

# Eficacia y Usabilidad de un Sistema Automatizado de Mensajería de Texto versus Llamadas Telefónicas en el Seguimiento Postoperatorio de Pacientes con Analgesia Regional Continua

<https://doi.org/10.25237/congreso-2024-015>

## Tipo de Trabajo

Trabajo Científico

## Autores

Erick Strange Guarda

Médico residente de Anestesiología, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

Christopher Morrison Corrales

Interno de Medicina, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

Luis Cáceres Verdugo

Interno de Medicina, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

Luis Cortés Zúñiga

Médico Cirujano, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

Nicolás Sumonte Fuenzalida

Investigador, Departamento de Ciencia de la Computación, Escuela de Ingeniería; Instituto de Ingeniería Matemática y Computacional, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

Andrés Neyem

Profesor Asociado, Departamento de Ciencia de la Computación, Escuela de Ingeniería, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

Fernando Altermatt Couratier

Médico Anestesiólogo, División de Anestesiología, Facultad de Medicina, Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago, Chile.

## Introducción

En nuestro Servicio, los pacientes con analgesia regional continua ambulatoria se siguen telefónicamente durante los primeros tres días postoperatorios, consumiendo una cantidad significativa de tiempo del personal de salud debido a la necesidad de realizar múltiples llamadas para evitar la pérdida de información. Se desarrolló por tanto una plataforma que envía y gestiona mensajes de texto automatizados para controlar a los pacientes. La implementación de tecnologías de información y comunicación (TIC) requiere evaluar su factibilidad técnica y su usabilidad. La usabilidad se puede medir con la encuesta System Usability Scale (SUS), herramienta sencilla, validada y disponible en español. Nuestra hipótesis es que la plataforma desarrollada tendrá niveles de usabilidad superiores al valor aceptable reportado para otras TICs, definido como un puntaje superior a 68 puntos en la encuesta SUS (percentil 50).

## Objetivo(s)

El objetivo primario del estudio fue evaluar el nivel de usabilidad de la plataforma de mensajería de texto automatizada. Los objetivos secundarios incluyeron la comparación de niveles de satisfacción, tasas de respuesta a las encuestas, porcentajes de reconsulta entre el grupo seguido con la aplicación y el grupo seguido telefónicamente.

## Material y Métodos

Este fue un ensayo clínico aleatorizado, prospectivo y no ciego. Se reclutó una muestra de conveniencia de 100 participantes. Incluyó pacientes ambulatorios con analgesia regional continua, entre 18 y 75 años, ASA I-II, usuarios competentes de smartphones. Los participantes fueron asignados aleatoriamente a dos grupos: “Aplicación” y “Llamados”. El seguimiento postoperatorio comprendió tres días, utilizando mensajes de texto automatizados para el grupo “Aplicación” (uno por día, con insistencia si no había respuesta) y llamadas telefónicas diarias para el grupo “Llamados”. Al tercer día, se aplicó una encuesta de satisfacción. Al grupo “Aplicación” se le administró además la encuesta SUS. Las variables paramétricas se analizaron con el test t de Student, y las no paramétricas con el test de Wilcoxon. Para variables categóricas, se utilizó el test Chi-cuadrado o el test exacto de Fisher, según corresponda. Un valor  $p < 0.05$  se consideró significativo. Para el análisis se empleó R Statistical Software v4.4.1.

## Resultados

Se aleatorizaron 100 participantes (50 por grupo), de los cuales 9 fueron excluidos por manejo exclusivamente hospitalario o no haber usado catéteres (9%) (Tabla 1). Se analizaron datos de 91 pacientes (“Aplicación” = 46; “Llamados” = 45). El puntaje promedio en la encuesta SUS fue de 87.8 (SD 12.3), indicando una usabilidad muy alta y significativamente superior a la media aceptable de 68 puntos ( $p < 0,01$ ). La tasa de respuesta fue del 95.7%. El grupo “Aplicación” mostró una mayor tasa de reconsulta (28.3% frente a 6.4%;  $p < 0,01$ ), principalmente por consultas telefónicas (21.7% frente a 4.4%;  $p = 0.01$ ). No hubo diferencias en la tasa de reconsulta presencial o de hospitalizaciones (Tabla 2).

## Conclusiones

La mensajería automatizada para el seguimiento ambulatorio de pacientes con analgesia regional continua es una opción factible, de alta usabilidad y que no compromete la satisfacción del paciente. Futuros estudios deben evaluar la incorporación de herramientas de TICs más flexibles para entregar y capturar información.

## Contacto

**Nombre:** Fernando Altermatt Couratier

**Correo electrónico:** falterma@uc.cl