

Mutua Universal

Uso de herramientas digitales por parte del equipo de Trabajo Social de Mutua Universal

Autoras

Cuesta Balmaseda, Miriam - mcuestab@mutuauniversal.net
Fernández Pelayo, Mercedes - mfernandezp@mutuauniversal.net
Rafecas Morató, María - mrafecas@mutuauniversal.net
Trabajadoras sociales - Mutua Universal. Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 10

Palabras Clave

Trabajo social sanitario, accidente de trabajo, clínica online, e-consulta, telemedicina con dispositivo móvil, intervención social, consulta online, digitalización

Introducción

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social nacen de una asociación voluntaria de empresarios/as sin ánimo de lucro y son colaboradoras con la seguridad social ya que tienen transferidas las competencias en la gestión de los accidentes y enfermedades profesionales.

Un accidente de trabajo puede suponer en muchas ocasiones una agresión a la integridad física y psicológica de la persona, así como la interrupción inesperada y brusca de las actividades personales, familiares y sociales. Así pues, la gestión de los procesos hace concluir que, en múltiples ocasiones detrás de unas lesiones que precisan atención sanitaria, se abre una problemática social a la que los equipos de trabajo social deben dar respuesta efectiva y eficiente. Es por ello, que ganan protagonismo las herramientas digitales para atender a los pacientes y sus familias de la manera más rápida y ágil posible.

En Mutua Universal, el proceso de digitalización y la adaptación a las nuevas tecnologías se ha diseñado para que puedan ser utilizadas por todos los miembros del colectivo sanitario, facilitando de esta forma su comunicación y coordinación y garantizando la coherencia, agilidad y calidad en todo el proceso asistencial.

Objetivos

- ✓ Realizar un análisis de la utilización y evolución del uso de las herramientas de telemedicina desde el equipo de trabajo social sanitario de MU con pacientes que han sufrido un AT.

Herramientas digitales

- **Clínica Online.** Se trata de la herramienta que permite interconectar los centros asistenciales de primaria de Mutua Universal con los referentes de las diferentes especialidades sanitarias. Desde cualquier centro asistencial de Mutua Universal, el sanitario de referencia y paciente se pueden conectar mediante la consulta online con la trabajadora social asignada para valoración y seguimiento de necesidades del paciente. El contacto puede ser síncrono donde siempre habrá sanitario y paciente en el centro emisor o asíncrono/diferidas donde el sanitario emisor sin el paciente lanzará la consulta al sanitario referente.
- **eConsulta.** Se trata Herramienta de consulta no presencial, asincrónica y bidireccional entre paciente y profesional, que permite al paciente conectar con su trabajadora social sanitaria desde la Zona privada del paciente accediendo desde la web o desde la App de Mutua Universal.
- **Visita de Telemedicina con dispositivo móvil.** Sistema de videoconferencia que permite al profesional, desde cualquier ubicación, la realización de visitas con pacientes que se encuentran en su domicilio o incluso ingresados en centros hospitalarios.

Metodología

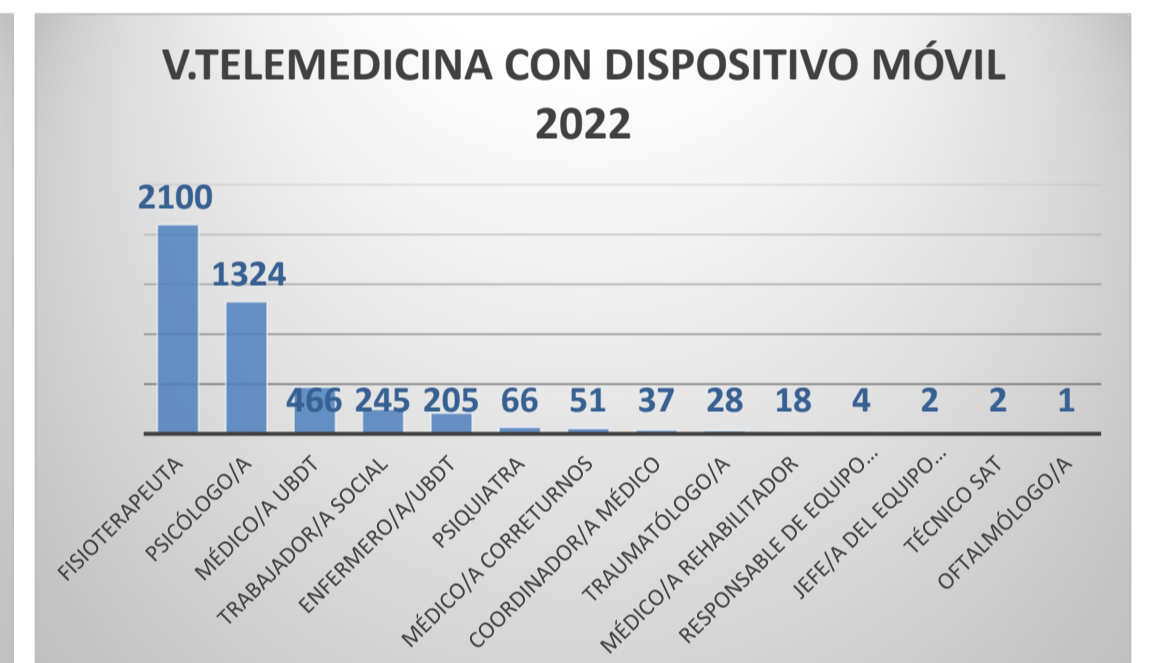
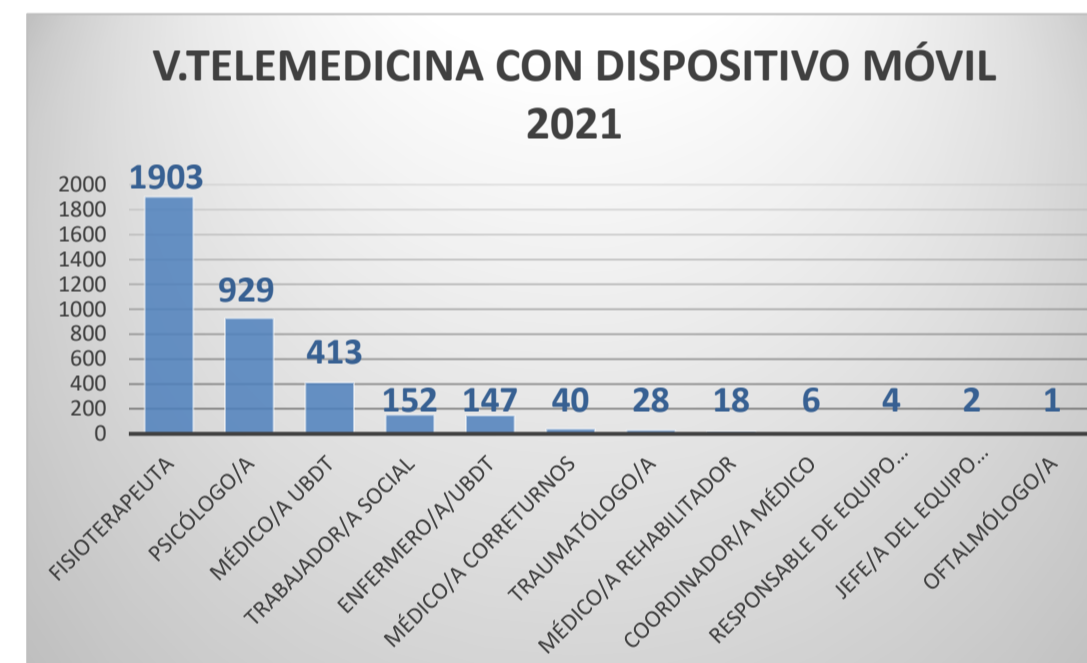
Estudio observacional descriptivo transversal retrospectivo.

ÁMBITO DE ESTUDIO: Población protegida por MU que ha sufrido AT durante los ejercicios 2021 y 2022 y han sido atendidos por parte del equipo de Trabajo Social a través de visita de telemedicina con dispositivo móvil, eConsulta y Clínica Online.

Resultados



La herramienta digital que más se utilizó por el departamento de Trabajo Social durante 2021 y 2022 fue la Visita de Telemedicina con dispositivo móvil. Aumentando su uso en el ejercicio 2022.



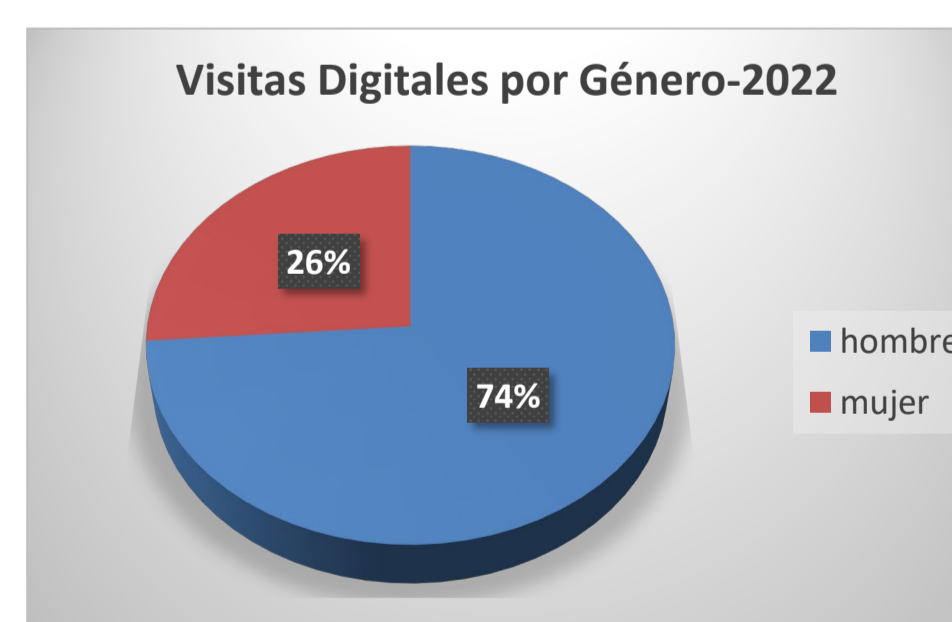
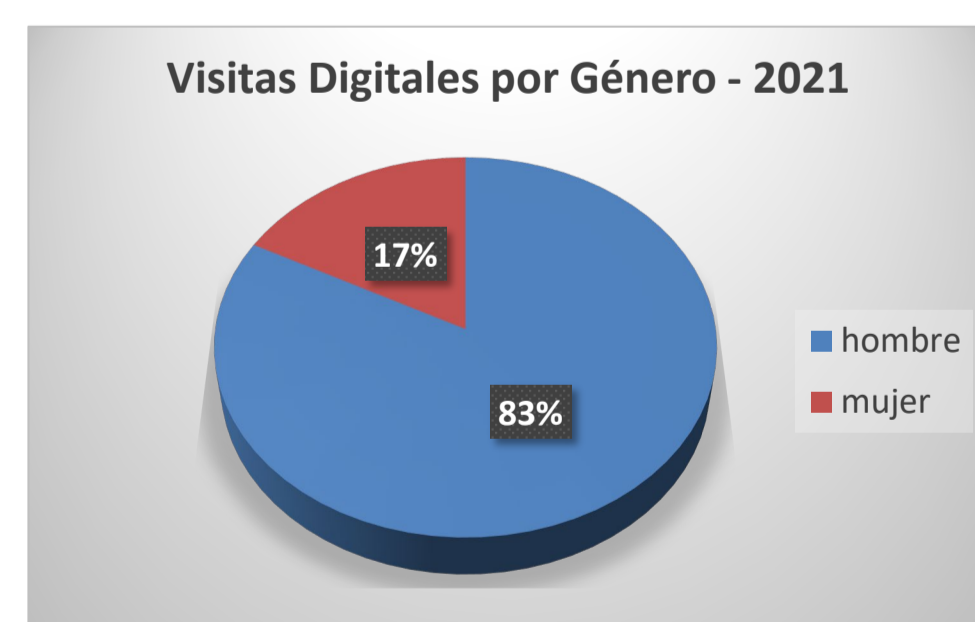
El Equipo de Trabajo Social utilizó la visita de telemedicina con dispositivo móvil para atender las necesidades de los pacientes, sin necesidad de que estos se desplacen al centro asistencial, siendo así el 4º equipo en utilizar esta herramienta en 2021, consolidando su uso en el 2022 por lo que han aumentado las visitas.

N.º Visitas Clínica Online 2021	Total	N.º Visitas Clínica Online 2022	Total
Médicos Consultores Servicio Territorio (SAT)	37	Médicos Consultores Servicio Territorio (SAT)	2
Enfermería	21	Enfermería	11
Plexo y Nervio Periférico	43	Plexo y Nervio Periférico	57
Medicina Interna	64	Medicina Interna	147
Dermatología	34	Dermatología	42
Trabajo Social	90	Trabajo Social	86
Medicina Rehabilitadora	449	Medicina Rehabilitadora	282
Traumatología	5.694	Traumatología	5.933
Psicología	2.646	Psicología	2.158

Durante los dos años de estudio, el equipo de Trabajo Social ha estado entre las cinco primeras especialidades consultadas a través de la Clínica Online, para dar respuesta a las necesidades de los trabajadores protegidos de todo el territorio nacional.



La eConsulta es la herramienta que menos utilizaron los pacientes para realizar consultas al equipo de trabajo social sanitario, aunque en 2022 se duplicó su uso.



Por género han utilizado más las herramientas digitales los hombres con un 83% de uso en el 2021 y 74% en el 2022.

Conclusiones

- La herramienta digital más utilizada por el equipo de Trabajo Social es la **Visita de telemedicina con dispositivo móvil**, debido a que son las mismas profesionales las que deciden cuándo hacer uso de la misma sin depender del resto del equipo asistencial o de la acción directa del paciente como ocurre con el resto de herramientas de Telemedicina como la eConsulta o la Clínica online. De esta manera, el equipo de Trabajo Social puede atender a los pacientes de todo el territorio nacional.
- La **consulta online** es la herramienta más utilizada por el equipo asistencial para derivar los casos al departamento de Trabajo Social para su valoración, por este motivo los valores prácticamente no varían durante los dos años del estudio, esto hace posible que con un N.º pequeño de trabajadoras sociales se pueda dar respuesta a las necesidades sociales de los trabajadores en todo el territorio nacional sin necesidad de realizar siempre visitas presenciales.
- En cuanto a la **eConsulta** es una herramienta que no es conocida por los pacientes para comunicarse con su trabajadora social de zona, siendo su uso prácticamente exclusivo para contactar con el colectivo médico.
- En el periodo estudiado las **herramientas digitales** han sido mayoritariamente usadas por el género masculino aunque no se ha podido contrastar si es debido a que en este género se han producido más accidentes.
- Gracias al uso de la **telemedicina** el equipo de trabajadoras sociales de Mutua universal puede dar cobertura a las diferentes necesidades de los pacientes de todo el territorio nacional sin necesidad de visitas presenciales en las que se deba desplazar paciente y trabajadora social

Propuestas de mejora

- Es necesario el aumento del uso de la **eConsulta como herramienta de consulta directa en diferido y traslado de información entre paciente y trabajadora social**, por lo que desde el equipo de Trabajo Social Sanitario informaremos durante las primeras visitas a los pacientes de la existencia y utilidad de la misma.
- Seguir potenciando el uso de la **visita de Telemedicina con dispositivo móvil** con los pacientes, ampliando su uso en los pacientes hospitalizados, tanto en centros ajenos como propios.
- Desde el equipo de Trabajo Social Sanitario seguiremos gestionando los casos derivados por el equipo asistencial a través de la **Clínica Online** y fomentaremos que todas las derivaciones y consultas por parte del equipo asistencial se gestionen con esta herramienta.