

Las TICS en Atención Primaria. Calidad y seguridad asistencial a nuestros pacientes

AUTOR: Tolosa González J.A.

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías son cada vez más importantes en nuestra vida, entre ellas destaca el **correo electrónico**, que se ha convertido en el recurso más utilizado como medio de comunicación e intercambio de información. A pesar de ello, en el ámbito sanitario su uso como herramienta de comunicación entre pacientes y profesionales es muy escaso. Éste es un tema poco estudiado en nuestro país con respecto a otros, en los que ya se han presentado estudios con resultados positivos. Por lo tanto, su implantación en nuestro medio podría suponer un avance en el modelo sanitario actual, más concretamente en el ámbito de la enfermería familiar y comunitaria.

OBJETIVOS

•Valorar el grado de **calidad asistencial** percibido por los pacientes que usan el correo electrónico como método alternativo de comunicación con la consulta de enfermería de pediatría (CEP) en atención primaria.

•Identificar la **seguridad** percibida por los usuarios con el nuevo método.

MÉTODO.

Tipo de estudio. Estudio observacional descriptivo transversal en la CEP del Centro de Salud del área de salud de Casas Ibáñez. **Población:** 1136 niños entre 0 a 14 años. **Periodo de estudio:** 2 años (3-12 al 3-14). **Unidad de estudio:** Padres de niños que previamente informados de la cuestión a estudio, hacen uso del correo electrónico y cumplen los criterios de inclusión. **Recogida de datos:** 1-1-13 al 31-12-13

Criterios de inclusión. Todos los padres/madres/tutores de niños con edades entre los 0 y 14 años de la CEP que utilizan el correo electrónico para comunicarse con la enfermera de pediatría y que aceptaron voluntariamente participar en el estudio.

Criterios de exclusión. Padres/madres/tutores que rechazaron hacer uso de este servicio, o que no tuviesen acceso al mismo durante el periodo indicado.

Fuentes de información: cuaderno de recogida de datos de elaboración propia, que se cumplimentó telefónicamente y con el correo electrónico de la CEP. Éste incluyó datos socio-demográficos, cuantificación de correos y una escala de satisfacción con 2 preguntas y 4 opciones de respuesta desde 0 "en desacuerdo" a 4 "muy de acuerdo".

Variables: Independientes: Edad, Sexo y Nº de correos. Dependientes: Calidad asistencial percibida y Grado de seguridad percibida.

Análisis estadístico: Descripción de las variables mediante proporciones y medidas de tendencia central/dispersión. Significación estadística $P < 0,05$. SPSS v. 19.0

Limitaciones y sesgos. Los propios de un estudio transversal, la no aleatorización ni representatividad de la muestra.

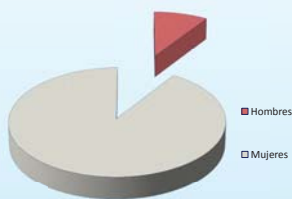
RESULTADOS

Muestra: 520 sujetos que hacen uso del correo electrónico para comunicarse con la CEP. Finalmente los **sujetos observados** fueron 483 (92,9 % **Tasa de respuesta**) pacientes. **Edad media:** 37,2 años (DE: 7 años). Rango: máximo de 51 y mínimo de 21 años. Por **sexos:** 90,9 % (439) de mujeres frente al 9,1 % (44) de hombres. Respecto a la **calidad asistencial percibida** con el uso del correo electrónico en la CEP, el 78,9 % (381 sujetos) de los encuestados, contestaron "estar muy de acuerdo" con el nuevo sistema. En cuanto a la otra variable estudiada, la **percepción de seguridad** que les ofrecía el nuevo método, el 49,5 % (239 sujetos) contestó "estar muy de acuerdo" con el mismo frente al 8,5 % (41 sujetos) que sí refirieron estar preocupados y sentir menos segura este tipo de interacción frente a la relación tradicional profesional-paciente.

Edad media: 37,2 años

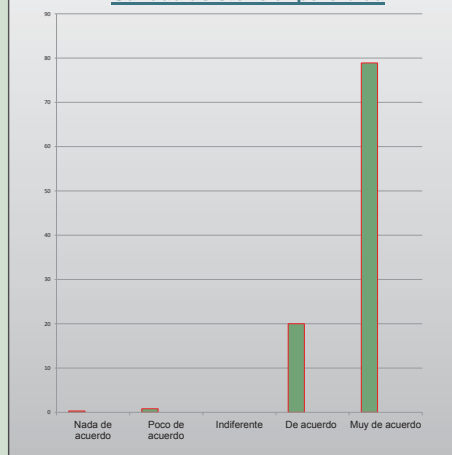
Participación por sexos

483 sujetos

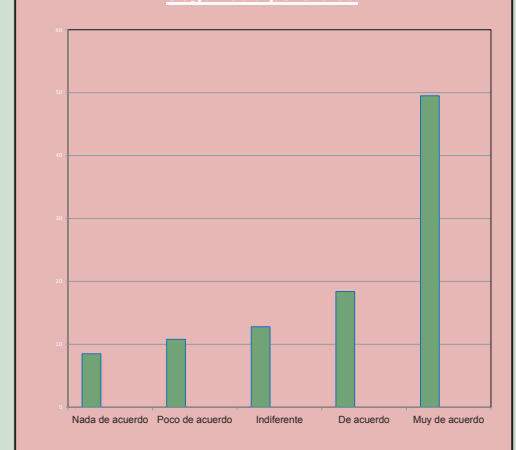


Hombres: 9,1 %
Mujeres: 90,9 %

Calidad asistencial percibida



Seguridad percibida



CONCLUSIONES.

En líneas generales y por un porcentaje bastante amplio podemos decir que de nuestra muestra, la mayor parte de los clientes de la CEP se sienten muy satisfechos con el uso del correo electrónico como forma de comunicarse con su enfermera. Lo describen como un método seguro y fiable que eleva de manera importante la percepción sobre la calidad asistencial actual en nuestros centros de atención primaria. Teniendo en cuenta estos resultados, se debería plantear la generalización del método a todo el ámbito de la Enfermería comunitaria.

BIBLIOGRAFÍA

1. Ye J, Rust G, Fry-Johnson Y, Strothers H. E-mail in patient-provider communication: a systematic review. Patient education and counseling. 2010 Aug;80(2):266-73.
2. Sawmynaden P, Atherton H, Majeed A, Car J. Email for the provision of information on disease prevention and health promotion. Cochrane database of systematic reviews. 2012;11.
3. Andreassen HK. What does an e-mail address add? - Doing health and technology at home. Social science & medicine. 2011 Feb;72(4):521-8.
4. Rabanales Sotos J, Párraga Martínez I, López-Torres Hidalgo J, Andrés Pretel F, Navarro Bravo B. Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones: Telemedicina. Revista Clínica de Medicina de Familia. 2011;4:42-8.