

## “EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LOS PACIENTES CON LA CONSULTA NO PRESENCIAL EN REUMATOLOGÍA DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19”



AUTORES: Andújar Brazal P., Flores Fernández E, Vázquez-Gómez I, Valera-Ribera C, Valls-Pascual E, Martínez-Ferrer A, Ybañez-García D, Alegre-Sancho JJ.

CENTRO DE TRABAJO: Servicio de Reumatología. Hospital Universitario Doctor Peset, Valencia.

### Objetivo:

Evaluar la percepción o experiencia personal de los pacientes con artropatías inflamatorias crónicas sobre la atención no presencial recibida durante la pandemia por COVID-19.

### Material y métodos:

Se elaboró una encuesta de diez preguntas, anónima, que se remitió por correo postal a pacientes con artritis reumatoide (AR), espondilitis anquilosante (EA) y artropatía psoriásica (APs) atendidos mediante consulta no presencial entre diciembre de 2020 y febrero de 2021. Se realizó un análisis descriptivo de los datos mediante el programa SPSS.

### Resultados:

Se analizaron un total de 79 encuestas de un total de 198 remitidas. No todas las encuestas recibidas fueron cumplimentadas en su totalidad. Respondieron 59 mujeres (74,7 %) y 20 hombres (25,3%), con una edad media de 67,4 años. De las dos modalidades de consultas no presenciales disponibles, el 100% de los pacientes fue atendido mediante llamada telefónica y ningún paciente fue valorado a través del correo electrónico.

Respecto a la percepción sobre el aprovechamiento de la consulta no presencial, un 87,3% de los pacientes consideraron que se habían cumplido sus expectativas y se habían resuelto sus necesidades y dudas tras la consulta, mientras que 9 de ellos (11,4%) consideraron que la atención recibida no fue suficiente para cubrir sus necesidades en ese momento.

Tras la realización de esta consulta solo 17 pacientes (21,5%) que se consideraban estables durante la misma tuvo un brote en el siguiente mes, y tan solo 7 de ellos tuvieron que contactar con atención primaria o el servicio de Urgencias; el resto manejaron su brote gracias a las recomendaciones dadas en la consulta no presencial.

La satisfacción global con respecto a la atención recibida (en una escala de 0 a 10) fue valorada con una puntuación media de 9 (1,5 DE), habiendo recibido la puntuación máxima por parte de 47 de los 79 encuestados.

### Conclusiones:

Nuestros resultados arrojan un elevado grado de satisfacción por parte del paciente en cuanto al rendimiento de la consulta no presencial durante la pandemia COVID-19, con una media de puntuación de 9 sobre 10 en cuanto a satisfacción global. A pesar de las limitaciones que ofrece una atención no presencial, cabe destacar un bajo porcentaje de brotes en paciente estables tras dicha consulta que requirieran una nueva atención médica.