



P-284 - MEJORAS EN LA CALIDAD PERCIBIDA DE LA ASISTENCIA EN NUESTRA UNIDAD A TRAVÉS DE UNA APLICACIÓN MÓVIL DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA

Pérez Dionisio, Inés María; Chivite Moreno, Alberto; Briceño Agüero, Víctor David; Muñoz Bayo, Ismael; Gómez Bujedo, Lourdes

Hospital Universitario de Valme, Sevilla.

Resumen

Objetivos y métodos: Nuestra Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria interviene un amplio volumen de pacientes en régimen de CMA en un área de gestión sanitaria de gran dispersión geográfica. A pesar de que los cuidados posoperatorios se especifican en el informe de alta, es necesaria una vía de comunicación directa para que los pacientes contacten en caso de dudas. Tradicionalmente se proporcionaba teléfono de la Secretaría de la Unidad. Con el objetivo de aumentar la accesibilidad, y facilitar la comunicación con nuestros pacientes, hemos incorporado una herramienta de contacto telemático mediante WhatsApp Business, de la que se informa a través de los documentos de alta y en consultas externas, y a través del que pueden enviar mensajes en cualquier momento del día. La aplicación registra el contacto y emite una respuesta automática informando que uno de los cirujanos se pondrá en contacto en las siguientes 24 h. Durante la jornada de trabajo, se leen los mensajes y un facultativo se comunica con el paciente por WhatsApp o llamada telefónica, pudiendo llegar a resolver la cuestión por una de estas vías. Si, por el contrario, se considera que debe realizar una visita presencial o ser valorado en Urgencias, se gestiona una cita. Para pilotar la puesta en marcha de la herramienta, realizamos un análisis retrospectivo descriptivo de las variables de los pacientes que utilizaron esta vía de contacto, los motivos de consulta, el tiempo de respuesta y la vía de resolución con el objetivo de evaluar la implementación y valorar su utilidad.

Resultados: Desde la puesta en funcionamiento en octubre de 2022, han contactado 56 pacientes, realizando 63 consultas en total, 34 (60,7%) hombres y 22 (39,3%) mujeres. La mediana de edad fue de 46 años. El diagnóstico más frecuente fue el de hernia, en 28 consultas (44,4%), seguido de fístula anal, en 15 consultas (23,8%) y hemorroides, en 11 consultas (17,5%). La intervención quirúrgica más frecuente fue la hernioplastia abierta, con 17 consultas (27%), seguido de exploración anal bajo anestesia, con 15 consultas (23,8%) y la hernioplastia laparoscópica y la hemorroidectomía, con 11 consultas cada una (17,5%). El motivo de consulta más frecuente, en 31 casos, fue sospecha de complicaciones (49,2%). El resto de consultas se repartieron entre dudas médicas, en 21 casos (33,3%) y problemas administrativos, en 11 (17,5%). En 44 casos (69,8%), el tiempo de respuesta fue inferior a 24 h laborables. La mayoría de las consultas, 32 (50,8%), se resolvieron vía WhatsApp, mientras que 24 (38,1%) requirieron llamadas telefónicas y 7 (11,1%) cita presencial. Ningún paciente fue derivado a Urgencias.

Conclusiones: El uso de la herramienta WhatsApp Business es factible para contribuir al

seguimiento de los pacientes operados en régimen ambulatorio. El contacto telemático se ha implementado satisfactoriamente mejorando la accesibilidad y una respuesta rápida, evitando visitas y consultas a otros dispositivos de salud, aumentando la eficacia el sistema. Son necesarios estudios de valoración que confirmen la sensación de que la calidad percibida por el paciente, aumenta con el uso de esta herramienta.