

#37 - EVALUACIÓN DE LA USABILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN TELECONSULTAS DE GASTROENTEROLOGÍA EN CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES POSTPANDEMIA: RESULTADOS PRELIMINARES

<https://doi.org/10.46613/congastro2023-37>

CASTRO L¹, QUERA R¹, NUÑEZ P¹, DONOSO F¹, VON MUHLENBROCK C¹, HERRERA K¹, GATICA V¹, BARRUETO C², CORTES A¹

¹CLINICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, Santiago, Chile ²UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, Santiago, Chile

INTRODUCCIÓN: La telemedicina ha crecido en el mundo durante la pandemia de COVID-19. Gastroenterología en Clínica Universidad de los Andes ofrece consultas por telemedicina desde inicios de la pandemia hasta postpandemia. La *usabilidad* es la medida en que los usuarios evalúan la efectividad, eficiencia y satisfacción en telemedicina. Según nuestro conocimiento, se desconoce la *usabilidad* por parte de los usuarios de este tipo de consultas en dicha área.

OBJETIVOS: Evaluar el nivel de *usabilidad* de los pacientes atendidos en teleconsultas de Gastroenterología en Clínica Universidad de los Andes (marzo-junio 2023).

MÉTODOS: Estudio descriptivo transversal sobre el nivel de *usabilidad* a través del cuestionario Telehealth Usability Questionnaire adaptado y modificado. Consta de 12 ítems, que puntúan en una escala tipo Likert de 1-7 puntos (1=desacuerdo y 7=acuerdo) con un puntaje total de 60 a 84 puntos. El cuestionario se desarrolló en torno a 2 factores: *efectividad* y *factibilidad de uso*. También se evaluaron características sociodemográficas.

RESULTADOS: Se analizaron 82 cuestionarios. Se observó un alto nivel de *usabilidad* ($M_e = 81$); de *efectividad* ($M_e = 28$) y de *factibilidad de uso* ($M_e = 53$), sin diferencias significativas en los grupos analizados. El 38% de los pacientes residen en región metropolitana, 65% son mujeres y el 80% pertenece al sistema de salud privado. El 44% tienen entre 30 a 44 años (media=44,5; DS= 13,4). 33% consultó por dolor abdominal inespecífico. El 51% de la muestra era su primera atención y el resto se encontraba en seguimiento por esta vía. Tabla 1.

CONCLUSIÓN: En esta cohorte, la telemedicina es percibida como una herramienta efectiva y de fácil uso, con una muy buena percepción de usabilidad independiente de las características sociodemográficas de los pacientes. Por tanto, en gastroenterología, la telemedicina se perfila como una forma de atención en salud aceptada por los pacientes.

TABLA 1: RESULTADOS PRELIMINARES DEL NIVEL DE USABILIDAD DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN TELECONSULTAS DE GASTROENTEROLOGÍA EN CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES MARZO-JUNIO 2023

| VARIABLES | FRECUENCIA n (%) | EFECTIVIDAD (Puntaje Factor) | | | FACTIBILIDAD DE USO (Puntaje factor) | | | USABILIDAD (Puntaje total Escala) | | |
|---|---------------------|---------------------------------|----------------------|-------------|---|----------------------|-------------|--------------------------------------|----------------------|-------------|
| | | M _e | Rango (min - max) | P | M _e | Rango (min - max) | P | M _e | Rango (min - max) | P |
| Total, Muestra | 82 (100) | 28 | (20-28) | | 53 | (38-56) | | 81 | (60-84) | |
| Rango etario | | | | 0,85 | | | 0,73 | | | 0,79 |
| 18-29 años | 8 (9,9) | 28 | (24-28) | | 53,5 | (50-56) | | 81,5 | (74-84) | |
| 30-44 años | 37 (44,4) | 28 | (20-28) | | 54 | (39-56) | | 81 | (60-84) | |
| 45-64 años | 28 (34,6) | 28 | (22-28) | | 53 | (38-56) | | 81 | (61-84) | |
| 65 o más años | 9 (11,1) | 28 | (25-28) | | 53 | (48-56) | | 80 | (74-84) | |
| Sexo | | | | 0,45 | | | 0,93 | | | 0,96 |
| Femenino | 53 (64,6) | 28 | (22-28) | | 53 | (38-56) | | 81 | (61-84) | |
| Masculino | 29 (35,4) | 28 | (20-28) | | 53 | (39-56) | | 80 | (60-84) | |
| Zona Residencia | | | | 0,29 | | | 0,16 | | | 0,16 |
| Norte | 11 (13,4) | 28 | (24-28) | | 54 | (47-56) | | 82 | (71-84) | |
| Centro | 24 (29,3) | 28 | (23-28) | | 53,5 | (42-56) | | 81,5 | (66-84) | |
| Sur | 15 (18,3) | 27 | (20-28) | | 49 | (38-56) | | 74 | (61-84) | |
| Región Metropolitana | 31 (37,8) | 28 | (21-28) | | 54 | (39-56) | | 81 | (60-84) | |
| Extranjero | 1 (1,2) | 28 | 0 | | 56 | 0 | | 84 | 0 | |
| Previsión de Salud | | | | 0,38 | | | 0,39 | | | 0,41 |
| Isapre | 66 (80,5) | 28 | (20-28) | | 53 | (38-56) | | 81 | (60-84) | |
| FOUNASA | 15 (18,3) | 28 | (23-28) | | 54 | (42-56) | | 82 | (70-84) | |
| Otro | 1 (1,2) | 28 | 0 | | 56 | 0 | | 84 | 0 | |
| Telemedicina | | | | 0,07 | | | 0,08 | | | 0,06 |
| Primera consulta | 42 (51,2) | 28 | (23-28) | | 54 | (38-56) | | 82 | (66-84) | |
| Control/seguimiento | 40 (48,8) | 28 | (20-28) | | 52,5 | (38-56) | | 80 | (60-84) | |
| Sintoma motivo consulta | | | | | | | | | | |
| Dolor abdominal inespecífico | 27 (32,9) | 28 | (20-28) | 0,67 | 53 | (38-56) | 0,49 | 81 | (65-84) | 0,61 |
| Alteración de pruebas hepáticas | 15 (18,3) | 28 | (22-28) | 0,19 | 52 | (39-56) | 0,56 | 80 | (62-84) | 0,47 |
| Enfermedad inflamatoria intestinal en seguimiento | 15 (18,3) | 28 | (24-28) | 0,74 | 53 | (42-56) | 0,68 | 81 | (70-84) | 0,75 |
| Otro | 26 (31,7) | 28 | (23-28) | 0,78 | 53 | (38-56) | 0,53 | 80 | (61-84) | 0,62 |

Los datos son expresados mediante frecuencias (absoluta y relativa porcentual) y medidas de tendencia central (mediana (Me), rango (mínimo y máximo)). Rango de Puntajes: Efectividad (4 a 28 puntos); Factibilidad de Uso (8 a 56 puntos); Usabilidad (12 a 84 puntos). Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnova, distribución no normal. Pruebas de U de Mann-Whitney y Kruskal-Wallis, * p < 0,05.