas, en próximos estudios esperamos ver corregidas estas cifras de absentismo en nuestras consultas.