



Gastroenterología y Hepatología



<https://www.elsevier.es/gastroenterologia>

99 - SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CONSULTA TELEFÓNICA DE DIGESTIVO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19. EL INICIO DE UNA NUEVA FORMA DE MEDICINA

M. Ruiz Moreno, M.Á. Nieto Vitoria, J. Jiménez Sánchez, D.E. Chuni Jiménez y J.J. Martínez Crespo

Sección de Digestivo, Hospital General Universitario Reina Sofía, Murcia.

Resumen

Introducción: La pandemia COVID-19 ha provocado inesperadamente el auge de la telemedicina, estableciéndose la vía telefónica como el pilar de nuestras Consultas Externas. Nuestro objetivo consiste en determinar la satisfacción general en los pacientes que utilizaron la vía telefónica en Consultas Externas citadas como sucesivas y ver si existen diferencias entre los diferentes tipos de consultas (digestivo general, hepatología y enfermedad inflamatoria intestinal).

Métodos: Estudio observacional descriptivo mediante una encuesta transversal de satisfacción que se conforma de 22 preguntas, vía telefónica, pasados 21-25 días de la consulta, a un total de 300 pacientes seleccionados aleatoriamente.

Resultados: Se obtienen 185 encuestas de una cohorte con media de edad de 53 años y predominio femenino (60%). Los pacientes de enfermedad inflamatoria se caracterizan por un mayor predominio de mujeres jóvenes de menor edad y elevada tasa de estudio superiores, los hepatópatas por un mayor predominio de varones de mediana edad. Se obtiene una alta satisfacción con la atención médica prestada, con el formato telefónico, así como una predisposición a utilizarla en próximas citas. Se desglosan los resultados en función del tipo de consulta (tabla).

Tabla 1. Datos más relevantes segmentados en función del tipo de consulta

| Pregunta | General (N:131; 70,81%) | EII (N:24; 12,97%) | Hepatología (N:30; 16,21%) |
|--|----------------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Valora muy bien o excelente la asistencia médica recibida | 118 (90,08%) | 22 (91,7%) | 27 (90%) |
| Cree que la asistencia recibida hubiera sido diferente en caso de consulta presencial | 30 (22,9%) | 5 (20,8%) | 7 (23,3%) |
| Está satisfecho con la modalidad de consulta especializada telefónica | 114 (87,02%) | 20 (83,3%) | 24 (80%) |
| Está dispuesto a emplear la modalidad de consulta telefónica en sucesivas ocasiones y/o recomendarla a otros | 100 (76,33%) | 21 (87,5%) | 19 (63,3%) |

N: tamaño muestral; EII: Enfermedad inflamatoria intestinal.

Conclusiones: Más de dos tercios de la población encuestada percibe satisfacción por la modalidad telefónica, así como con la asistencia médica ofrecida. Concluimos apoyando una agenda telemática propia, sobre todo en un perfil de paciente crónico estable en revisión, como es el paciente de enfermedad inflamatoria y patología hepática. Consultas de resultados, y otros aspectos burocráticos pueden encuadrarse en este nuevo modelo que ha llegado para quedarse y que además facilita la ejecución de la cita y reducción del tiempo de espera. La práctica médica habitual no debe ser abandonada y deberá utilizarse siempre que se considere necesario.