

FAVORECIENDO LA ACCESIBILIDAD DIGITAL EN POBLACIONES VULNERABLES

AUTORÍA:

Roberto Peribáñez García, Especialista MFYC, CS San Pablo (Correspondencia a robertopg_95@hotmail.com). // Alma Antoñanzas Serrano, MIR R3 MFYC, CS San Pablo. // Isabel Lahoz Bernad, MIR R3 MFYC, CS San Pablo.

Atención primaria y su papel en la accesibilidad.

INTRODUCCIÓN

Desde hace unos años, en el sistema sanitario público de Aragón, existe tanto una página web como una aplicación móvil (denominadas ambas Salud Informa) por la que los pacientes pueden tanto citarse con sus médica, con su enfermera, con su trabajadora social... como consultar citas pendientes de primaria y especializada y acceder a parte de su historia clínica. Este avance fue especialmente beneficioso en la pandemia COVID, cuando muchas personas usaron estas funcionalidades para mejorar su experiencia de usuarios del sistema. Su manejo se hizo casi imprescindible durante esa época; pues permitía, por ejemplo, portar el Certificado COVID que permitía salir de la ciudad o del país.

Sin embargo, desde el Centro de Salud de San Pablo, situado en uno de los barrios más multiculturales y envejecidos de Zaragoza, detectamos que la aplicación era principalmente utilizada por aquellos que menos la necesitaban. Y decidimos ponerle remedio...

MÉTODOS

Se detectó de manera informal (y gracias a la red comunitaria del barrio), tanto a través de las consultas de Medicina como de Enfermería, así como en las propias farmacias... que muchas personas tenían serias dificultades para usar la aplicación móvil o la web (especialmente, personas ancianas) y que aquellos que más se podían beneficiar de su uso (personas migrantes con cambios de vivienda frecuentes, por lo que muchas veces no recibían las cartas de las citas de especializada) no sabían emplearla.

Se puso en marcha un grupo motor que partió desde el Centro de Salud, una experiencia multidisciplinar que aunó el trabajo de Medicina, Enfermería y Administración del propio centro. Se generaron una serie de materiales para impartir sesiones prácticas sobre el uso de la aplicación móvil Salud Informa. Una vez desarrolladas, se ofrecieron tanto directamente a los pacientes como a través del Consejo de Salud de zona, procediendo posteriormente a impartir la sesión en aquellos lugares donde se nos solicitase. Tras la sesión, se pasaba una encuesta de satisfacción sobre la misma.

RESULTADOS

Durante el año 2023 especialmente, y también 2024, se han impartido alrededor de 15 sesiones para aprender a utilizar la aplicación móvil. Todas ellas fueron concertadas a través del consejo de salud del barrio. La mayoría de las sesiones se impartieron en asociaciones relacionadas con la población de la 3ª edad, y algunas de ellas a asociaciones que trabajan con población migrante de gran diversidad étnica.

El grado de satisfacción observado en las encuestas post-sesión fue elevado.

DISCUSIÓN

Esta experiencia pone de manifiesto de nuevo la vigencia de la Ley de Cuidados Inversos. Eran las personas blancas, de mediana edad o jóvenes, con estudios... los que estaban copando las citas a través de la web/aplicación móvil... siendo muchas veces los que presentaban problemas de salud mucho menos acuciantes.

También nos permitió reafirmar la importancia que tiene el eje migratorio como determinante de la salud: muchas sesiones no se pudieron completar en su totalidad porque los asistentes no tenían tarjeta sanitaria, y por lo tanto no podían acceder a un número de identificación sanitaria que les permitiese generar un usuario en la web/aplicación móvil. El estatus migratorio de estos usuarios acentuaba todavía más las dificultades de acceso y uso del sistema.

El mayor escollo para la realización de esta actividad fue el aprender cómo publicarla y en qué canales para que llegase a quien podía necesitarla y no se trabajase en vano. También resultó difícil determinar cómo medir los conocimientos adquiridos en la sesión, optando al final por no evaluarlos.

CONCLUSIONES

- Toda acción sanitaria, incluidas aquellas que deben mejorar la accesibilidad de la población general, deben tener en cuenta a la población migrante y de la 3ª edad a la hora de asegurar su accesibilidad. Si no pueden acceder las personas que más lo necesitan, la acción resulta en todo caso insuficiente.
- Es imprescindible una buena red comunitaria para asegurar la detección de esta clase de problemas y para dar una solución efectiva y extensa.
- Pese a que nuestro enfoque es pragmático, las aplicaciones digitales no pueden ni deben sustituir nunca lo presencial, lo humano. Para que nadie se quede fuera.

REFERENCIAS

- 1- PÁGINA WEB SALUD INFORMA: <https://www.saludinforma.es/portalsi/web/salud/inicio>



Centro de Salud

III CONGRESO INTERNACIONAL ACCESIBILIDAD A LOS SISTEMAS PÚBLICOS DE SALUD



COFINANCIA



COLABORA



Universidad
Zaragoza



Instituto Universitario de Investigación
en Ciencias Ambientales
de Aragón
Universidad Zaragoza

