



Editorial

Ha llegado para quedarse: beneficios e inconvenientes de la eConsulta

It's here to stay: benefits and drawbacks of eConsultation



La eConsulta, en funcionamiento desde finales del año 2015, es un servicio de teleconsulta asíncrona integrado en los sistemas de información de la atención primaria del sistema público de salud de Cataluña. Su implantación ha sido gradual, hasta que en el año 2017 se consolida como un complemento a la atención presencial a disposición actualmente del 93% de los centros de atención primaria. Si bien inicialmente era una herramienta solo para profesionales de medicina, actualmente la pueden utilizar también pediatría, enfermería y algunos Servicios de Salud Sexual y Reproductiva. Desde el punto de vista del ciudadano, la eConsulta es uno de los servicios integrados en la carpeta personal de salud, espacio digital que permite al ciudadano visualizar su información de salud, hacer consultas y realizar algunos trámites. En este espacio, en el que se accede mediante una autenticación segura (con sus correspondientes dificultades para un usuario medio), el interfaz de la eConsulta permite elegir a qué profesional dirigir la consulta y adjuntar archivos guardando un registro de las interacciones previas. En la actualidad, menos de un 1% de las visitas que se realizan en la atención primaria de Cataluña son eConsultas, pero en vistas a un posible y probable aumento de este tipo de actividad es necesaria una reflexión de los pros y contras de su uso para ir moldeando su desarrollo (fig. 1).

Un estudio reciente ha encontrado que los principales motivos de consulta en atención primaria para los que se utiliza la

eConsulta son la gestión de pruebas diagnósticas (33%), los motivos clínicos (17%) y la gestión del plan de medicación (12%), y hay un amplio consenso entre los profesionales en que la eConsulta tiene una capacidad resolutoria muy alta (evita una visita presencial en el 88% de los casos) para todos los diferentes tipos de consulta¹. La herramienta cumpliría así con el objetivo de resolver consultas sin necesidad de un acto médico presencial, ahorrando el tiempo diferencial entre la visita presencial y la virtual (de forma más eficiente que las visitas telefónicas, donde a menudo se tiene que persistir en el intento de coincidir con el ciudadano), disminuyendo el tiempo y el impacto medioambiental de los desplazamientos de los usuarios², pudiendo gestionar separadamente los casos de bajo valor añadido clínico (con el correspondiente potencial en la especialización de la gestión de los casos) y permitiendo a los profesionales una mejor autogestión de su agenda, aumentando así su satisfacción laboral. Entre sus otros posibles beneficios, también debería considerarse: la oferta de un nuevo modelo relacional con los profesionales sanitarios, más práctico para el usuario y que favorece su empoderamiento; la posibilidad de potenciar el teletrabajo de los profesionales, mejorando la conciliación familiar; y el potencial de la intervención para aplicar herramientas de evaluación basadas en la Inteligencia Artificial (como el análisis de imágenes o la clasificación de textos mediante técnicas de procesamiento de lenguaje natural)³.

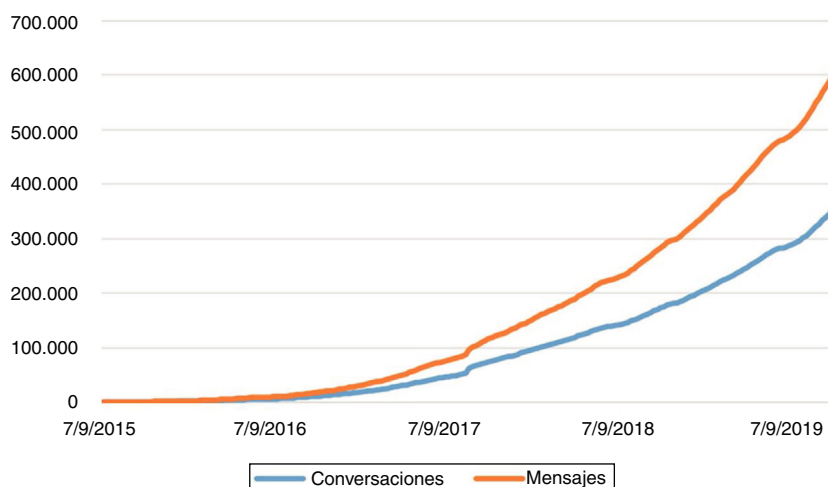


Figura 1. Evolución del número de mensajes y conversaciones desde su implantación. Fuente: Oficina eSalut, Departament de Salut (2019).

<https://doi.org/10.1016/j.appr.2020.100043>

2605-0730/© 2020 El Autor(s). Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

A pesar de esto, el servicio no está exento de posibles inconvenientes. En primer lugar, puede inducir demandas por motivos banales, que podría situarse en casi el 30% de las eConsultas¹ y podría ir en aumento a medida que se facilite un acceso más fácil (mediante una aplicación móvil, por ejemplo). En segundo lugar, puede provocar desigualdades en la utilización del servicio, con diferencias de acceso para grupos específicos de pacientes según sus recursos o competencias digitales (personas mayores, perfiles muy recurrentes en la atención primaria). Estas desigualdades también podrían producirse entre los profesionales menos familiarizados con los entornos tecnológicos⁴. De acuerdo con otro estudio reciente, este hecho no tendría nada que ver con la edad del profesional ya que se ha visto que la media de edad del perfil de profesional médico usuario de eConsulta está alrededor de los 45 años⁵.

Sean o no los beneficios mayores que los inconvenientes, el uso creciente de la herramienta (también en los entornos de la sanidad privada, tradicionalmente más tecnificada) sugiere que la eConsulta ha llegado para quedarse. La buena noticia es el conjunto de artículos, algunos citados aquí, que informarán al decisor sanitario acerca de sus características e impactos para que acierte en la toma de decisiones.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no tienen conflicto de intereses.

Bibliografía

1 López Seguí F, Vidal-Alaball J, Sagarra Castro M, García Altés A, García Cuyàs F. Does teleconsultation reduce face to face visits? Evidence from the Catalan public primary care system. *J Med Internet Res*. 10.2196/preprints.14478.

- 2 Vidal-Alaball J, Franch-Parella J, Lopez Seguí F, García Cuyàs F, Mendioroz Peña J. Impact of a telemedicine program on the reduction in the emission of atmospheric pollutants and journeys by road. *Int J Environ Res Public Health* 2019;16:E4366.
- 3 López Seguí F, Ander Egg Aguilar R, de Maeztu G, García-Altés A, García Cuyàs F, Walsh S, et al. Teleconsultations between patients and healthcare professionals in primary care in Catalonia: the evaluation of text classification algorithms using machine learning. *Int J Environ Res Public Health* 2020;17:1093.
- 4 Solans Fernández Ó, Olmos Domínguez C, Burjons Alés X. Acceso de los pacientes a su historia clínica electrónica: ventajas e inconvenientes para pacientes y profesionales. *FMC* 2017;24:425-7.
- 5 Solans Fernández O, López Seguí F, Vidal-Alaball J, Bonet Simo JM, Hernandez Vian O, Roig Cabo P, et al. Which characteristics of primary care doctors determine their use of teleconsultations in the Catalan public Health system? A retrospective descriptive cross-sectional study. *JMIR Med Inform* 2020;8:e16484.

Josep Vidal-Alaball^{a,b,*} y Francesc López Seguí^{c,d}
^a Grupo de Investigación PROSAARU (Promoción de la Salud en el Ámbito Rural), Gerència Territorial de la Catalunya Central, Institut Català de la Salut, Sant Fruitós de Bages, España
^b Unitat de Suport a la Recerca de la Catalunya Central, Fundació Institut Universitari per a la Recerca a l'Atenció Primària de Salut Jordi Gol i Gurina, Sant Fruitós de Bages, España
^c TIC Salut Social, Departamento de Salud, Barcelona, España
^d CRES&CEXS, Universidad Pompeu Fabra, Barcelona, España

* Autor para correspondencia.
 Correo electrónico: jvidal.cc.ics@gencat.cat (J. Vidal-Alaball).