



P-070 - ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA 24 HORAS A FAMILIAS DE NIÑOS CON DIABETES

E. Burillo Sánchez, L. Francisco y S. Herrero

Unidad de Diabetes Infantil, Complejo Hospitalario de Navarra, Pamplona.

Resumen

Introducción: En los últimos años los avances en las tecnologías han logrado por un lado, ofrecer al paciente nuevas opciones de tratamiento, por otro lado ha supuesto un cambio en la dinámica de relación médico-paciente y el concepto de telemedicina ha ido en auge. Un servicio telefónico 24 horas resulta imprescindible en la asistencia a las familias con diabetes, con el fin de reducir las atenciones presenciales en urgencias, proporcionar un seguimiento exhaustivo de pacientes con mala adherencia o resolver dudas en situaciones especiales (enfermedad, celebraciones, etc.).

Objetivos: Conocer el grado de uso de este servicio por parte de las familias y qué vía es la elegida. Desarrollar programas de educación terapéutica a padres y niños según las necesidades reales (motivos de contacto). Solicitar que el servicio de atención telefónica sea dado desde un móvil adscrito a la Unidad de Diabetes Infantil (actualmente se ofrece el servicio desde los móviles particulares del personal del equipo sanitario).

Material y métodos: Se realiza un estudio observacional descriptivo prospectivo. La recogida de datos se ha llevado a cabo durante 1 año mediante: oja de registro de recogida de datos de contactos telefónicos; encuesta a las familias sobre el servicio de atención telefónica 24 horas.

Resultados: De los 9 meses previos de recogida podemos destacar: los ajustes insulínicos y los episodios de hipoglucemia son los motivos más frecuentes de contacto de la familia con el equipo sanitario. La mayor parte de las consultas se realiza fuera del horario laboral. La vía de atención principal ha sido WhatsApp, por lo que la gran mayoría de las consultas no han sido urgencias.

Conclusiones: A 9 meses de recogida de datos y antes de realizar la encuesta de satisfacción del servicio a las familias podemos ir concluyendo que el manejo de las hipoglucemias sigue generando en las familias incertidumbre y/o ansiedad. Sigue siendo uno de las principales preocupaciones y por ello motivo de contacto. Las familias realizan ajustes insulínicos pero siguen necesitando la supervisión del equipo sanitario, lo cual demuestra cierta duda de las familias a la hora de tomar decisiones con respecto al tratamiento de la diabetes. Las situaciones especiales (episodios de enfermedad, cetosis/cetonemias en pacientes con ISCI) siguen generando dudas en el manejo de las mismas. Formaciones grupales de refuerzo y talleres sobre temas específicos para padres y/o niños podrían reducir el número de contactos no urgentes, proporcionando a las familias mayor seguridad y autonomía en el manejo de la diabetes. Se desarrollará una oferta educativa anual.