



**Biblioteca
Cochrane**

Base de Datos **Cochrane** de Revisiones Sistemáticas

Recordatorios por mensajes de telefonía celular para acudir a las citas de atención sanitaria (Revisión)

GuroI-Urganci I, de Jongh T, Vodopivec-Jamsek V, Atun R, Car J

GuroI-Urganci I, de Jongh T, Vodopivec-Jamsek V, Atun R, Car J.
Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments
(Recordatorios por mensajes de telefonía celular para acudir a las citas de atención sanitaria).
Cochrane Database of Systematic Reviews 2013, Issue 12. Art. No.: CD007458.
DOI: [10.1002/14651858.CD007458.pub3](https://doi.org/10.1002/14651858.CD007458.pub3).

www.cochranelibrary.com/es

Recordatorios por mensajes de telefonía celular para acudir a las citas de atención sanitaria (Revisión)

Copyright © 2013 The Cochrane Collaboration. Publicada por John Wiley & Sons, Ltd.

WILEY

[Revisión de intervención]

Recordatorios por mensajes de telefonía celular para acudir a las citas de atención sanitaria

Ipek Gurol-Urganci¹, Thyra de Jongh², Vlasta Vodopivec-Jamsek³, Rifat Atun⁴, Josip Car^{3,5}

¹Health Services Research and Policy, London School of Hygiene and Tropical Medicine, London, UK. ²Gephyra IHC, Amsterdam, Netherlands. ³Department of Family Medicine, Faculty of Medicine, University of Ljubljana, Ljubljana, Slovenia. ⁴Imperial College Business School, Imperial College London, London, UK. ⁵Global eHealth Unit, Department of Primary Care and Public Health, School of Public Health, Imperial College London, London, UK

Dirección de contacto: Josip Car, Global eHealth Unit, Department of Primary Care and Public Health, School of Public Health, Imperial College London, Reynolds Building, St Dunstons Road, London, W6 8RP, UK. josip.car@imperial.ac.uk.

Grupo Editorial: Grupo Cochrane de Consumidores y Comunicación.

Estado y fecha de publicación: Nueva búsqueda de estudios y actualización de contenidos (sin cambios en las conclusiones), publicada en el número 12, 2013.

Referencia: Gurol-Urganci I, de Jongh T, Vodopivec-Jamsek V, Atun R, Car J. Mobile phone messaging reminders for attendance at healthcare appointments (Recordatorios por mensajes de telefonía celular para acudir a las citas de atención sanitaria). *Cochrane Database of Systematic Reviews* 2013, Issue 12. Art. No.: CD007458. DOI: [10.1002/14651858.CD007458.pub3](https://doi.org/10.1002/14651858.CD007458.pub3).

Copyright © 2013 The Cochrane Collaboration. Publicada por John Wiley & Sons, Ltd.

RESUMEN

Antecedentes

Esta revisión es una actualización de la revisión Cochrane original publicada en julio de 2012. Faltar a las citas es una de las principales causas de ineficiencia en la prestación de atención sanitaria, con costos económicos importantes para el sistema de salud, lo que produce retrasos en el diagnóstico y el tratamiento apropiado. El olvido de los pacientes es una de las razones principales de faltar a las citas. Los recordatorios a los pacientes pueden ayudar a reducir las faltas a las citas. Las formas de comunicar los recordatorios de las citas a los pacientes incluyen comunicación cara a cara, mensajes por correo, llamadas a teléfonos fijos o a teléfonos móviles y mensajes de telefonía celular. Las aplicaciones de los mensajes de telefonía celular como el Servicio de Mensajes Cortos (SMS) y el Servicio de Mensajería Multimedia (MMS) podrían proporcionar un medio importante y de bajo costo para los recordatorios de las citas de atención sanitaria.

Objetivos

Actualizar la revisión que evalúa los efectos de los recordatorios por mensajes de telefonía celular para acudir a las citas de atención sanitaria. Los objetivos secundarios incluyen la evaluación de los costos; los resultados de salud; la evaluación de los pacientes y de los profesionales sanitarios de la intervención y de las percepciones de seguridad; así como los daños y efectos adversos posibles asociados con la intervención.

Métodos de búsqueda

Las búsquedas originales se realizaron en junio de 2009. En esta actualización se hicieron búsquedas en el Registro Cochrane Central de Ensayos Controlados (Cochrane Central Register of Controlled Trials) (CENTRAL, *The Cochrane Library* 2012, número 8), MEDLINE (OvidSP) (enero de 1993 hasta agosto de 2012), EMBASE (OvidSP) (enero de 1993 hasta agosto de 2012), PsycINFO (OvidSP) (enero de 1993 hasta agosto de 2012) y en CINAHL (EbscoHOST) (enero de 1993 hasta agosto de 2012). También se revisó la literatura gris (que incluye registros de ensayos) y las listas de referencias de los artículos.

Criterios de selección

Ensayos controlados aleatorios (ECA) que evaluaron los mensajes de telefonía celular como recordatorios para acudir a las citas de atención sanitaria. Solamente se incluyeron los estudios en los que fue posible evaluar los efectos de los mensajes de telefonía celular independiente de otras tecnologías o intervenciones.

Obtención y análisis de los datos

Dos revisores de forma independiente evaluaron todos los estudios según los criterios de inclusión y un tercer revisor resolvió cualquier desacuerdo. Dos revisores extrajeron las características del diseño de los estudios y de las poblaciones objetivo, las intervenciones y los controles, así como los datos de resultado y un tercer revisor los confirmó. Dos revisores evaluaron el riesgo de sesgo de los estudios incluidos. Debido a que las características de la intervención y las medidas de resultado fueron similares entre los estudios incluidos, se realizó un metanálisis para calcular el tamaño general del efecto.

Resultados principales

Se incluyeron ocho ensayos controlados aleatorios con 6615 participantes. Cuatro de estos estudios se identificaron recientemente durante esta actualización.

Se encontraron pruebas de calidad moderada de siete estudios (5841 participantes) de que los recordatorios por mensaje de telefonía celular mejoraron la tasa de asistencia a las citas de atención sanitaria en comparación con ningún recordatorio (cociente de riesgos [CR] 1,14; intervalo de confianza [IC] del 95%: 1,03 a 1,26). También hubo pruebas de calidad moderada de tres estudios (2509 participantes) de que los recordatorios por mensaje de telefonía celular tuvieron una repercusión similar a los recordatorios por llamada telefónica (CR 0,99 [IC del 95%: 0,95 a 1,02]). Pruebas de muy baja calidad de un estudio (291 participantes) indican que los recordatorios por mensajes de telefonía celular en combinación con recordatorios por correo postal mejoraron la tasa de asistencia a las citas de atención sanitaria en comparación con los recordatorios por correo postal solo (CR 1,10 [IC del 95%: 1,02 a 1,19]). En general, las tasas de asistencia a las citas fueron del 67,8% en el grupo de ningún recordatorio, del 78,6% en el grupo de recordatorios por mensajes de telefonía celular y del 80,3% en el grupo de recordatorios por llamada telefónica. Un estudio informó que generalmente no hubo efectos adversos durante el período de estudio; ninguno de los estudios informó detalladamente sobre eventos adversos específicos como la pérdida de privacidad, la interpretación errónea de los datos o los fallos de envío de los mensajes. Dos estudios informaron que los costos por mensaje de texto por asistencia fueron respectivamente del 55% y del 65% menores que los costos por recordatorio por llamada telefónica. Los estudios incluidos en la revisión no informaron sobre los resultados de salud o las percepciones de los pacientes sobre la seguridad relacionada con la recepción de recordatorios por mensaje de texto.

Conclusiones de los autores

Las pruebas de calidad baja a moderada incluidas en esta revisión muestran que los recordatorios por mensajes de telefonía celular aumentan la asistencia a las citas de atención sanitaria en comparación con ningún recordatorio o los recordatorios por correo postal.

Los recordatorios por mensajes de telefonía celular fueron similares a los recordatorios telefónicos en cuanto al efecto sobre las tasas de asistencia y cuestan menos que los recordatorios telefónicos. Sin embargo, los estudios incluidos fueron heterogéneos y la calidad de las pruebas fue baja a moderada. Además, hay falta de información acerca de los efectos sobre la salud, los efectos adversos y los daños, la evaluación de los usuarios de la intervención y las percepciones de los usuarios acerca de la seguridad. Por lo tanto, las pruebas actuales todavía no son suficientes para informar de una manera concluyente las decisiones en las políticas.

Se necesitan más ensayos aleatorios de alta calidad de los recordatorios por mensaje de telefonía celular, que midan no solamente las tasas de asistencia de los pacientes, sino también se centren en la relación entre costo y efectividad de estas intervenciones. Se deben evaluar resultados de salud, la evaluación y las percepciones sobre la seguridad de las intervenciones de los pacientes y de los profesionales sanitarios, los daños potenciales y los efectos adversos de los recordatorios por mensajes de telefonía celular. Los estudios deben informar sobre el contenido del mensaje y el momento de envío con relación a la cita.

RESUMEN EN TÉRMINOS SENCILLOS

Recordatorios por mensajes de telefonía celular para acudir a las citas de atención sanitaria

Faltar a las citas de atención sanitaria repercute no solamente en la salud de los pacientes sino también en la eficiencia del sistema de salud. En esta revisión, una actualización de la revisión original publicada en julio de 2012, se evaluó si enviar a los pacientes recordatorios para acudir a las citas mediante mensajes de telefonía celular (Servicio de mensajes cortos [SMS] y servicio de mensajes multimedia [MMS]) podría mejorar la asistencia.

La revisión incluyó ocho ensayos controlados aleatorios publicados hasta agosto de 2012, con 6615 participantes. Cuatro de estos ensayos se incluyeron recientemente en esta actualización. Pruebas de calidad baja a moderada incluidas en esta revisión muestran que los recordatorios por mensajes de texto de telefonía celular aumentan la asistencia a las citas de atención sanitaria en comparación con ningún recordatorio y con los recordatorios por correo postal, y tuvieron la misma repercusión que los recordatorios por llamadas telefónicas. Dos estudios informaron que los costos por asistencia a las citas de los recordatorios por mensajes de telefonía celular son menores que los de los recordatorios por llamada telefónica.

Un estudio informó que generalmente no hubo efectos adversos durante el período de estudio; ninguno de los estudios informó detalladamente sobre eventos adversos específicos como la pérdida de privacidad, la interpretación errónea de los datos o los fallos de envío de los mensajes. Los estudios incluidos en la revisión no informaron sobre los resultados de salud o las percepciones de los pacientes

sobre la seguridad relacionada con la recepción de recordatorios por mensaje de texto. Se necesitan ensayos aleatorios adicionales para evaluar los efectos de los recordatorios por mensajes de telefonía celular para acudir a las citas de atención sanitaria.