



**INTERVENCIONES PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE ESPERA
PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD: SÍNTESIS DE
EVIDENCIA**

REPORTE DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN 06-2018

PATRICIA PIMENTEL ALVAREZ
Directora de IETSI

JOSHI ACOSTA BARRIGA
Gerente de la Dirección de Investigación en Salud – IETSI

Autores

- Yamilée Hurtado-Roca - IETSI

Reporte de resultados de investigación 06-2018

El presente reporte es el resultado de una investigación realizada en el marco de los temas de investigación en salud prioritarios para ESSALUD, para el periodo 2017 – 2018, aprobados con la Resolución N° 031-IETSI-ESSALUD-2016.

Tema de salud en investigación prioritario: Políticas, gestión en salud, buen gobierno corporativo.

Informe solicitado por Asesoría de la Presidencia Ejecutiva de ESSALUD.

Noviembre 2018.

Conflicto de intereses

Los responsables de la elaboración del presente documento declaran no tener ningún conflicto de interés financiero o no financiero, con relación a los temas descritos en el presente documento.

Financiamiento

Este documento técnico ha sido financiado por el Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación (IETSI), ESSALUD, Perú.

Citación

Este documento debe ser citado como: “Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación. Intervenciones para reducir los Tiempos de Espera para el acceso a los servicios de salud: Síntesis de Evidencia. Reporte de resultados de investigación 06-2018. Lima: ESSALUD; 2018.”

Datos de contacto

Victor Suárez Moreno

Correo electrónico: victor.suarezm@essalud.gob.pe

Teléfono: (+511)265 6000, anexo 1966

Contenido

Mensajes Claves.....	4
Resumen	5
Introducción.....	6
Métodos.....	7
Resultados.....	8
Discusión	12
Referencias Bibliográficas	22

Lista de Tablas

Tabla 1. Acceso a los servicios de salud, durante los últimos 3 meses.....	13
Tabla 2. Intervenciones destinadas a racionar y/o priorizar la demanda	14
Tabla 3. Efectos de las intervenciones destinadas a mejorar la organización, gestión de listas de espera o reestructuración de la evaluación de admisión y del proceso de referencia	15
Tabla 4. Intervenciones para reducir los tiempos de espera para citas de atención primaria.	17

Lista de Figuras

Figura 1. Proceso de selección de estudios incluidos en el análisis.....	18
Figura 2. Flujograma de selección de estudios.	19
Figura 3. Flujograma de selección de estudios.	20
Figura 4. Flujograma de selección de estudios.	21

MENSAJES CLAVES

Los tiempos de espera para acceder a la atención sanitaria es un problema sentido por la población asegurada. Se estima que en ESSALUD, el tiempo que transcurre entre el momento de la solicitud de la cita y la obtención de ésta es mayoritariamente de un mes. Los largos tiempos de espera pueden causar un daño en la salud de la población.

Los prolongados tiempos de espera son expresión de un desbalance entre la oferta y la demanda de servicios de salud. Su corrección demanda de soluciones estructurales a largo plazo en el sistema de salud. Sin embargo, es posible implementar intervenciones que en el corto plazo puedan reducir en cierta medida los tiempos de espera, en tanto las soluciones de largo plazo se van desarrollando.

Las síntesis de evidencia científica disponibles han identificado las siguientes intervenciones:

- Las reservas directas, mediante la administración directa de los cupos por los Servicios o Departamentos, para reducir los tiempos de espera para los procedimientos electivos (reducción hasta en 20 días)
- El modelo de acceso abierto (mitad de los turnos del día se dejan abiertos) para reducir los tiempos de espera para citas de atención primaria (reducción en 11,3 días)
- Cartas recordatorias 30 días antes de la cita para programar visitas de seguimiento (reducción de citas perdidas de 18% a 11%)
- Llamadas telefónicas directas en sustitución a llamadas automáticas para recordar a los pacientes las citas existentes y reducir las ausencias (13,6 vs 17,3 %).

Si bien las intervenciones descritas están respaldadas por varias investigaciones, estas han sido realizadas en países y contextos organizacionales diferentes al nuestro, por lo que es pertinente recomendar una evaluación de la factibilidad de la implementación de estas intervenciones con expertos de la institución en este tema.

RESUMEN

Objetivo

Evaluar la evidencia científica sobre intervenciones que mejoren los tiempos de espera en la atención sanitaria.

Métodos

Se hizo una búsqueda de revisiones sistemáticas en MEDLINE/PUBMED que respondieran a la pregunta PICO: población de estudio constituida por participantes de entornos de atención sanitaria (consulta ambulatoria, consultas para procedimientos ambulatorios y hospitalarios), intervenciones relacionadas a disminuir los tiempos de espera en comparación con ninguna intervención y tener como desenlace principal la evaluación de los tiempos de espera

Resultados

Se identificaron tres revisiones sistemáticas que respondían a la pregunta. La evaluación con AMSTAR II las considera como revisiones sistemáticas de moderado nivel de confianza.

1. Intervenciones para reducir los tiempos de espera para procedimientos electivos. Las reservas directas de citas, mediante la administración directa de los cupos por los Servicios o Departamentos, han mostrado que pueden reducir el tiempo de espera hasta en 20 días. Las consultas a distancia no han mostrado poder reducir los tiempos de espera.
2. Intervenciones para reducir los tiempos de espera para citas de atención primaria. El modelo de acceso abierto (mitad de los turnos del día se dejan abiertos) logra reducir en 11,3 días ($\pm 8,3$ días) el tiempo de espera.
3. Intervenciones de recordatorios para citas de seguimiento. Para programar visitas de seguimiento, las cartas recordatorias 30 días antes de la cita redujeron las citas pérdidas de 18% a 11%. Para recordar a los pacientes las citas existentes, las llamadas directas fueron mejores que las llamadas automáticas para disminuir las ausencias a las citas (13,6 vs 17,3 %). Los mensajes de texto tuvieron una eficacia marginal.

Conclusiones

Las revisiones sistemáticas identificadas nos dan un resumen exacto de los resultados de los estudios disponibles. Las principales intervenciones que han mostrado ser eficaces son:

- Las reservas directas para reducir los tiempos de espera para los procedimientos electivos
- El modelo de acceso abierto para reducir los tiempos de espera
- Cartas recordatorias 30 días antes de la cita para programar visitas de seguimiento y llamadas automáticas para recordar a los pacientes las citas existentes.