

ORIGINALES

Utilización de un blog de contenido sanitario como herramienta de comunicación entre usuarios y profesionales del CAP Guineueta

Esperanza Martín Correa. Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria (MFyC). CAP Guineueta. Barcelona

Francisco José Luque Mellado. Especialista en MFyC. CAP Guineueta. Barcelona

Francisco José Martos Molines. Auxiliar administrativo. Atención al usuario. CAP Guineueta. Barcelona

Isabel Condomines Feliu. Especialista en MFyC. CAP Guineueta. Barcelona

Francisco Collado Sánchez. Especialista en MFyC. CAP Guineueta. Barcelona

Lidia Paino Pardal. Especialista en MFyC. CAP Guineueta. Barcelona

Para contactar:

Esperanza Martín: espemartin7@gmail.com

RESUMEN

El sistema de salud debe estructurarse alrededor de los ciudadanos, empoderándolos en la toma de decisiones para mejorar los resultados de salud. El uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) aumenta la autonomía del paciente, las decisiones compartidas, el acceso a la información y la comunicación entre comunidad y equipo de atención primaria (EAP).

Estas herramientas facilitan el intercambio de información entre profesionales y usuarios, favoreciendo la continuidad asistencial. También, el hecho de utilizar y dominar estas herramientas supone un valor añadido a nuestra tarea diaria como profesionales sanitarios.

La consolidación de un blog de contenido sanitario gestionado por el EAP permite mejorar el acceso a la información sanitaria y la comunicación entre usuarios y profesionales sanitarios, aumentando el grado de satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: salud comunitaria, web 2.0, educación en salud, internet.

USING A HEALTH BLOG AS A COMMUNICATION TOOL FOR USERS AND PROFESSIONALS AT THE GUINEUETA PRIMARY CARE CENTRE

Abstract

The health system needs to be structured around the citizens empowering them to make decisions to improve their health results.

The use of ICTs increases patient autonomy, shared decisions, access to information and communication between the community and primary care team (PCT).

These tools make it easier for professionals and users to exchange information thereby promoting the continuity of care. Also as healthcare professionals, being able to use and master these tools brings added value to our daily work.

The establishment of a health blog managed by the PCT allows us to improve access to health information and communication between users and healthcare professionals increasing the patients' degree of satisfaction.

Key words: community health, 20s web, health education, Internet

INTRODUCCIÓN

La Atención Primaria (AP) requiere del uso de técnicas de comunicación y participación que mejoren la relación entre pacientes y profesionales de la salud.

Las estrategias políticas promulgadas desde la Administración pública han permitido en los últimos años el desarrollo de las TIC en los EAP de Barcelona tal y como recoge el Pla de Salut 2016-2020 de la Generalitat de Catalunya¹. El sistema de salud debe estructurarse alrededor de los ciudadanos empoderándolos en la toma de decisiones², y las TIC facilitan un nuevo elemento de comunicación entre comunidad y EAP que permite el acceso del paciente a la información y aumenta su autonomía del paciente, facilitando las decisiones compartidas³.

En este sentido, la creación y consolidación de un blog de contenido informativo y sanitario en nuestro EAP ha permitido añadir un elemento más a los utilizados hasta el momento para abordar la atención sanitaria de los pacientes y sus familias, y se ha convertido, además, en un recurso muy útil para los profesionales del EAP.

Finalmente, nuestra presencia en las redes sociales nos ha permitido establecer vínculos con otros agentes comunitarios, con lo que hemos enriquecido el conocimiento común y permitido la acción conjunta⁴.

OBJETIVOS

- Analizar un blog de contenido sanitario como nuevo canal de comunicación entre EAP y comunidad.
- Identificar una red de comunicación con otros EAP y agentes territoriales.

MÉTODOS

Fase inicial (2012-2013)

El blog del EAP Guineueta se creó en 2012, fruto de la inquietud de algunos profesionales convencidos de que el uso de las nuevas tecnologías 2.0 debía formar parte de su atención comunitaria.

Se creó una comisión formada por nueve profesionales de diferentes estamentos (medicina, enfermería, administrativos y dirección), algunos de los cuales se formaron en TIC.

Inicialmente se diseñó el blog como una herramienta informativa sobre aspectos organizativos y de funcionamiento del EAP (plantilla, horarios, cartera de servicios, etc.).

Fase de desarrollo (2014)

Se pasó de un blog estático a ser un recurso de contenido dinámico, participativo y con información sanitaria de actualidad, con mayor sistematización:

- Planificación semestral de autorías de artículos.
- Elaboración quincenal de entradas diversificando el perfil de autores en función de las temáticas abordadas. Los miembros de la comisión realizan aportaciones y correcciones. Finalmente se editan, ilustrándolas principalmente con imágenes propias del EAP, y se programan para publicarlas.
- Mensualmente, se analizan las métricas del blog con el fin de orientar los contenidos a las necesidades y preferencias de nuestra comunidad.

Fase de consolidación (2015-2016)

En esta última etapa, la comisión gestora del blog hemos actuado en dos direcciones:

1. Diseño de estrategias para mejorar la difusión del proyecto entre nuestros usuarios:

- Colocación de carteles en el EAP e inclusión de la última entrada del blog en la pantalla informativa.
- Inclusión de la dirección web del blog en recordatorios de visita y documentos informativos hacia los usuarios.
- Difusión desde las consultas utilizando el material descargable del blog sobre técnicas y consejos sanitarios (cómo realizar una automedición de presión arterial [AMPA], una recogida de muestras de orina, etc.).
- Difusión directa en la Mesa Comunitaria de Guineueta, constituida por los diferentes agentes comunitarios del barrio. Recíprocamente nuestro blog ha vehiculado diferentes iniciativas surgidas de esta mesa.
- Reuniones semestrales del EAP para compartir resultados y ofrecer la posibilidad de colaboración como autores al resto de compañeros.

2. Consolidación del blog y participación de nuestros usuarios:

- Realización conjunta de una entrada con un paciente experto en el tema publicado.
- Resolución de dudas de usuarios sobre contenidos publicados, vehiculadas a través de comentarios en el blog.
- Descargas, por parte de nuestros usuarios, de documentos informativos o de ayuda existentes en el blog.
- Promoción y participación a través del blog de las actividades realizadas por el Grupo de Comunitaria del EAP (Día Mundial de la Actividad Física, Escuela de Salud para Gente Mayor, Semana para la Concienciación del Consumo de Alcohol, etc.).
- Se ha establecido un canal de comunicación directo con el Gabinete de Comunicación de nuestra empresa multiplicando la difusión de nuestras entradas a través de sus redes sociales.

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DE NUESTRO BLOG

Resultados cuantitativos

En octubre de 2012 publicamos la primera entrada. A fecha de enero de 2016 se han publicado 112 entradas con periodicidad quincenal y el blog cuenta con más de 43.000 visitas. El aumento de contenidos e informaciones cercanas nos ha permitido fidelizar a nuestros visitantes, así como convertirnos en uno de los blogs más consultados en nuestro ámbito, pudiéndose considerar ya como una herramienta de información sanitaria y de intervención comunitaria en nuestro barrio.

Más de 30 profesionales del EAP y algunos usuarios del barrio han elaborado entradas. De los 45 EAP de Barcelona pertenecientes a nuestra empresa, nueve tienen blogs de contenido sanitario y el nuestro es el segundo más visitado (tabla 1).

Resultados cualitativos

El Gabinete de Comunicación ha elogiado la calidad de nuestras entradas y ha solicitado nuestra participación en el blog institucional de la empresa; el diario *Gaceta Médica* nos ha entrevistado como ejemplo de instrumento participativo con la población⁵; hemos sido escogidos como uno de los 20 casos de éxito en redes sociales por la *Generalitat de Catalunya* y hemos elaborado uno de los capítulos del libro que se

Tabla 1. Equipos de Atención Primaria del Ámbito Barcelona ciudad con blog de contenido sanitario

Nombre del EAP	Número de visitas (consultado en internet a 27/03/2016)
EAP Poblenou	80.800
EAP Guineueta	43.500
EAP Sant Joan	36.700
EAP St Adrià	31.500
EAP Rio de Janeiro	18.700
EAP El Carmel	15.200

ha editado bajo este epígrafe⁶. Además, nuestra experiencia ha sido presentada en diferentes jornadas y congresos y hemos obtenido un Premio a la Mejor Experiencia⁷, y hemos establecido vínculos con asociaciones de vecinos, ayuntamiento, servicios sociales, Agencia de Salud Pública y blogs de otros EAP de la zona.

DISCUSIÓN

La creación del blog ha supuesto un reto profesional y nos ha permitido dar respuesta a usuarios que cada vez consultan más temas sanitarios a través de web 2.0 y que consideran de gran credibilidad la opinión de sus profesionales sanitarios.

Las estadísticas (tabla 2) reflejan que los pacientes prefieren las entradas con información del propio EAP (33%), especialmente aquellas relacionadas con los estudios de investigación que desarrollamos. Le siguen las temáticas sanitarias (mayoritariamente pediátricas) y comunitarias.

El aumento creciente de visitas y de nuevos visitantes confirma la consolidación de nuestro blog. Este hecho reafirma el blog como un instrumento positivo para nuestra población, a pesar de que el impacto de salud resultante, al igual que con cualquier intervención comunitaria educativa, no es objetivable a corto plazo.

Limitaciones para el crecimiento de nuestro blog son la importante inversión de tiempo que precisa y la obligatoriedad de ceñirse a una estricta normativa de publicación, específica de nuestra empresa⁸ (idioma y limitación de opiniones particulares de los autores, a pesar de ser este aspecto uno de los más valorados por los usuarios de blogs de contenido sanitario)⁹. El hecho de que nuestro blog no esté asociado a Twitter y Facebook también dificulta la difusión del contenido entre nuestra población.

Nuestro reto a corto plazo es conocer la satisfacción de nuestros usuarios, así como su perfil mayoritario, a través de un estudio de análisis utilizando Google Analytics y una encuesta de satisfacción.

También, y aunque todavía carecemos de un diagnóstico comunitario que nos permita orientar nuestro blog hacia las principales necesidades de salud del barrio, la intersectorialidad conseguida desde la Mesa Comunitaria de Guineueta nos ha permitido incluir entradas colaborativas en el blog con otros agentes comunitarios del barrio.

Creemos que utilizar esta herramienta supone una magnífica oportunidad para mejorar la educación, información y comunicación con nuestra población, siendo nuestro objetivo actual valorar la satisfacción de nuestros usuarios para mantenerla y seguir mejorándola¹⁰.

EAP Sant Rafael	12.500
EAP Guinardó	7.800
EAP Turó de la Peira	1.200
EAP: equipo de Atención Primaria.	

Tabla 2. Ranquin de las 20 entradas más visitadas del blog CAP Guineueta

Título entrada	Número de visitas	Fecha de publicación	Autor
Nos conceden 2 ayudas para la investigación XB a los profesionales del CAP Guineueta	610	20/11/2015	E. Martín (médico de familia)
Si tengo la tensión alta, ¿tendré que tomar medicamentos para bajarla?	589	25/11/2014	E. Martín (médico de familia) y M.A. González (médico de familia)
Uso de las nuevas tecnologías para controlar a los pacientes con patologías crónicas: Telemac	355	07/03/2014	C. Ventosa (médico) y C. Rodríguez (enfermera de adultos)
Running: correr para ser feliz	353	09/02/2015	X. Quesada (administrativo)
Vacunación en las escuelas de los niños de 6º de primaria	345	23/09/2014	E. Martín (médico de familia)
Master Class de zumba: Día Mundial de la Actividad Física II	309	13/04/2015	Equipo de Comunitaria EAP
Claves para controlar el mareo: entrevista a un paciente del CAP	305	26/08/2014	E. Martín (médico de familia) y Gregorio C. (paciente del EAP)
Com hem de fer una espirometria	247	13/01/2013	F. Olias (enfermera de adultos)
Llega el verano, me voy al pueblo. ¿Me sirve la tarjeta sanitaria de Cataluña?	218	09/06/2015	F. Martos (administrativo)
Pastillas, las justas: revisad vuestra medicación periódicamente	197	18/11/2015	Equipo del blog en colaboración con Mesa Comunitaria Guineueta
Espai de Salut Comunitaria: La salud es tuya	187	10/12/2014	Equipo del blog en colaboración con Mesa Comunitaria Guineueta
Urgencias en casa: ¿qué hay que hacer si se os ha adherido una garrapata?	185	19/08/2014	E. Martín (médico de familia)
Algunas pautas sobre alimentación en niños	183	13/05/2015	R.López (enfermera de pediatría)

El blog del CAP Guineueta escogido como uno de los 20 casos de éxito en las redes sociales de la Generalitat de Catalunya	172	15/09/2015	E. Martín (médico de familia)
Buscamos voluntarios para el programa Baixem al Carrer de Cruz Roja	167	16/07/2015	Equipo del blog en colaboración con Mesa Comunitaria Guineueta
¿Por qué no me dan más tiras para controlarme la glucemia?	155	13/05/2014	E. Martín y colaboración de C. Bernard (auxiliar)
El EAP Guineueta empieza un estudio de investigación sobre la enfermedad celiaca	151	04/09/2015	E. Martín (médico de familia)
Entrevista a los enfermeros del CAP Guineueta	147	11/01/2016	A. Carrera, S. Carrasco, M. Ferrero, P. Pedro y G. Moreno (enfermeros de adultos) y L. Paino (médico de familia)
Las vacunas no sistemáticas en Catalunya	147	23/04/2015	R. López (enfermera de pediatría)

BIBLIOGRAFÍA

1. *Empowered Consumers and the Health Care Team: A Dynamic Model of Health Informatics*. Mancuso PJ, Myneni S.. s.l. : ANS Adv Nurs Sci 2016 Jan-Mar , 2016 Jan-Mar, Vols. págs. 39(1):26-37.
2. *A Family Medicine Health Technology Strategy for Achieving the Triple Aim for US Health Care*. . Phillips RL Jr, Bazemore AW, DeVoe JE, Weida TJ, Krist AH, Dulin MF, Biagioli FE. s.l. : Fam Med, 2015 Sep, Vols. Vols. 47(8):628-35. .
3. *La blogosfera sanitaria: yo blogueo, tú blogueas, ella bloguea*. . Oliva Fanlo B., Cofiño Fernández R. s.l. : AMF , 2013, Vols. Vols. 9(10):565-571.
4. Generalitat de Catalunya. www.gencat.cat. [En línea] junio de 2015. [Citado el: 13 de febrero de 2016.] https://www.gencat.cat/xarxessocials/pdf/20_casos_d%C3%A8xit_Xarxes_Socials_web.pdf
5. Gaceta médica. www.gacetamedica.com. [En línea] 10 de octubre de 2014. [Citado el: 14 de febrero de 2016.] <http://www.gacetamedica.com/noticias-medicina/2014-10-10/primaria/la-ap-se-apunta-a-los-blogs-para-potenciar-la-confianza-y-la-cercania/pagina.aspx?idart=867010>
6. PACAP.Semfyc. www.pacap.net. [En línea] diciembre de 2015. [Citado el: 4 de febrero de 2016.] <http://www.pacap.net/pacap/xvii-encuentro-pacap-2015-cuenca-noviembre-2015/>
7. Generalitat de Catalunya. Guia d'usos i estil a les xarxes socials de la Generalitat de Catalunya. [En línea] junio de 2010. [Citado el: 23 de marzo de 2016.] https://www.gencat.cat/xarxessocials/pdf/v1_guia_usos_xarxa_cat.pdf.
8. *El papel del blog en la relación médico-paciente*. Casado, S. s.l. : FMC-Formación Médica Continuada en Atención Primaria. Esevier Doyma, 2012, Vols. Vol. 19, Nº. 6, 2012.
9. Alfaroa M, Bonisb j , Bravo R, Fluitersd E y Minuéé S. *Nuevas tecnologías en atención primaria: personas, máquinas, historias y redes. Informe SESPAS 2012*. s.l. : Gac Sanit. Vols. 26(S):107–112, 2012.
10. Generalitat de Catalunya. www.gencat.cat. [En línea] [Citado el: 14 de febrero de 2016.] http://salutweb.gencat.cat/ca/el_departament/Pla_salut/pla_salut_2016_2020/les-linies-estrategiques/010/.

Volver

Comunidad 2016;18(1):8

ISSN: 2339-7896 Publicación cuatrimestral

COMENTARIOS

Dejar un comentario

0
comentarios

Su Nombre

Su Email

Web (opcional)

Mensaje

Comentar