Encuesta a familias y pediatras sobre la utilización de correo electrónico en Pediatría de Atención Primaria durante la pandemia de COVID-19

Rebeca Hernández Abadía[a], Luis Hernaiz Calvo[b], Elena Galindo Lalana[c], Juan Hidalgo Sanz[a], Carlos Aranda Mallén[b], M. Pilar Lalana Josa[d]

[a]MIR-Pediatría. Hospital Universitario Miguel Servet. Zaragoza. España • [b]MIR-Medicina Familiar y Comunitaria. Hospital Universitario Miguel Servet. Zaragoza. España • [c]MIR-Pediatría. Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa. Zaragoza. España • Pediatra. CS San José Centro. Zaragoza. España.

Publicado en Internet:
14-junio-2021

Rebeca Hernández Abadía:
herabare@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha supuesto el impulso de la atención telemática, con los beneficios y riesgos que conlleva. Se presenta la implantación del correo electrónico como nueva herramienta de comunicación con las familias de los pacientes pediátricos de un centro de salud.

Objetivos: valorar las ventajas e inconvenientes del uso del correo electrónico para las familias y los Pediatras. Evaluar el nivel de satisfacción de las familias.

MÉTODOS

Se trata de un estudio observacional, descriptivo y transversal.

Se recogieron datos de una encuesta enviada a los familiares que habían utilizado esta herramienta.

El reclutamiento duró dos semanas, enviando dos correos separados en el tiempo con la descripción del trabajo y la encuesta. De 229 familias, contestaron 118.

Además, se entrevistó a los pediatras sobre su utilización.

RESULTADOS

La gran mayoría (97,5%) tuvieron conocimiento sobre el correo gracias al pediatra, aunque una pequeña parte lo conoció gracias a familiares o amigos.

La mayoría de las veces utilizó el correo la madre (86,6%), un 10% el padre y un 3% ambos. El correo no fue utilizado por otros familiares.

En el 74% de las ocasiones se consultó por un hijo, en casi el 25%, por dos hijos.

Las familias destacan la facilidad de acceso (70,2%), poder enviar imágenes y la resolución rápida de consultas que no requieren presencialidad (73,3%).

En cuanto al nivel de satisfacción:

- El 80,3% considera que su motivo de consulta se resolvió.
- El 87% se encuentran satisfechos o muy satisfechos.
- El 86% lo recomendaría a otras familias y el 82,9% lo mantendría en el futuro tras la resolución de la pandemia.

Sin embargo, insisten en que se trate solo de una herramienta complementaria a la presencialidad.

Los pediatras destacan poder resolver consultas no presenciales, el envío de imágenes y que facilita la gestión de la consulta y el control de aforos. Como inconvenientes, señalan la posible falta de confidencialidad y el interrogante sobre la custodia de imágenes. Finalmente se decidió eliminar los correos una vez resuelta la consulta, anotando el episodio en la historia clínica del paciente junto con una descripción de las imágenes.

CONCLUSIONES

El correo electrónico en la consulta facilita el acceso al pediatra, la rápida resolución de consultas no presenciales y posibilita el envío de imágenes. Su buena acogida por parte de las familias probablemente permitirá la convivencia de la consulta presencial tradicional y de la consulta telemática.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no presentar conflicto de intereses en relación con la preparación y publicación de este artículo.

Cómo citar este artículo: Hernández Abadía R, Hernaiz Calvo L, Galindo Lalana E, Hidalgo Sanz J, Aranda Mallén C, Lalana Josa MP. Encuesta a familias y pediatras sobre la utilización de correo electrónico en Pediatría de Atención Primaria durante la pandemia de COVID-19. Rev Pediatr Aten Primaria Supl. 2021(30):270.