
eConsulta: alternativa a les visites presencials en atenció primària?

Modalitat **REVISIÓ BIBLIOGRÀFICA**

Treball Final de Màster

Màster Universitari en Salut Digital

Autora: Aina Fuster Casanovas
Tutor del TFM: Josep Vidal-Alaball

Juny 2021



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/deed.ca>)

©opyright Reservats tots els drets. Està prohibit la reproducció total o parcial d'aquesta obra per qualsevol mitjà o procediment, compresos la impressió, la reprografia, el microfilm, el tractament informàtic o qualsevol altre sistema, així com la distribució d'exemplars mitjançant lloguer i préstec, sense l'autorització escrita de l'autor o dels límits que autoritzi la Llei de Propietat Intel·lectual.

Índex

1.	Introducció	7
2.	Objectius	11
2.1.	Objectiu general	11
2.2.	Objectius específics	11
3.	Preguntes investigables	11
4.	Metodologia	12
4.1.	Estratègia de cerca	12
4.2.	Criteris de selecció i exclusió	12
4.3.	Classificació i filtrat de documents	13
5.	Resultats	13
5.1.	Característiques de l'estudi	13
5.2.	Reducció de visites presencials	15
5.3.	Serveis disponibles i usos més freqüents de l'eConsulta	16
5.4.	Característiques i percepcions dels professionals d'atenció primària envers l'eConsulta	17
5.4.1.	Característiques dels metges d'atenció primària	17
5.4.2.	Percepcions dels metges d'atenció primària	18
5.5.	Característiques i percepcions dels pacients envers l'eConsulta	19
5.5.1.	Característiques dels pacients	19
5.5.2.	Percepcions dels pacients	20
5.6.	Barreres i facilitadors per la implementació de l'eConsulta	21
5.6.1.	Barreres per la implementació de l'eConsulta	22
5.6.2.	Facilitadors per la implementació de l'eConsulta	22
6.	Discussió	23
7.	Aplicabilitat i noves línies de recerca	26
7.1.	Disseny i tipus d'intervenció	26
7.2.	Població diana	27
7.3.	Sistema de recollida de dades	27
7.4.	Variables d'estudi	27
7.5.	Estratègia d'anàlisi de dades	27
7.6.	Consideracions ètiques	28
8.	Conclusions	29
9.	Bibliografia	30

10.	Annex I	34
11.	Annex II	38

Resum

L'eConsulta és una eina de comunicació asíncrona entre metges d'atenció primària i pacients. S'ha realitzat una revisió sistemàtica de 16 articles relacionats amb la reducció de les visites presencials, usos més freqüents, percepcions i característiques dels metges d'atenció primària i pacients. S'ha trobat un ampli consens entre els estudis mostrant que aquesta eina genera una elevada satisfacció tant als pacients com als professionals d'atenció primària. Tanmateix, s'ha vist que els usos més habituals de l'eConsulta són diversos segons el país on s'utilitzi. D'altra banda, la barrera més rellevant trobada en la revisió ha estat la percepció dels professionals d'atenció primària en l'augment de la càrrega de treball i els pocs recursos digitals de molts pacients. Tanmateix, resulta fonamental la implicació dels professionals d'atenció primària per apoderar a la població en termes de salut digital. Per tant, tot i la gran satisfacció reportada, és necessari la generació d'estratègies per a optimitzar la funcionalitat d'aquesta eina superant les barreres trobades per poder garantir la implementació de manera generalitzada. Per últim, s'ha conclòs que l'eConsulta ha fet reduir significativament les visites presencials i amb resultats satisfactoris, sent una bona alternativa a les visites presencials.

Paraules clau

“atenció primària”, “teleconsulta”, “telemedicina”, “pacients”, “satisfacció personal”

Abstract

eConsulta is an asynchronous communication tool between primary care physicians and patients. A systematic review of 16 articles related to the reduction of face-to-face visits, more frequent uses, perceptions and characteristics of primary care physicians and patients has been carried out. There is a broad consensus among studies that this tool generates high satisfaction for both patients and primary care professionals. However, it has been observed that the most common uses of eConsulta diverge depending on the country where it is used. On the other hand, the most relevant barrier found in the review was the perception of primary care professionals about the increase workload and the few digital resources of some patients. However, the involvement of primary care professionals is essential to empower the population in terms of digital health. Therefore, despite the great satisfaction reported, it is necessary to generate strategies to optimize the functionality of this tool by overcoming the existing barriers to guarantee widespread implementation. Finally, it has been concluded that the eConsulta has significantly

reduced face-to-face visits with a satisfactory perception, being a good alternative to face-to-face visits.

Key words

“Primary care”, “teleconsultation”, “telemedicine”, “patients”, “personal satisfaction”,

1. Introducció

L'eConsulta és una eina de comunicació digital asincrònica en la qual hi participen els professionals sanitaris i els pacients, formant part del sistema de tecnologies de la informació de la salut pública de Catalunya. D'aquesta manera, permet a la població enviar consultes en qualsevol moment al seu metge i/o infermer d'atenció primària i rebre resposta en un màxim de 48 hores en dies laborables (1)(2).

Aquest servei es va posar en funcionament a finals de l'any 2015 com a complement de les consultes presencials i es troba vinculat a la carpeta personal de salut de cada individu; el que es coneix com La Meva Salut (2). Aquest, és un espai digital per a cada persona implementat l'any 2012, el qual permet la consulta de la ciutadania sobre la seva informació personal, permet consultar tota la informació sobre el pla de medicació vigent, diagnòstics, vacunes administrades, informes clínics, resultats de proves i exploracions, que s'ha recopilat de l'atenció sanitària en els centres públics com es pot observar a la imatge 1. (3)



Imatge 1. Serveis que conté la carpeta personal de La Meva Salut (4).

Per tal de poder garantir la confidencialitat de les dades, aquesta eina digital és accessible a les persones majors de setze anys, que per registrar-se han de fer una sol·licitud per internet i un cop es comproven les dades el pacient rep un correu electrònic amb les indicacions per donar-se d'alta.

Els objectius a l'hora de desenvolupar La Meva Salut van ser els següents (5):

- Es va voler afavorir a la ciutadania en la participació i apoderar al ciutadà a tenir interès per la seva salut.

- Propiciar un projecte que es trobi en contínua evolució per generar a la població la informació necessària per tenir cura de la seva salut.
- Generar un espai digital el qual els ciutadans interactuïn en línia amb el Departament de Salut, els seus organismes i entitats proveïdores.

Per tant, és una eina de tele-salut on es vol centrar en la qualitat assistencial de l'usuari basant-se en la introducció de les TIC a la ciutadania.

Cal comentar que durant l'última dècada, els serveis de telemedicina s'han introduït en els sistemes de salut pública de diferents països industrialitzats (6). Concretament, el sistema sanitari català dona cobertura a 7,6 milions d'habitants on l'ús de l'eConsulta ja arriba als 4 milions de casos. Tanmateix, anterior a la pandèmia produïda pel SARS-CoV-2, l'ús d'aquest servei tenia un creixement mensual d'un 7% i partir del 15 de març de 2020 fins a l'actualitat ha estat una taxa de creixement exponencial (6). L'estudi realitzat per Solans O. et al. (7) mostra com el volum d'ús de l'eConsulta durant els períodes anteriors a la COVID-19 i durant aquest va triplicar en els 3 primers mesos de la pandèmia passant de 76.598 a 220.043 consultes, representant un 2,87% d'augment. D'altra banda, la satisfacció del pacient és una preocupació creixent en tots els aspectes de l'atenció sanitària. La valoració del pacient és un indicador clau en el sistema per fomentar l'ús de la salut digital, ja que els serveis oferts esdevenen redundants i cars si la percepció de la població és negativa. Per tant, és imprescindible tenir en compte contínuament l'opinió dels pacients per poder desenvolupar una atenció basada en la tecnologia satisfent en tot moment les necessitats de la població (8).

Durant el confinament degut a la SARS-CoV2, el sistema sanitari català s'ha vist obligat a potenciar la telemedicina en el moment de l'esclat de la pandèmia, de manera que l'eConsulta s'ha convertit en un component necessari de la pràctica clínica per brindar una atenció més segura i eficaç al pacient (9). A mesura que la pandèmia continua estenent-se per tots els països, la necessitat de mesures innovadores per proporcionar assistència al pacient de qualitat ha resultat una de les mesures més imperatives. Tot i que l'abordatge de la pandèmia és complex, un mètode important per explotar són les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) per donar suport a una prestació òptima d'atenció, disminuint el risc d'exposició directa de persona a persona (10)(11). Des de l'inici de la pandèmia, els centres d'atenció primària que no van tancar físicament per falta de professionals no contagiats, van paraitzar pràcticament tota l'activitat programada prèviament, mantenint únicament l'atenció urgent tant de medicina com d'infermeria (aguts, crònics, control d'anticoagulants, etc.). D'aquesta manera, es va desplaçar l'activitat majoritària dels professionals a l'atenció virtual i telefònica. Va ser

un període caòtic i els canals de comunicació segurs establerts; l'eConsulta, era usat per pocs usuaris en aquell moment i lògicament, el sistema va fallar per saturació. D'aquesta manera, la COVID-19 ha posat de manifest la vulnerabilitat de les persones i del sistema sanitari deixant al descobert una por generalitzada davant una situació greu i desconeguda. Malauradament, també es va manifestar la precarietat en la qual es trobava l'atenció primària, a la que mai s'ha atorgat el lideratge que necessita, que van rebre les pitjors retallades tant en recursos materials com humans a l'anterior crisi econòmica. D'aquesta manera, passat un cert temps des de l'inici de la pandèmia, és el moment de recuperar una "nova normalitat" que permeti a l'atenció primària mantenir les seves activitats principals: accessibilitat a la població, proximitat en l'atenció i capacitats per garantir el seguiment i control dels pacients tant aguts com crònics. Per tant, hi ha la necessitat de reestructurar l'atenció primària; potenciant la cooperació entre professionals, població i administració. Tanmateix, per potenciar l'atenció no presencial (entre d'elles l'eConsulta), és imprescindible disposar de la tecnologia que pugui garantir un bon funcionament del sistema, de forma segura, confidencial i capaç d'absorbir la demanda sorgida (12).

Seguidament, es mostren els resultats de l'estudi de López. F. et al. (6), realitzant-se a partir de les anotacions retrospectives d'una mostra aleatòria de 5.382 casos resolts per eConsulta de 20 metges generals. En aquest estudi, es mostra la capacitat d'aquesta eina per reduir el nombre de visites presencials un 79,60% dels casos, que el 64,96% dels cops els pacients haurien sol·licitat una consulta presencial si no existís l'eConsulta i que els usos més freqüents d'aquest servei són la gestió de resultats de proves (26,77%), la gestió de receptes repetides (24,30%) i consultes mèdiques (14,23%). Altrament, una anàlisi elaborada per Pérez. P. et al. (13), mostra el paper fonamental que han tingut les solucions de salut digital durant la pandèmia. D'aquesta manera, els resultats preliminars mostren que les estratègies desplegadas (entre elles l'eConsulta), assenyalen un gran canvi de paradigma de les visites presencials a les consultes virtuals en atenció primària; substituint sistemàticament les visites presencials per teleconsultes i eConsultes des del 16 de març de 2020 (29).

Tanmateix, per poder establir la telemedicina com a eina rutinària i aconseguir l'ús eficaç dels recursos tecnològics, cal una acceptació per part dels professionals sanitaris i els pacients. Per tal d'aconseguir aquesta aprovació, cal saber quins són els principals factors que causen oposició en l'ús de la telemedicina als diferents sectors. Un estudi realitzat per Choi W. et al. (14), descobreix que les principals causes d'oposició és la falta d'un sistema de prestació de serveis mèdics i l'amenaça d'irrupció dels centres

d'atenció primària. Altrament, una revisió de 30 articles realitzats per Scott C. et al. (15), identifiquen les barreres trobades als diferents articles analitzats. Aquest estudi va identificar problemes amb el personal amb dificultats tècniques (11%), seguit de la resistència al canvi (8%), el cost (8%), el reembossament (5%), l'edat del pacient (5%) i el nivell d'educació del pacient (5%). D'aquesta manera, denota que les principals barreres són degudes específicament a la tecnologia i per tant, és fonamental superar-la mitjançant la capaciació. Altrament, un estudi realitzat per Solans O. et al (2), suggereix que certes característiques sociodemogràfiques associades als metges generals determinen l'eConsulta. A través del seu estudi transversal retrospectiu de dades administratives per elaborar una anàlisi de regressió logística multivariant sobre l'eConsulta determina que els metges que la utilitzen tenen entre 45 i 54 anys, obtenen una puntuació superior al percentil 80 en l'índex de qualitat de l'atenció, tenen un elevat grau d'accessibilitat, participen en la docència i treballen en un equip de salut d'entorn urbà d'alt nivell socioeconòmic. Per tant, si es vol implementar com un sistema generalitzat a la sanitat pública de Catalunya, caldrà generar estratègies per a la millora de la resistència al canvi dels grups d'interès, evitant que caigui en desús.

D'aquesta manera, l'eConsulta esdevé una eina amb una gran potencialitat per aconseguir la resolució de consultes sense la necessitat d'un acte mèdic presencial podent evitar el temps diferencial entre la visita presencial i virtual, evitant desplaçaments innecessaris als centres sanitaris així com disminuint l'impacte mediambiental que genera, podent gestionar els casos de menor valor clínic permetent als especialistes una millora en la gestió de la seva agenda (3). Tanmateix, s'ha de considerar altres beneficis d'aquesta eina: promocionant una nova relació professional-pacient, hi hauria la possibilitat del teletreball dels professionals millorant la conciliació familiar, es podria plantejar la possibilitat de l'aplicació d'eines d'avaluació basades en la Intel·ligència Artificial, podent ajudar a la pràctica dels professionals sanitaris i també, es potenciaria l'apoderament de la població (11). Des de l'inici de la pandèmia, un estudi observacional descriptiu realitzat per Solans O. et al. (2), basat en dades administratives dos tipus de perfils (els usuaris que envien missatges i els que només en reben) anteriors i posteriors a l'inici del COVID-19, mostra que el nombre d'usuaris de l'eConsulta ha gairebé triplicat en nombre els tres primers mesos. Tot i que continuen essent majoritàriament femenins, són més joves que abans, treballen més activament i tenen menys patologies complexes. Per tant, es pot observar el potencial que té aquesta eina per fomentar l'autogestió de la salut a la població (2).

Per tant, l'eConsulta és un bon servei que ha ajudat a mantenir la comunicació entre professionals sanitaris i pacients en un moment molt crucial des del passat mes de març de 2020; on es va haver d'evitar al màxim els desplaçaments als centres d'atenció primària. D'aquesta manera, aquest treball es basarà en una revisió bibliogràfica per poder analitzar el grau d'implementació de l'eConsulta a Catalunya, les potencialitats i utilitats que genera aquesta eina i poder discutir les possibles millores per l'adopció d'aquest servei com a fonamental de l'atenció mèdica.

2. Objectius

2.1. Objectiu general

L'objectiu general d'aquest treball es basa a descriure les eines de comunicació asíncrona entre els pacients i els professionals d'atenció primària dels diferents països.

2.2. Objectius específics

Els objectius específics són els següents:

- Saber els usos més freqüents de l'eConsulta així com les utilitats i la possible relació amb la reducció de les visites presencials.
- Conèixer el grau de satisfacció, les percepcions i les característiques intrínseques dels professionals d'atenció primària i els pacients en l'ús de l'eConsulta.
- Analitzar les barreres i els facilitadors per a l'adopció d'aquest servei en els centres d'atenció primària.
- Determinar i proposar estratègies de millora per aquest servei.

3. Preguntes investigables

Les preguntes investigables a les quals es vol donar resposta aquesta revisió sistemàtica complint el format PICO són les següents:

- En els pacients que utilitzen l'atenció primària, l'eConsulta resulta una bona alternativa a les visites presencials?

Pacient	Intervenció	Comparació	Resultats
---------	-------------	------------	-----------

Població	eConsulta	Visites presencials	Reducció del nombre de visites presencials
			Es millora la qualitat de vida

4. Metodologia

4.1. Estratègia de cerca

Es va fer una revisió bibliogràfica per poder respondre als objectius començant per una cerca exhaustiva i objectiva de tots els estudis existents sobre l'eConsulta. Es van fer cerques al NCBI, PubMed i revisions d'articles en revistes no indexades (Google Acadèmic) el dia 20 i 21 d'abril de 2021. Es va realitzar una cerca de tota la bibliografia existent sobre les publicacions de l'eConsulta per després poder establir els criteris de selecció i poder acotar els estudis utilitzats. A partir d'aquí es van revisar tots els títols i resums dels articles trobats. Es va contactar amb els experts sobre l'eConsulta per demanar si coneixien d'algun estudi no publicat i es van afegir als articles a analitzar.

Finalment, les paraules claus utilitzades per a la cerca van ser: *“Primary care”, “eConsult”, “teleconsult”, “patient”, “quality”, “satisfaction”*.

4.2. Criteris de selecció i exclusió

Un cop es va obtenir tots els estudis corresponents al model de comunicació asíncrona entre metges d'atenció primària i pacients a través de les *keywords*, es van prioritzar per ordre de data de publicació per conèixer quina informació hi havia publicada en aquella data. Cal dir que per evitar el biaix de selecció es van aplicar els criteris d'inclusió i exclusió de la manera més rigorosa i objectiva possible. A partir d'aquí, es va prioritzar la revisió d'aquells estudis originals publicats a partir del 2010 i es van excloure els anteriors. Tanmateix, es van revisar tots aquells estudis amb català, castellà, anglès i es van excloure aquells que no estaven en aquests tres idiomes. D'altra banda, es van acceptar qualsevol disseny d'estudi; tant revisions sistemàtiques, com estudis observacionals o d'intervenció, sempre tenint en compte que els estudis seleccionats responguessin les preguntes investigables i els objectius específics. Per tant, tots els articles que no responien als usos més freqüents així com la reducció de visites presencials o el grau de satisfacció i acceptació a diferents col·lectius (ciutadania en general i professionals sanitaris) van quedar exclosos. Altrament, es van afegir aquells estudis fets des de l'atenció primària que anessin dirigits a la població en general i per

tant, es van descartar aquells que eren fets als hospitals i responien als objectius però per un col·lectiu concret com per exemple l'acceptació de l'eConsulta en pacients amb diabetis. Per últim, aquells estudis que un cop revisats denotava que no hi havia una metodologia clara, que s'havien presentat massa biaixos i/o limitacions que afectaven els resultats, que la mida de la mostra no era representativa, l'exhaustivitat de la cerca de la informació o la comparabilitat en la definició dels factors d'exposició, de les intervencions i de les respostes estudiades no eren clars, es van acabar descartant.

4.3. Classificació i filtrat de documents

Es van examinar tots els resums i títols identificats en les cerques. A mesura que es revisava cada document que contenia estudis sobre l'eConsulta, es decidia si era d'interès per aconseguir l'objectiu principal i els específics. D'aquesta manera, un cop es van revisar tots els títols i resums dels articles trobats i es van fer les exclusions, es va començar a revisar tots els estudis complets restants. Seguidament, es va començar a ordenar els articles donant prioritat aquells que tinguessin resultats significatius, una mida de mostra acceptable per a la presentació de resultats, l'exhaustivitat de la informació que presenten o la comparabilitat en la definició dels factors d'exposició de les respostes i intervencions estudiades i també, que presentessin menys limitacions i menys biaixos.

5. Resultats

5.1. Característiques de l'estudi

Es va fer una primera cerca al PubMed el dia 20/04/2021 amb la paraula clau [eConsulta] on van aparèixer 4 resultats, es van revisar els títols i es va decidir incloure'ls tots. La segona cerca, també el 20/04/2021, es van incloure les paraules [primary care] AND [eConsult] OR [teleconsult] AND [patient] AND [quality] AND [satisfaction]. Es van obtenir 177 resultats, es va fer una primera selecció per títol i seguint els criteris d'inclusió i exclusió es van afegir 19 articles. El dia 21/04/2021 es va fer una cerca al Google Academics amb les mateixes paraules clau que la segona cerca. Es van obtenir 89 resultats, es van revisar els títols i es van incloure 17 articles. Seguidament, es van descartar directament els resultats repetits. Es va fer una revisió dels *abstracts* de tots els articles inclosos i se'n van descartar 1 de la primera cerca, 8 de la segona cerca i 9 de la tercera, ja que no complien exhaustivament amb els criteris d'inclusió i amb les preguntes investigables. Seguidament, es va fer una primera revisió del text complet de tots els articles inclosos fins aquell moment, descartant-ne 6 de la segona cerca i 4 de

la tercera per diferents motius, s'adjunten les taules d'exclusió a l'Annex I. Seguidament, es va demanar als experts si sabien d'articles rellevants i no inclosos, i se'n van facilitar 3. Per últim, es va fer una taula dels articles inclosos citant les característiques principals de cada article, adjuntat a l'Annex II.

Esquema amb resultats i cribratge:

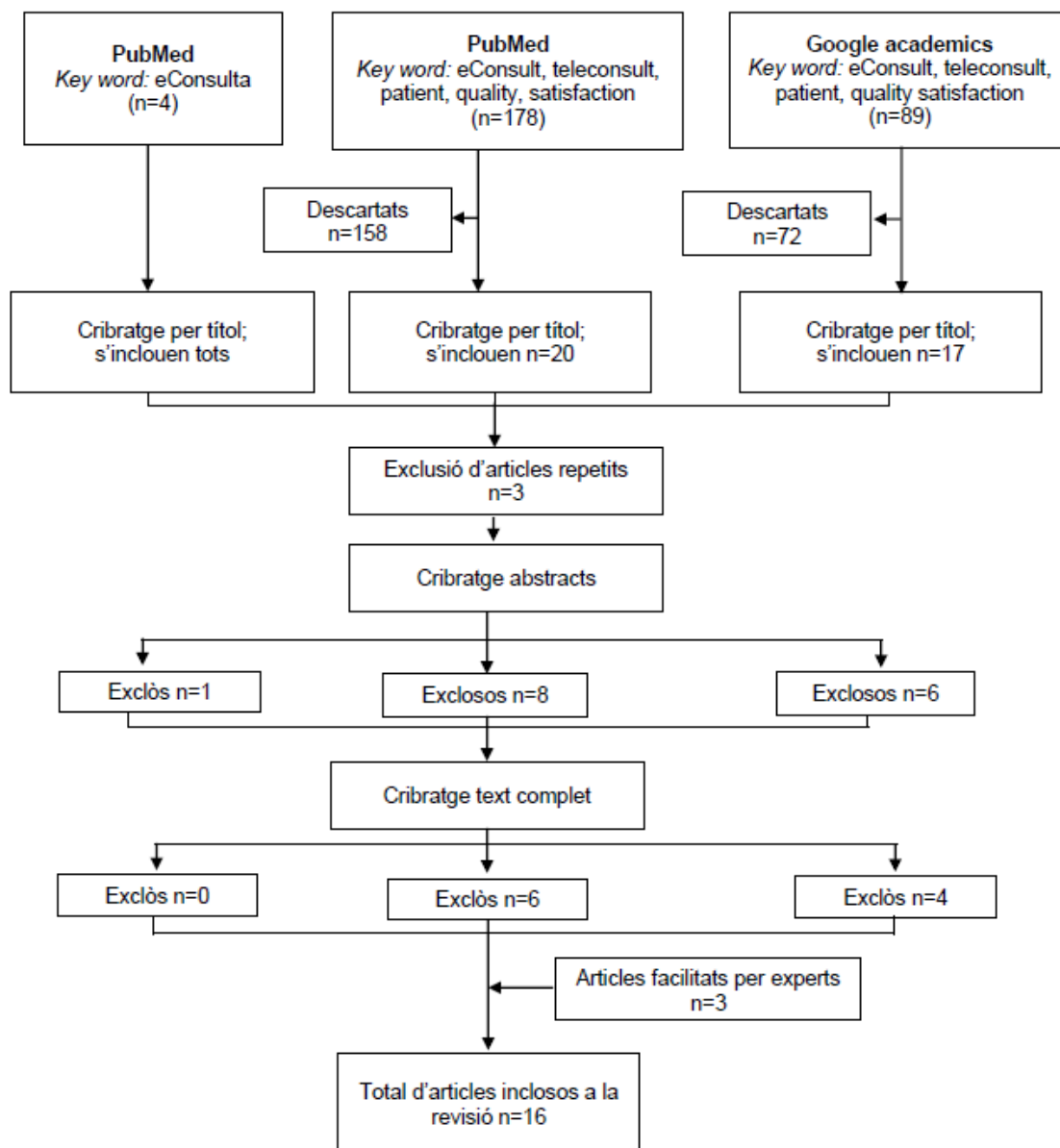


Figura 1. Esquema dels resultats del cribratge.

Finalment, es van incloure un total de 16 estudis a la revisió (n=16), incloent-hi diferents metodologies de recerca de diversos països, Espanya (n=6), Estats Units (n=5), Canadà (n=3), Noruega (n=1) i una revisió sistemàtica que incloïa estudis majoritàriament d'Estats Units i Regne Unit (n=1).

Tanmateix, es va incloure varietat de dissenys d'estudi; 8 estudis quantitius (2)(6)(17)(18)(19)(20)(29) com enquestes i anàlisi retrospectiva transversal de dades, 7 estudis qualitius (7)(21)(22)(23)(24)(25)(26) com entrevistes semiestructurades i dos estudis mixts (27)(28) en la que es basava en una enquesta en línia per dades quantitatives i recollida d'informació qualitativa.

Es van identificar un total de 5 temes generals a tota la literatura:

- Reducció de visites presencials (6)(7)(17)(24)(29)
- Serveis disponibles i usos més freqüents de l'eConsulta (6)(7)(28)
- Característiques i percepcions dels professionals d'atenció primària envers l'eConsulta (2)(19)(27)(21)(22)(23)(24)(25)
- Característiques i percepcions dels pacients envers l'eConsulta (2)(7)(18)(20)(21)(23)(24)(28)(29)
- Barreres i facilitadors per la implementació de l'eConsulta (6)(20)(27)(21)(22)(23)(25)(28)(29)

5.2. Reducció de visites presencials

L'eConsulta és una de les solucions digitals amb la capacitat de poder reduir el nombre de consultes presencials en un entorn d'atenció primària. D'aquesta manera, diversos estudis realitzats (6)(7)(17)(24) van mostrar com a través d'enquestes a metges de centres d'atenció primària s'arribava a un grau de consens elevat en la reducció de les visites presencials mitjançant aquesta eina.

Un dels estudis (17), va mostrar com el 87,9% dels professionals consideraven que aquesta eina va ser capaç de resoldre la consulta sense la necessitat d'un acte mèdic presencial. D'altra banda, la capacitat de disminuir el nombre de visites presencials era en gran mesura uniforme pel que fa al tipus de consulta amb un ampli consens entre els professionals. Els resultats d'un altre estudi (6), es va detectar com la capacitat de la teleconsulta per evitar una visita presencial va ser relativament superior per a les consultes relacionades amb la gestió dels resultats i proves i la gestió de receptes amb un elevat consens entre els professionals (67,95%). Així es va mostrar a l'estudi en *pre-print* realitzat per Fuster A et. al. (29) a Catalunya, on el 70,88% dels usuaris van evitar un desplaçament al centre d'atenció primària durant la pandèmia. Tanmateix, la revisió sistemàtica realitzada per Liddy C. et al. (24), va mostrar com 30 de 43 estudis van informar sobre la reducció de visites presencials, on els percentatges de les reduccions de les visites presencials van ser entre el 22% i el 68%. En el mateix estudi, es va mostrar la percepció dels metges envers si els pacients haurien sol·licitat una visita

presencial en cas de no existir l'eConsulta i s'observa que el 72,2% d'aquests responen afirmativament, suggerint que la facilitat del contacte amb el metge va reduir la demanda de les visites presencials. Finalment, a part d'evitar un elevat nombre de visites presencials, també va ser interessant destacar que el 72,21% dels casos no van visitar posteriorment l'equip d'atenció primària per a una visita presencial, mentre que el 15,78% va tenir una consulta entre els següents mesos i el 12,01% van tenir una consulta presencial després de 90 dies. D'altra banda, un pre-print facilitat per un expert va mostrar el percentatge de visites presencials i per eConsulta realitzades en rangs d'edat entre el març i juny de 2019 comparades amb el mateix període de 2020 (7). Els resultats van mostrar un augment considerable, entre un 245,3% i un 3.337,5%, de les eConsultes entre els diferents anys i una disminució significativa, entre un 56,1 i un 74,6%, de les visites presencials en tots els rangs d'edat. Per tant, aquesta eina a part de reduir les visites presencials en els centres d'atenció primària, va generar una capacitat resolutiva elevada.

5.3. Serveis disponibles i usos més freqüents de l'eConsulta

Els diferents estudis van mostrar com l'eConsulta té diferents usabilitats com la reserva electrònica de cites, gestió de resultats i proves, renovació de la recepta electrònica, contacte amb el centre d'atenció primària, consultes mèdiques generals i gestió de receptes repetides. D'aquesta manera, el sistema d'aquesta eina oferia un ventall ampli de possibilitats per poder contactar amb el metge, tot i que també es va mostrar que canviava el predomini de l'ús segons el país (6)(28).

Un estudi realitzat a Catalunya (6) va determinar que els usos més freqüents van ser la gestió dels resultats de les proves (26,77%), la gestió de receptes repetides (24,30%), i les consultes mèdiques (14,23%) amb un alt índex de resolució. Un estudi posterior, realitzat per Solans O. et. al. (7), on es va comparar l'evolució de les consultes realitzades telemàticament des del juny de 2018 fins al juny de 2020 a Catalunya, es va observar que l'augment més significatiu des de l'inici de la pandèmia va ser en els informes mèdics, seguit dels resultats de les analítiques de sang i per últim altres resultats. Per tant, la irrupció de la pandèmia a Catalunya va suposar un augment considerable en l'adopció de l'eina per part dels pacients, tot i que les consultes realitzades no es van veure massa alterades.

D'altra banda, un altre estudi (28) va mostrar com la tendència a Noruega canviava; en primer lloc va ser la reserva electrònica de cites (66,4%), seguida de la renovació de receptes (54,3%). Va resultar rellevant, que també existia l'ús de l'eConsulta per motius

administratius o logístics. Per consegüent, la reformulació del tipus de tasca executada per cada professional, es podria dirigir algunes consultes a personal d'infermeria i fins i tot a l'administratiu. Altrament, les consultes basades en investigacions mèdiques van mostrar un potencial reduït de resolució en línia en comparació amb un altre tipus de consultes (6).

5.4. Característiques i percepcions dels professionals d'atenció primària envers l'eConsulta

5.4.1. Característiques dels metges d'atenció primària

Segons l'estudi realitzat a Catalunya per Solans O. et al. (2), es va demostrar que les característiques dels metges que utilitzaven l'eConsulta són d'una edat compresa entre 45 i 54 anys. Així doncs, Lee M. et al (22) a través de 34 entrevistes semiestructurades a metges d'atenció primària va confirmar aproximadament el rang d'edat dels professionals que usen la teleconsulta, en aquest cas entre 40 i 49 anys. Per últim, l'estudi més recent realitzat per Saigí-Rubió F. et al. (27) realitzat a Catalunya, va confirmar que el 33,4% dels professionals estaven entre els 40 i 49 anys, que el 29,2% entre 50 i 59, només el 15,8% eren majors de 60 anys i el 16,8% per sota dels 30. Per tant, es va poder confirmar el consens existent entre estudis de diferents països els rangs d'edat més afins a utilitzar l'eConsulta.

Solans O. et al. (2) van observar que a Catalunya, amb una mostra total de 2.451 metges d'atenció primària, les dones utilitzaven l'eConsulta amb un percentatge més elevat (67,70%) que els homes (30,70%) i en relació amb la pandèmia de la COVID-19, Saigí-Rubió et. al. (27) van observar en un escenari postpandèmia que el gènere va exercir influència en la intenció d'ús de l'eConsulta. Aquestes dades es van confirmar amb l'estudi realitzat per Liddy C. et al. (19) al Canadà, ja que després de l'anàlisi d'un total de 2.052 teleconsultes es va determinar que el 73,7% eren dones i l'estudi realitzat per Lee M. et al. (22) va mostrar que el 68% també eren del gènere femení.

D'altra banda, Solans O. et al. (2) van observar que els metges d'atenció primària que més utilitzaven l'eConsulta obtenien una puntuació en la qualitat assistencial superior al percentil 80, un alt grau d'accessibilitat, participaven en l'ensenyament i se situaven en àrees amb un nivell socioeconòmic més elevat tenint taxes d'activació de la carpeta de salut personal més elevades en comparació els equips d'atenció primària en zones amb nivells socioeconòmics més baixos.

5.4.2. Percepcions dels metges d'atenció primària

A l'estudi realitzat per Liddy C. et al. (19), els professionals d'atenció primària van informar en un 91% i 93% de les teleconsultes de l'alt valor per als seus pacients i per a ells mateixos. Tanmateix, es va percebre una gran satisfacció del servei, dels beneficis tangibles que aportava l'atenció del pacient, podent proporcionar certa tranquil·litat, reduint la càrrega de temps i els viatges dels seus pacients. Les percepcions reportades en l'estudi realitzat per Saigí-Rubió F. et al. (27) van consensuar els beneficis en l'ús de l'eConsulta, com la millora en la relació amb els pacients i un augment en l'eficiència de la seva feina. Tanmateix, es va detectar una significativa relació entre la intenció d'ús de l'eConsulta i la irrupció de la pandèmia, obtenint beneficis positius i amb intenció de seguir-la utilitzant. En afegiment, l'estudi realitzat per Lee M. et al. (22), van expressar que les consultes electròniques eren generalment efectives per coordinar l'atenció oportuna, millorant la puntualitat i la qualitat de l'atenció. Aquest tipus de comunicació, va alleujar les preocupacions dels metges sobre les visites innecessàries i els desplaçaments associats dels pacients comportant un estalvi de temps per aquests. Tanmateix es va observar a l'estudi realitzat als Estats Units per Bishop TF. et al. (23), com els enquestats van comentar que la comunicació electrònica proporcionava un accés convenient a l'atenció, millorava l'eficiència del sistema i des del seu punt de vista estalviava temps als pacients. De fet, als Estats Units hi havia pacients que recorrien una llarga distància per obtenir atenció i aquesta eina va permetre els desplaçaments innecessaris. Per tant, molts dels entrevistats van afirmar que la comunicació asíncrona millorava l'accés a l'atenció i era una eina més segura que altres modes d'atenció, ja que tenir un registre electrònic de les comunicacions era un bon sistema per assegurar la comprensió dels pacients.

A l'estudi realitzat a Catalunya per Saigí-Rubió F. et al. (27), va mostrar com les percepcions dels metges d'atenció primària envers el grau d'implementació d'aquesta va ser elevat. Del total dels enquestats, es va obtenir que el 44,9% va indicar que l'eConsulta s'havia implementat totalment, mentre que el 13,9% va mencionar que s'havia implementat en gran mesura. Tanmateix, el 38,6% dels enquestats van mencionar que el ritme de la implementació es va accelerar a causa de la pandèmia causada per la COVID-19. Per tant, l'acceleració en l'adopció d'aquesta eina pel context del passat mes de març de 2020, va fer que un 85,7% dels professionals estiguessin d'acord en seguir usant aquesta eina després de la pandèmia, denotant una possible satisfacció d'aquest col·lectiu.

D'altra banda, l'estudi realitzat per Lee M. et al (22) a Estats Units, les percepcions dels metges d'atenció primària envers la comunicació electrònica amb els pacients van anar encaminades en l'augment de temps que els hi comportava el desafiament de la transferència d'informació de la història clínica a les plantilles de consulta electrònica dificultant el seguiment de les consultes. Per tant, es va notar un augment de la seva càrrega de treball clínic i es va mostrar com alguns professionals feien referència a la dificultat del seu sistema de teleconsulta en l'ús de plantilles per proporcionar dades als pacients no gaire fàcils d'utilitzar que no eren rellevants per l'atenció d'aquest. Es va contrastar amb la percepció dels professionals en diversos estudis (21)(23)(25), on els professionals van experimentar un treball afegit a la comunicació electrònica suposant un allargament de la jornada laboral.

5.5. Característiques i percepcions dels pacients envers l'eConsulta

5.5.1. Característiques dels pacients

L'estudi realitzat per Polinski J. et al. (18) als Estats Units, va mostrar en una enquesta de 1.734 pacients que el 70% eren dones. Tanmateix, es va contrastar amb la revisió realitzada per Mold F. et al. (21) i Zanaboni et al. (28) on es va observar que els usuaris de les consultes electròniques eren principalment dones que utilitzaven aquests serveis durant l'horari laboral (21) i el 64,9% d'una enquesta a 2.043 usuaris de l'eConsulta a Noruega (28) també pertanyien al gènere femení. Un estudi realitzat recentment per Solans O. et al. (7), on es comparaven les característiques dels ciutadans que usaven l'eConsulta abans de la COVID-19 i posterior, va reportar que majoritàriament el gènere femení iniciava una conversa mitjançant l'eConsulta en ambdós casos (el 58,58% i el 57,96% respectivament).

En l'anàlisi de la literatura es van observar resultats més dispars en l'edat, ja que segons Polinski J. et al. (18) són perfils més joves; el 48% estava en el rang d'edat entre 18 i 34 anys i en canvi, a la revisió sistemàtica de Mold F. et al. (21) es va reportar que hi ha alguns estudis on els usuaris eren més joves i d'altres s'observaven d'una mitjana edat. L'estudi més recent realitzat a Catalunya per Solans. O. et al. (7) on es van comparar els perfils dels usuaris anterior i posterior a la pandèmia, va resultar rellevant que els usuaris eren sistemàticament més joves a partir de la irrupció de la COVID-19. Tanmateix, el que si es va poder observar és que els pacients majors de 65 anys eren menys propensos a fer consultes electròniques, ja que trobaven confús el concepte (21). En contrapartida, en les consultes digitals realitzades a Noruega (28) hi havia més dones entre els usuaris més joves, mentre que hi havia més homes entre els usuaris majors.

D'altra banda, diversos estudis (2)(18)(21) van reportar un major ús de la consulta electrònica en aquells pacients socioeconòmicament més elevat, ja que els grups amb ingressos més elevats feien un major ús de les noves tecnologies i tenien més accés a Internet. En contrapartida, el recent estudi realitzat per Solans O. et al. (7) es va reportar un canvi en el perfil de l'usuari amb la irrupció de la COVID-19 a Catalunya, ja que es va detectar una reducció en el percentatge dels usuaris que començaven una conversa en àrees urbanes (del 24,7% al 22,3%) i un increment en la proporció d'usuaris que iniciaven una conversa a través de l'eConsulta en àrees rurals (del 18,6% al 20,6%). Tot i això, en dos estudis (18)(21) també es va comentar que la manca d'assegurança mèdica, sobretot a Estats Units, va augmentar les probabilitats d'utilitzar un servei de consulta electrònica. D'aquesta manera, Zanaboni P. et al. (28) va observar que el 59% dels usuaris tenien estudis universitaris o superiors i que només el 5,8% dels enquestats tenia estudis primaris o secundaris fets que es van relacionar que els pacients amb un perfil socioeconòmic més elevat eren els que més estudis tenien.

5.5.2. Percepcions dels pacients

Un terç (32%) dels pacients enquestats en l'estudi de Polinski J. et al. (18) als Estats Units, van expressar la seva preferència per rebre assistència mitjançant teleconsultes on la principal motivació reportada va ser la disminució en el temps d'espera per rebre consulta. Es va confirmar a l'estudi realitzat per Solans O. et al.(7), on van observar que els usuaris actius laboralment que no solien acudir al metge, preferirien una visita no presencial en cas d'haver-hi d'acudir. Tanmateix, un 57% va valorar la visita telemàtica tan bona com una visita tradicional i va ser rellevant que menys de l'1% va qualificar la visita pitjor que una visita tradicional (18).

A l'enquesta realitzada a 1.734 pacients als Estats Units (18), la majoria va declarar estar molt satisfet (94-99%) amb l'ús de la consulta telemàtica, un 95% dels pacients van valorar com a molt satisfets en la qualitat de l'atenció i es va poder relacionar amb el temps d'espera en les respostes (21). Es va confirmar al recent estudi en *pre-print* realitzat a Catalunya per Fuster A et al. (29), detectant tant a la pre pandèmia com durant la pandèmia un elevat percentatge de satisfacció en l'ús de l'eConsulta. Per consegüent, va resultar significatiu que la majoria d'usuaris recomanarien l'eConsulta a altres ciutadans (un 83,78% anterior a la COVID-19 i un 81,54% durant la pandèmia). En afegiment, es va observar a la revisió sistemàtica realitzada per Liddy C. et al. (24) com la consulta electrònica va complir les expectatives, va generar confiança envers aquesta eina i van identificar la comunicació com el domini més important pel que fa a la seva satisfacció general amb el procés de consulta. A diversos estudis es va mostrar com

gairebé el 100% dels pacients van informar que “definitivament” o “probablement” utilitzarien personalment i recomanarien la teleconsulta a una altra persona (18)(24)(29). Tanmateix, la revisió realitzada per Mold. F et al. (21) va mostrar com les consultes telemàtiques ofereixen un mitjà convenient per gestionar problemes de salut no urgents de baix risc. Es va observar en les enquestes realitzades per Zanaboni P. et al. (28) que el 72% dels enquestats van experimentar un millor seguiment per part del seu metge de capçalera a conseqüència de l'ús de la consulta electrònica, un 58% va informar que va millorar la qualitat del seu tractament, el 85% van informar estar molt satisfets amb el servei i el 81% recomanaria el seu ús a altres ciutadans. També es va reportar un estalvi de temps de 10,5 minuts cada vegada que els pacients van renovar la recepta electrònica mitjançant aquesta eina en comparació a la sol·licitud de renovació per telèfon suposant un fet rellevant en la satisfacció d'aquests. Per tant, es van observar diversos estudis relacionats amb l'estalvi de temps que generava la teleconsulta envers una visita tradicional o telefònica (23)(28).

Va resultar rellevant els resultats que es van obtenir de les entrevistes realitzades per Liddy C. et al. (20), on després de 101 enquestes a pacients es va observar que el 33% va esperar més de sis mesos per rebre atenció presencial, el 58% va experimentar una preocupació significativa relacionada amb l'espera i el 30% va informar que els símptomes els hi interferien al seu dia a dia. D'aquesta manera, la consulta electrònica pel 45% dels pacients seria una alternativa acceptable. Els 30 pacients que van utilitzar l'eConsulta, se'ls hi va fer una entrevista telefònica i es va observar que el 86% dels pacients van declarar que era útil i el 97% ho va considerar una alternativa acceptable a les consultes presencials, on la continuïtat assistencial va sorgir com a tema principal i molts pacients van apreciar que el servei permetia que els seus metges de capçalera actuessin com a guia durant les seves intervencions amb el sistema sanitari.

D'altra banda, la revisió realitzada per Mold F. et al. (21), va observar com la consulta electrònica canviava la relació pacient-clínic. La qualitat i la seguretat de la comunicació entre grups permetia potencialment millorar la relació terapèutica. D'aquesta manera, l'accés dels pacients a les notes de visites i les comunicacions van enfortir la relació a causa de la transparència, compromís, confiança i presa de decisions compartides.

5.6. Barreres i facilitadors per la implementació de l'eConsulta

Les barreres i facilitadors per la implementació de l'eConsulta és rellevant tenir en compte que depèn principalment de les percepcions en professionals sanitaris i pacients. D'una banda, els professionals sanitaris haurien d'obtenir la formació

necessària per a l'ús dels recursos digitals i la implicació d'aquests resulta fonamental per l'adopció de l'eConsulta en els pacients. Tanmateix, seran els principals responsables de fomentar l'apoderament de la població per a l'ús de l'eina i per tant, cal minimitzar les barreres que puguin adquirir. D'altra banda, cal tenir en compte que els governs dels diferents països han d'invertir en la implementació de recursos digitals en els diferents sistemes sanitaris i per tant, també esdevé un *stakeholder* clau en la implementació de l'eConsulta.

5.6.1. Barreres per la implementació de l'eConsulta

La barrera que més es va comentar a la literatura va ser l'augment de la càrrega de treball detectada pels professionals d'atenció primària (23)(25), percebien un augment de la responsabilitat associada a la gestió dels pacients, contribuint potencialment a l'esgotament del professional. L'estudi realitzat per Lee M. et al. (22) va mostrar a través d'entrevistes semiestructurades a professionals d'atenció primària com percebien el canvi de càrrega de treball com la barrera més gran en la implementació de l'eConsulta.

Una altra barrera trobada va ser la resistència al canvi per part tant del metge com del pacient. A l'estudi realitzat per Bishop TF. et al. (23) diversos enquestats van citar la resistència dels pacients al canvi i la inexperiència amb els diferents recursos digitals com a barreres a l'ús de la comunicació electrònica. Tanmateix, diversos estudis (22)(23) van mostrar com la resistència al canvi per part dels professionals va ser donada per possibles allargaments de la jornada laboral, major càrrega de temps per abordar les visites presencials i telemàtiques, canvis en les responsabilitats clíniques, tot i que l'estudi de Bishop TF. et al. (23) va mencionar que molts dels professionals un cop havien utilitzat la comunicació digital van reportar un benefici en la comunicació.

5.6.2. Facilitadors per la implementació de l'eConsulta

L'elevat grau de satisfacció dels pacients i els professionals d'atenció primària va ser reportat per diferents estudis (17)(18)(19)(20)(21)(22)(23)(24)(25)(26)(28)(29). Per tant, va resultar un bon facilitador per la implementació d'aquesta eina. D'aquesta manera, els diversos estudis van contemplar que la consulta asíncrona entre metges d'atenció primària i pacients, va millorar la qualitat de l'atenció prestada, percebent un major valor educatiu i millorant la qualitat de vida dels pacients. Per tant, el facilitador més rellevant per la implementació i la perpetuació d'eines de salut digital com l'eConsulta va ser la satisfacció.

Un dels facilitadors en l'ús de l'eConsulta a Catalunya va ser la irrupció de la COVID-19 el passat mes de març de 2020. L'ús d'aquesta eina va augmentar significativament i la

majoria dels professionals sanitaris van considerar l'adopció d'aquesta solució en la seva rutina encara que es tornés a un cert grau de normalitat (27). Tanmateix, es va observar al *pre-print* realitzat per Fuster A et. al. (29), on es va concloure que la pandèmia possiblement va determinar l'eclosió definitiva de les tecnologies de la comunicació i informació al sistema sanitari català, iniciant un canvi de paradigma dels usuaris en l'atenció mèdica. En afegiment, a l'estudi realitzat per Hilty D et. al. (26) on a través d'una revisió sistemàtica, van detectar que les tecnologies asíncrones generaven una sensació d'immediatesa i interacció, generant confiança, alhora que transcendien la materialitat física, el temps, l'espai i les conseqüències directes. Amb tot això, es va reportar que proporcionava una sensació de control i confiança entre els professionals d'atenció primària i pacients, fet que va contrastar la possible eclosió definitiva de les tecnologies de la informació i comunicació.

D'altra banda, a l'estudi realitzat per López. F et al. (6) van observar que el 64,96% dels pacients haurien sol·licitat una visita presencial en cas de no disposar d'un sistema d'eConsulta evitant un 79,60% de visites presencials, per tant, la implementació d'aquesta eina als sistemes sanitaris va generar una bona acceptació per part dels ciutadans. Tanmateix, els resultats obtinguts al Canadà (20) on el 94% dels proveïdors d'atenció primària reportaven una avaluació positiva en la comunicació asíncrona, suggerint que podrien ser el personatge clau en la implementació d'aquesta eina, ja que fomentaven l'apoderament i l'ús d'aquesta eina en la població.

Per últim, un altre possible facilitador per a la implementació és l'estalvi de temps reportat en diversos estudis pels pacients (21)(23)(28). A l'estudi realitzat per Zanaboni et al. (28), l'estalvi de temps va ser el benefici més evident pels pacients i que el temps de resposta va ser reconegut per aquests com un factor important en la prestació de serveis de salut digital a l'atenció primària i que una resposta lenta va ser motiu principal d'insatisfacció.

6. Discussió

Diversos estudis han reportat una disminució de les visites presencials gràcies a l'ús de la consulta telemàtica. Per tant, és possible que aquesta eina sigui eficaç per a la resolució de les consultes dels pacients.

S'ha observat que a Noruega no hi ha la possibilitat de la gestió de resultats a través de la consulta telemàtica sinó que s'utilitza més per poder demanar una cita presencial amb el professional. D'altra banda, a Catalunya s'utilitza l'eConsulta en gran percentatge per

no haver de desplaçar-se al centre d'atenció primària i poder gestionar els resultats de les proves realitzades. Per tant, els resultats observats suggereixen que l'eConsulta té varietat d'usos depenent del país on s'utilitzi, entenent que en cada situació s'analitzen les necessitats de la població.

Tanmateix, caldria observar quines són les consultes que aporten una major taxa de resolució per tal d'optimitzar l'ús d'aquesta eina. D'aquesta manera, seria interessant desenvolupar altres línies de consulta virtual per augmentar la resolució de les consultes. El tipus de consultes que són més propenses a augmentar la demanda, s'han de tenir en compte per mesurar la quantitat de consultes que es podrien rebre en aquest servei, permetent controlar la càrrega de treball.

La tendència observada a Catalunya és que els metges més joves no obtenen una posició estable amb els seus propis pacients abans de complir els 30 anys i per tant, podria explicar un menor ús d'aquesta eina. Tanmateix, els metges d'edat més avançada, entre 56 i 66 anys, es podria explicar el menor ús d'aquesta eina a causa dels nivells de competència digital i atribuir-ho als seus menors incentius per incorporar nous elements a la seva pràctica a causa de la proximitat de la jubilació. Respecte que els metges dels centres d'atenció primària en zones socioeconòmiques més altes utilitzin més l'eConsulta no depèn dels metges, sinó que s'ha analitzat que va d'acord amb un major ús de les tecnologies per part dels pacients (2).

Diversos estudis han mostrat com l'eConsulta és una eina ben valorada pels metges d'atenció primària, millorant l'efectivitat de les consultes i millora l'accés a l'atenció d'una manera eficient. Tot i això, l'augment de la càrrega de treball i les dificultats percebudes per utilitzar la comunicació asíncrona en alguns sistemes sanitaris, pot dificultar la seva adopció i ús. Per tant, en un treball futur podria tenir com a objectius desenvolupar altres recursos digitals d'alta qualitat que facilitin la seva feina (22).

Les dades sobre l'edat dels pacients que utilitzen les consultes digitals a diferents països no són concloents, i per tant, podria suggerir que l'ús de l'eConsulta no va lligada a l'edat, sinó als recursos digitals dels usuaris i a les característiques socioeconòmiques d'aquests sent una barrera per aquells pacients amb poc recursos digitals o aquells que tenen dificultats a la connexió a Internet. Tanmateix, les dades observades suggereixen que s'hauria de promoure els recursos digitals en majors de 65 anys per augmentar l'ús de l'eConsulta.

S'ha mostrat en diversos estudis que el gènere que utilitza més l'eConsulta són les dones. Aquest fet es podria explicar per qüestions de convivència en termes

d'organització de l'atenció o el tractament per a persones dependents (21). Per tant, una possible proposta seria analitzar el percentatge de dones que utilitzen l'eConsulta per elles mateixes, excloent les consultes realitzades per una persona dependent o un menor.

Resulta rellevant que la majoria d'estudis analitzats la satisfacció dels pacients en l'ús de l'eConsulta és àmpliament satisfactòria. Per tant, es podria esperar que les consultes electròniques amb els metges d'atenció primària creixin i es perpetuïn al llarg del temps, suposant un estalvi de temps pels pacients, una millora en la qualitat assistencial i en el seguiment de les patologies d'aquests.

Diversos estudis han reportat que el llarg temps d'espera per rebre una visita presencial podria ser un punt d'inflexió per començar a usar de manera generalitzada les consultes electròniques. Tot i això, en un futur caldria analitzar quines són les consultes més eficaces per ser resoltes a través d'una consulta telemàtica i quines són les que s'haurien de fer presencialment. Si es fa un ús generalitzat de consultes telemàtiques, és possible que al llarg del temps disminueixi la satisfacció dels pacients per la no resolució d'aquestes.

La resistència al canvi per part dels pacients és degut a la falta de recursos digitals i per tant, denota la importància de l'educació envers les noves tecnologies per a vèncer aquesta barrera. Tanmateix, els professionals d'atenció primària són un promotor clau envers l'adopció de l'eConsulta i per tant, la transparència en les comunicacions, la confiança i la presa de decisions compartides entre metge i pacient és una eina a tenir en compte per fomentar l'apoderament d'aquest.

La resistència al canvi per part dels professionals es pot solucionar fomentant que aquests l'utilitzin i per tant, com que s'ha vist que la majoria després d'utilitzar-la troben que és satisfactori, és una barrera amb més possibilitats de superar. Tanmateix, caldrà un replantejament en el flux de treball dels professionals, ja que la percepció d'un augment significatiu en la càrrega de treball i d'un allargament de la jornada de treball és risc potencialment perillós per perpetuar l'ús generalitzat de l'eConsulta. Una possible solució és la formació de personal no sanitari per ajudar a gestionar les comunicacions electròniques entre professionals i pacients.

L'elevat grau de satisfacció reportat en aquesta revisió tant per part de professionals com per pacients és un bon indicador de l'adopció cada cop més generalitzada d'aquesta eina. Tanmateix, cal tenir en compte que la majoria d'estudis reporten beneficis significatius d'eficàcia, eficiència i sostenibilitat en un sistema sanitari. Per tant,

caldria que els diferents governs tinguessin en compte els beneficis que aporten les solucions de salut digital, tenint-les en compte en els pressupostos.

Una de les limitacions més rellevants ha estat la poca bibliografia trobada seguint els criteris d'inclusió, ja que s'ha trobat moltes referències de teleconsultes de patologies en concret i amb relació a les consultes telemàtiques síncrones. Tot i la inclusió de poques referències, es pot dir que s'ha integrat els resultats d'estudis de diferents països, fet que millora la visió global de la implementació i l'ús de les teleconsultes de manera descentralitzada per tot el món. Una altra limitació rellevant és que la cerca sistemàtica i la selecció dels estudis només l'ha realitzat una persona i per tant, pot existir un biaix de selecció. Tot i això, es va realitzar la cerca completa dues vegades per assegurar que no s'excloïa cap article rellevant. Tanmateix, un expert va facilitar articles rellevants per la realització del treball.

7. Aplicabilitat i noves línies de recerca

La proposta d'una nova línia de recerca és analitzar quines són les consultes que aporten una major taxa de resolució per tal d'optimitzar l'ús de l'eConsulta des de la perspectiva dels professionals d'atenció primària, ja que s'ha de tenir en compte quin tipus de consultes són més propenses a augmentar la demanda per poder controlar la càrrega de treball dels professionals.

7.1. Disseny i tipus d'intervenció

Es proposa un estudi transversal a partir d'entrevistes semiestructurades a metges d'atenció primària que facin ús habitual de l'eConsulta. D'aquesta manera, es convidarà a participar en els metges d'atenció primària de Catalunya a través d'un correu electrònic. Els que n'estiguin interessats s'hauran d'inscriure a una plataforma de registre. Tanmateix, per incloure els metges hauran d'haver utilitzat com a mínim l'eConsulta durant un any en 10 pacients diferents, per assegurar que la veracitat de la informació recollida sigui fonamentada en la usabilitat de l'eina. Partir d'aquí, es dissenyarà una entrevista semiestructurada on els temes principals preguntats seran els següents:

- Ús més habitual de l'eConsulta amb els seus pacients (gestió de resultats de proves, renovació de recepta electrònica, consultes clíniques, gestió de tràmits administratius, etc.)

- Percepcions sobre les consultes amb més taxa de resolució a través de l'eConsulta
- Percepcions sobre les consultes més complexes i poc resolutives a través de l'eConsulta

7.2. Població diana

La població diana seran metges d'atenció primària de Catalunya predisposats a respondre una entrevista semiestructurada telefònicament.

7.3. Sistema de recollida de dades

Un cop els metges s'hagin inscrit a la plataforma de registre, el grup que realitza les entrevistes es posarà en contacte amb ells via correu electrònic. Primerament, es demanarà als metges si poden facilitar el registre d'eConsultes que han realitzat l'últim any i a quants pacients han atès. D'aquesta manera, es podrà assegurar que les percepcions dels professionals seran fonamentades en la usabilitat de l'eina. Si la informació facilitada és correcta, es procedirà a establir el dia i l'hora que se'ls hi farà l'entrevista. Aquestes, es realitzaran mitjançant telèfon i prèviament es demanarà l'autorització als metges d'atenció primària per gravar-les obtenint un registre i es garantirà l'anonimat de l'entrevista. Un cop es tinguin les gravacions de les entrevistes realitzades es passarà a fer l'anàlisi d'aquestes.

7.4. Variables d'estudi

Les variables d'estudi seran les percepcions sobre les consultes més i menys resolutives dels metges d'atenció primària a Catalunya envers la usabilitat de l'eConsulta.

7.5. Estratègia d'anàlisi de dades

Primerament, hi haurà una anonimització de les gravacions de les entrevistes semiestructurades obtingudes. Partir d'aquí es transcriuran i dos revisors independents en faran una anàlisi qualitatiu de les percepcions observades. Aleshores, es posarà en comú els resultats obtinguts, podent determinar quins són els temes més comuns observats i el grau de consens entre els professionals. Seguidament, es transformaran les dades obtingudes a quantitatives i s'analitzaran mitjançant el programa RStudio per obtenir el percentatge de consultes més problemàtiques a l'hora de resoldre mitjançant eConsulta. Partir d'aquí, les consultes observades com més complexes i menys resolutives a través de l'eConsulta es desenvoluparà una proposta individualitzada per a cadascuna per a l'abordatge a través d'una altra solució digital. Per exemple, si surt

que les menys resolutives són la gestió de tràmits administratius a través de metges d'atenció primària, es proposarà la incorporació del personal administratiu de cada centre d'atenció primària per gestionar aquests tràmits. D'aquesta manera, es podrà optimitzar l'eficàcia de l'eConsulta, podent eliminar elements complexos o amb poc valor clínic d'abordar a través d'aquesta.

7.6. Consideracions ètiques

Les consideracions ètiques que s'han de tenir són les següents:

- Preservació de l'anonimat dels metges d'atenció primària que han realitzat les entrevistes.
- Les recomanacions i estratègies proposades no seran aplicables a altres sistemes sanitaris.
- Potser també s'ha de tenir en compte les percepcions dels pacients, ja que només obtenint la dels professionals pot ser que hi hagi una decantació per les tasques que aquest col·lectiu considera més cansat i no més complex.
- Declaració d'interessos per part dels metges i revisors.

8. Conclusions

S'ha observat a través de la literatura analitzada que els usos més freqüents depenen de la situació geogràfica on se situa; entenent que l'eConsulta s'adapta a les necessitats de la població.

Hi ha hagut ampli consens en els estudis centrats en la satisfacció tant dels usuaris com dels professionals d'atenció primària en l'ús de l'eConsulta. Per tant, la satisfacció de les dues parts s'ha considerat el facilitador més rellevant en l'adopció d'aquesta eina com a ús generalitzat.

L'augment en el temps i la càrrega de treball percebuda pels professionals d'atenció primària en diversos estudis és una de les barreres més complexes d'afrontar per l'adopció generalitzada de l'eConsulta, suposant una forta amenaça en la usabilitat. Per tant, és fonamental establir estratègies per optimitzar l'ús de l'eina, proposant altres recursos per resoldre aquelles consultes considerades menys eficaces.

Resulta fonamental que els professionals siguin la clau del sistema per apoderar a la població en l'ús dels recursos digitals. Per tant, una bona formació en els recursos digitals existents als professionals és una bona manera de motivar al col·lectiu i fomentar l'adopció de l'ús a la població. Tanmateix, s'ha observat en diversos estudis que l'eConsulta redueix el temps d'espera per accedir a l'atenció mèdica i molts pacients en diferents estudis han reportat l'estalvi de desplaçaments innecessaris comportant una menor pèrdua de temps personal.

Per últim, després de la revisió bibliogràfica mostrada s'ha aconseguit respondre tots els objectius, ja que s'ha pogut analitzar les comunicacions asíncrones en l'àmbit mundial entre professionals d'atenció primària i pacients, s'han extret els usos més freqüents de l'eConsulta així com les utilitats i la reducció de les visites presencials associades. Tanmateix, s'ha conegut el grau de satisfacció, les percepcions i les característiques intrínseques dels professionals d'atenció primària i pacients en l'adopció d'aquesta eina. Per últim, s'han pogut trobar barreres i facilitadors per la implementació de l'eConsulta en els centres d'atenció primària, podent identificar estratègies de millora.

9. Bibliografia

1. eConsulta. Departament de Salut [Internet]. [cited 2021 Mar 24]. Available from: https://salutweb.gencat.cat/ca/ambits_actuacio/linies_dactuacio/tecnologies_informacio_i_comunicacio/projectes-transversals/econsulta/
2. Fernández OS, Seguí FL, Vidal-Alaball J, Simo JMB, Vian OH, Cabo PR, et al. Primary care doctor characteristics that determine the use of teleconsultations in the catalan public health system: Retrospective descriptive cross-sectional study. *JMIR Med Informatics*. 2020;8(1).
3. Welcome - La Meva Salut [Internet]. [cited 2021 Mar 23]. Available from: <https://lamevasalut.gencat.cat/web/cps/welcome>
4. Acceso excepcional a La Meva Salut | Fundació ACE [Internet]. [cited 2021 Mar 23]. Available from: <https://www.fundacioace.com/es/noticias/diagnostico/acceso-excepcional-a-la-meva-salut.html>
5. La Meva Salut. CatSalut. Servei Català de la Salut [Internet]. [cited 2021 Mar 24]. Available from: <https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/la-meva-salut>
6. Seguí FL, Walsh S, Solans O, Mas CA, Ferraro G, García-Altés A, et al. Teleconsultation between patients and health care professionals in the catalan primary care service: Message annotation analysis in a retrospective cross-sectional study. *J Med Internet Res*. 2020 Sep 17;22(9).
7. Solans O, Vidal-Alaball J, Roig Cabo P, Mora N, Coma E, Bonet Simó JM, Hermosilla Pérez E, Saigí-Rubió F, Olmos C, Piera-Jiménez J, Abizanda González M, López Seguí F. Characteristics of Citizens and Their Use of Teleconsultations in Primary Care in the Catalan Public Health System Before and During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Descriptive Cross-sectional Study. *J Med Internet Res* 2021;23(5):e28629
8. Kruse CS, Krowski N, Rodriguez B, Tran L, Vela J, Brooks M. Telehealth and patient satisfaction: A systematic review and narrative analysis. *BMJ Open*. 2017 Aug 1;7(8).
9. Sterling R, LeRouge C. On-demand telemedicine as a disruptive health technology: Qualitative study exploring emerging business models and strategies

- among early adopter organizations in the United States. *J Med Internet Res.* 2019 Nov 1;21(11):e14304.
10. Bokolo AJ. Exploring the adoption of telemedicine and virtual software for care of outpatients during and after COVID-19 pandemic. *Ir J Med Sci.* 2021 Feb 1;190(1).
 11. Mazón Ramos P, Virgós Lamela A, González-Juanatey JR. Reorganizing outpatient care in the era of COVID-19. Time for e-consultations. *Rev Esp Cardiol Supl.* 2020 Jan 1;20(SE):21–6.
 12. Martínez CB, Badia JG, Roca JM. What about primary care during the pandemic? *Atencion Primaria.* 2020 Nov 1;52(9):598–9.
 13. Sust PP, Solans O, Fajardo JC, Peralta MM, Rodenas P, Gabaldà J, et al. Turning the crisis into an opportunity: Digital health strategies deployed during the COVID-19 outbreak. *J Med Internet Res.* 2020 May 1;22(5):e19106.
 14. Choi WS, Park J, Choi JYB, Yang JS. Stakeholders' resistance to telemedicine with focus on physicians: Utilizing the Delphi technique. *J Telemed Telecare.* 2019 Jul 1 [;25(6):378–85.
 15. Scott Kruse C, Karem P, Shifflett K, Vegi L, Ravi K, Brooks M. Evaluating barriers to adopting telemedicine worldwide: A systematic review. *J Telemed Telecare.* 2018 Jan 1;24(1):4–12.
 16. Vidal-Alaball J, López Seguí F. It's here to stay: benefits and drawbacks of eConsultation. *Aten Primaria Pract.* 2020 Jan 1;2(1–2).
 17. Seguí FL, Vidal-Alaball J, Castro MS, García-Altés A, Cuyàs FG. General Practitioners' Perceptions of Whether Teleconsultations Reduce the Number of Face-to-face Visits in the Catalan Public Primary Care System: Retrospective cross-sectional study. *J Med Internet Res.* 2020 Mar 1;22(3).
 18. Polinski JM, Barker T, Gagliano N, Sussman A, Brennan TA, Shrank WH. Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth Visits. *J Gen Intern Med.* 2016 Mar 13;31(3):269–75.
 19. Liddy C, Afkham A, Drosinis P, Joschko J, Keely E. Impact of and Satisfaction with a New eConsult Service: A Mixed Methods Study of Primary Care Providers. *Am Board Fam Med;*28(3).

20. Liddy C, Keely E. Using the quadruple aim framework to measure impact of health technology implementation: A case study of eConsult. *J Am Board Fam Med*. 2018 May 1;31(3):445–55.
21. Mold F, Hendy J, Lai Y-L, de Lusignan S. Electronic Consultation in Primary Care Between Providers and Patients: Systematic Review. *JMIR Med Informatics*. 2019 Dec 3;7(4):e13042.
22. Lee M, Leonard C, Greene P, Kenney R, Whittington MD, Kirsh S, et al. Perspectives of VA Primary Care Clinicians Toward Electronic Consultation-Related Workload Burden: A Qualitative Analysis. *JAMA Netw Open*. 2020 Oct 30;3(10).
23. Bishop TF, Press MJ, Mendelsohn JL, Casalino LP. Electronic communication improves access, but barriers to its widespread adoption remain. *Health Aff*. 2013;32(8):1361–7.
24. Liddy C, Moroz I, Mihan A, Nawar N, Keely E. A Systematic Review of Asynchronous, Provider-to-Provider, Electronic Consultation Services to Improve Access to Specialty Care Available Worldwide. *Telemed J E Health*. 2019 Mar;25(3):184-198
25. Deeds SA, Dowdell KJ, Chew LD, Ackerman SL. Implementing an Opt-in eConsult Program at Seven Academic Medical Centers: a Qualitative Analysis of Primary Care Provider Experiences. *J Gen Intern Med*. 2019 Aug 13;34(8):1427–33.
26. Hilty DM, Torous J, Parish MB, Chan SR, Xiong G, Scher L, et al. A Literature Review Comparing Clinicians' Approaches and Skills to In-Person, Synchronous, and Asynchronous Care: Moving Toward Competencies to Ensure Quality Care. Vol. 27, *Telemedicine and e-Health*. Mary Ann Liebert Inc; 2021. p. 356–73.
27. Saigí-Rubió F, Vidal-Alaball J, Torrent-Sellens J, Jiménez-Zarco A, López Seguí F, Carrasco Hernandez M, Alzaga Reig X, Bonet Simó JM, Abizanda González M, Piera-Jimenez J S. Determinants of Catalan public primary care professionals' intention to use digital clinical consultations (eConsulta) in the post-COVID-19 context: optical illusion or permanent transformation? *JMIR Prepr*. 2021
28. Zanaboni P, Fagerlund AJ. Patients' use and experiences with e-consultation and other digital health services with their general practitioner in Norway: Results from an online survey. Vol. 10, *BMJ Open*. BMJ Publishing Group; 2020.

29. Fuster A, Vidal-Alaball J, El Iyasouy M, Lopez-Seguí F, Alzaga X, Solans O. Análisis descriptivo de una encuesta online a los usuarios del Servicio de teleconsulta de Cataluña: la COVID, ¿cambio de paradigma de los ciudadanos sobre la atención médica? Aten Primaria Prepr. 2021

10. Annex I

Articles exclosos en la revisió de l'abstract i de text complert:

PubMed	
Títol 1	<i>"Teleconsultations between Patients and Healthcare Professionals in Primary Care in Catalonia: The Evaluation of Text Classification Algorithms Using Supervised Machine Learning"</i>
Autors	López Seguí F, Ander Egg Aguilar R, de Maeztu G, García-Altés A, García Cuyàs F, Walsh S, Sagarra Castro M, Vidal-Alaball J.
Criteri d'exclusió	No respon als objectius ni a les preguntes investigables. Estudi sobre la capacitat d'anàlisi de text mitjançant conjunts de dades de teleconsulta; no avalua qualitat ni satisfacció sobre l'eConsulta.
Títol 2	<i>"Patient Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Cohort Study"</i>
Autors	Ramaswamy A, Yu M, Drangsholt S, Ng E, Culligan PJ, Schlegel PN, Hu JC.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb els objectius; es basa en les consultes de vídeo, no hi ha un model de comunicació asíncrona.
Títol 3	<i>"Telehealth for Acute and Chronic Care Consultations"</i>
Autors	Totten AM, Hansen RN, Wagner J, Stillman L, Ivlev I, Davis-O'Reilly C, Towle C, Erickson JM, Erten-Lyons D, Fu R, Fann J, Babigumira JB, Palm-Cruz KJ, Avery M, McDonagh MS.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió de l'abstract. No compleix amb els objectius; no és centre en atenció primària, sinó que en especialistes.
Títol 4	<i>"The Effect of Screen-to-Screen Versus Face-to-Face Consultation on Doctor-Patient Communication: An Experimental Study with Simulated Patients"</i>
Autors	Tates K, Antheunis ML, Kanters S, Nieboer TE, Gerritse MB
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió de text complert. No compleix amb els criteris d'inclusió; no és entre professionals d'atenció primària, sinó que es simula 12 metges interns i 6 pacients en 4 escenaris diferents.
Títol 5	<i>"Electronic consultation systems: worldwide prevalence and their impact on patient care-a systematic review"</i>
Autors	Liddy C, Drosinis P, Keely E.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb els objectius. Se centra en el cost de la implementació de l'eConsulta.
Títol 6	<i>"Electronic Consultation Services Worldwide: Environmental Scan"</i>
Autors	Joschko J, Keely E, Grant R, Moroz I, Graveline M, Drimer N, Liddy C.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió de text complet. No compleix amb els criteris d'inclusió. Els participants són especialistes, no en professionals d'atenció primària.
Títol 7	<i>"Integration of online and offline health services: The role of doctor-patient online interaction"</i>
Autors	Chang YW, Hsu PY, Wang Y, Chang PY.

Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb criteris d'inclusió. La intervenció no és en atenció primària, sinó que en hospitalària.
Títol 8	<i>"Teleconsultations to Provide Support for Primary Care Practitioners and Improve Quality of care--the Experience of a Large Scale Telehealth Service in Brazil"</i>
Autors	Marcolino MS, Pereira Afonso dos Santos J, Santos Neves D, Alkmim MB.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió de text complet. No té una metodologia clara; no s'explica com s'ha dut a terme el tractament de dades.
Títol 9	<i>"Evaluating diverse electronic consultation programs with a common framework"</i>
Autors	Tuot DS, Liddy C, Vimalananda VG, Pecina J, Murphy EJ, Keely E, Simon SR, North F, Orlander JD, Chen AH.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb els objectius; els resultats són a partir de dades de centres hospitalaris, no d'atenció primària.
Títol 10	<i>"Patient's Perspective on Quality of Teleconsultation Services"</i>
Autors	Thijssing L, Tensen E, Jaspers M.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. És una guia per fer qüestionaris validats per avaluar la satisfacció dels pacients.
Títol 11	<i>"Quality Assurance of Teleconsultations in a Store-and-Forward Telemedicine Network - Obtaining Patient Follow-up Data and User Feedback"</i>
Autors	Wootton R, Liu J, Bonnardot L.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb els objectius; investiga si es pot desenvolupar un mètode per obtenir dades de seguiment automàticament en una teleconsulta.
Títol 12	<i>"User satisfaction with asynchronous telemedicine: a study of users of Santa Catarina's system of telemedicine and telehealth"</i>
Autors	von Wangenheim A, de Souza Nobre LF, Tognoli H, Nassar SM, Ho K.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió de text complet. No compleix amb els criteris d'inclusió. Tot i que es basa en comunicacions asíncrones, és específic del servei de cardiologia.
Títol 13	<i>"Measuring the Patients' Satisfaction About Telemedicine Used in Saudi Arabia During COVID-19 Pandemic"</i>
Autors	Abdel Nasser A, Mohammed Alzahrani R, Aziz Fellah C, Muwafak Jreash D, Talea A Almuwallad N, Salem A Bakulka D, Abdel Ra'oof Abed R.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb els objectius; els resultats són a partir de dades de les comunicacions metge-pacient síncrones.
Títol 14	<i>"A Review of Patient Satisfaction and Experience with Telemedicine: A Virtual Solution During and Beyond COVID-19 Pandemic"</i>
Autors	Nanda M, Sharma R.
Criteri d'exclusió	Descartat a la revisió de text complet. No compleix amb els criteris d'inclusió; es mesura la satisfacció dels pacients però de les comunicacions síncrones.

Títol 15	<i>“Electronic consultation impact from the primary care clinician perspective: Outcomes from a national sample”</i>
Autors	J. Nwando Olayiwola, Anna Potapov , Alden Gordon , Jaime Jurado , Candy Magana , Margae Knox2, Delphine Tuot
Criteri d'exclusió	Descartat a la revisió de text complet. No compleix amb els objectius; és una avaluació de l'impacte de l'eConsulta entre els metges d'atenció primària i especialistes.

GOOGLE ACADEMICS

Títol 1	<i>“Electronic consultation system demonstrates educational benefit for primary care providers”</i>
Autors	Jonas Kwok, J Nwando Olayiwola, Margae Knox, Elisabeth J Murphy, Delphine S Tuot
Criteri d'exclusió	Descartat a la revisió de text complet. No compleix amb els objectius; és una avaluació de l'impacte de l'eConsulta entre els metges d'atenció primària i especialistes.

Títol 2	<i>“Electronic consultation systems: worldwide prevalence and their impact on patient care a systematic review”</i>
Autors	Liddy C, Drosinis P, Keely E.
Criteri d'exclusió	Descartat, repetit.

Títol 3	<i>“General Practitioners’ Perceptions of Whether Teleconsultations Reduce the Number of Face-to-face Visits in the Catalan Public Primary Care System: Retrospective Cross-Sectional Study”</i>
Autors	López Seguí F, Vidal-Alaball J, Sagarra Castro M, García-Altés A, García Cuyàs F.
Criteri d'exclusió	Descartat, repetit.

Títol 4	<i>“Informing NHS policy in 'digital-first primary care': a rapid evidence synthesis”</i>
Autors	Mark Rodgers, Gary Raine, Sian Thomas, Melissa Harden, and Alison Eastwood
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió de text complet. No compleix amb els criteris d'inclusió. Els resultats no diferencia entre els models de comunicació síncrona d'asíncrona.

Títol 5	<i>“COVID-19 and beyond: virtual consultations in primary care—reflecting on the evidence base for implementation and ensuring reach: commentary article”</i>
Autors	Freda Mold, Debbie Cooke, Athena Ip, Parijat Roy, Susan Denton Jo ArmesRoy
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió de text complet. No compleix amb els criteris d'inclusió; és un comentari d'articles i per tant no té una metodologia clara ni de caire científic.

Títol 6	<i>“Evaluating diverse electronic consultation programs with a common framework”</i>
----------------	--

Autors	Tuot DS, Liddy C, Vimalananda VG, Pecina J, Murphy EJ, Keely E, Simon SR, North F, Orlander JD, Chen AH.
Criteri d'exclusió	Descartat, repetit.
Títol 7	<i>"The use of electronic consultations is associated with lower specialist referral rates: a cross-sectional study using population-based health administrative data"</i>
Autors	Liddy C, Moroz I, Keely E, Taljaard M, Mark Fraser A, Deri Armstrong C, Afkham A, Kendall C.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb els objectius; valora la taxa de derivació als especialistes.
Títol 8	<i>"The Current State of Electronic Consultation and Electronic Referral Systems in Canada: an Environmental Scan"</i>
Autors	Liddy C, Hogel M, Blazkho V, Keely E.
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb els objectius; reorganització del procés de derivació.
Títol 9	<i>"Telemedicine as the New Outpatient Clinic Gone Digital: Position Paper From the Pandemic Health System REsilience PROGRAM (REPROGRAM) International Consortium (Part 2)"</i>
Autors	Sonu Bhaskar , Sian Bradley, Vijay Kumar Chattu, Anil Adisesh , Alma Nurtazina, Saltanat Kyrykbayeva , Sateesh Sakhamuri , Sebastian Moguilner , Shawna Pandya , Starr Schroeder , Maciej Banach , Daniel Ray
Criteri d'exclusió	Descartat en la revisió d'abstract. No compleix amb els objectius. Revisió de la telemedicina aplicada en diferents patologies en temps de pandèmia.
Títol 10	<i>"Managing chronic illnesses with remote patient monitoring in primary health care"</i>
Autors	Muller Ashley Elizabeth, Sari Susanna. Patricia Sofia, Trine Bjerke, Berg Rigmor.
Criteri d'exclusió	Descartat en revisió d'abstract. No compleix amb els objectius. Revisió sistemàtica sobre la supervisió remota del pacient amb patologies cròniques per poder fer-ne un seguiment.
Títol 11	<i>"Improving Access to Care: Telemedicine Across Medical Domains"</i>
Autors	William Barbosa, Kina Zhou, Emma Waddell, Taylor Myers, E. Ray Dorsey
Criteri d'exclusió	Descartat en revisió d'abstract. No compleix amb els objectius. S'avalua l'accés a l'atenció a través de telemedicina en patologies concretes.
Títol 12	<i>"Determining if Telehealth Can Reduce Health System Costs: Scoping Review"</i>
Autors	Snoswell CL, Taylor ML, Comans TA, Smith AC, Gray LC, Caffery LJ.
Criteri d'exclusió	Descartat en revisió d'abstract. No compleix amb els objectius; se centra en avaluar la reducció de costos en el sistema.
Títol 13	<i>"Strategies for Catalyzing Clinicians' Support of Telemedicine Programs in Rural Communities"</i>

Autors	Jonathan Liwag
Criteri d'exclusió	Descartat en revisió de text complet. No compleix amb els criteris d'inclusió. Se centra en els professionals en general, no en atenció primària.

11. Annex II

Principals característiques dels articles inclosos en la revisió:

Títol 1	<i>“General Practitioners’ Perceptions of Whether Teleconsultations Reduce the Number of Face-to-face Visits in the Catalan Public Primary Care System: Retrospective Cross-Sectional Study”</i>
Autors	Francesc López Seguí, Josep Vidal-Alaball, Marta Sagarra Castro, Anna García-Altés, Francesc García Cuyàs
País/Regió	Catalunya; regió sanitària de la Catalunya Central
Any de publicació	2020
Mètode	Mitjançant 13 categories proposades pels investigadors, 18 metges de capçalera de la Regió Sanitària de la Catalunya Central van classificar retrospectivament 2.268 casos gestionats amb eConsulta provinents de les dades administratives de les organitzacions proveïdores de salut compreses entre el 8 d’abril de 2016 i el 18 d’agost de 2018. Partir d’aquí, van indicar si al seu parer, les teleconsultes reduïen el nombre de visites presencials. La informació subjectiva que es va recollir de les percepcions dels metges, es va creuar amb informació registrada pels sistemes d’informació.
Participants	Metges de família Nombre: 20 metges, 18 accepten la invitació Inclusió: metges que haguessin utilitzat l’eConsulta amb més freqüència, representant el 70% del nombre total de teleconsultes.
Intervenció	Cada metge de capçalera va registrar tres informacions per cadascuna de les seves interaccions: el tipus d’interacció segons les 13 categories proposades per l’autor; si creien que s’evitava la visita presencial i si creien que el pacient hauria sol·licitat una visita presencial si eConsulta no hagués estat disponible.
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - L’eConsulta va evitar una consulta presencial al 87,9% dels casos. - La facilitat d’accés va augmentar la demanda d’assistència sanitària en el 27,7% dels casos. - L’eConsulta podria substituir el 63%-88% de les cites presencials. - Els usos més freqüents són: gestió dels resultats de proves (35,2%), consultes mèdiques (16,01%) i la gestió de receptes repetides(12,2%) - De mitjana les consultes eren de 1,57 missatges, el 45,9% consistien en 1 missatge i les resultants de 2-5 interaccions. - El pacient va iniciar el 60% de les teleconsultes.

Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - L'avaluació va ser subjectiva, tot i que els metges declaren no tenir conflicte d'interessos i hi va haver un encreuament de dades administratives. - L'eConsulta es troba en fases inicials i els metges de família encara experimenten amb el servei i es veuen molts missatges de prova. - Biaix significatiu en l'avaluació, ja que és possible que els metges enquestats no siguin representatius de la població.
----------------------------	--

Títol 2	<i>“Teleconsultation Between Patients and Health Care Professionals in the Catalan Primary Care Service: Message Annotation Analysis in a Retrospective Cross-Sectional Study”</i>
----------------	--

Autors	Francesc López Seguí, Sandra Walsh, Oscar Solans, Cristina Adroher Mas, Gabriela Ferraro, Anna García-Altés, Francesc García Cuyàs, Lluís Salvador Carulla, Marta Sagarra Castro, Josep Vidal-Alaball
---------------	---

País/Regió	Catalunya
-------------------	-----------

Any de publicació	2020
--------------------------	------

Mètode	<p>Vint metges generals van anotar retrospectivament una mostra aleatòria de 5460 converses per eConsulta segons tres aspectes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipus d'interacció segons 6 categories - Si els professionals creien que s'evitava una visita presencial - Si creien que el pacient hauria concertat una visita presencial en cas de no estar disponible l'eConsulta <p>S'utilitza una validació creuada: mentre que 4200 converses van ser seleccionades per ser anotades només una vegada, les 1260 restants van ser seleccionades per ser anotades 3 vegades per un metge de capçalera diferent per poder avaluar el grau de consens.</p>
---------------	--

Participants	20 professionals sanitaris d'atenció primària
---------------------	---

Intervenció	Anàlisi d'una mostra aleatòria de teleconsultes en centres de l'Institut Català de la Salut abans del 22 de setembre de 2019.
--------------------	---

Resultats	<p>Els metges generals amb un elevat grau de consens entre ells van considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 79,60% de les teleconsultes van evitar una visita presencial - El 64,96% el pacient hauria sol·licitat una visita presencial - El 26,77% gestió de resultats de proves - El 24,30% va ser gestió de receptes repetides - El 14,23% van ser les consultes mèdiques
------------------	--

Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - L'elevat creixement mensual de nous usuaris fa que hi hagi moltes primeres converses - Els sistemes d'informació no registren els motius de les teleconsultes, sent difícil analitzar la seva associació amb l'ús de recursos presencials.
----------------------------	---

Títol 3	<i>“Primary Care Doctor Characteristics That Determine the Use of Teleconsultations in the Catalan Public Health System: Retrospective Descriptive Cross-Sectional Study”</i>
----------------	---

Autors	Oscar Solans, Francesc López, Josep Vidal-Alaball, Josep Maria Bonet, Oscar Hernandez, Pascual Roig, Marta Carrasco, Carmen Olmos, Xavier Alzaga, Yesika Díaz, Manuel Medina, Eduardo Herмосilla, Nuria Martínez, Nuria Guimferrer, Mercedes Abizanda, Francesc García, Pol Pérez.
País/Regió	Catalunya
Any de publicació	2020
Mètode	Anàlisi retrospectiva transversal de dades administratives durant el període de l'1 de gener de 2016 i el 31 de març de 2018 per realitzar una anàlisi de regressió logística multivariant sobre l'ús de l'eConsulta en relació amb variables sociodemogràfiques
Participants	3.259 metges d'atenció primària que treballaven a l'ICS de 285 centres. Criteris d'exclusió: <ul style="list-style-type: none"> - Metges pertanyents a centres privats a la fase pilot d'estudi. - Centres que van activar l'eConsulta en menys de 12 mesos després d'activar el sistema electrònic de TI clínica. - Metges de capçalera de centres que van activar el servei eConsulta després del gener de 2018 - Els que van canviar d'equip d'atenció primària durant el període d'estudi. Per tant, l'estudi va incloure 2451 metges.
Intervenció	A través dels metges de capçalera inclosos en l'estudi, la variable principal va ser l'ús del servei eConsulta per poder estudiar en un període determinat del temps analitzar els factors sociodemogràfics que afecten a la probabilitat que els metges facin servir l'eConsulta
Resultats	Els metges que utilitzen l'eConsulta tenen el perfil següent: <ul style="list-style-type: none"> - Entre 45 i 54 anys - Obtenen una puntuació superior al percentil 80 de l'índex de qualitat assistencial - Alt grau d'accessibilitat - Participen a la docència - Treballen en un equip sanitari en entorn urbà socioeconòmic elevat.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - És possible que altres polítiques hagin actuat com a factors de confusió afectant a la interpretació dels resultats (gener 2017 es va oferir un incentiu econòmic als metges d'atenció primària que utilitzessin l'eConsulta i també des del Departament de Salut). - Les dades no es poden extrapolar a altres sistemes de salut
Títol 4	<i>"Patients' Satisfaction with and Preference for Telehealth Visits"</i>
Autors	Jennifer M Polinski, Tobias Barker, Nancy Gagliano, Andrew Sussman, Troyen A Brennan, William H Shrank
País/Regió	Estats Units

Any de publicació	2016
Mètode	Enquesta transversal de satisfacció del pacient
Participants	<ul style="list-style-type: none"> - Pacient amb edat igual o superior a 18 anys - S'havien de presentar a un programa MinuteClinic que oferia telesalut entre gener i setembre de 2014 - Síntomes adequats per una teleconsulta
Intervenció	Es va avaluar la satisfacció i la preferència de 3303 pacients després d'una teleconsulta a través d'enquestes.
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - El 54% de pacients van completar l'enquesta (70% dones) - El 41% no tenia lloc habitual d'atenció - Entre el 94 i el 99% van declarar estar "molt satisfets" amb la comprensió general de la telesalut, la qualitat de l'atenció rebuda i la comoditat de la telesalut. - Un terç va preferir una visita de telesalut a una visita presencial
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - El model d'enquesta va ser creat per l'equip d'avaluació del programa pilot i no es va provar la fiabilitat ni validesa abans de fer-lo servir. - L'homogeneïtat de les respostes dels pacients van limitar el poder d'identificar els predictors de qualificar una visita de telehealth com a preferible o tant bona com una visita tradicional, reflectint-se als amplis intervals de confiança. - Les dades sobre el nombre de pacients que es van negar a contestar l'enquesta no estaven disponibles. <p>Tot i això, per abordar les limitacions s'ha utilitzat mètriques de visites de telesalut disponibles per estimar una taxa de resposta conservadora.</p>
Títol 5	<i>"Electronic Consultation in Primary Care Between Providers and Patients: Systematic Review"</i>
Autors	Freda Mold, Jane Hendy, Yi-Ling Lai, Simon de Lusignan
País/Regió	Diversos estudis de diferents països, principalment els Estats Units (n=30) i el Regne Unit (n=13).
Any de publicació	2019
Mètode	Revisió sistemàtica de l'ús i aplicació de les consultes electròniques a l'atenció primària. Es van usar 7 bases de dades internacionals (MEDLINE, EMBASE, CINAHL, Cochrane Library, PsycINFO, EconLit i Web of Science; 1999-2017) identificant 52 estudis rellevants. Es va dur a terme una extracció independent de dades i es va avaluar la seva qualitat. Les proves resultats es van sintetitzar mitjançant anàlisi temàtica
Participants	Comunicacions entre professionals d'atenció primària i pacients
Intervenció	Anàlisi de 57 estudis per avaluar les comunicacions entre professionals d'atenció primària i pacients, valorant la satisfacció, utilització, el compromís, l'acceptabilitat i la facilitat d'ús.

Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - Disparitats en la captació i utilització cap a un ús més gran per part dels adults més joves i ocupats. - Els pacients van informar de satisfacció amb els serveis i millora d'autocura, comunicació i compromís amb els metges. - Acceptabilitat i facilitat d'ús entre els pacients va ser comú, especialment per aquells amb patologies a llarg termini i pacients localitzats en zones remotes. - Hi ha una preocupació generalitzada entre els pacients sobre la privadesa i seguretat de les seves dades. - El personal d'atenció primària els hi suposa un repte en la gestió del temps, la infraestructura tecnològica correcta, si ofereix un nivell comparable de qualitat clínica i si millora els resultats en salut.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Degut als ràpids canvis que sorgeixen en aquest camp, és impossible que les ressenyes incloguin sempre els darrers desenvolupaments. - Repte d'avaluar si els estudis recents duts a terme en clíniques per a pacients externs són rellevants per a l'atenció primària. - Diferències tecnològiques i d'infraestructura entre els països, incloses les limitacions en l'ús de correus electrònics. Pot haver limitat la notificació de resultats.
Títol 6	<i>"Impact of and Satisfaction with a New eConsult Service: A Mixed Methods Study of Primary Care Providers"</i>
Autors	Clare Liddy, Amir Afkham, Paul Drosinis, Justin Joschko, Erin Keely
País/Regió	Est d'Ontario; Canadà
Any de publicació	2015
Mètode	Després del tancament de cada consulta, el metge d'atenció primària va contestar una enquesta amb preguntes de resposta múltiple i de resposta oberta sobre l'eConsulta. Es van analitzar 2052 eConsultes dirigides a 27 grups d'especialitats diferents. Es van excloure cinc comentaris per duplicació o falta de rellevància. Per tant, s'han analitzat dades qualitatives de 554 comentaris dirigits a 25 grups d'especialitats diferents i es va calcular el grau de satisfacció, realitzant un anàlisi temàtica de comparació constant en els casos en què els professionals van optar per deixar una resposta de text.
Participants	Els participants van ser qualsevol centre d'atenció primària registrat per utilitzar el sistema d'eConsulta entre el 15 d'abril de 2011 i el 31 de desembre de 2013 que hagués fet una eConsulta.
Intervenció	A través de la implementació del servei Champlain BASE (Building Acces to Splecialists through eConsultation), la qual és una eina segura basa en web on permet als proveïdors d'atenció primària tenir comunicació amb els pacients. A través d'enquestes a aquests, es vol examinar la satisfacció i la perspectiva general sobre l'ús del servei.
Resultats	De les 2052 consultes analitzades:

	<ul style="list-style-type: none"> - En el 91% i el 93% de les eConsultes, els proveïdors d'atenció primària van informar d'un alt valor pels seus pacients i per a ells. - En 554 eConsultes, els professionals van deixar una resposta per escrit. D'aquí, en van sorgir 3 temes: <ul style="list-style-type: none"> o L'apreciació dels metges d'atenció primària pel servei o Beneficis percebuts per la qualitat de l'atenció al pacient o Grau de satisfacció elevat en el temps de resposta, facilitat de les respostes i la informació donada. - La majoria dels professionals van considerar una eConsulta com un impacte positiu en l'atenció als pacient.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Tot i analitzar els comentaris de 137 proveïdors d'atenció primària diferents, la mostra representa el 68,9% del nombre total de proveïdors que van enviar una eConsulta, provocant un possible biaix de selecció. - El 27% de les eConsultes, el professional va optar per deixar una resposta escrita, cosa que podria potenciar encara més els resultats. - Els informes de satisfacció dels pacients no s'obtenen directament d'ells, sinó de les percepcions dels professionals sobre aquests.
Títol 7	<i>"Perspectives of VA Primary Care Clinicians Toward Electronic Consultation-Related Workload Burden"</i>
Autors	Marice Lee, Chelsea Leonard, Preston Greene, Rachael Kenney, Melanie D Whittington, Susan Kirsh, P Michael Ho, George Sayre, Joseph Simonetti
País/Regió	Estats Units
Any de publicació	2020
Mètode	Entrevistes semiestructurades amb metges d'atenció primària del sistema d'administració sanitària dels veterans (VHA) que van utilitzar les eConsultes entre el juliol de 2016 i juny de 2017. Es van excloure els centres amb menys de 600 visites totals, menys de 3 especialitats o sense serveis de eConsulta. Es va reclutar una mostra de convivència de participants mitjançant invitacions per correu electrònic. Es va fer anàlisi de contingut deductiu i inductiu per identificar els temes.
Participants	34 metges d'atenció primària que treballen en 27 llocs clínics de VHA.
Intervenció	Ús de la eConsulta per identificar les percepcions dels metges sobre aquesta i la càrrega de treball associada.
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - El 25% tenien entre 40 i 49 anys i el 68% eren dones - El procés d'entrada, seguiment i les consultes van afegir una càrrega de temps als metges - Es va percebre que la eConsulta canviava les responsabilitats de diagnòstic i seguiment

	<ul style="list-style-type: none"> - Es va pensar que les consultes electròniques milloraven la puntualitat i la qualitat de l'atenció prestada malgrat un augment percebut de la càrrega de treball.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Generalització dels temes tractats és limitat donat el disseny d'estudi qualitatiu. - Els temes identificats es podrien veure afectats per un biaix d'interpretació. - Els informes d'experiències dels participants també poden generar biaixos al estar subjectes del record de l'experiència.
Títol 8	<i>"Using the Quadruple Aim Framework to Measure Impact of Health Technology Implementation: A Case Study of eConsult"</i>
Autors	Clare Liddy, Erin Keely
País/Regió	Canadà
Any de publicació	2018
Mètode	<p>Es va recollir una descripció descriptiva de les dades entre l'1 d'abril de 2011 i el 31 d'agost de 2017 utilitzant 4 dimensions assistencials descrites pel Quadruple Aim Framework:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Experiència del pacient - Experiència del proveïdor - Costos - Salut de la població <p>Les conclusions es van extreure de les dades d'ús, enquestes de tancament de proveïdors d'atenció primària, enquestes amb pacients i proveïdors.</p>
Participants	<ul style="list-style-type: none"> - Enquestes a 101 pacients - 34 metges de 23 grups d'especialitats inscrits al servei d'eConsulta
Intervenció	Experiència de l'ús de l'eConsulta entre metges i pacients.
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - Els pacients en general han rebut accés a consells especialitzats en qüestió de dies i consideren que l'assessorament és útil en el 86% dels casos. - L'experiència dels proveïdors d'atenció primària es molt positiva, amb puntuacions de satisfacció alta en el 94% dels casos. - El servei va costar una mitjana ponderada de 47,35\$ en comparació de visites presencials, on el cost és de 133,60\$ - S'han inscrit 1299 proveïdors d'atenció primària al servei, que han completat 28.838 casos des del 2011.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Els informes de satisfacció del pacient i del proveïdor poden estar subjectes a biaix de selecció, ja que les persones que donen suport al servei poden estar més inclinades a utilitzar-lo i a respondre a entrevistes. Tot i això, es mitiga una mica a les enquestes de tancament ja que garanteixen la plena participació.

Títol 9	<i>“Patients' use and experiences with e-consultation and other digital health services with their general practitioner in Norway”</i>
Autors	Paolo Zanaboni, Asbjorn Johansen Fagerlund
País/Regió	Noruega
Any de publicació	2020
Mètode	Enquesta en línia per obtenir dades quantitatives complementada amb informació qualitativa després d'haver-se donat d'alta als portal nacional de salut i que havien accedit almenys un cop al servei del 14 de novembre de 2017 al 28 de novembre de 2017. L'enquesta es basava en 29 preguntes.
Participants	2043 usuaris dels serveis de salut digital que responien a l'enquesta.
Intervenció	Enquesta en línia després d'una intervenció per obtenir: <ul style="list-style-type: none"> - Característiques dels usuaris - Ús de l'eConsulta - Experiències, beneficis percebuts i satisfacció - Temps dedicat a l'ús dels serveis de salut digitals
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - Proporció més alta de dones, més joves i ciutadans actius digitalment amb estudis més elevats. - La programació d'una visita electrònica va ser el servei més utilitzat (66,4%), seguit de la renovació de la recepta electrònica (53,3%). - La majoria d'usuaris (80%) podien reservar una cita amb més facilitat i eficiència per via electrònica que per telèfon. - Més del 90% dels enquestats va comunicar que era més fàcil renovar la recepta electrònicament. - El 76% va obtenir una millor visió general dels seus medicaments. - El 46% va declarar obtenir un compliment amb la medicació més elevat. - El 60% va pensar que era més fàcil escriure missatges que comunicar-se per telèfon. - Per a consultes clíniques, el 72% va declarar que es podia conduir a un millor seguiment i un 58% la millora de la qualitat del tractament. - Resultats estadísticament significatius amb les diferències en el temps dedicat als serveis de salut digital en comparació amb els enfocaments convencionals.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - La informació sobre el nombre d'usuaris dels serveis no estava disponible per la protecció de dades. Com a conseqüència es desconeixia el nombre potencial de pacients elegibles per a l'enquesta i no era possible calcular la taxa de resposta. Tot i això, es considera que l'elevat nombre d'enquestats és representatiu dels que van utilitzar els serveis.

Títol 10 *“Electronic communication improves access, but barriers to its widespread adoption remain”*

Autors	Tara F Bisbe, Matthew J Press, Jayme L Mendelsohn, Lawrence P Casalino
País/Regió	New York, EUA.
Any de publicació	2013
Mètode	Identificació de 78 grups mèdics a través d'una revisió de literatura; van respondre els líders de 35 grups. Es va preguntar a cada líder si s'utilitzava la comunicació electrònica de manera sistemàtica per oferir atenció primària. Els 21 grups que van respondre afirmativament se'ls hi va sol·licitar una entrevista. Es va desenvolupar entrevistes telefòniques semiestructurades des del febrer de 2012 fins al juny de 2012. Les entrevistes es van centrar en la seva experiència quotidiana de comunicació electrònica i en la percepció dels avantatges i desavantatges.
Participants	Cinc grups eren nombrosos (quatre amb més de 500 metges i un amb 115) El sisè era un grup de 15 metges
Intervenció	Entrevista en els líders de 21 grups mèdics que fan servir àmpliament la consulta electrònica.
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - Les comunicacions electròniques es van percebre àmpliament com a mitjans de comunicació eficients que milloren la satisfacció del pacient i estalvien temps en aquests - Augmenten el volum de treball del metge tret que es redueixin les visites al consultori. - És probable la necessitat d'un redisseny de la pràctica i nous mètodes de pagament perquè la comunicació electrònica s'utilitzi més àmpliament en l'atenció del pacient.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Es va entrevistar un nombre limitat de proveïdors que no van ser seleccionats a l'atzar, sinó que van ser suggerits pels líders dels grups. Per tant, és possible que s'obtingués una visió més positiva de la comunicació electrònica - S'ha utilitzat un procés iteratiu per les entrevistes, canviant lleugerament quan apareixia nova informació. Per tant, va fer que no es preguntés a tots els enquestats sobre tots els avantatges, desavantatges, barreres i facilitadors. - No es van entrevistar grups mèdics que no tinguin èxit en la implementació de programes de comunicació electrònica
Títol 11	<i>"A Systematic Review of Asynchronous, Provider-to-Provider, Electronic Consultation Services to Improve Access to Specialty Care Available Worldwide"</i>
Autors	Clare Liddy, Isabella Moroz, Ariana Mihan, Nithat Nawar, Erin Keely
País/Regió	Canadà
Any de publicació	2019
Mètode	Revisió sistemàtica de 43 articles de literatura anglesa i francesa sobre les bases de dades OVID Medline, EMBASE, ERIC i CINAHL, examinant tots els estudis sobre serveis d'eConsulta publicats

	anteriorment. El Qaudruple Aim Framework es va utilitzar per sintetitzar els resultats. L'enfocament dels resultats es van fer a partir d'una síntesi narrativa.
Participants	43 articles inclosos en l'anàlisi final de revisió de text complert.
Intervenció	Analitzar els articles que informaven sobre l'impacte de l'eConsulta en l'accés, la seguretat, la satisfacció dels pacients, les taxes d'utilització, el flux de treball clínic i l'educació mèdica continuada.
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - Es va demostrar la presència mundial dels serveis de teleconsulta a Nord Amèrica, Brasil, Austràlia, Espanya i els Països Baixos. - L'amplitud dels serveis especialitzats que s'ofereixen s'ha ampliat molt més enllà de la dermatologia i la cardiologia, nefrologia i hematologia, entre d'altres. - L'impacte general sobre les mesures d'accés, acceptabilitat, el cost i la satisfacció del proveïdor continuen essent positius. - Els pacients van identificar la comunicació amb els proveïdors d'atenció primària com el domini més important quant a la seva satisfacció general amb el procés.
Limitacions i biaix	- Tot i que l'impacte dels serveis d'eConsulta en molts articles es consideren bastant positius, és una àrea poc estudiada que necessita més atenció i una mostra d'estudis més ampli.
Títol 12	<i>"Implementing an Opt-in eConsult Program at Seven Academic Medical Centers: a Qualitative Analysis of Primary Care Provider Experiences"</i>
Autors	Stefanie A. Deeds, Kimberly J. Dowdell, Lisa D. Chew, Sara L. Ackerman.
País/Regió	Estats Units
Any de publicació	2019
Mètode	Els investigadors van utilitzar guies per a les entrevistes semiestructurades i grups de discussió. Les entrevistes van durar de 20 a 30 minuts i realitzades per un antropòleg mèdic i un sociòleg mèdic. Els autors van utilitzar el mètode comparatiu constant. Tots els autors van llegir repetidament les transcripcions i notes per reunir-se i desenvolupar un marc de codificació i un llibre de codis. En les discussions, es van identificar temes clau relacionats amb aspectes comuns i diferències per aconseguir els factors que afecten la resposta i l'ús de l'eConsulta pels proveïdors d'atenció primària.
Participants	Diversos proveïdors d'atenció primària a 7 centres mèdics acadèmics que participaven a l'Associació de Col·legis Mèdics Americans
Intervenció	Es van dur a terme 7 entrevistes semiestructurades a 6 grups de discussió per poder comprendre l'experiència dels proveïdors d'atenció primària amb les consultes electròniques i identificar facilitadors i barreres per l'adopció d'aquest model.
Resultats	- L'eConsulta augmenta l'exhaustivitat de l'atenció primària.

	<ul style="list-style-type: none"> - Els factors que influeixen en els proveïdors d'atenció primària per realitzar una eConsulta en lloc d'una visita presencial inclouen la preferència del pacient, la complexitat del cas i la necessitat d'orientació experta. - Els desafiaments en la implementació inclouen augmentar la consciència dels proveïdors d'atenció primària sobre el programa, atendre les preocupacions sobre l'augment de la càrrega de treball, contractar consultors especialitzats i garantir respostes d'alta qualitat en una consulta. - L'èxit de la implementació es basa en la propietat del procés de consulta per part dels professionals d'atenció primària, en la mitigació de les conseqüències no desitjades, en la formació contínua sobre el programa i en els mecanismes per proporcionar comentaris als metges.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Les entrevistes es van realitzar a professionals d'atenció primària que col·laboressin amb l'Associació de Col·legis Mèdics Americans i pot ser que els resultats no siguin representatius pels professionals d'altres llocs clínics. - És possible que els responsables d'atenció primària serveixin com a facilitadors de grups focals per haver influït en les respostes dels participants. - És possible que hi hagi hagut influència de l'entorn acadèmic en l'èxit del programa.
Títol 13	<i>"A Literature Review Comparing Clinicians' Approaches and Skills to In-Person, Synchronous, and Asynchronous Care: Moving Toward Competencies to Ensure Quality Care"</i>
Autors	Donald M Hilty, John Torous, Michelle Burke Parish, Steven R Chan, Glen Xiong, Lorin Scher, Peter M Yellowless
País/Regió	Estats Units
Any de publicació	2021
Mètode	Revisió sistemàtica des de gener de 1990 fins desembre de 2019 utilitzant les bases de dades PubMed, PyscNET, Web of Science, Scopus, OTSeeker, ABI/INFORM, CMC, Technology Mediated Communications, ProQuest Research Libray Plus, Sociological abstracta, Computers & Applied Sciences Complete and IT Source. Dos autors van examinar els resultats de la cerca i els criteris d'inclusió incloïen les paraules del títol i les àrees conceptuals utilitzades en combinació. Si hi havia algun dubte en la inclusió de l'estudi, un tercer revisor va determinar el resultat. Els criteris d'exclusió es van basar en termes utilitzats fora de context, intervencions no tecnològiques aplicables a l'atenció clínica, i només llengua anglesa. De les 4.812 referències potencials, es van incloure 4.622 per a la revisió de text complet i es van trobar 381 articles rellevants. D'aquests es van excloure 305 deixant un total de 76 articles per a la revisió.

Participants	76 articles relacionats amb la comparació dels enfocament i habilitats dels clínics per a tecnologies asíncrones enfront de l'atenció presencial i síncrona.
Intervenció	Cerca d'articles relacionats amb tecnologia asíncrona, tecnologia síncrona, intervenció en educació/pedagogia, relació clínica terapèutica i consulta amb atenció primària.
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - Tot i que l'atenció presencial i síncrona és similar en molts aspectes, l'enfocament clínica de l'atenció asíncrona té moltes diferències. - Les tecnologies i els models d'atenció asíncrons són factibles i eficaços sovint per a la consulta. - Pocs estudis discuteixen específicament sobre habilitats o competències per a l'atenció asíncrona.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Cadascuna de les tecnologies és única i per tant es necessita una major profunditat d'anàlisi per a determinar el "què, quan, per què i com" funcionen. - Les institucions comtals, estatals, privades i federals són úniques, de manera que un enfocament pot no ajustar-se a altres sistemes.

Articles facilitats per experts

Títol 14	<i>"Determinants of Catalan public primary care professionals' intention to use digital clinical consultations (eConsulta) in the post-COVID-19 context: optical illusion or permanent transformation?"</i>
Autors	Saigí-Rubió F, Vidal-Alaball J, Torrent-Sellens J, Jiménez-Zarco A, López Seguí F, Carrasco Hernandez M, Alzaga Reig X, Bonet Simó JM, Abizanda González M, Piera-Jimenez J S.
País/Regió	
Any de publicació	Pre-print (2021)
Mètode	Es va utilitzar una metodologia qualitativa i quantitativa mixta i es va dissenyar un qüestionari. Les dades es van analitzar mitjançant tècniques d'anàlisi univariant i bivariant. Per confirmar el teòric es va aplicar un model, anàlisi de factors exploratoris i la regressió logística binària.
Participants	Professionals sanitaris de centres d'atenció primària.
Intervenció	Anàlisi dels determinants de la intenció dels professionals sanitaris per utilitzar l'eConsulta en el context post-COVID19
Resultats	<p>Les variables més rellevants observades i analitzades van ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - en els resultats va ser percebuda als beneficis de l'eConsulta - Experiència de la tecnologia - Gènere - Grau d'implementació - Variables en la intenció d'ús de l'eina en un context post-COVID19
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Estudi basat en enquestes i per tant hi pot haver subjectivitat en les respostes. - Enquesta nova i no validada - Enquesta es va administrar en menys d'un mes i per tant, les opinions poden anar canviant.

Títol 15	<i>“Characteristics of citizens and their use of teleconsultation in Primary Care in the Catalan public health system before and during COVID: Retrospective Descriptive Cross-Sectional Study”</i>
Autors	Solans O, Vidal-Alaball J, Roig Cabo P, Mora N, Coma E, Bonet Simó JM, et al.
País/Regió	Catalunya
Any de publicació	Pre-print (2021)
Mètode	Estudi descriptiu, observacional basat en dades administratives entre el període pre i post pandèmia
Participants	Dades dels pacients reportades per l'Institut Català de la Salut (N=5.844.804)
Intervenció	La variable principal analitzada ha estat l'ús de l'eConsulta. Altres variables independents analitzades han estat l'edat, el gènere, el nivell socioeconòmic, tipus de centre ajustat a la morbiditat de grup.
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - El nombre únic de teleconsultes va triplicar per sobre de les 33.10 visites per 1000 habitants per mes en els tres primers mesos de la pandèmia. - Des de l'inici de la pandèmia els usuaris han estat predominantment femenins, més joves, actius laboralment amb menys patologies - Els usuaris han participat més activament en els missatges, disminuint el nombre de converses començades pels professionals.
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - No s'avalua la relació entre les consultes sense resposta i el tipus de visita. D'aquesta manera, és possible que pacients que van enviar una eConsulta fos per concertar una visita presencial.
Títol 16	<i>“Análisis descriptivo de una encuesta online a los usuarios del Servicio de teleconsulta de Cataluña: la COVID, ¿cambio de paradigma de los ciudadanos sobre la atención médica?”</i>
Autors	Fuster A, Vidal-Alaball J, Iyasouy M, Lopez-Seguí F, Alzaga X, Solans O.
País/Regió	Catalunya
Any de publicació	Pre-print (2021)
Mètode	Estudi transversal mitjançant una enquesta de 4 preguntes dirigida a ciutadans usuaris de l'eConsulta a través de rStudio. L'anàlisi de text lliure es va analitzar mitjançant un núvol de paraules.
Participants	15.404 usuaris de l'eConsulta
Intervenció	4 preguntes mitjançant una enquesta i 1 de text lliure per avaluar les percepcions dels usuaris que utilitzaven l'eConsulta anterior i posterior a la irrupció de la pandèmia causada per COVID-19
Resultats	<ul style="list-style-type: none"> - Els usuaris consideren que es una eina fàcil d'utilitzar - Evita un elevat nombre de desplaçament als centre d'atenció primària. - S'evidencia una bona acceptació per part de la població, ja que un elevat nombre d'usuaris recomanarien l'eConsulta a d'altres ciutadans
Limitacions i biaix	<ul style="list-style-type: none"> - Pot existir un biaix de mostra, ja que poden haver contestat aquelles persones més a favor o més en contra. - No es disposen de dades sociodemogràfiques de la ciutadania, no poden valorar la opinió dels diferents sectors.

- Enquesta no validada, sent difícil la generalització dels resultats.
