



DECLARACIÓN DE POTENCIALES CONFLICTOS DE INTERESES

Predisposición y validación del uso de Whatsapp® como método de comunicación con familias

Relativas a esta presentación no existen relaciones que podrían ser percibidas como potenciales conflictos de intereses.

Predisposición y validación del uso de Whatsapp© como método de comunicación con familias



amado
clínica pediátrica

Alfonso Amado Puentes, Sara Pereiro Fernández
Amado Clínica Pediátrica. Pontevedra.

**Objetivo del proyecto:
evaluar patrones de utilización de
whatsapp por parte de las familias
y determinar su grado de
satisfacción con este método de
comunicación.**



Resultados

Durante los 6 meses de estudio, se ofreció la posibilidad de contactar vía whatsapp a todas las consultas presenciales realizadas en la clínica (2357 consultas presenciales).

En este período se recibieron un total de 352 consultas vía whatsapp (14.9% de las consultas in situ).

Un porcentaje muy elevado de las consultas se resolvieron directamente a través de este sistema de comunicación (70.5%), requiriendo consulta presencial menos del 30% de las mismas (29.5%).

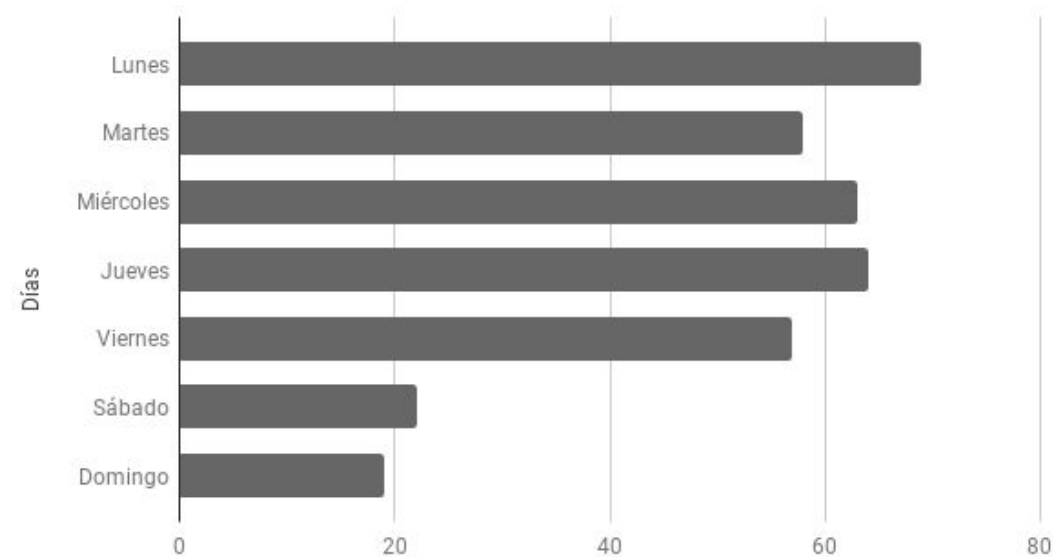
El 81.2% fueron capaces de obtener respuesta a la mayoría de las preguntas que plantearon.

El 7% lo utilizaba más de una vez al mes, el 12.6% una vez al mes, el 58.7% menos de una vez al mes, y no lo habían utilizado nunca el 21.7%. Casi el 40% (39.4%) relataba que había enviado alguna vez fotos y videos a través de la plataforma.

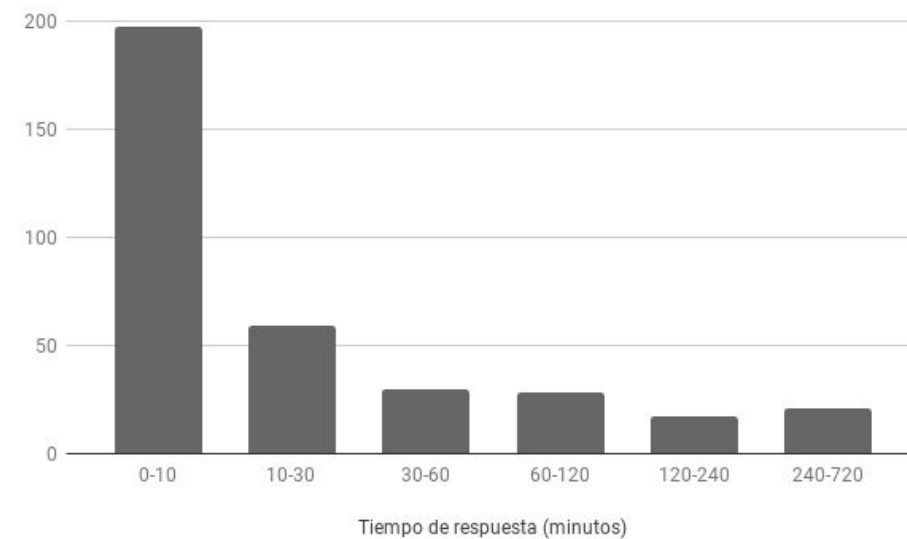
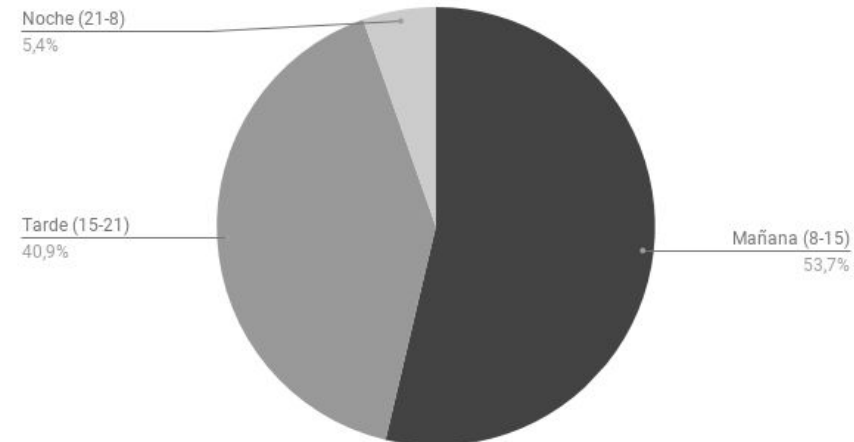
Los métodos preferidos por los pacientes para comunicarse con el pediatra fueron el whatsapp (70.4%), seguido de la llamada telefónica (35.9%) y el email (14.8%).

Resultados

Días de la semana



Hora del día



Encuesta satisfacción

Encuesta de satisfacción

1. Muy de acuerdo / de acuerdo / neutral / en desacuerdo / muy en desacuerdo con las siguientes afirmaciones:
 - 1.1. El whatsapp facilita el acceso a mi pediatra
 - 1.2. Más profesionales médicos deberían utilizar el whatsapp
 - 1.3. Si no pudiese enviarle al Pediatra ningún whatsapp, no lo echaría en falta.
 - 1.4. Las consultas por whatsapp con mi pediatra son útiles
 - 1.5. Me preocupan los hackers (piratas informáticos) o el robo de información médica
 - 1.6. Soy capaz de obtener respuesta a la mayoría de las preguntas que planteo por whatsapp
 - 1.7. El whatsapp me distancia de mi pediatra
 - 1.8. En mi experiencia con los whatsapps con mi pediatra, las preguntas han sido bien respondidas
 - 1.9. En mi experiencia con el intercambio de mensajes con mi pediatra, ha ayudado a despejar miedos y preocupaciones
2. Frecuencia de utilización del whatsapp con mi pediatra: más de una vez al mes / una vez al mes / menos de una vez al mes / nunca.
3. He enviado fotos o videos a través de whatsapp: si / no.
4. Vía de comunicación preferida para comunicarme con mi pediatra: whatsapp / mail / teléfono.

Conclusiones

Conclusión 1

- los patrones de utilización de esta forma de comunicación y los comentarios de las familias que utilizaron el servicio demuestran que es un método que puede mejorar la comunicación con los pacientes

Conclusión 2

- Los pediatras somos líderes cuando se trata de usar Tecnologías Información y Comunicación (TIC). No obstante, existe aún una enorme oportunidad para aumentar el uso de esta tecnología en el cuidado de pacientes.

Conclusión 3

- Dada la naturaleza de un cuidado basado en la familia, los pediatras somos especialistas bien posicionados para transformar la atención sanitaria en este aspecto.

Conclusión 4

- Al tratarse de un método de comunicación asíncrona, podría ayudar a descongestionar la labor asistencial, con menos interrupciones.

Gracias

@amadoclinica



amado
clínica pediátrica