

Recomendaciones y propuestas en el acceso, gestión de la demanda y cobertura de servicios: coordinación con atención primaria y optimización de procesos en la gestión de la demanda.

Ceballos Santos, Daniel, Quer Boniquet, Joan Carles, Carballo Álvarez, Fernando, Domínguez-Muñoz, Enrique, Orive Calzada, Aitor, Crespo García, Javier, Gómez Rodríguez, Rafael, Nos Mateu, Pilar, Alberca de las Parras, Fernando, Albillos Martínez, Agustín, Calleja Panero, José Luis, en nombre del Grupo de investigadores de INNOVA Digestivo.

RESUMEN

El proyecto INNOVA Digestivo, promovido por la Sociedad Española de Patología Digestiva (SEPD), tiene como objetivo impulsar la mejora de la calidad asistencial y organizativa de los servicios de aparato digestivo en España mediante la identificación sistemática de problemas estratégicos y la formulación de propuestas de innovación adaptadas a la realidad sanitaria. En este marco, el área temática de acceso, demanda y cobertura de servicios ha abordado algunos de los desafíos estructurales que condicionan la eficiencia, la equidad y la capacidad de respuesta de estos servicios.

El trabajo desarrollado en esta área temática siguió la metodología general del proyecto: partiendo de la identificación y priorización de problemas y retos, se realizó un análisis detallado mediante ponencias específicas y debates estructurados. A partir de este análisis, se formularon recomendaciones y propuestas de estudio o desarrollo, que fueron sometidas a un proceso de votación formal por parte del conjunto de los investigadores, utilizando un cuestionario REDCap.

Entre los puntos clave identificados destacan la necesidad de mejorar la coordinación estructurada entre atención primaria y los servicios de aparato digestivo; la inadecuación en las derivaciones y la ausencia de sistemas de triaje eficaces; las desigualdades territoriales en el acceso a prestaciones y tecnologías innovadoras; la falta de medición sistemática de indicadores de accesibilidad y adecuación de la demanda; y el impacto creciente de las expectativas de salud de la población en la generación de demanda asistencial. Asimismo, se subrayó la importancia de optimizar los procesos asistenciales, aplicar estrategias de telemedicina y priorizar la equidad en el acceso.

Los resultados finales muestran un respaldo muy mayoritario a las recomendaciones orientadas a la mejora de la coordinación entre niveles asistenciales, tanto en términos de grado de acuerdo como de valoración de relevancia. Las propuestas de estudio sobre educación sanitaria y equidad en el acceso recibieron un apoyo moderadamente favorable, situándose como líneas de trabajo estratégicas que deberán ser objeto de desarrollo progresivo.

El trabajo realizado en esta área temática no establece un posicionamiento institucional cerrado, pero sí define un primer marco de prioridades para orientar las acciones futuras. La apertura de líneas de análisis estratégicas en acceso, demanda y cobertura contribuye de manera significativa al propósito global de INNOVA Digestivo, reforzando la estrategia de promover la innovación adaptada a los problemas reales que condicionan el funcionamiento de los servicios de aparato digestivo y el futuro de la atención sanitaria en nuestro sistema.

INTRODUCCIÓN

El proyecto INNOVA Digestivo, promovido por la Sociedad Española de Patología Digestiva (SEPD), tiene como propósito contribuir al fortalecimiento de la calidad asistencial y organizativa de los servicios de aparato digestivo en España, mediante la formulación de propuestas de innovación que permitan mejorar su funcionamiento y capacidad de respuesta a las necesidades sanitarias (1). Como primer paso estratégico, el proyecto abordó la identificación y priorización de los problemas y retos que afectan a estos servicios (2), estableciendo así una base sólida sobre la que desarrollar el análisis detallado de áreas temáticas específicas y plantear soluciones orientadas a su resolución o adaptación.

Entre estas áreas temáticas (tabla 1) se encuentra la dedicada al acceso, la gestión de la demanda y la cobertura de servicios, en la que se han abordado algunos de los problemas estructurales más relevantes que afectan al funcionamiento eficiente y equitativo de los servicios de aparato digestivo. En el marco de esta área temática, se diseñó un proceso de trabajo estructurado que incluyó la realización de ponencias específicas, el debate en jornada presencial de los principales puntos críticos y la formulación inicial de recomendaciones y propuestas de estudios o desarrollos.

Tabla 1. Áreas temáticas seleccionadas en el proyecto INNOVA Digestivo para su análisis detallado, debate entre los investigadores en jornadas presenciales y elaboración consensuada de recomendaciones y propuestas de estudios o desarrollos.

Área temática
Adecuación y gestión eficiente de los recursos humanos
Acceso, demanda y cobertura de servicios
Innovación y tecnología (incluyendo inteligencia artificial [IA])
Calidad y seguridad del paciente

Como resultado del trabajo desarrollado, se han establecido una serie de recomendaciones y propuestas de estudio que constituyen el primer paso para orientar las líneas de actuación futuras en el ámbito del acceso, la gestión de la demanda y la cobertura de servicios en aparato digestivo. Aunque en esta área temática el nivel de madurez alcanzado no permite considerar cerrado un posicionamiento definitivo, que pueda asumirse institucionalmente, los resultados obtenidos representan una base sólida para la evolución y desarrollo de las acciones estratégicas que se impulsarán en el marco del proyecto INNOVA Digestivo.

Este documento recoge los resultados alcanzados, dentro del proyecto, en el área temática de acceso, gestión de la demanda y cobertura de servicios, integrando las recomendaciones y propuestas de estudio formuladas, junto con la valoración de su grado de acuerdo y relevancia por parte de los investigadores, y ofreciendo una base para orientar las futuras líneas de trabajo en los servicios de aparato digestivo en esta área temática.

METODOLOGÍA

La metodología aplicada en el área temática de acceso, demanda y cobertura de servicios del proyecto INNOVA Digestivo se ha desarrollado siguiendo el esquema general establecido para el conjunto del proyecto (1). El trabajo partió de la definición de los problemas y retos específicos de esta área (tabla 2), a partir de la fase previa de identificación y priorización realizada por un grupo de investigadores compuesto por jefes de servicio representativos de los servicios de aparato digestivo españoles, y se orientó a su análisis mediante la elaboración de dos ponencias temáticas —una dedicada a la coordinación del proceso de acceso y gestión de la demanda y la otra a la optimización de los procesos asistenciales para una adecuada cobertura de esa demanda— como base para la formulación inicial de recomendaciones y propuestas de estudio o desarrollo. Estas ponencias, con sus respectivos debates, pueden consultarse en la correspondiente sección de esta monografía.

Tabla 2. Asignación de problemas y retos al área temática de ‘Acceso, demanda y cobertura de servicios’, ordenados por su promedio de relevancia en una escala de 1 a 5. El núm. de orden indica su posición en cuanto a ese problema, o reto, en el conjunto de los problemas y retos.

Orden	Problemas	Relevancia
1	Listas de espera prolongadas	4,46
6	Demanda asistencial inadecuada desde AP	3,85
11	Desigualdad en la accesibilidad	3,69
15	Coordinación entre niveles y continuidad asistencial inadecuadas	3,46

Orden	Retos	Relevancia
2	Reducción de listas de espera con priorización	4,23
8	Potenciación de las estrategias de trabajo asistencial transversal con Primaria. Potenciar la continuidad asistencial y el trabajo por niveles asistenciales	3,92
10	Tiempo de respuesta adecuado en técnicas y consultas	3,85
19	Establecer relaciones y dinámicas colaborativas y coordinadas con los servicios de cirugía, oncología, urgencias y de radiología intervencionista y con atención primaria	3,62
20	Coordinación eficiente con atención primaria	3,62

A partir del análisis realizado, se formularon recomendaciones y propuestas de estudio o desarrollo, que fueron presentadas y discutidas en la segunda jornada presencial de INNOVA Digestivo, celebrada el 3 de noviembre de 2024. Tras esta presentación inicial, se realizó una primera votación estimativa entre los asistentes, destinada a valorar el grado de acuerdo u opinión favorable sobre cada una de las formulaciones planteadas (cuyos resultados también se reflejan en las ponencias antes presentadas). Posteriormente, las recomendaciones y propuestas ya revisadas, teniendo en cuenta tanto los resultados

estimativos como los debates realizados entre los investigadores y los asistentes a la jornada, fueron sometidas en su versión definitiva a una votación formal mediante un cuestionario REDCap dirigido al conjunto de los investigadores del proyecto, en el que se evaluó tanto el grado de acuerdo o de opinión favorable como la relevancia asignada a cada una de ellas. En la tabla 3 se recogen las preguntas realizadas y sus opciones de respuesta.

Tabla 3. Preguntas y opciones de respuesta utilizadas en el consenso para establecer el grado de acuerdo con las recomendaciones y el de opinión con las propuestas de estudio o desarrollo, así como el grado de relevancia otorgada a cada una en el consenso formal establecido con todos los investigadores.

Recomendaciones	Pregunta	Opciones de respuesta
	¿Está usted de acuerdo con esta recomendación?	• Completamente en desacuerdo (= 1) • En desacuerdo (= 2) • Ni en desacuerdo ni de acuerdo (= 3) • De acuerdo (= 4) • Completamente de acuerdo (= 5)
Propuestas	Pregunta	Opciones de respuesta
	¿Qué opina de esta propuesta?	• No merece la pena (= 1) • No es prioritario (= 2) • Bueno, puede hacerse (= 3) • Conviene hacerlo (= 4) • Adelante con ello desde ya (= 5)
Recomendaciones y propuestas	Pregunta	Opciones de respuesta
	¿Qué grado de relevancia otorga a esta recomendación/propuesta?	• Nada relevante (= 1) • Poco relevante (= 2) • Relevancia intermedia (= 3) • Bastante relevante (= 4) • Muy relevante (= 5)

Las recomendaciones y propuestas formuladas fueron evaluadas considerando tres aspectos: el grado de acuerdo en el caso de las recomendaciones, la opinión favorable en el caso de las propuestas de estudio o desarrollo, y la relevancia en ambos casos. Para cada

uno de estos aspectos se utilizó, como queda registrado en la tabla 3, una escala ordinal de tipo Likert de cinco opciones, puntuadas de 1 a 5, adaptadas al objetivo de evaluación correspondiente. El grado de acuerdo y la opinión favorable se expresan mediante el porcentaje de respuestas que obtuvieron puntuaciones de 4 o 5 ("de acuerdo" o "completamente de acuerdo" en las recomendaciones; "conviene hacerlo" o "adelante con ello desde ya" en las propuestas). Además, se calculó el promedio de las puntuaciones obtenidas como medida adicional del grado de aceptación. El análisis de los resultados se completó mediante el cálculo de medidas de dispersión, incluyendo la desviación estándar, la varianza y el rango intercuartílico, para valorar la consistencia de las respuestas y la distribución de las valoraciones entre los investigadores.

RESULTADOS

En la tabla 4 se presentan los diferentes puntos clave considerados en las ponencias de esta área temática.

Tabla 4. Puntos clave definidos en las ponencias presentadas dentro del área temática de "Acceso, demanda y cobertura de servicios".

Puntos clave
Mejora de la coordinación entre atención primaria y los servicios de aparato digestivo.
Adecuación de las derivaciones desde atención primaria.
Protocolos asistenciales consensuados entre niveles asistenciales.
Sistemas de revisión de la demanda.
Participación en la planificación estratégica de accesibilidad y circuitos asistenciales.
Desigualdades territoriales en el acceso a prestaciones, tecnologías y recursos innovadores.
Medición sistemática de indicadores de accesibilidad y adecuación de la demanda asistencial.
Impacto creciente de las expectativas de salud de la población en la generación de demanda asistencial.
Estrategias de educación sanitaria dirigidas a gestionar las expectativas ciudadanas-
Optimización de los procesos asistenciales para mejorar la cobertura de la demanda.
Estandarización de protocolos y vías clínicas para reducir la variabilidad y mejorar la eficiencia.
Telemedicina y consultas virtuales para mejorar el acceso y liberar recursos asistenciales.
Inteligencia artificial y herramientas predictivas para la gestión de citas, priorización y optimización de recursos.

Formación continua de los profesionales en gestión del tiempo, uso de tecnologías asistenciales y habilidades de eficiencia operativa.
Innovación en calidad asistencial, tiempos de espera y satisfacción del paciente.
Equidad en el acceso, reduciendo barreras, desigualdades y variabilidad no justificada.

En las tablas 5 y 6 se presentan los resultados finales obtenidos para cada una de las dos recomendaciones (tabla 5) y las dos propuestas (tabla 6), detallándose la formulación definitiva de cada una de ellas, el grado de acuerdo en porcentaje y en promedio, así como el promedio del grado de relevancia, otorgados por los investigadores, y a pie de cada formulación el porcentaje de voto neutral y de desacuerdo para las recomendaciones u opinión desfavorable para las propuestas. El cuestionario fue cumplimentado por 56 de los 57 investigadores del grupo, lo que refuerza la representatividad y consistencia de los resultados obtenidos.

Tabla 5. Recomendaciones consensuadas en el área temática de ‘Acceso demanda y cobertura de servicios’, con expresión de los porcentajes y promedios de acuerdo y relevancia.

Recomendación	Acuerdo		Relevancia
Creación de un grupo de trabajo para la relación entre atención primaria y digestivo	%	Promedio	Promedio
Se propone la formación de un grupo de trabajo que fortalezca y optimice la relación entre atención primaria y aparato digestivo y se ocupe de: - Identificación de demanda más prevalente desde AP. - Revisión de la <i>lex artis</i> del abordaje asistencial. - Creación de grupo de trabajo entre sociedades de AP y DIG.	94,63	4,52	4,39
Porcentaje de voto neutral	5,36		
Porcentaje de voto en desacuerdo	0,00		
Recomendación	Acuerdo		Relevancia
Elaboración consensuada de protocolos	%	Promedio	Promedio
Se propone la formación de un grupo de trabajo que trabaje en: Desarrollo de protocolos asistenciales consensuados.	92,86	4,50	4,32

ACCESO, GESTIÓN DE LA DEMANDA Y COBERTURA DE SERVICIOS

- Despliegue formativo/informativo de protocolos. - Implementación del cumplimiento de protocolos. - Medición de adecuación			
Porcentaje de voto neutral	7,14		
Porcentaje de voto en desacuerdo	0,00		

Tabla 6. Propuestas de estudios y desarrollos consensuadas en el área temática de “Acceso, demanda y cobertura de servicios”, con expresión de los porcentajes y promedios del grado de opinión favorable y de relevancia.

Propuesta	A favor		Relevancia
Educación sanitaria y expectativas de la población	%	Promedio	Promedio
Se propone la realización de un estudio que analice la influencia de las percepciones de salud y las expectativas de la población sobre nuestro modelo de atención sanitaria y el diseño de acciones educativas que ayuden al incremento de eficiencia del sistema entendiéndola como creación de valor en salud.	67,86	3,73	3,68
Porcentaje de voto neutral	25,00		
Porcentaje de voto desfavorable	7,14		
Propuesta	A favor		Relevancia
Equidad en el acceso, demanda y cobertura de servicios	%	Promedio	Promedio
Se propone organizar la constitución de un grupo de trabajo dentro de INNOVA Digestivo que se ocupe de realizar una aproximación rigurosa al tema de la equidad en el acceso en la atención sanitaria tanto en la vertiente de la incorporación de recursos innovadores de eficacia probada como en la disminución de las desigualdades, barreras y variabilidad no justificada.	78,57	4,00	3,86
Porcentaje de voto neutral	17,86		
Porcentaje de voto desfavorable	3,57		

DISCUSION

El acceso, la gestión de la demanda y la cobertura de servicios constituyen uno de los pilares fundamentales que condicionan la eficiencia, la calidad y la equidad en la atención prestada en los servicios de aparato digestivo. En este sentido, el trabajo desarrollado en esta área temática dentro del proyecto INNOVA Digestivo ha permitido no solo identificar los principales problemas existentes, sino también establecer prioridades de actuación y líneas de desarrollo que orienten las acciones futuras.

La identificación y el análisis de los puntos clave extraídos de las ponencias y debates han puesto de manifiesto diversas áreas críticas que requieren atención prioritaria. Entre ellas destaca la necesidad de mejorar la coordinación entre atención primaria y los servicios de aparato digestivo, superando los déficits actuales en los circuitos de derivación y optimizando la adecuación de la demanda asistencial. Se ha evidenciado la importancia de establecer protocolos asistenciales consensuados entre niveles asistenciales como instrumento para garantizar la homogeneidad y la eficiencia en el acceso. Asimismo, se ha subrayado la necesidad de utilizar herramientas de triaje y teleconsulta de manera sistemática, con el fin de optimizar los procesos de acceso y gestionar la demanda de forma más eficaz. Otra dimensión relevante ha sido la identificación de desigualdades en el acceso a prestaciones y tecnologías innovadoras, junto con la constatación de la falta de medición sistemática de los resultados relacionados con la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios. Por último, se ha señalado la influencia creciente de las expectativas de salud de la población en el incremento de la demanda, destacando la necesidad de considerar estrategias de educación sanitaria que modulen dichas expectativas de forma realista.

En el marco de este análisis, se formularon recomendaciones y propuestas de desarrollo orientadas a abordar las áreas prioritarias detectadas. Los resultados de la votación formal muestran un respaldo muy mayoritario a las recomendaciones centradas en la mejora de la coordinación entre atención primaria y los servicios de aparato digestivo, tanto en términos de grado de acuerdo como de relevancia percibida. Este apoyo confirma la necesidad de consolidar mecanismos de comunicación efectivos y de establecer protocolos consensuados que permitan optimizar el proceso de acceso y gestionar la demanda de forma más adecuada.

En cuanto a las propuestas de estudio, los resultados reflejan un apoyo moderadamente favorable. La propuesta relativa a la equidad en el acceso, la demanda y la cobertura de servicios obtuvo un respaldo superior al de la propuesta orientada a la educación sanitaria de la población, si bien ambas se consideran líneas de interés estratégico que merecen ser exploradas y desarrolladas. Estos resultados indican que, aunque existe un reconocimiento de la importancia de estos ámbitos, su desarrollo efectivo requerirá un impulso adicional y un compromiso investigador sostenido.

El trabajo realizado en esta área temática no constituye un posicionamiento institucional cerrado, sino que define un primer marco de prioridades y de apertura de líneas de trabajo que deberán ser objeto de consolidación progresiva. La madurez alcanzada es incipiente en comparación con otras áreas del proyecto INNOVA Digestivo, lo que subraya la necesidad de continuar el desarrollo metodológico, de fortalecer los mecanismos de colaboración entre niveles asistenciales y de consolidar los espacios de trabajo conjunto entre atención primaria y digestivo.

En conclusión, la integración de la mejora del acceso, la gestión adecuada de la demanda y la garantía de cobertura equitativa en los servicios de aparato digestivo refuerza el propósito general de INNOVA Digestivo de promover la innovación orientada a la resolución de problemas reales y relevantes. La definición de estas líneas de avance, aunque aún incipiente, constituye un paso necesario para abordar de forma estratégica los desafíos que condicionan el futuro de la atención digestiva en nuestro sistema sanitario.

REFERENCIAS

1. Albillos Martínez A, Alberca de las Parras F, Calleja Panero JL, Carballo Álvarez F, Grupo de investigadores de INNOVA Digestivo. Objetivos y metodología general del proyecto INNOVA Digestivo de la Sociedad Española de Patología Digestiva [pdf]. Madrid: Sociedad Española de Patología Digestiva; 2025 [consultado 24 May 2025]. Disponible en: <https://admin.sepd.es/storage/innova/PUBLICACIONES/OBJETIVOS%20Y%20METODOLOG%C3%8DA.pdf>.
2. Alberca de las Parras F, Albillos Martínez A, Bas-Cutrina F, Caunedo Álvarez Á, Calleja Panero JL, Carballo Álvarez F, et al. Identificación y priorización de problemas y retos en los servicios de aparato digestivo españoles desde la perspectiva de sus responsables como base estratégica para su desarrollo [pdf]. Madrid: Sociedad Española de Patología Digestiva (SEPD); 2025 [consultado 24 May 2025]. Disponible en: <https://admin.sepd.es/storage/innova/PUBLICACIONES/PROBLEMAS%20Y%20RETO%20S.pdf>.