



**ANEXO I
FICHA DE RECOGIDA
BUENAS PRÁCTICAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD**

1. ESTRATEGIA A LA QUE SE PRESENTA:

ATENCIÓN AL PARTO Y SALUD REPRODUCTIVA

2. TÍTULO Y NOMBRE DEL PROYECTO PRESENTADO A BBPP:

Consulta virtual dirigida a los jóvenes en las Unidades de Atención a la Salud Sexual y Reproductiva en Cataluña, gestionadas por el Instituto Catalán de la Salud: web: www.sexejoves.gencat.cat

3. DATOS DE LA ENTIDAD RESPONSABLE

- Nombre de la entidad y de la persona de contacto: Gemma Falguera Puig
- Domicilio social: CAP Sant Fèlix. Ctra. de Barcelona 473, primer piso, 08203 Sabadell. Barcelona
- CCAA: CATALUNYA
- Datos de contacto de la persona responsable del proyecto¹: Gemma Falguera Puig
e-mail: gfgalguera.mn.ics@gencat.cat Teléfono: 647333099

4. LÍNEA DE ACTUACIÓN

ÁREA ESTRATÉGICA (línea de actuación)²	Fomento de la participación de las mujeres y las parejas
	Participación de las mujeres en la toma de decisiones
	Formación de profesionales

5. ÁMBITO DE INTERVENCIÓN

Marcar con una X donde corresponda

- Estatal
- Comunidad Autónoma, provincia, municipio
- Área de Salud (sector, distrito, comarca, departamento...)
- Zona básica
- Otro (especificar):

6. PERÍODO DE DESARROLLO

- Fecha de inicio: 2006
- Actualmente en activo: sí
- Fecha de finalización: datos presentados de la evaluación del período 2006-2013

¹ Aquella persona de contacto que hará de interlocutora con el MSSSI y proporcionará más información técnica acerca de la intervención/experiencia en caso de ser necesario.

² Se refiere a las líneas de actuación de la Estrategia a la que se presenta esta experiencia como candidata a Buena Práctica: Dichas líneas son las que figuran en el criterio de PERTINENCIA dentro de la herramienta de Autoevaluación (Anexo II) utilizado. La(s) línea(s) que se cumplimenten en esta ficha –como máximo 3- debe(n) coincidir con las que Vds. haya señalado en la herramienta de Autoevaluación o en caso de haber señalado más de tres en la herramienta, aquí sólo podrá incluir como máximo 3.



7. BREVE DESCRIPCIÓN

Población diana

Jóvenes de ambos sexos de 14-25 años que desean información sobre salud sexual, afectiva y reproductiva. Esta página también está dirigida especialmente a jóvenes con discapacidades visuales y auditivas.

Objetivos:

Objetivos principales de la experiencia:

1. Informar mediante la web de todos los temas relacionados con la salud sexual y reproductiva de los jóvenes entre 14 y 25 años, para favorecer cambios de conducta que los conduzcan a una autorresponsabilidad respecto a su sexualidad.
2. Conocer la calidad de las respuestas de los correos electrónicos elaboradas por los profesionales.
3. Realizar formación continuada a los profesionales que realizan la consulta virtual.

Los objetivos específicos son:

- Ofrecer información sobre sexualidad, afectividad y prevención de conductas de riesgo.
- Conocer qué piensan los jóvenes sobre salud sexual, afectiva y reproductiva.
- Poner a su disposición una consulta virtual.
- Analizar la satisfacción de los jóvenes respecto al uso de la web.
- Favorecer la accesibilidad de los jóvenes al sistema sanitario.
- Incidir en la disminución del número de embarazos no deseados.
- Incidir en la disminución de las infecciones de transmisión sexual.

Metodología

Respecto analizar el uso de la página web *SexeJoves*. Para ello se realizó un diseño descriptivo que analizaba: el número de visitas a la web, y los servicios de interacción con los jóvenes mediante la consulta virtual: correo electrónico, chat. Y se realizó una encuesta de satisfacción a los jóvenes que utilizaban el correo electrónico con el fin de valorar las respuestas recibidas de los profesionales y su opinión sobre los recursos de la web.

Las preguntas eran las siguientes:

1. *La respuesta del profesional ha resuelto tus dudas o problemas: Sí/No*
2. *Valora la cantidad de información recibida en una escala del 0 al 10 (siendo el valor 0 ninguna información y el valor 10 el máximo de información)*
3. *Recomendarías la web a tus amigos/as: Sí/No*
4. *Señala el medio a través del cual has conocido la web: amigos/as; charlas/talleres en la escuela/instituto; monitores/casal; enfermeras de Salud y Escuela (consulta abierta en el IES); internet; profesionales de centros de atención primaria; escuela/instituto*



5. Sugerencias para mejorar el servicio

A partir de este análisis se detectó la importancia de evaluar la calidad de las respuestas de los profesionales que atendían la consulta virtual. Por este motivo, se analizó la calidad de las respuestas a los correos electrónicos elaboradas por los profesionales, y se diseñó para ello un estudio descriptivo analítico. En primer lugar se definió un cuestionario para valorar la calidad de las respuestas de los correos electrónicos (c.e.).

El cuestionario valoraba cuatro ítems:

1. *Tipo de respuesta: errónea, incompleta, completa*
2. *Extensión de la respuesta: breve/correcta/excesiva.*
3. *Calidez en la respuesta: Si/no*
4. *Tema de la consulta*

Y se procedió a seleccionar a los profesionales que realizarían la evaluación de las respuestas de los correos electrónicos de las matronas.

El grupo de evaluadores estuvo constituido por diez profesionales, miembros del equipo del comité editorial de la web, y a través de ellos se consensuaron los criterios de valoración de los ítems del cuestionario y se estudió la concordancia observada interobservador de los evaluadores con 25 c.e. idénticos distribuidos a cada uno de los evaluadores. Una vez finalizada la fase de entrenamiento de los evaluadores, se valoraron las respuestas de los profesionales que atendían el correo electrónico y se pudo detectar el nivel de calidad de mismas.

A consecuencia de detectarse respuestas con contenidos que se debían mejorar se planteó el objetivo general de realizar un programa de formación continuada en relación con los conocimientos sobre salud afectiva, sexual y reproductiva de los profesionales que respondían los correos electrónicos de la web *SexeJoves*. Para ello anualmente se realizó una intervención de una jornada de actualización de los contenidos que se detectaron con algún déficit de conocimientos.

Una vez realizada la Jornada de actualización, se evalúan la satisfacción de los profesionales asistentes y se analiza la calidad de las respuestas de los correos pos formación.

8. RESULTADOS Y EVALUACIÓN

1) Uso de la web:

El número de visitas totales a la web desde su creación ha sido de 1.105.543. El total de páginas visitadas es de 5.209.492 (tabla 1).

Tabla 1. Evolución de las visitas desde el 2006 al 2013

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
VISITAS*	26.500	66.584	144.527	175.555	326.164	286.504	27.820	51.889	1.105.543
MEDIA MENSUAL	2.208	5.548	12.043	14.630	27.180	23.875	2.318	4.324	92.129

**Visita: una serie de acciones que empiezan cuando el visitante visualiza la primera página del servidor y que finaliza cuando el visitante abandona el sitio o queda inactivo más de 30 minutos.*

***Visualizaciones de páginas: el número de páginas visualizadas durante la visita.*

➤ Páginas visitadas en el 2013

La página mas visitada ha sido el *Petting* con 7.509 visitas y 13.779 visualizaciones (tabla 2).

Tabla 2. Páginas visitadas en el 2013

	VISITAS *	%	VISUALIZACIONES **	%
Petting	7509	13,71%	13779	16,47%
Primera vez	6158	11,24%	7877	9,42%
Afectividad y sexualidad	6002	10,96%	10102	12,08%
Conocimiento del cuerpo	4260	7,78%	8362	10,00%
Contracepción	3658	6,68%	5083	6,08%
Sexo virtual	3576	6,53%	4204	5,03%
ITS	3407	6,22%	5151	6,16%
Aborto	3108	5,67%	4004	4,79%
Escríbenos	2815	5,14%	3570	4,27%
Abuso, acoso, agresión	2605	4,76%	4642	5,55%
Embarazo	2597	4,74%	3662	4,38%
Contracepción de urgencia	2468	4,51%	4068	4,86%
Centros y servicios	2249	4,11%	3233	3,86%
Sexo y drogas	2220	4,05%	2831	3,38%
Webs de interés	1326	2,42%	2066	2,47%
Diccionario de términos	822	1,50%	1019	1,22%
TOTAL	54780	100%	83653	100%
TOTAL	54780	100%	83653	100%

➤ Datos sobre el consultorio virtual de la web *Sexejoves*:

La evolución del chat y los correos electrónicos del 2006 al 2013 ha sido de un total de 15.391 consultas, distribuidos de la siguiente forma 13.841 (89,9%) correos electrónicos y 1.550 chats (10%) (Tabla 3).

Tabla 3. Evolución del consultorio virtual del 2006 al 2013

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013*	TOTAL
Correos electrónicos	780	2.324	2.389	2.398	2.248	2.055	1.647	835	13.841
Chats	-	73	163	373	264	290	387	305	1.550
Total de consultas	780	2.397	2.552	2.771	2.512	2.345	2.034	1.140	15.391

* Desde el 1 de enero hasta el 8 de agosto.



➤ Edad y sexo de los jóvenes que utilizaron el correo electrónico en el año 2013:

El porcentaje de correos electrónicos del sexo femenino fue de 75,57% (631), y del sexo masculino de 15,57% (130) y no contestaron el sexo un 8,86% (127).

En la consulta electrónica por el sexo femenino la media de edad fue de 16,72 años con una desviación típica de 28,76. En el sexo masculino la media de edad fue de 16,22 años con una desviación típica de 30,59.

Temas más consultados a través del correo electrónico:

Los temas más consultados (tabla 4) para chicas y chicos han sido similares pero en diferente orden.

Tabla 4. Temas más consultados mediante el correo electrónico según el sexo

TEMAS CONSULTADOS POR EL SEXO FEMENINO		TEMAS CONSULTADOS POR EL SEXO MASCULINO	
Contracepción	164	Conocimiento del cuerpo	33
Conocimiento del cuerpo	128	Afectividad y sexualidad	11
Contracepción de urgencia	62	Contracepción	10
Afectividad y sexualidad	48	ITS	10
Embarazo	41	Patologías	10
Patologías	41	Eyacuación precoz	7
La primera vez	26	Contracepción de urgencia	5
ITS	21	Aborto	4
Centros y servicios	16	Disfunción eréctil	4

➤ Resultados de la encuesta de satisfacción y calidad realizada por los jóvenes que reciben la respuesta por correo electrónico:

El número de encuestas de satisfacción recibidas desde que se inició en el 2013 han sido de 47. Los resultados fueron los siguientes:

- El 87% (41) contestaron que el profesional había resuelto sus dudas.
- El número de jóvenes que recomendarían la web es de 43 (un 93%).
- Y el 44,68% (21) nos ha conocido por internet, seguido de un 29,79% por las charlas /talleres en las escuelas /institutos.

2) Calidad de las respuestas de los profesionales

Des de su inicio se han evaluado 11.309 correos electrónicos, y se han detectado un 1,66% (187) respuestas que había algún deficit de actualización.



3) Jornada de actualización de los profesionales

Anualmente se han realizado Jornadas/Sesiones de actualización de 6 a 15 horas de duración a las que han acudido los profesionales que realizan la consulta virtual para aumentar sus conocimientos. Y se evalúa la satisfacción de los profesionales respecto al curso en una escala del 1 al 5, y la media fue en el 2013 de 4,5.

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que los datos facilitados en la ficha podrán ser incorporados al buscador o plataforma de difusión diseñada para difundir las experiencias seleccionadas y clasificadas como Buenas Prácticas en el Sistema Nacional de Salud. Por tanto, al rellenar esta ficha, se da consentimiento institucional para que los datos recogidos en la misma sean recopilados y procesados para ser incluidos en la base de datos que alimente el buscador o plataforma de difusión a través de la página Web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.