

CONSULTA TELEFÓNICA: HERRAMIENTA DE APOYO EN EL PUERPERIO

AUTORES: Manuel Hidalgo Ruiz, M^a José Fernández Valero, Beatriz Calvo Rodríguez.
Especialistas en Enfermería Obstétrico-Ginecológica (MATRONA) .

CONTEXTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

Mientras que la llegada de un hijo acostumbra a ser una experiencia vital positiva, el puerperio puede ser un período estresante en la vida familiar, una época de transición durante la cual los miembros de la familia pueden tener necesidades de tipo psicológico, social o físico. Por ello, las directrices internacionales refuerzan la necesidad de los cuidados y el seguimiento puerperal.

El **puerperio** es un período caracterizado por dudas, miedos, inseguridades y desconocimiento de la evolución habitual en la madre y el desarrollo normal del recién nacido.

Con el fin de brindar guía y asesoría oportuna a los padres durante el puerperio, se puso en marcha en un Centro de Salud la "**consulta vía telefónica**", cuyo propósito es apoyarlos mediante una intervención educativa y de orientación en la toma de decisiones para la solución de problemas, así como ofrecer la oportunidad de dar continuidad de cuidados tras el parto.

DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS:

Estudio descriptivo durante el primer semestre del año 2015 que analiza llamadas telefónicas recibidas en la consulta de la matrona durante una franja horaria habilitada para ello.

Los **principales objetivos** fueron:

- ✓ Estudiar si la consulta telefónica podría ser una herramienta de apoyo eficaz en el puerperio.
- ✓ Conocer los usuarios más habituales que hacen uso de este medio.
- ✓ Analizar los principales motivos de consulta demandados por los usuarios del servicio.

PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS DESARROLLADOS:

Se recibieron un total de 458 llamadas telefónicas, de las cuales el 74% fueron realizadas por la puerpera, el 21 % por su pareja y el 5 % por otro miembro de la familia.

De todas las llamadas recibidas, los principales motivos de consulta fueron:

- Lactancia materna (32%)
- Recién Nacido (prueba talón, cólico del lactante, cuidados cordón umbilical, patrón normal de eliminación urinaria y/o fecal) (13%)
- Molestias zona perineal y cuidados episiotomía (13%)
- Reinicio relaciones sexuales y anticoncepción puerperal (11 %)
- Alimentación y complejo vitamínico (9 %)
- Estado emocional (7%)
- Sangrado puerperal (5%)
- Entuertos (4%)
- Estreñimiento (3 %)
- Otros (3%)

La consulta vía telefónica ha sido un recurso muy bien aceptado y acogido por la población, mostrando el 91% de los usuarios haber obtenido una respuesta satisfactoria tras la consulta.

LECCIONES APRENDIDAS:

✓ La consulta telefónica es una herramienta eficaz durante el puerperio, que presenta una alta demanda y sirve como instrumento para disipar miedos y dudas, infundir seguridad, proporcionar información, mostrar comprensión, disponibilidad, apoyo y respeto.

✓ Se trata de un instrumento que nos permite conocer las diferentes problemáticas que se pueden presentar en el puerperio y así poder establecer estrategias de ayuda personalizada a los padres.