



SOCIEDAD ESPAÑOLA DE  
CALIDAD ASISTENCIAL

# Revista de Calidad Asistencial

[www.elsevier.es/calasis](http://www.elsevier.es/calasis)



ORIGINAL

## Absentismo, y factores asociados, en las citas programadas de una consulta externa de Medicina Preventiva

I. Hernández-García<sup>a,\*</sup>, A. Chaure-Pardos<sup>a</sup>, J. Moliner-Lahoz<sup>a</sup>, P. Prieto-Andrés<sup>a</sup>, R. Mareca-Doñate<sup>a</sup>, T. Giménez-Júlvez<sup>b</sup>, H. López-Mendoza<sup>a</sup>, J.I. García-Montero<sup>a</sup> y C. Aibar-Remón<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Servicio de Medicina Preventiva y Salud Pública, Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa, Zaragoza, España

<sup>b</sup> Servicio de Medicina Preventiva y Salud Pública, Hospital Universitario Miguel Servet, Zaragoza, España

Recibido el 12 de noviembre de 2017; aceptado el 20 de diciembre de 2017

### PALABRAS CLAVE

Medicina preventiva;  
Consultas externas  
hospitalarias;  
Absentismo;  
Citas y horarios

### Resumen

**Introducción:** El absentismo del paciente representa un importante obstáculo en la coste-efectividad de la asistencia sanitaria. Nuestro objetivo fue evaluar la frecuencia de absentismo, y sus factores asociados, en las citas programadas de pacientes de una consulta de Medicina Preventiva.

**Pacientes y métodos:** Estudio transversal realizado en la consulta del Servicio de Medicina Preventiva del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa de Zaragoza. Se incluyeron todas las citas programadas entre el 3 de enero y el 31 de marzo de 2017; de cada cita se registró la fecha y hora, tipo (primera vez o sucesivas), edad, sexo, localidad de residencia, país de nacimiento y enfermedad de base. Se utilizó la prueba chi-cuadrado para estudiar la asociación entre las mencionadas variables y la asistencia a la cita, y con las variables en las que se observó una asociación significativa se realizó un análisis de regresión logística múltiple.

**Resultados:** Se estudiaron 582 citas. La tasa de absentismo fue del 12,5% (73/582; 13,7% en primeras citas y 11,7% en citas sucesivas). Las variables asociadas significativamente con no asistir fueron: hora (9:00-11:15 h; OR = 1,84; IC 95%: 1,10-3,08), día de la semana (lunes-jueves; OR = 3,19; IC 95%: 1,12-9,07), país de nacimiento (fuera de España; OR = 2,09; IC 95%: 1,09-3,99), grupo de vacunación (insuficiencia renal crónica en prediálisis o diálisis; OR = 3,59; IC 95%: 1,57-8,18) y grupo de edad (menores de 52 años; OR = 1,85; IC 95%: 1,08-3,19).

\* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: [ignaciohernandez79@yahoo.es](mailto:ignaciohernandez79@yahoo.es) (I. Hernández-García).

**Conclusiones:** La tasa de absentismo se encuentra en una posición intermedia respecto a las de consultas externas de otros servicios. La detección de sus factores asociados permite planificar medidas de mejora específicas con las que intentar reducir la inasistencia.

© 2018 SECA. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

## KEYWORDS

Preventive medicine;  
Outpatient clinics;  
Absenteeism;  
Appointments and  
schedules

## Absenteeism and associated factors in scheduled visits to a Preventive Medicine outpatient clinic

### Abstract

**Background:** Patient absenteeism in outpatient clinics represents a significant obstacle to the cost-effectiveness of healthcare. The aim of this study was to assess the frequency of absence of patients and its associated factors in scheduled visits to a Preventive Medicine department.

**Patients and methods:** The cross-sectional study was carried out in the Service of Preventive Medicine of the Lozano Blesa University Clinical Hospital of Zaragoza. It included all the visits scheduled from 3 January to 31 March 2017. For each visit, the date and time were registered, together with the type (first or consecutive appointments), age, gender, town of residence, country of birth, and underlying disease. The Chi-squared test was used to determine the association between the variables and making the visit, with a multiple logistic regression analysis being performed on the variables in which a significant association was found.

**Results:** Of the total of 582 appointments studied, the absenteeism rate was 12.5% (73 out of 582; 13.7% for first appointments and 11.7% for consecutive appointments). Variables that revealed a significant association with patients not attending were: time (9.00-11:15 a. m.; OR = 1.84; 95%CI: 1.10-3.08), day of the week (Mondays-Thursdays; OR = 3.19; 95%CI: 1.12-9.07), country of birth (outside of Spain; OR = 2.09; 95%CI: 1.09-3.99), vaccination group (chronic kidney disease during pre-dialysis or dialysis; OR = 3.59; 95%CI: 1.57-8.18), and age group (under 52 years old; OR = 1.85; 95%CI: 1.08-3.19).

**Conclusions:** The rate of absenteeism is at an intermediate position compared to the outpatient visits for other departments. The detection of associated factors makes it possible to plan specific measures for improvements that may reduce absences.

© 2018 SECA. Published by Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

## Introducción

El absentismo del paciente a sus citas programadas representa un importante obstáculo en la coste-efectividad de la asistencia sanitaria, así como en la seguridad del paciente<sup>1</sup>; entre otras situaciones, genera infrautilización de recursos (humanos y materiales), costes derivados de proporcionar nuevas citas, incremento de listas de espera e implicaciones negativas en la salud por posibles retrasos diagnósticos o terapéuticos<sup>2</sup>. Por ello, diversos autores consideran que su evaluación ha de ser parte del control de la calidad para la mejora continua, ya que representa un indicador de la gestión hospitalaria<sup>3</sup>.

La frecuencia de absentismo en las citas programadas ha sido objeto de múltiples investigaciones a nivel internacional<sup>1,4-7</sup>. Entre ellas destacan las de países como Estados Unidos, en las que se han descrito tasas de entre un 12,6 y un 25,7% en las citas de audiología<sup>1</sup> y Gastroenterología<sup>1</sup>, respectivamente, mientras que la frecuencia de absentismo en las citas de Atención Primaria se ha cuantificado en un 16,5%<sup>4</sup>. Por su parte, en España, los escasos trabajos realizados han mostrado tasas de absentismo en el 12,1% de las citas programadas de Medicina Familiar y Primaria<sup>8</sup>, en tanto que en Atención Especializada

dichas tasas alcanzaron el 14,6% en el global de citas de consultas externas de un hospital<sup>9</sup>, mientras que en estudios llevados a cabo específicamente en consultas de Alergología y de VIH/sida la inasistencia se detectó en el 13,1<sup>10</sup> y el 5,9%<sup>11</sup> de las citas, respectivamente.

Hasta la fecha, ninguna publicación sobre absentismo ha incluido las citas de las consultas externas de los Servicios de Medicina Preventiva (SMP). La finalidad de este trabajo fue determinar la frecuencia de absentismo en las citas programadas de la consulta de un SMP y analizar sus factores asociados.

## Material y métodos

Estudio transversal desarrollado en la consulta del SMP del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa de Zaragoza. En ella se presta asistencia a usuarios externos con los diferentes programas vacunales para grupos de riesgo (entre otros, pacientes en pretratamiento o en tratamiento con inmunosupresores o fármacos biológicos, infectados por VIH, personas con enfermedad inflamatoria intestinal, en situación de pre- o de postrasplante de órgano sólido, insuficiencia renal crónica en pre- o en diálisis, con asplenia anatómica o funcional, implante coclear, trasplante de

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/8940980>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/8940980>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)