



Medicina de Familia. SEMERGEN

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



347/18 - ¿ESTÁN NUESTROS PACIENTES SATISFECHOS CON LAS VISITAS NO PRESENCIALES (VNP)?

N. Sáenz Moya^a, M. Moruno Carrizosa^a, R. Flores Cebrià^b, C. Carreres Molas^a, M. Berengué Iglesias^c, J. Bravo Corrales^a, S. Moreno Gascón^d, G. Monras Querol^d, J. Gómez Sánchez^a y A. Alcarria Fernández^d

^aMédico de Familia. Centro de Salud Bellvitge. Barcelona. ^bMédico de Familia. Adjunta a la Dirección UGEAP Hospitalet Sud. Barcelona. ^cMédico de Familia. Directora UGEAP Hospitalet Sud. Barcelona. ^dAdministrativa. Centro de Salud Bellvitge. Hospitalet de Llobregat. Barcelona.

Resumen

Objetivos: Conocer la satisfacción de los usuarios respecto de las VNP a Endocrinología.

Metodología: Encuesta telefónica ad hoc realizada a 100 pacientes de un total de 300 pacientes derivados al servicio de Endocrinología durante el año 2016.

Resultados: La edad media de los pacientes encuestados fue: 64 a. en hombres con DE 12 y de 58 a. en mujeres DE 13. Sin diferencias significativas. 63% fueron mujeres. Encuesta: ¿Sabe si su médico de familia (MF) ha consultado al especialista de Endocrinología sobre su enfermedad? El 63% sí que lo sabían con diferencias significativas entre hombres y mujeres (de los que sí lo sabían el 85% fueron mujeres y el 14% hombres, de los que lo desconocían el 65% mujeres y el 35% hombres). En caso afirmativo, ¿el MF le ha comunicado la respuesta del endocrinólogo? 69,8% sí. ¿Cuál es su grado de satisfacción con el hecho que no tenga que desplazarse a la consulta del endocrinólogo (de 0 nada satisfecho a 10 muy satisfecho)? 1: 3,2%; 2: 3,2%; 3: 1,6%; 4: 1,6%; 5: 3,2%; 6: 3,2%; 7: 14,3%; 8: 30,2%; 9: 11,1%; 10: 28,6% media de 7,79 DE 2,38. ¿Le gustaría que este tipo de consultas se hicieran en otras especialidades? Al 65% sí, sin diferencias significativas entre hombres y mujeres.

Conclusiones: Los usuarios están satisfechos con VNP con una puntuación de 7,7 de media. Hay un 37% de usuarios que no saben que se les ha derivado en VNP. La mayoría de usuarios querían hacer extensiva la VNP a otras especialidades.

Palabras clave: Visitas no presenciales. Satisfacción del usuario.