



Medicina de Familia. SEMERGEN



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

212/1269 - EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES Y LA EFECTIVIDAD DE LA TELEDERMATOLOGÍA

M. Candón Ballester^a, P. Cabeza Saura^a y M. Pedreira Ortega^b

^aMédico de Familia; ^bMédico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Mercedes Navarro. Sevilla.

Resumen

Objetivos: Evaluar la efectividad de la teledermatología (TD) como herramienta diagnóstica, usando como indicador el porcentaje de consultas hospitalarias evitadas y el tiempo de respuesta a la teleconsulta (TC). Conocer la satisfacción de los usuarios. Valorar el grado de concordancia diagnóstica en Atención Primaria (AP) y Atención Especializada (AE).

Metodología: Se realizó un estudio descriptivo, transversal de tipo observacional, recogiendo datos de 300 pacientes incluidos en el programa de TD, durante un año. Se registraron las variables sexo, edad, diagnóstico en AP y AE, tiempo de respuesta a la TC, derivaciones hospitalarias y grado de satisfacción. Para esta última, se realizó una encuesta telefónica mediante una escala tipo Lickert de 5 puntos (1 = nada satisfecho; 5 = muy satisfecho).

Resultados: 180 fueron mujeres, media de edad 57,73 años (DE = 18,46). El 66% de los diagnósticos fueron patología benigna, siendo la lesión dermatológica más frecuente la queratosis seborreica (30%). La concordancia global fue de un 69%, con un índice kappa de 0,555 ($p < 0,0001$). El mayor grado de concordancia se dio en queratosis seborreica, 30%, frente a un 0,7% en nevus atípico. Del total de las TC atendidas un 72,3% fueron resueltas desde AP, sin necesidad de acudir a un servicio hospitalario, y sólo un 27,7% fueron derivadas a Dermatología. El tiempo de respuesta media fue de 3,95 días (DE = 2,645). Respecto al grado de satisfacción, el 73,9% refieren estar satisfechos, los usuarios no satisfechos preferían el método tradicional, al consideran la fotografía poco fiable.

Conclusiones: Los usuarios están satisfechos con la TD. La TD es efectiva como sistema asistencial al evitar consultas hospitalarias innecesarias, disminuyendo el tiempo de demora y priorizando el diagnóstico precoz de lesiones malignas y premalignas. Existe una concordancia alta en el diagnóstico entre AP y AE.

Palabras clave: Teledermatología. Satisfacción. Efectividad. Atención Primaria. Dermatología.