

MARIA GARRO GIMÉNEZ
ESTHER LLAURADÓ SANCLEMENTE
MARIBE YERGA MATEOS
GRUP COL·LABORADOR INFERMERIA

Centre d'Atenció Primària:
CAP Vallcarca-Sant Gervasi

Correu electrònic de contacte:
mgarro@ebavallcarca.cat

Estar llest@ per a les ferides tenint el Whatsapp® a la consulta d'infermeria

Introducció

En els últims anys hi ha hagut un interès creixent i un augment del nombre d'aplicacions mòbils de salut i han adquirit un paper rellevant com a eina d'intercanvi d'informació de tipus mèdic. L'estudi de Mayer i cols. (2019) sobre l'ús professional es fa de les apps de salut a infermeria afirma que l'eina més utilitzada per comunicar-se amb finalitats professionals és WhatsApp®. Cal tenir en compte que infermeria és el grup professional amb més àmplia representació a l'entorn sanitari a la majoria dels països i que aquest grup professional és fonamental en el futur dels sistemes sanitaris i en la implementació de les tecnologies de la informació.

Durant la crisi de la pandèmia de covid-19 va sorgir la necessitat que infermeria del centre d'atenció primària (CAP) de Vallcarca-Sant Gervasi atengués certes demandes de salut via WhatsApp®, ja que es tracta d'un canal àgil, directe i proper.

L'objectiu d'aquesta experiència va ser avaluar l'ús de WhatsApp® per part de l'equip d'infermeria durant la pandèmia de covid-19 i descriure els motius de consulta i el grau de resolució.

Material i mètodes

Es va realitzar un estudi descriptiu transversal entre març i juliol de 2020. L'aplicació WhatsApp® es va associar a una terminal mòbil dedicada a aquesta tasca i a d'altres tasques d'investigació, propietat exclusiva del CAP. Dues infermeres referents per torn s'encarregaven d'agilitzar i gestionar el procés de resposta de forma segura i confidencial. Es van recollir: nombre total d'atencions i respostes, patrons d'ús del servei per part dels usuaris, horari d'atenció, tipus i motius de consulta més freqüents. L'anàlisi descriptiva es va fer amb el software IBM® SPSS® Statistics 25.0.

Resultats

Es van rebre 75 consultes via WhatsApp®. Provenien del propi pacient (41,3%), de les filles, fills o parella del pacient (38,7%) o dels cuidadors formals (20%). La majoria es van rebre durant el torn de tarda (53,3%). Només el 10,7% van requerir una visita al centre. El 74,7% es van resoldre de manera telemàtica i el 14,7% mitjançant visita domiciliària. El temps de resolució de tots els missatges va ser de menys d'1 hora. El perfil de gènere del pacient fou femení (54,7%) i la mitjana d'edat de 72 anys (desviació estàndard: +21). Els motius de consulta més freqüents van ser per lesions a la pell (41,3%; dishidrosi, voltadits, eritemes i petèquies), nafres (25,3%; per pressió o vasculars), ferides per traumatismes (24%), pautes i dubtes sobre el Sintrom® (6,7%) i gestions de receptes (2,7%).

Conclusions

La revolució comunicativa que ha fet créixer l'ús de WhatsApp® durant la pandèmia és quelcom que, en principi, els professionals d'infermeria no podem desaproveitar. Comporta dos avantatges, principalment: l'asincronia i la ubiqüitat. Això ha suposat un avantatge important respecte a la comunicació via telefònica, que suposa endarreriments i interrupcions. Que la majoria de consultes es resolguin directament a través d'aquest sistema pot contribuir a descongestionar la labor assistencial. Quant a les limitacions de l'estudi, hem de tenir en compte que s'ha implementat de forma ràpida en moments de pandèmia i és necessari consultar una assessoria jurídica sobre la Llei de Protecció de Dades Personals.