



Meritxell Cucala Rovira.

Web del programa de atención domiciliaria neonatal del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau

¹Cucala Rovira M, ²Esteve Ortega M

¹Direcció Infermera. Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona.

²FGS. Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. Barcelona.

Direcció para correspondencia: mcucala@santpau.cat

Resumen

Objetivo: Creación y puesta en marcha de la página web de soporte por vía telemática al programa asistencial de atención neonatal domiciliaria.

Método: El proyecto se ha realizado con colaboración el departamento de Bioingeniería de la facultad de medicina de la Universidad de Barcelona y la Dirección de Enfermería del Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (HSCSP). En una primera fase se definió el contenido de la página web y su manejabilidad. La segunda fase consistió en la elaboración de los contenidos asistenciales y la creación de la herramienta. En este periodo se idearon los perfiles de usuarios y sus accesos, así como el diseño del proceso de la custodia de los datos asistenciales de los beneficiarios. En una tercera fase se realizó una prueba piloto con diez usuarios. La última fase correspondió en la puesta en marcha de la página web y la modificación del programa de atención domiciliaria (PAD).

Resultados: Los resultados obtenidos de la página web son muy satisfactorios, ya que ha permitido ampliar el número de niños atendidos en el programa PAD (116 niños). Se ha reducido el número de visitas al Servicio de Urgencias y las visitas a consultas externas. El nivel de satisfacción expresado por los usuarios ha sido del 90%. Y además se ha reducido el coste del programa un 47%, pasando del 182,1 € por niño a 86,1 €.

Conclusión: La puesta en marcha de la página web como soporte vía telemática es que es una herramienta vital en el seguimiento domiciliario, permite el acceso y la comunicación rápida y segura entre usuarios y profesionales.

Palabras clave: Web; Telemedicina; Enfermería; Neonatología; Atención domiciliaria.

Launching a Telemedicine Website for the Hospital de la Santa Creu i Sant Pau Neonatal Home-care Programme

Abstract

Objective: Creation and implementation of a telemedicine website to support the neonatal home-care program.

Method: The project was developed with the cooperation of the Faculty of Medicine Bioengineering Department at the University of Barcelona and nursing management at Hospital de la Santa Creu i Sant Pau (HSCSP). It was conducted in four phases. In the first phase we defined the content of the telemedicine website and its manageability. In the second phase we developed healthcare content and site management tools. This included establishing the profiles of users, creating their access, and designing the process for storage of health care data. In the third phase we conducted a pilot test with 10 users. The final phase consisted of implementing the website and modifying the PAD programme.

Results: This telemedicine website has shown to be highly satisfactory as it has enabled a greater number of children to be cared for in the programme (116 children). The number of visits to emergency and outpatient departments has decreased. Users' satisfaction has been 90%. Furthermore, the cost of the programme has decreased by 47%, from € 182.1 per child to € 86.1.

Conclusion: The telemedicine website is proving to be an essential tool in home-care follow up, providing rapid and safe communication between users and nurses.

Key words: Website; Telemedicine; Nursing; Neonatology; Home care.

Introducción

Creación y puesta en marcha de la página web de soporte por vía telemática al programa asistencial de atención neonatal domiciliaria. De manera convencional, dicho programa consistía en la visita a domicilio, por parte de una enfermera experta en neonatos, a los niños dados de alta del Servicio de Neonatología del hospital de manera precoz. Con la puesta en marcha de la página web hay un seguimiento de los niños vía telemática.

Con esta herramienta se pretendió ampliar el programa a niños a los que

no era posible hacer seguimiento domiciliario por diversas causas (ubicación del domicilio, condiciones clínicas o limitaciones del tiempo de la enfermera).

Método

El proyecto se ha realizado con colaboración el Departamento de Bioingeniería de la Facultad de Medicina de la Universidad de Barcelona y la Dirección de Enfermería del HSCSP. Se creó un grupo de trabajo con representantes de las dos instituciones. El grupo estaba formado por la enfermera res-

ponsable del programa PAD, enfermeras y médicos del Servicio de Neonatología y la adjunta de innovación y proyectos del HSCSP; por parte de la Universidad de Barcelona, los participantes eran un profesor y un técnico responsables de la Unidad de Bioingeniería de la Facultad de Medicina de dicha universidad. Conjuntamente se definió el proyecto y su alcance a través de cinco fases de trabajo. En una primera fase, se definió el contenido de la página web (contenidos de acceso abierto, contenidos de acceso cerrado, tratamiento de los datos, etc.) y su manejabilidad. La segunda fase consistió en la elaboración de los contenidos asistenciales (documentación informativa y encuesta clínica) por parte de los profesionales del hospital (enfermeras y médicos) y la creación de la herramienta por parte de los profesionales técnicos del Universidad. En este periodo, se idearon los perfiles de usuarios y sus accesos, así como el diseño del proceso de la custodia de los datos asistenciales de los beneficiarios. En una tercera fase se realizó una prueba piloto con diez usuarios. La cuarta fase de evaluación de la prueba piloto nos llevó a realizar algún cambio en el contenido de la página, así como el proceso de información a los usuarios de la herramienta; con ello, se obtuvo la versión final de la página web. La quinta fase correspondió a la puesta en marcha de la página web y la modificación del programa PAD incluyendo el seguimiento telemático de los niños al ser dados de alta del centro, con lo que el proceso del mismo se ha modificado ampliando criterios de inclusión al programa, aproximación beneficiarios, puesta en marcha del proceso, seguimiento de los usuarios y evaluación del mismo. Así como el tiempo asistencial de la enfermera responsable del programa, al cual diariamente destina un porcentaje del tiempo asistencial al seguimiento *on-line* de los usuarios.

Resultados

El proyecto ha permitido dar soporte a más beneficiarios, ampliando los criterios de inclusión al programa, como pacientes no candidatos hasta el momento por su patología o condiciones clínicas, pacientes con domicilio muy alejado de la *ratio* de cobertura de visita de la enfermera y pacientes dados de alta del programa PAD, pero con necesidad de soporte implicando una reducción de la presión asistencial a los Servicios de Urgencias o consultas.

Pasando de una media de 70 beneficiarios anualmente a 120 con la puesta en marcha del seguimiento telemático.

La página da acceso a un conjunto de documentos informativos a los padres, elaborados por el servicio de neonatos, y da acceso a enlaces de otras web de interés y documentos (20) de alto valor educativo e informativo, elaborados por profesionales expertos del Servicio que además han sido o serán los profesionales asistenciales de los beneficiarios del seguimiento telemático.

El seguimiento del niño se realiza mediante una encuesta, la información de la cual sirve de evaluación para los profesionales del PAD. La encuesta debe ser contestada por un padre del niño (previamente identificado, dado de alta del sistema y con el consentimiento firmado que garantice la ley de protección de datos). Los resultados de la misma son los parámetros de seguimiento del niño que sirven a la enfermera para poder evaluar la evolución clínica del mismo, estos le permiten la toma de decisiones.

Hay un sistema de consulta *on-line* entre padres y enfermera, correo electrónico incorporado a la web, que permite una consulta directa y una comunicación rápida entre usuarios y enfermera.

Una vez finalizado el proceso, los padres deben responder a una encuesta de satisfacción que proporciona información sobre el funcionamiento y la utilidad de la herramienta.

Los resultados obtenidos de la página web son muy satisfactorios, ya que ha permitido ampliar el número de niños atendidos en el programa PAD (116 niños). Se ha reducido el número de visitas al Servicio de Urgencias y las visitas a consultas externas. El nivel de satisfacción expresado por los usuarios ha sido del 90%. Y además se ha reducido el coste del programa en un 47%, pasando de 182,1 € por niño a 86,1 €.

Discusión

El seguimiento telemático de los niños del programa PAD está siendo un proceso de gran éxito asistencial, ya que permite dar el alta de manera precoz con garantías de vigilancia y continuidad clínicas, reducción del tiempo de estancia hospitalaria, a la vez que permite la reducción de visitas a consultas o a Urgencias de los pacientes una vez en su domicilio. Permite el seguimiento y evolución parametrizados de los signos clínicos por parte de un profesional experto. En un futuro próximo queremos incorporar a la web la posibilidad de comunicación directa con cámara entre padres e enfermera, facilitando así la comunicación *on-time* y la incorporación de nuevos parámetros clínicos de seguimiento que requerían la visualización por parte del profesional.

Como hospital, la experiencia debe servir para incorporar la monitorización telemática como servicio asistencial en otras disciplinas, por todos los beneficios que esta comporta, tanto al usuario como al hospital, garantizando la calidad en la asistencia. Destacaríamos la importancia del seguimiento por parte de un profesional de Enfermería, profesional cualificado y con un papel clave en el buen desarrollo del proceso del seguimiento telemático, así como del conocimiento experto asistencial.

Agradecimientos

A los profesionales del Hospital de la Santa Creu i Sat Pau; Carme López, enfermera responsable del programa PAD y alma del proyecto; Esther López, médico del Servicio de Neonatología; Maribel Amat, enfermera del Servicio de Neonatología; Cristina Ferrer, enfermera del Servicio de Neonatología, por su participación y colaboración en la producción de la web; Carme Valls, jefa de Enfermería del Área Materno Infantil, y Montse Vila, supervisora enfermera del Servicio de Neonatología, por su soporte al proyecto. Y especialmente a los profesionales de la Unidad de Bioingeniería de la Facultad de Medicina de la Universidad de Barcelona, Ramón Farré y Valentina Isetta, como idearios de la página web y desarrolladores de la misma.



Figura 1. Pàgina de inicio



Figura 2. Consejos para los padres

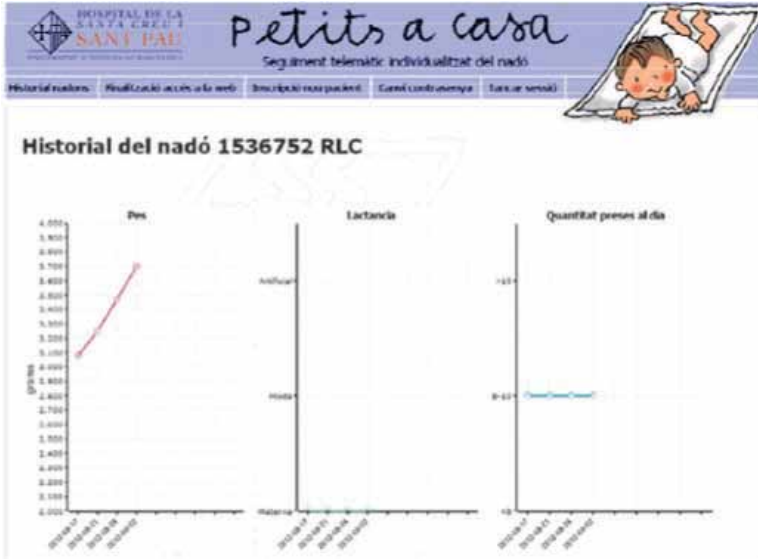


Figura 3. Historial del niño

Questionari de satisfacció
 Cuestionario de satisfacción
 Puntuado de 0 a 5 les següents preguntes (tenir en compte que 0 és el grau més baix de satisfacció i que 5 és el grau més alt)
 Puntaje de 0 a 5 las siguientes preguntas (teniendo en cuenta que 0 es el grado más bajo de satisfacción y que 5 es el grado más alto)

- La valoració general del servei PAD via Web "PETITS A CASA" ha estat útil en un grau de: 0 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5
- La informació exposada us ha servit per tenir cura del bebè en un grau de: 0 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5
- La informació exposada a través del bloc web us ha servit per aclarir els dubtes en un grau de: 0 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5
- El servei de consultes obertes on-line ha estat satisfactori en un grau de: 0 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5
- Els articles i enllaços recomanats han resultat útils en un grau de: 0 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5
- Les respostes de la infermera les valoreu en un grau de: 0 0 1 0 2 0 3 0 4 0 5
- L'ús d'aquesta web ha evitat consultes als professionals del CAP: sí no
- L'ús d'aquesta web ha evitat visites a un centre d'urgències: sí no
- Recomanariu aquesta web?: sí no
- Suggeriments
 Suggerencias

Figura 4. Encuesta de satisfacción