



## P-031 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CONSULTA TELEFÓNICA DE REVISIÓN ENTRE LOS PACIENTES INTERVENIDOS DE COLECISTECTOMÍA LAPAROSCÓPICA

Muñoz Bayo, Ismael<sup>1</sup>; Villanueva Moure, Alex<sup>1</sup>; Pérez Dionisio, Inés<sup>1</sup>; del Álamo Juzgado, Concepción<sup>2</sup>; Gómez Bujedo, Lourdes<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Hospital Universitario de Valme, Sevilla; <sup>2</sup>Hospital del S.A.S. El Tomillar (Complejo Hospitalario de Valme), Dos Hermanas.

### Resumen

**Objetivos:** Valorar la satisfacción y las preferencias de los pacientes respecto a la consulta telefónica al mes de la intervención de Colecistectomía Laparoscópica en nuestro centro, para plantear la idoneidad o no de retornar al modelo de consulta presencial previo a la pandemia.

**Métodos:** Estudio monocéntrico, observacional, transversal, descriptivo y analítico llevado a cabo entre el 1/1/2022 y el 31/12/2022. Se revisaron retrospectivamente las historias clínicas haciendo uso del soporte informático Diraya. La población total fue de 175 pacientes. Se aplicó como único criterio de exclusión no haber recibido contacto telefónico para la revisión, quedando una muestra de 156. Se contactó vía telefónica durante los meses de febrero y marzo de 2023 para realizar un cuestionario telefónico diseñado *ad hoc* evaluando el grado de satisfacción de los pacientes. Las asociaciones entre cualitativas se analizaron con la prueba chi-cuadrado y las comparaciones de cuantitativas entre dos subgrupos con las pruebas t de Student o U de Mann-Whitney. Las diferencias significativas se cuantificaron con intervalos de confianza al 95%. Se utilizó el software IBM SPSS 28.0.

**Resultados:** Edad media 52 años (DE 15 años), 72% mujeres, mediana de la distancia 18 Km (RQ 9-50 Km), citados presencialmente tras la consulta telefónica 6,4%, acudieron a urgencias tras la consulta telefónica 1,3%. Contestaron a la encuesta 138 pacientes (89%). La satisfacción global fue  $\geq 8$  en un 85% de los casos. Un 40% refirió alguna duda o molestia al médico que le atendió y la mediana de satisfacción con la resolución de dichos problemas fue 8 (RQ 6-10). Un 55% prefirió el formato telefónico principalmente por encontrarse bien y por poder ahorrarse el viaje al hospital. Los que prefirieron presencial alegaron querer el contacto humano, comunicarse mejor cara a cara o preocuparse respecto a las heridas. Sin embargo, un 63% de ellos dieron una puntuación de satisfacción global  $\geq 8$ . No se encontró relación entre el sexo y la satisfacción global. El grupo con satisfacción global  $\geq 8$  sobre 10 vivía más cerca del hospital ( $p = 0,29$ ) y presentó una media de edad 6 años inferior ( $p = 0,08$ ). Preguntaron por dudas o problemas: más las mujeres (OR 3;  $p = 0,02$ ), más los pacientes  $\leq 65$  años (OR 3;  $p = 0,04$ ); tuvieron 1 punto menos de satisfacción de promedio ( $r = 0,75$ ;  $p = 0,001$ ). La satisfacción entre los que prefirieron presencial fue entre 1 y 2 puntos menor ( $p = 0,001$ ) y entre ellos los que dieron como motivo haber tenido molestias (17,5%) presentaron satisfacción global -2 puntos ( $p = 0,04$ ) y satisfacción con la resolución de sus problemas de -2 puntos ( $p = 0,03$ ) con respecto al resto.

**Conclusiones:** La satisfacción de los pacientes con la consulta telefónica al mes de la colecistectomía laparoscópica fue elevada, con un 84,5% de puntuaciones  $\geq 8$ . La población que prefirió la consulta

presencial refiere una satisfacción global inferior, especialmente los que presentaron algún tipo de molestias en relación a la cirugía. Se sugiere mantener el formato de consulta telefónica considerando citar presencialmente a los pacientes con molestias y tratando de mejorar la comunicación con los pacientes en general.