

# 24

## PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL ACOMPAÑAMIENTO DE LAS ESTUDIANTES DE FONOAUDILOGÍA DE LA MARÍA CANO, A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE TELESALUD, DURANTE 2020-II

Jackssyn Asprilla, Jairo Córdoba, María Fernanda Garcés, Jessenia Gómez, María Paula Herrera, Ana Sofía Mazo, Erika Naranjo, Luisa Osorio, Haxy Palacios, Juliana Salazar, Laura Sánchez y Yaridi Angélica Valencia Ramírez<sup>1</sup>, Gislina María Ortíz<sup>2</sup>, Adriana Marcela Rojas Gil<sup>3</sup>

### PALABRAS CLAVES

COVID-19, Telesalud, Fonoaudiología, Calidad Asistencial (Validados DeCS - MeSH)

### »»» INTRODUCCIÓN

Para contener la expansión de la COVID-19, en Colombia se decretó un estado de emergencia sanitaria y una cuarentena obligatoria que dificultaba la atención en salud presencial a los usuarios, por lo que, con el fin de seguir brindando dicho servicio, la telesalud y la telemedicina se convirtieron en una alternativa eficaz a través del uso de plataformas digitales, que permiten brindar atención especializada de las diferentes ramas de la medicina.

En materia de fonoaudiología, la telesalud es una herramienta válida para la prestación de servicios en funciones como promoción, prevención, evaluación, diagnóstico, manejo y asesoría, que mejora la oportunidad y continuidad de la intervención fonoaudiológica. Para determinar la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, en medio de la coyuntura actual, se plantea la siguiente pregunta problema:

¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre el acompañamiento de las estudiantes de fonoaudiología de la María Cano, a través de la modalidad telesalud, durante el 2020-2?

<sup>1</sup>Estudiantes semillero de investigación Fonoinvestigamos. Programa de Fonoaudiología

<sup>2</sup>Docente programa de Fonoaudiología

<sup>3</sup>Docente programa de Fonoaudiología

## OBJETIVO

Describir las percepciones de los usuarios sobre el acompañamiento de las estudiantes de Fonoaudiología de la Fundación Universitaria María Cano, a través de la modalidad de Telesalud, durante 2020-II.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se planteó desde un enfoque cualitativo, se buscó analizar la percepción de los usuarios sobre el acompañamiento de los estudiantes de fonoaudiología de la Fundación Universitaria María Cano, a través de la modalidad de telesalud, durante el período de 2020-II, para lo cual se implementaron dos estrategias de recolección de la información. Se seleccionaron 24 usuarios, distribuidos entre las distintas agencias de práctica.

Para acceder a la información sociodemográfica se aplicó un formulario elaborado por Google Forms. También se realizaron entrevistas estructuradas para recopilar información adicional.

Se inició con el proceso de análisis descriptivo de los datos sociodemográficos y posteriormente se realizará el análisis de la información recolectada a través de las entrevistas.

## RESULTADOS

A continuación, se presenta un avance de los resultados obtenidos.

El mayor porcentaje de usuarios pertenece al estrato 2 con un 54%, seguidamente del estrato 4 con un 17%, el estrato 1 y 3 con un resultado de 8% cada uno y otros estratos con un 13%. Sin distinción, el 100% de los usuarios cuenta con un espacio y

ambiente adecuado para asistir a las sesiones virtuales.

El 96% de los usuarios refiere que participa activamente en las sesiones programadas de fonoaudiología en la modalidad de telesalud. A su vez, el 79% se encuentra satisfecho con la atención y afirma que continuaría tomando el servicio de fonoaudiología desde la

modalidad de telesalud a pesar de que la pandemia finalice, en contraste, el 21% no estaría de acuerdo con esto.

La calificación de los servicios dió como resultado 88% excelente, 13% bueno; regular, malo y muy malo no tuvieron respuesta; además, el 99% de los acompañantes manifiestan que han evidenciado avances y mejoría en los usuarios.

## IMPACTOS

La información recolectada permitirá cualificar el servicio de atención fonoaudiológica prestado por estudiantes de la Fundación Universitaria María Cano en contexto de la nueva modalidad de telesalud y telemedicina, a partir de las percepciones tanto de usuarios como de acompañantes.

A su vez, esperamos con los resultados del proyecto hacer un aporte a la profesión y proceso de formación de futuros fonoaudiólogos, teniendo en cuenta que debemos prepararnos y capacitarnos para brindar la mejor atención posible en el contexto de esta nueva modalidad que surge como una estrategia para facilitar el acceso a la asistencia en salud en el marco de la pandemia COVID-19.

## CONCLUSIÓN

Hasta la fecha se ha realizado un análisis parcial de los resultados y se puede concluir en términos sociodemográficos que la muestra se componía mayormente de usuarios de género masculino, y el rango etario se situó principalmente sobre los 18 y debajo de los 6 años de edad. Más de la mitad de los usuarios tenían un estrato socioeconómico nivel 2 y un grado de escolaridad primario. Se demostró una percepción positiva por parte usuarios y acompañantes con los procesos desarrollados por los fonoaudiólogos en formación, toda vez que todas las personas encuestadas están dispuestas a recomendar el servicio y se encuentran satisfechas con las estrategias aplicadas, ya que han evidenciado mejoras significativas en procesos como lectura y escritura, comprensión y pronunciación.

# BIBLIOGRAFÍA

1. Arias C. Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horizonte Pedagógico*. 2006; 8(1): 9-22.
2. Bujnowska-Fedak M, Pirogowicz I. Support for e-health services among elderly primary care patients. *Telemedicine and e-Health*. 2014; 20(8): 696-704. DOI: 10.1089/tmj.2013.0318
3. Carvajal L, Vásquez L. CONOCIMIENTO, PRÁCTICA Y PERCEPCIÓN DE ENFERMERAS RESPECTO A TELE-ENFERMERÍA COMO ESTRATEGIA DE CONTINUIDAD DEL CUIDADO. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2016; 5(2): 25-33.
4. Catalán-Matamoros D, López-Villegas A. La Telesalud y la sociedad actual: retos y oportunidades = Telehealth and the current society: challenges and opportunities. *Revista española de comunicación en salud*. 2016; 7(2): 336-345. DOI: 10.20318/recs.2016.3458
5. Ley 1419 de 2010, de 13 de Diciembre, por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia. Colombia: Congreso de Colombia; 2013.
6. Crespo E, Freire J. La atribución de responsabilidad: de la cognición al sujeto. *Psicología & Sociedade*. 2014; 26(2): 271-79. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-71822014000200004>
7. Da Silva R, Torres G, da Silva I, Nelson A, Lucena I, Costa D. Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. *Enfermería Global*. 2015; 14(40): 233-43.
8. Dottor L. El ethos de la fonoaudiología en Colombia: un análisis desde la bioética. [Trabajo de grado]. [Bogotá, Colombia]: Pontificia Universidad Javeriana, 2015.
9. Garzón M, Cardona M, Rodríguez F, Segura Á. Características sociodemográficas, económicas, ocupacionales y de percepción de salud que explican la disfuncionalidad familiar de trabajadores informales" vendedores" del centro de Medellín. *Universidad y Salud*. 2016; 18(3): 447-61. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.161803.50>
10. Hoyos B. Servicios de salud bajo la modalidad de telecuidado intermedio e intensivo. En: Dos Santos A, Fernández A. *Desarrollo de la telesalud en América Latina Aspectos conceptuales y estado actual*. Santiago de Chile: Naciones Unidas; 2013. p. 369-76.
11. Jiménez W, Acuña J. Avances en telesalud y telemedicina: estrategia para acercar los servicios de salud a los usuarios. *Acta Odontológica Colombiana*. 2015; 5(1): 101-15. Disponible en: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol>
12. Lara N, Fleury E. Bioética y Telesalud en Fonoaudiología: una investigación documental. *O Mundo da Saude*. 2017; 41(2): 253-62. DOI: 10.15343/0104-7809.20174102253262

13. Lizarazo-Camacho A, Pereira O. Caracterización de la proyección social del programa de fonoaudiología de la Corporación Universitaria Iberoamericana. Areté. 2015; 15(1). Disponible en: <https://arete.ibero.edu.co/article/view/922>
14. López A, Palacios A, Henao J, Ortega Y, Álvarez D, Toro A, Torres J. Percepción de la labor del fonoaudiólogo en instituciones de la ciudad de Popayán 2013. Revista Areté. 2014; 14(1): 29-53.
15. Resolución 2654 de 2019, de 3 de Octubre, por la cual Establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país. Colombia: Ministerio de Salud y Protección Social; 2019.
16. Montoya N. Roles, funciones y escenarios en los que se desempeña el fonoaudiólogo en su quehacer profesional con la población adulta mayor. (Trabajo de grado). [Bogotá, Colombia]: Corporación Universitaria Iberoamericana, 2017.
17. Morales J, Moya M, Gaviria E, Cuadrado I. Psicología social. 3rd ed. Madrid, España: McGraw-Hill; 2017.
18. Ortiz R. Telemedicina: mejorar la accesibilidad a los servicios de salud. Revista del Observatorio de Salud Pública de Santander. 2012; 7(2): 46-47. Disponible en: [http://web.observatorio.co/publicaciones/ano\\_vii\\_2012\\_telemedicina\\_mejorar\\_accesibilidad\\_servicios\\_salud.pdf](http://web.observatorio.co/publicaciones/ano_vii_2012_telemedicina_mejorar_accesibilidad_servicios_salud.pdf)
19. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública. 2018; 44(2). Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>
20. Pino-Vera M, Medina-Giacomozzi A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista Médica de Risaralda. 2018; 24(2): 102-107. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=es&tlng=es)
21. Velázquez M, Pacheco A, Silva M, Sosa D. Evaluación del proceso de teleconsulta desde la perspectiva del proveedor, Programa de Telesalud de Oaxaca, México. Revista Panamericana de Salud Pública. 2017; 41(25): 1-8.