

INFORMACIÓN PARA PACIENTES Y USUARIOS A TRAVÉS DE CÓDIGOS QR EN UNIDAD DE TOCOLOGÍA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BADAJOZ.

RESUMEN

Tras varios meses de trabajo, en marzo de 2022 se puso en marcha un proyecto por el que se pusieron a disposición de pacientes ingresadas en la unidad de Tocología del Hospital Materno Infantil de Badajoz, informaciones accesibles mediante smartphones a través de la lectura de códigos Quick Response (QR). Las informaciones disponibles están organizadas en cuatro áreas diferentes: normas de la unidad, cuidados puerperales, cuidados neonatales y lactancia materna. La cartelería fue colocada en las habitaciones y en los espacios comunes de la unidad de Tocología e incluía los cuatro códigos QR que enlazan a espacios web con los contenidos. La satisfacción de las profesionales de la unidad, de las profesionales que participaron en el desarrollo e implantación y las valoraciones de madres y acompañantes orientan a una gran satisfacción. Se propone incorporar este tipo de proyectos en otras unidades y servicios del Complejo Hospitalario Universitario de Badajoz y actualizar los contenidos con nuevos recursos multimedia.

AUTORES

Puerto Parejo, Luis Manuel¹; Jerez Doncel, Carlos²; Blanco Roldán, Miguel³; Torres Fernández, Carlota⁴; Soto Terrón, Laura⁵; Balsera Partido, María Jesús⁶; González Castañón, Pablo⁷; Cano Gutiérrez, María Soledad⁸.

¹ Director de Enfermería del Hospital Perpetuo Socorro y del Materno Infantil de Badajoz. Autor para correspondencia.

² Supervisor de Área del Hospital Materno Infantil de Badajoz.

³ Supervisor de Maternidad del Hospital Materno Infantil: Paritorio.

⁴ Enfermera adjunta a la Coordinación de Calidad y Seguridad del Paciente del Área de Salud de Badajoz.

⁵ Enfermera de la unidad de Tocología.

⁶ Supervisora de la Unidad de Neonatología del Hospital Materno Infantil de Badajoz.

⁷ Matrón y enfermero de UCI del Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz.

⁸ Matrona Residente. Hospital Materno Infantil de Badajoz.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Ninguno de los autores admite conflicto de intereses en su colaboración con el proyecto ni con la presentación/publicación del presente documento.

INTRODUCCIÓN

En el año 2019, la Supervisora de la unidad de hospitalización de Tocología del Hospital Materno Infantil de Badajoz (en adelante HMI), presentó una memoria/informe respecto de su propia valoración de la unidad, tras haber accedido al puesto seis meses antes. En este proyecto se realizaba una valoración de la unidad de Tocología considerando varios aspectos: cuestiones estructurales, de plantilla, de procesos y de resultados. También incorporaba una serie de

propuestas para realizar cambios en cada uno de los problemas detectados o sobre la incorporación o puesta en práctica de nuevas metodologías y procedimientos.

Según argumentaba la Supervisora de la unidad en dicha memoria/informe, una de las funciones más importantes que la plantilla acometía en la prestación de cuidados era la de educar sanitariamente a las pacientes y acompañantes, responder a sus dudas y demandas de información, dedicando una gran parte de su tiempo a estas tareas. Muchas de las solicitudes de atención realizadas por las pacientes y acompañantes requerían dedicar un tiempo de educación respecto de los cuidados puerperales, neonatales o en relación con la alimentación neonatal, fundamentalmente. Pese a que no se realizó un estudio formal y específico para conocer las carencias o las necesidades de atención por parte de pacientes y usuarios, era notorio la relevancia que la información a pacientes y acompañantes tenía en el día a día de esta unidad.

Entre estas propuestas se encontraba la implantación de un método de comunicación con pacientes y usuarios, que complementara la información suministrada por el conjunto de profesionales destinados en la unidad. La propuesta realizada por la Supervisora de la unidad consistía en elaborar unos documentos informativos respecto de cuatro aspectos esenciales para la asistencia que se presta en la unidad: normas de la unidad, cuidados puerperales, cuidados neonatales y lactancia materna. Estos documentos estarían almacenados en páginas web accesibles a través de códigos de respuesta rápida (Quick Response) que contendrían los enlaces a cada recurso (Uniform Resource Locator, URL).

Los códigos QR (Quick Response) son una evolución del clásico código de barras. Es un módulo para almacenar información en una matriz de puntos o en un código de barras bidimensional, capaz de almacenar determinado tipo de información, como una URL, SMS, E-Mail, Texto, etc., que una vez decodificada permite ser accedida a través de dispositivos móviles con una aplicación específica, como Smartphones.

La Dirección de Enfermería existente en aquel momento no tuvo oportunidad de acometer algunas de las mejoras contenidas en la memoria/informe debido a la llegada, en febrero de 2020, de la pandemia por el virus Sars-COV-2 (COVID-19).

En el segundo semestre del año 2021, la Dirección de Enfermería, a través de la Supervisión de Área del HMI, comenzó los primeros movimientos para poner en práctica el proyecto de información de pacientes y acompañantes a través de códigos Quick Response. La secuencia de acontecimientos y fases se detalla en el apartado de Material y Método. El proyecto se materializó en marzo de 2022 con la colocación de cartelería con códigos QR en las habitaciones y espacios comunes de la unidad de Tología del HMI. Mediante la colocación de cartelería en las habitaciones, los pacientes y acompañantes tienen acceso a informaciones relacionadas con las Normas de la unidad, la Inscripción del neonato en el Registro Civil a través del Servicio de Atención al Usuario (SAU), Cuidados puerperales, Cuidados neonatales y Lactancia Materna.

Una vez puesto en práctica, se realizó una evaluación de la satisfacción de pacientes y usuarios con el proyecto implantado, cuyos resultados se comunican en este documento.

El objetivo principal de la implantación del proyecto “Información para pacientes y usuarios a través de códigos QR en unidad de Tología del HMI” es poner a disposición de las pacientes y sus acompañantes información comprensible sobre aspectos relacionados con sus propios

cuidados y de los recién nacidos durante el ingreso, así como información sobre lactancia materna y sobre otros asuntos relacionados con su estancia.

Otros objetivos de la puesta en práctica de este proyecto fue el diseñar una herramienta que complemente la información suministrada por las profesionales de la unidad, ayudando a detectar y responder preguntas y dudas frecuentes, y realizar un pilotaje de cuya experiencia de implantación pudiera extraerse conclusiones, que permitiera valorar su expansión a otras unidades y servicios del Complejo Hospitalario.

La Dirección de Enfermería optó por poner en práctica este proyecto en la unidad de Tocología no sólo por la propuesta previamente realizada por la Supervisora de la unidad, sino por prever buenos resultados en su aplicación debido a la accesibilidad a las nuevas tecnologías por pacientes y acompañantes con estancias en esta unidad.

MATERIAL Y MÉTODO

Tras el verano de 2021 (octubre de 2021), la Dirección de Enfermería del HMI reunió a un equipo multidisciplinar para presentarles el proyecto y comenzar a establecer una hoja de ruta que permitiera ponerlo en práctica. Los participantes en esta primera reunión se configuraron como Equipo de Trabajo del proyecto. A dicha primera reunión asistieron, además del titular de la Dirección de Enfermería convocante, la Supervisora de Área del HMI, las Supervisoras de la unidad de Tocología, de Parto y de Neonatología, personal de enfermería de la unidad de Tocología, Matronas, la Coordinación y Supervisión de Calidad y Seguridad del paciente del Área de Salud de Badajoz, la Coordinadora de Formación del Área y un miembro de la Comisión de Cuidados del Área de Salud de Badajoz. Fueron invitadas a participar también personal residente en formación de la unidad docente de Enfermería Especialista en Obstetricia y Ginecología (Matrona), así como un miembro del Servicio de Atención al Usuario del Área de Salud de Badajoz. Coordinados y convocados desde la Dirección de Enfermería, este grupo de profesionales se reunirían en otras dos ocasiones más (enero y marzo de 2022), para poner en común los documentos elaborados por los distintos grupos de trabajo y los avances del proyecto hasta cada fecha. La Dirección de Enfermería se erigió no sólo como elemento coordinador y vertebrador de las actuaciones del proyecto, si no como principal enlace con otras unidades y servicios, tanto pertenecientes a la institución como de carácter externo.

En esta primera reunión de octubre de 2021 se establecieron las bases de puesta en práctica del proyecto. Se consensuaron las siguientes subtareas que fueron acometidas paralelamente hasta la finalización del proyecto:

- 1) Conformación de grupos de trabajo para la elaboración de documentos informativos respecto de las áreas de interés. Bajo la coordinación y estimulación continua de la Dirección de Enfermería, se crearon cuatro equipos de trabajo destinados a elaborar los contenidos necesarios para la puesta en práctica del proyecto. Las áreas de trabajo y, por tanto, los grupos de trabajo creados a este efecto fueron:
 - a. Cuidados Puerperales
 - b. Cuidados Neonatales
 - c. Lactancia Materna
 - d. Normas de la Unidad e Inscripción del Recién Nacido en el Registro Civil a través del Servicio de Atención al Usuario.

También se establecieron los siguientes criterios para la redacción de la documentación:

- Elaborar los contenidos de los documentos a partir de la revisión de la bibliografía, incorporando informaciones a partir de la mejor y más actualizada evidencia científica disponible.
- Redactar los contenidos en términos comprensibles y adecuados a las capacidades de comprensión de la población general.
- Conformar documentos con informaciones completas y contenidos claros y concisos, accesibles para cualquier persona.
- Respetar en la elaboración de la documentación los derechos reservados a los creadores de las imágenes, figuras u otros recursos utilizados.

En cada uno de los grupos se incorporó a personal de las distintas unidades y de distintas categorías, incluso profesionales de otras unidades familiarizados con las materias. Con diversas mecánicas, cada grupo elaboró los contenidos asignados (reuniones de trabajo y puesta en común, documentos compartidos en línea, reparto de contenidos, etc.). Los documentos finales fueron sometidos a valoración en sesión conjunta de los participantes en el Equipo de Trabajo de este proyecto y finalmente enviados para una última revisión a la Coordinación de Calidad y Seguridad del Paciente del Área.

2) Habilitación de espacios web en el hosting de la página web del área de salud y creación de códigos QR. A través del Equipo de Calidad y Seguridad del Área de Salud de Badajoz, partícipes en el Equipo de Trabajo, se comunicó con los responsables del funcionamiento y actualización de contenidos del espacio web del Área de Salud de Badajoz. Se crearon cuatro espacios diferenciados en la web del Área de Salud de Badajoz, en correspondencia con los documentos a desarrollar (cuidados puerperales, cuidados neonatales, lactancia materna y normas de la unidad). Se crearon los códigos QR que enlazaban con estos documentos (figura 1). Una vez que los grupos de trabajo terminaron los contenidos de cada documento y fueron visados por el Equipo de Trabajo y en última estancia por el Equipo de Calidad y Seguridad del Paciente del Área de Salud de Badajoz, fueron enviados por este equipo a los responsables de mantener y actualizar los contenidos del espacio web del Área, para que pudieran estar accesibles on-line.

			
QR con enlace a contenidos sobre las normas de la unidad.	QR con enlace a contenidos sobre cuidados del recién nacido.	QR con enlace a contenidos sobre cuidados puerperales	QR con enlace a contenidos sobre lactancia Materna.
Figura 1. Códigos QR que enlazan a los contenidos web existentes en la web del Área de Salud de Badajoz (www.areasaludbadajoz.com)			

3) Elaboración de cartelería. La propia Dirección de Enfermería participó activamente en la puesta en práctica del proyecto, elaborando el cartel con el que dar a conocer los códigos QR que dieran acceso a las cuatro materias. El cartel informativo (Figura 2) fue diseñado en tamaño A4, tal y como se había convenido en reunión del Equipo de Trabajo. Fue presentado

en dos versiones: vertical y apaisado, eligiendo por acuerdo de los participantes el formato vertical.



Figura 2. Cartel elaborado e impreso en formato A4 para colocación en habitaciones y espacios comunes de la unidad de Tología.

- 4) Solicitud y compra de soportes/expositores. La Dirección de Enfermería contactó con la Unidad de Compras, dependiente de la Dirección de Régimen Económico y Presupuestario

del Área de Salud, realizando propuesta de compra, tanto para la impresión de la cartelería en formato A4 a todo color, como de los soportes/marcos para su exposición. Una vez realizado el diseño de la cartelería fue enviado para su impresión.

- 5) Recepción y colocación de cartelería y soportes. La Dirección de Enfermería recibió la cartelería impresa y los soportes acordes con el tamaño de la misma. El Servicio de Mantenimiento del HMI procedió a la paulatina colocación de los soportes y cartelería en los espacios comunes de la Unidad de Tocología, así como en cada una de las habitaciones, conforme quedaban libres para no molestar ni interferir con el bienestar y los cuidados de las pacientes ingresadas. En la figura 3 pueden observarse donde fueron colocadas en las habitaciones de la unidad de Tocología.

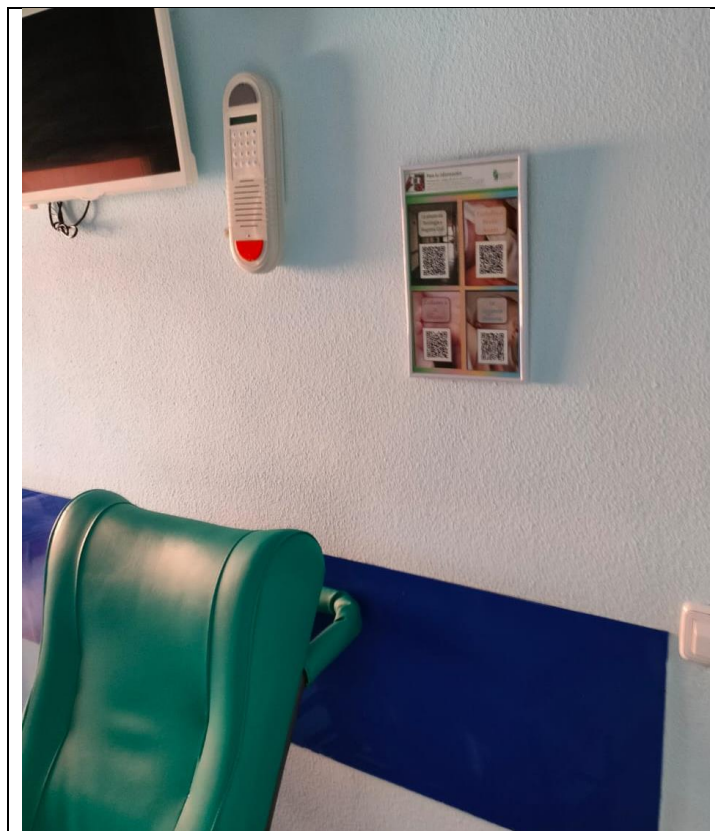


Figura 3. Colocación de los carteles en una de las habitaciones de la unidad de Tocología.

- 6) Evaluación. El Equipo de Trabajo elaboró un cuestionario de satisfacción para pacientes y acompañantes respecto de la puesta en práctica del proyecto (Figura 4). Este cuestionario fue suministrado a todas las pacientes y acompañantes que fueron ingresadas en la unidad de Tocología entre el 25 de abril y el 8 de mayo de 2022. La Dirección de enfermería indexó los datos a partir de los cuestionarios recogidos al alta de las pacientes, informando al Equipo de Trabajo del resultado y las conclusiones.

CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DEL PROYECTO DE INFORMACIÓN A PACIENTES Y ACOMPAÑANTES A TRAVÉS DE CÓDIGOS QUICK RESPONSE (QR) EN LA UNIDAD DE TOCOLOGÍA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL DE BADAJOZ.

Hace unas semanas se implantó en la unidad de Tocología del Hospital Materno Infantil un proyecto de información a pacientes y acompañantes mediante códigos QR colocados en las habitaciones y espacios comunes de la unidad. Nos gustaría conocer su opinión al respecto para seguir mejorando. Le solicitamos que responda a este breve cuestionario.

Cuestionario:

¿Quién responde a este cuestionario?	Madre <input type="checkbox"/>	Acompañante <input type="checkbox"/>			
¿Se trata de su primera estancia en la unidad de Tocología?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	¿Cuántas? ____		
¿Han utilizado la información disponible para ustedes a través de los códigos QR existentes en la unidad?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
¿Quiénes?	Madre <input type="checkbox"/>	Acompañante <input type="checkbox"/>	Ambos <input type="checkbox"/>		
¿Cree que este método de información ha mejorado la información disponible para pacientes y acompañantes respecto de su última estancia?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	No lo sé <input type="checkbox"/>		
Rodee con un círculo. Del 1 al 5, siendo 1 "nada relevante/provechoso" y 5 "Muy relevante/provechoso" ¿Qué impresión le merece la implantación de este proyecto?	1	2	3	4	5
Rodee con un círculo. Del 1 al 5, siendo 1 "Nada" y 5 "Mucho" ¿Le ha ayudado la información accesible a través de códigos QR a conocer aspectos relacionados con su proceso y cuidados y con los del recién nacido?	1	2	3	4	5
¿Cree que la información está redactada en términos comprensibles para la mayoría de la población?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
Considera que la información disponible a través de códigos QR es...	Insuficiente <input type="checkbox"/>	Adecuada <input type="checkbox"/>	Excesiva <input type="checkbox"/>		
¿Cree que la información disponible a través de los códigos QR es un buen complemento a la información comunicada por las profesionales de la unidad?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
Del 1 al 5, siendo 1 "Inexistente" y 5 "Completa" ¿Qué opinión le merece la información recibida de las profesionales de la unidad sobre su proceso/cuidados y del Recién Nacido?	1	2	3	4	5
¿Cree que es oportuno que se proceda a implantar este tipo de proyectos en otras unidades y servicios del hospital?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
En su caso, ¿En alguna unidad en concreto? Especifique: _____					
¿Tiene usted alguna sugerencia sobre la implantación de este proyecto en la unidad o en otras unidades o sobre la información disponible a través de los códigos QR?					

Muchas gracias por su colaboración.

Figura 4. Cuestionario de valoración del proyecto de información a pacientes y acompañantes a través de códigos Quick Response (QR) en la unidad de Tocología del Hospital Materno Infantil de Badajoz.

RESULTADOS

Los resultados de la puesta en marcha del proyecto Información para pacientes y usuarios a través de códigos QR en unidad de Tología, se han valorado desde dos vertientes distintas. Por un lado, informaciones informales de los profesionales participantes en la puesta en marcha del proyecto, que vinieron informando de las dificultades encontradas y de propuestas de mejora, así como las experiencias acumuladas por las profesionales de la unidad de Tología desde la implantación del proyecto. Por otro lado, se entregó un cuestionario de evaluación a pacientes ingresadas en la unidad de Tología que podrían responder ellas mismas o sus acompañantes. La Dirección de Enfermería fue quién indexó y analizó los resultados de estos cuestionarios.

Respecto de las profesionales intervinientes en la implantación de este proyecto, se han recibido menciones expresas a algunas dificultades encontradas. Pese a que se consideran resultados no buscados, la atención a las propuestas y dificultades expresadas por las profesionales han sido atendidas y serán tenidas en cuenta para futuros proyectos que incorporen accesos a documentos a través de códigos QR en otras unidades. Destacan la dificultad expresada por participantes en los distintos grupos de trabajo respecto de la búsqueda de información para la elaboración de la documentación. El tiempo necesario para elaborar documentos de este tipo a partir de la mayor y mejor evidencia científica acumulada, es importante y requiere una especial dedicación. También en relación con la búsqueda de información, algunos profesionales verbalizan sobre que, pese a su intención de colaboración, tienen dificultades para encontrar las fuentes de información adecuadas para recabar las informaciones adecuadas. Algunas profesionales han hecho llegar sus comentarios sobre la necesidad de evolucionar los contenidos incorporando otros recursos: imágenes, vídeos, esquemas, etc. Existe un grupo de profesionales trabajando en la grabación y edición de vídeos sobre cuidados en el puerperio, que incluye al Supervisor de Paritorio, Matronas y Matronas Residentes.

Las profesionales de la unidad, Matrona, Enfermeras y Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería (TCAE), refieren una mejora en las informaciones recibidas por las pacientes y acompañantes. Las pacientes y acompañantes refieren consultas de las informaciones disponibles a través de los códigos QR existentes en las habitaciones, conversan con las profesionales sobre aspectos de los cuidados y reciben respuestas a dudas antes de que puedan aparecer. Las profesionales de la unidad, en definitiva, valoran muy positivamente la disponibilidad de estas informaciones para pacientes y acompañantes.

Desde el 25 de abril hasta el 8 de mayo de 2022 se entregaron a pacientes y acompañantes unos cuestionarios de valoración sobre sus impresiones respecto de la disponibilidad de información a través de códigos QR (Figura 4). Se recogieron un total de 74 cuestionarios. Del total de cuestionarios recogidos, el 74,4% (58) fueron cumplimentados por las madres y el 21,6% (16) por quien ejercía de acompañante en el momento del alta.

Un 25,7% de las pacientes habían pasado con anterioridad por la unidad por un parto o cesárea previo (19), mientras que el 74,3% declararon que era la primera vez que eran ingresadas en la unidad (58).

En 65 de los cuestionarios recabado afirmaban haber utilizado el recurso de códigos QR para acceder a la información (88%). De estos accesos, el 51,2% (34) fueron realizados sólo por las madres (puérperas ingresadas), el 3% (2) sólo por los acompañantes y en un 45,5% (30) de los

casos se declaró haber accedido por ambos. De todas las que admitieron haber accedido a las informaciones, el 66% declaró que creía que la información accesible a través de Códigos QR eran un buen complemento para las informaciones comunicadas por las profesionales. En un 32,3% de las encuestas, las pacientes y acompañantes declararon no saber contestar.

Sobre la impresión del proyecto en aquellas mujeres que ya habían tenido ingresos previos en la unidad, un 82% declaró que consideraba que la implantación de este proyecto había mejorado la información disponible para pacientes y acompañantes, mientras que un 5,88% declaró que no creía que hubiera mejorado.

Respecto de las percepciones de las participantes en estas encuestas sobre lo provechoso y relevante del proyecto en una escala del 1 al 5, se obtuvo una media de 4,3 de valoración. En esta misma línea, la percepción de las participantes sobre si la información a través de códigos QR les había ayudado o no a conocer más sobre su proceso, evaluado entre 1 y 5 puntos, obtuvo una media de 4,78.

En el 98% de las encuestas recogidas y que afirmaron haber accedido a la información, las pacientes o usuarias consideraron que la información estaba redactada en términos comprensibles. El mismo porcentaje (98%) consideró que la cantidad de información era adecuada.

Respecto de la valoración que le merecían a las participantes la información suministrada por las profesionales de la unidad, solicitada la valoración entre 1 y 5, de menor a mayor valoración, se obtuvo una valoración media de 4,5 puntos.

El 86% de las encuestas contenían la consideración de que sería oportuno poner en práctica este tipo de recursos en otras unidades y servicios del hospital, aunque no indicación expresa a cuáles de ellas, salvo en 4 registros que especificaron “todas” (3) y “cualquiera” (1).

Pese a que la encuesta tenía un campo específico para sugerencias o propuestas en relación con el proyecto, se obtuvieron pocas respuestas por parte de las participantes. En los 4 casos los comentarios se orientaron a proponer incorporar en los contenidos disponibles a través de los códigos QR, imágenes o fotografías.

Las profesionales de la unidad muestran su conformidad con la implantación del proyecto y verbalizan la satisfacción de las pacientes y acompañantes con la información puesta a su disposición mediante este proyecto. También han comentado lo interesante de elaborar la documentación de este proyecto debido a la necesidad de realizar síntesis de evidencia científica sobre los aspectos estudiados y redactados. Algunas participantes en la redacción de documentación instan a poner en marcha este proyecto en otras unidades.

CONCLUSIONES

La implantación del proyecto de información a pacientes y acompañantes a través de códigos QR en la unidad de Tología del Hospital Materno Infantil de Badajoz ha mejorado la disponibilidad de información para pacientes y usuarios, tal y como se ha evidenciado de la evaluación de los cuestionarios de satisfacción cumplimentados por estos y por las informaciones recibidas por parte de las profesionales de la unidad.

Las profesionales que han participado en el proyecto hacen llegar algunas propuestas de evolución del proyecto, incluyendo diferentes recursos como vídeos, figuras, gráficos o dibujos

que puedan hacer todavía más accesible y comprensible los contenidos, por lo que se considera un proyecto no cerrado, si no continuamente abierto a cambios y actualizaciones de contenidos.

La experiencia de la implantación de este proyecto puede servir para instaurarlo en otras unidades y servicios del Complejo Hospitalario Universitario de Badajoz con más agilidad y concreción.

Fdo. Luis Manuel Puerto Parejo

Director de Enfermería de Atención Especializada II
Hospitales Perpetuo Socorro y Materno Infantil
Complejo Hospitalario Universitario de Badajoz
Gerencia del Área de Salud de Badajoz
Servicio Extremeño de Salud