



1970 - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CONSULTA TELEFÓNICA DE UNIDAD DE LÍPIDOS

Anne García Velasco, Meritxell Royuela Juncadella, Sara Jonas Llauradó, Andrea María Serrano Sanchez, Agustín Casais Statello, Sergio Rivero Santana, María Cristina Antón Alonso y Domingo Ruiz Hidalgo

Althaia. Hospital San Joan de Deu, Manresa (Barcelona).

Resumen

Objetivos: La atención a los pacientes ha evolucionado, y con ello, la forma en las que se llevan a cabo las consultas, habiendo la posibilidad de que se realicen de forma telefónica. Las encuestas de satisfacción son una herramienta que nos orienta sobre el servicio y la calidad ofrecida. El objetivo es evaluar la satisfacción respecto a las consultas telefónicas de los pacientes en seguimiento por la Unidad de Lípidos.

Métodos: Las visitas telefónicas de la Unidad de Lípidos y Riesgo Vascular de marzo a junio de 2022. Cada paciente ha sido contabilizado una vez, tanto aquellos que se encuentran en seguimiento como los derivados como primera visita. Se han recogido datos epidemiológicos y sociodemográficos, motivo de consulta y patologías concomitantes de cada paciente. Posteriormente se revisa la idoneidad sobre la información proporcionada, y la claridad con la que esta ha sido recibida. Además se pregunta por las ventajas y las cadencias de las visitas telefónicas; dando finalmente una puntuación global.

Resultados: N = 43. De 16 a 75 años (media de 58 años) 56% hombres y 62,8% de los pacientes vive a más de 10 km del hospital (32,6% del total a > 20 km). Todos los pacientes coinciden en entender qué se está evaluando durante la visita telefónica y cree recibir la información adecuada sobre el riesgo cardiovascular que presenta. Explican que la principal ventaja de que la visita sea telefónica es el poder evitar el desplazamiento. Así mismo, el 26% refiere echar de menos el contacto con el profesional sanitario. El 39,5% de los pacientes cumplen el objetivo terapéutico establecido según las guías 2019 ESC/EAS para el manejo de las dislipemias. La satisfacción de los pacientes respecto a las visitas telefónicas es de 9,2 de media.

Conclusiones: Los pacientes de la Unidad de Lípidos se encuentran satisfechos con las consultas por vía telefónica. Remarcan la ventaja de evitarse el desplazamiento, a pesar de reclamar el contacto con el profesional. Se logra la consecución de los objetivos terapéuticos similares a la visita presencial.