

**TITULO:**

**Participación de la ciudadanía en la validación de información pediátrica ofrecida a través del teléfono.**

**AUTORES:**

Olivia Pérez Corral, María J. Escudero Carretero, Rocío González Pérez, Teresa Gijón Sánchez, Paloma Ruíz Román, Noelia García Toyos.

**ORGANIZACIÓN U ORGANIZACIONES DE LOS AUTORES.**

Escuela Andaluza de Salud Pública. Granada

**ANTECEDENTES / OBJETIVOS:**

A pesar de que las y los profesionales sanitarios son el principal referente para ofertar información en salud, cada vez son más las personas que hacen uso de vías alternativas de información (internet, asociaciones...) para completar o ampliar conocimientos y resolver dudas. Conscientes de esta demanda de información en salud y buscando la creación de servicios útiles y accesibles a la ciudadanía, la DG de Innovación Sanitaria, Sistemas y Tecnologías de la Consejería de Salud apuesta por la creación de un servicio telefónico que oferte a la población información sobre promoción y prevención de salud, dando prioridad a los contenidos pediátricos. El objetivo de esta comunicación es dar a conocer el diseño metodológico y los resultados del pilotaje realizado con la ciudadanía para conocer su valoración sobre la información pediátrica ofrecida a través del teléfono.

**MÉTODOS:**

El pilotaje de la información pediátrica sobre promoción y prevención de la salud con la ciudadanía se realizó a partir de simulaciones telefónicas tras las cuales se utilizaban varias técnicas cualitativas: entrevistas semiestructuradas (presenciales y telefónicas) y grupos focales. Se definieron unos perfiles teóricos en función de distintas características: edad, sexo, nivel educativo, ocupación y lugar de residencia. Según ese perfil, profesionales de primaria y especializada del ámbito pediátrico facilitaron el contacto con usuarios y usuarias que accedieron a colaborar en el proyecto, previa información sobre el mismo y petición de consentimiento. Su participación consistía en simular una llamada telefónica a un servicio de información pediátrica y realizar preguntas sobre: consejos pediátricos, alimentación infantil o vacunación. Después, a través de una entrevista semiestructurada o un grupo focal, se recogía su valoración sobre la calidad, utilidad y comprensión de la información recibida, así como su opinión y expectativas sobre el servicio en general.

**RESULTADOS:**

Han participado padres y madres de niñas y niños de diferentes edades, desde lactantes hasta preadolescentes. Participaron personas de ambos sexos, edades y ocupaciones, todas de la provincia de Granada, tanto de ámbito rural como urbano. La valoración fue muy positiva, calificando la información recibida de clara, de fácil comprensión y expresada en un tono respetuoso y nada alarmista. Se valoraba especialmente el fácil y rápido acceso a la información que este teléfono proporciona, el tiempo que ahorra y la tranquilidad que proporciona. Consideraban esta iniciativa como un avance y una mejora en la oferta de servicios sanitarios. Manifestaban su deseo de ampliar la oferta de información a otros temas y grupos de edad.

**CONCLUSIONES:**

El diseño y puesta en marcha del pilotaje de información dirigida a la ciudadanía a través del teléfono supuso un importante aprendizaje y un respaldo importante a la calidad del proyecto. Para el equipo de trabajo supuso un reto trabajar en la redacción de información diseñada para ser ofrecida por teléfono y supuso un esfuerzo especial, adaptando las normas y recomendaciones de legibilidad a la transmisión telefónica. El refuerzo al proyecto recibido de la ciudadanía es la principal conclusión. Cuando se trata de elaborar información para la ciudadanía es imprescindible contar con su participación en el proceso.