

Les tecnologies de la informació i la comunicació com a eina de suport a l'atenció pediàtrica. Web de Pediatria dels Pirineus, amb consultori virtual i xarxes socials

Jordi Fàbrega, Pablo Ercoli, Gloria Ruiz, Tatiana Valencia, Oscar Rosell, Joaquín Astete, Neus Méndez, Antonia Parra, Albert Font, Isabel Carvajal, Josep Serrat

Pediatria dels Pirineus. Societat Cooperativa Catalana Limitada Professional (SCCLP). Alt Urgell.

Resum

Pediatria dels Pirineus és una cooperativa de pediatres que gestiona l'assistència pediàtrica a l'Alt Urgell. Per tal d'apropar-nos a una població rural amb força dispersió geogràfica, l'any 2011 s'engegà una pàgina web amb un consultori virtual que ha estat molt ben rebuda i utilitzada, de la mateixa manera que ho ha estat l'ús de les xarxes socials. Les tecnologies de la informació i la comunicació ens apropen als pares/mares/tutors dels nostres nens/es.

Introducció

Atès el dèficit d'especialistes en pediatria, hi ha grans dificultats perquè professionals especialistes en pediatria puguin donar cobertura en diferents zones del territori, fet més evident en zones rurals més allunyades dels grans centres hospitalaris.

Aquest fet obliga a buscar noves iniciatives amb suficients al·licients per aconseguir que els pediatres decideixin traslladar-s'hi. Bona part d'aquestes iniciatives es basen en augmentar el poder de decisió dels professionals per auto-organitzar-se, amb fórmules d'autogestió¹.

La comarca de l'Alt Urgell, la segona més gran de Catalunya, amb 1.447,48 km² de superfície, és una de les de més baixa densitat de població, amb 14,8 habitants/km², amb 80 km de longitud i més de 150 petits nuclis rurals, molts d'ells de difícil accés. Disposa d'un hospital comarcal, la Fundació Sant Hospital (FSH) a La Seu d'Urgell, amb atenció pediàtrica i parts, i de dos centres d'assistència primària, gestionats per l'Institut Català de la Salut (ICS), separats 45 km de distància, que inclouen un total de 19 consultoris locals.

El més d'octubre de 2009, per garantir la qualitat i sostenibilitat de l'atenció pediàtrica, es signà un conveni entre l'FSH, l'ICS i l'Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona

(HSJD), sota la supervisió del Departament de Salut (Catalunya), per tal de prestar l'assistència pediàtrica (primària i hospitalària) a tota la comarca. Els professionals pediatres implicats ens vam constituir en una entitat de base associativa, mitjançant la fórmula jurídica d'una societat cooperativa catalana limitada professional (SCCLP), anomenada Pediatria dels Pirineus SCCLP, amb socis treballadors i el mateix HSJD formant-ne part com a únic soci. Pediatria dels Pirineus assumeix, a partir de llavors, a més de l'assistència pediàtrica, totes les decisions organitzatives, econòmiques i legals.

Aquesta nova organització ha permès doblar el nombre de pediatres que realitzem assistència a la comarca (de tres a sis), aconseguint la cobertura del 100% de l'assistència pediàtrica, tant primària com hospitalària, amb bons resultats assistencials. A més, s'ha aconseguit la dedicació d'un 15% de la jornada laboral a la formació i la docència, amb rotacions periòdiques per especialitats pediàtriques a l'HSJD. Tot això ha estabilitzat la cobertura pediàtrica de tota la comarca².

Donada la gran dispersió de la nostra comarca, sempre hem cregut que les noves tecnologies podien apropar-nos a la població, especialment als pares dels nostres nens/es, d'una franja d'edat amb gran ús de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC)³.

Amb aquest motiu ens vam plantejar emprar les TIC com una eina de suport a la nostra atenció pediàtrica, mitjançant una pàgina web que ens apropés als pares i/o tutors dels infants de la nostra àrea d'influència, amb els següents objectius:

- Creació d'una pàgina web corporativa per tal de poder fer divulgació de temes pediàtrics i així fer pedagogia a la població, així com mantenir informada a la població de les diferents activitats que realitzem.

- Creació d'un consultori virtual per consultes no urgents, on no fos necessari el contacte físic de la visita "convencional", per facilitar el contacte entre els professionals i els pares/mares/tutors.

- Tenir presència a les xarxes socials més emprades, Twitter i Facebook, per facilitar la comunicació amb els usuaris i la població en general.

Correspondència: Jordi Fàbrega i Sabaté
Passatge Rec dels Frares, 62
25700 La Seu d'Urgell
Adreça electrònica: jfabrega@pediatriadelspirineus.org

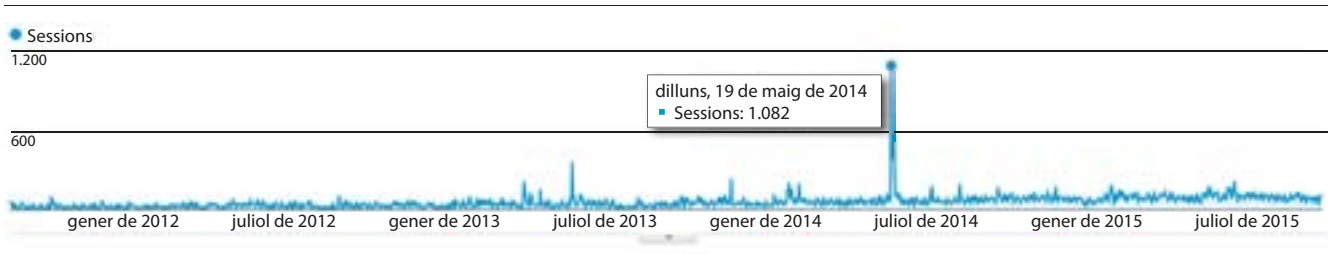


FIGURA 1. Nombre de visites diàries en els 4 anys de funcionament de la web

Història

L'1 de setembre del 2011 vam engegar una pàgina web (pediatriadelspirineus.org), que disposa d'un consultori virtual per a realitzar consultes no urgents i facilitar la nostra connexió amb els pares/mares/tutors.

Aquesta pàgina web disposa d'una part pública, on hi ha informació, notícies, consells per a la població general, i on està ubicat el consultori virtual. En aquest consultori, els usuaris han de demanar donar-se d'alta i nosaltres activem l'usuari per tal que aquest pugui realitzar consultes només al pediatre i a la infermera de pediatria a la qual estigui assignat el nen/a (complint així la llei de protecció de dades). En realitzar una consulta, s'informa que aquesta no és la via per a les consultes urgents i que ens comprometem a contestar-les abans de 48 hores laborals. A part, la mateixa web disposa d'una part privada, amb accés només pels professionals sanitaris, on es troben tots els diferents protocols de Pediatria dels Pirineus, així com totes les xerrades de formació continuada que es van realitzant i els enllaços a diferents documents útils en la pràctica clínica diària. Des d'aquesta part privada és des d'on els professionals contestem les consultes virtuals.

Tanmateix, l'any 2013 vam obrir sengles comptes de Facebook i Twitter de Pediatria dels Pirineus (@PedPirineus), per tal de poder tenir un nou canal de comunicació amb la població i, així, poder fer pedagogia i difusió de les nostres activitats comunitàries i pedagogia de temes pediàtrics i/o maternoinfantils.

Hem revisat l'ús per part de la població de la nostra pàgina web, mitjançant les dades de Google Analytics, així com un recompte del nombre d'usuaris registrats al consultori virtual, nombre de consultes virtuals realitzades i tipus. Als 12 mesos del seu funcionament vam realitzar una enquesta de satisfacció en línia (mitjançant un formulari de Google) per conèixer el grau d'utilitat per als nostres usuaris, tant de la pàgina web com del consultori virtual. També vam revisar les interaccions dels 2 perfils de les xarxes socials que vam crear.

En els 4 primers anys de funcionament (de setembre de 2011 a setembre de 2015) s'han registrat 85.682 visites (58,1 visites/dia de mitjana), amb una mitjana de temps de visita de 1,20 minuts i de 1,81 pàgines per visita. El 45,6%

dels visitants són usuaris habituals (Figura 1). Aquestes visites han estat de gairebé tot el món, però el 92% de dins d'Espanya, i d'aquestes, el 70% de Catalunya (Figura 2). Entre la part privada i la pública hem realitzat un total de 505 entrades. Quant al consultori virtual, tenim enregistrats 311 nens/es i s'han realitzat 1.377 consultes virtuals (mitjana de 0,94/dia), el 100% amb respostes abans de les 48 hores (98% abans de les 24 hores). Els motius de consulta són molt variats, essent els més freqüents les variacions del ritme intestinal (32%), els quadres catarrals i la tos (18%), dubtes d'alimentació (16%), revisions del nen sa (10%) i quadres febrils (10%) (Figura 3).

L'any 2012 es va realitzar una enquesta en línia sobre la pàgina web, enviada als 138 pares que tenien nens/es registrats en aquell moment; es va rebre la resposta de 87 d'ells (63%). D'aquests, el 80% havia emprat la pàgina web recentment, el 94% qualificava la informació com a interessant o molt interessant i el 90% considerava el consultori virtual útil o molt útil (100% dels que l'havia utilitzat).

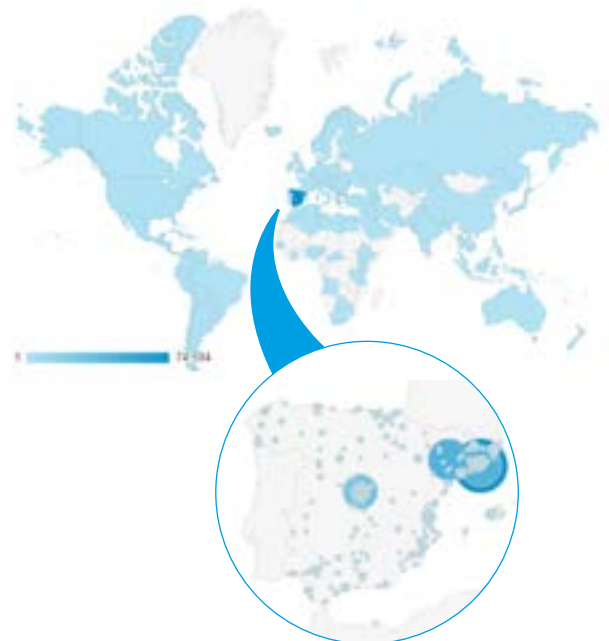


FIGURA 2. Àmbit geogràfic de les visites rebudes a la web

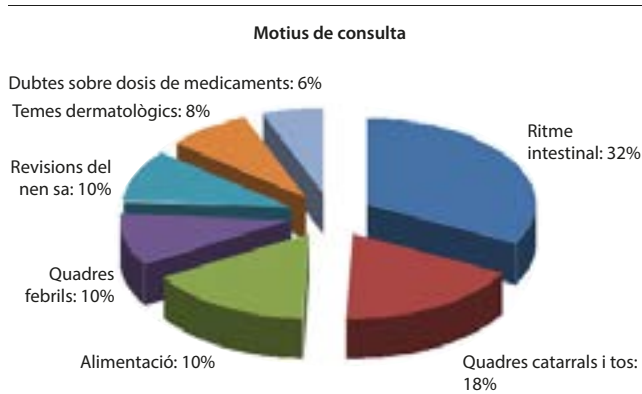


FIGURA 3. Motiu de les consultes rebudes al consultori virtual

De fet, si analitzem la progressió de l'ús de la pàgina web, veiem com segueix un increment marcat, ja que en el darrer any la mitjana va ser de 89 visites/dia, amb una mitjana de 2 consultes virtuals/dia.

Quant a les xarxes socials, el setembre de 2015 el compte de Twitter tenia 1.045 seguidors i havíem enviat 4.149 piulades, mentre que la pàgina de Facebook de Pediatria dels Pirineus ja tenia 462 *likes*. Ambdues xarxes ens serveixen per interactuar amb els pares, mares i/o tutors dels nens, així com per difondre les noves entrades a la pàgina web (l'11,8% de totes les visites a la web venen dirigides des d'una xarxa social).

El 27 de novembre de 2015, dins del marc de la 5a Jornada del Pla de salut de Catalunya, aquesta experiència fou guardonada com una de les 5 millors experiències pre-

sentades entre les més de 1.000 rebudes, guardó rebut a mans del president de la Generalitat, M. Hble. Sr. Artur Mas, i del conseller de Salut de Catalunya, Hble. Sr. Boi Ruiz.

Conclusions

Donada la gran dispersió de la nostra comarca, sempre hem cregut que les noves tecnologies podien apropar-nos a la població, especialment als pares dels nostres nens/es, d'una franja d'edat amb gran ús de les TIC. Per això, el setembre de 2011 vam engegar una pàgina web (pediatriadelspirineus.org) amb un consultori virtual que ha estat molt ben rebut i utilitzat, ja que és el propi pediatre o infermer/a pediàtric del nen qui contesta els dubtes (en el darrer any hem tingut una mitjana de 89 visites/dia i 2 consultes virtuals/dia). A part, intentem tenir una presència força activa a les xarxes socials, amb pàgina de Facebook i usuari de Twitter (@PedPirineus) amb més de 1.000 seguidors. En aquesta línia, i per la nostra experiència, estem convençuts que el nou portal "La Meva Salut" serà tot un èxit i esperem que en breu s'ampliï també a la població pediàtrica.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

1. Ledesma A. Entidades de base asociativa: un modelo de provisión asistencial participado por los profesionales sanitarios. Valoración actual y retos futuros. *Rev Adm Sanit.* 2005;3:73-81.
2. Fàbrega J, Ruiz G, Vega JL, del Castillo M, Riba J, Rosell O, et al. Cooperativa de pediatres. Una alternativa per garantir l'atenció pediàtrica en territoris amb difícil cobertura. *Pediatria catalana: Butlletí de la Societat Catalana de Pediatria.* 2012;72(1):8-13.
3. González de Dios J, Buñuel Álvarez JC, González Rodríguez P. Tecnologías de la información y comunicación y Evidencias en Pediatría. *Evid Pediatr.* 2012;8:2.