

Seguimiento al plan de egreso hospitalario con uso de tecnologías de la información y la comunicación (teléfono fijo-móvil y/o mensajes de texto) a cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica en el Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt¹

Diana Fernanda Bejarano Ramírez²
Nathaly González Pabón³
Linamaría Lozano González⁴
Asesora: Natividad Pinto Afanador⁵

1 Artículo de investigación, a partir de los resultados de un proceso investigativo realizado como integrantes del Semillero de Investigación del Grupo de Cuidado de Enfermería al Paciente Crónico de la Universidad Nacional de Colombia, en el Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt, durante el primer semestre del 2010. Recibido para evaluación: 11 de octubre de 2010. Aceptado para publicación: 18 de marzo de 2011.

2 Estudiante de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia.
Correo electrónico: dfbejaranora@unal.edu.co.

3 Estudiante de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia.
Correo electrónico: ngonzalezp@unal.edu.co.

4 Estudiante de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia.
Correo electrónico: llozanog@unal.edu.co.

5 Profesora titular. Facultad Enfermería. Universidad Nacional de Colombia.
Correo electrónico: rnpintoa@unal.edu.co.

Resumen

El artículo describe el soporte social dado a los cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (teléfono fijo-móvil y/o mensajes de texto) en el seguimiento al plan de egreso. El estudio contó con la participación de nueve cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica entre los seis meses y los diez años que asistieron al Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt. A cada uno de ellos se le realizó un seguimiento telefónico, para el cual fue necesario el diseño e implementación de una guía titulada *Cuido cuidándome*. Después del seguimiento telefónico, a cinco cuidadores se les realizó una entrevista semiestructurada. A partir de este proceso se obtuvieron cinco categorías: reconocimiento de la tecnología de la información y la comunicación (teléfono y/o mensajes de texto) en el seguimiento al plan de egreso, apoyo social, otros medios para recibir soporte social, utilidad de las tecnologías de la información y la comunicación y reconocimiento de la situación como cuidador. Se concluyó que se lograron identificar las dimensiones del soporte social significativas para el cuidador; en este caso, la interacción personal y la guía, ya que ellos reconocen en la información, la educación suministrada y el apoyo emocional herramientas que les facilitan su afrontamiento a la situación de salud, el cuidado en el hogar y el seguimiento al plan de egreso realizado por la enfermera. En cuanto a la tecnología de la información y comunicación utilizada, se evidencia que el teléfono, a pesar de no ser una tecnología innovadora, facilita en gran medida dar continuidad a los cuidados de enfermería en el hogar a partir del plan de egreso establecido para cada paciente y su cuidador.

PALABRAS CLAVE: plan de egreso, soporte social, tecnologías de la información y la comunicación (TIC), cuidadores familiares, enfermedad crónica, cuidado en el hogar, seguimiento.

Follow to Hospital Discharge Plan with Use of Information and/or Communication Technology (Mobile Home Telephone and Text Messages) to Caregiver of Children with Chronic Disease in the Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt

Abstract

The article presents the results of an investigative process undertaken as part of the research group hotbed of Nursing Chronic-Patient Care of *Universidad Nacional de Colombia* at *Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt* (IOIR) during the first half of 2010. This was a qualitative and descriptive research aiming to describe the social support for family caregivers of children with chronic illness through the use of telephone (fixed-mobile) and / or text messages in the follow-up discharge plan. This was achieved through the development and implementation of a tool that facilitated providing social support and strengthening the care from caregivers through monitoring at home. The study involved the participation of nine caregivers of children with chronic disease from six months to ten years attending this medical institution. Each of these subjects underwent telephone follow-up, which was necessary for the design and implementation of a guide entitled *Cuido Cuidándome*. It was intended to address different aspects of social support; including different ways to allow the caregiver recognize the importance of their role. After telephone follow-up, five of the nine caregivers participating in the research underwent semi-structured interviews. These interviews were recorded and later transcribed for content analysis and comparison with literature. From this process, five categories were drawn up: recognition of Information and communication technology

(telephone or text messaging) following-up the exit plan, social support, other means for receiving social support, utility of information and communication technology, and recognition of the situation as a caregiver. It was successfully identified that there are significant dimensions of social support for the caregiver. In this case, personal interaction and guidance were meaningful because the information, the education and the emotional support provided by means of the ICT's were tools to facilitate their coping with the situation of health, home care and monitoring of the discharge plan by the nurse. The information and communication technology used is evidence that, despite not being an innovative technology, the phone considerably facilitates continuity of care to home nursing from the established exit plan for each patient and caregiver.

KEY WORDS: Discharge plan, social support, information and communication technology (ICT), family caregivers, chronic disease, home care.

Acompanhamento ao plano de saída hospitalaria com
utilização das tecnologias da informação e comunicação
(telefone fixo-móvel e/ou mensagens de texto) os
cuidadores familiares de crianças com doença crônica, no
Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt

Resumo

O objetivo do artigo é descrever o apoio social para familiares de crianças com doenças crônicas com o uso de telefone (fixo-móvel) e/ou mensagens de texto no plano de acompanhamento quitação. Isto foi conseguido através do desenvolvimento e implementação de uma ferramenta que facilitou a prestar apoio social e fortalecer o atendimento dos cuidadores através do acompanhamento em casa. O estudo envolveu a participação de nove cuidadores de crianças com doença crônica a partir de 6 meses a 10 anos, para assistir a este hospital público. Cada um destes indivíduos foram submetidos a um acompanhamento telefônico, o que era necessário para a concepção e implementação de um guia intitulado *Cuido cuidândome*, que visava abordar diferentes aspectos do suporte social, incluindo temas diferentes para permitir que o cuidador reconhecer a importância do seu papel. Após a entrevista por telefone seguimento, foram submetidos a semi-estruturada 5 de 9 cuidadores participam da pesquisa, as entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas para análise de conteúdo e comparação com a literatura a partir deste processo tenho 5 categorias: Reconhecimento de Tecnologia da Informação e comunicação (telefone ou mensagens de texto) em seguir o plano de saída, o apoio social, outros meios para receber apoio social, a utilidade das tecnologias da informação e comunicação e reconhecimento da situação de um cuidador. Depois de rever o que concluiu com êxito identificadas dimensões significativas de apoio social para o cuidador, neste caso a interação pessoal e orientação, como as que foram reconhecidas na educação, informação e apoio emocional ferramentas que facilitarão o seu enfrentamento com a situação de saúde, atendimento domiciliar e acompanhamento do plano de quitação por parte do enfermeiro. Como a tecnologia da informação e comunicação usado é prova de que o telefone apesar de não ser uma tecnologia inovadora facilita muito a continuidade dos cuidados de enfermagem ao domicílio a partir de um plano de saída estabelecido para cada paciente e cuidador.

PALAVRAS CHAVE: plano de saída, o apoio social, tecnologias de informação e comunicação (TIC), cuidadores familiares, doenças crônicas, cuidado em casa, seguimento.

Introducción

Actualmente en el mundo, las enfermedades crónicas son la primera causa de muerte y de discapacidad precoz y llevan a realizar cambios en el estilo de vida de la persona que la padece, en su familia y en su entorno. Estas transformaciones en su cotidianidad generan un gran impacto social, económico, familiar, emocional y cultural, que interfieren en el proceso de salud-enfermedad; por ello, como parte de las actividades de los profesionales de enfermería, es necesario hacerles un seguimiento a estas personas en su hogar, a fin de tenerlas en cuenta como seres integrales y hacer partícipes de este cuidado a sus familiares. Ello permite que el profesional de enfermería adopte nuevas estrategias para proporcionar el cuidado como el uso de las tecnologías, en este caso las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

Las TIC engloban una amplia gama de servicios, tecnologías y aplicaciones para generar, organizar, almacenar, manipular y transmitir información. Están conformadas por distintos tipos de equipos y aplicaciones informáticas que utilizan las redes de comunicación para transmitir la información, por lo que incluyen computadores, aplicaciones informáticas, internet, correo electrónico, telefonía, sistemas de posicionamiento, etc. (1). En nuestro caso son importantes, ya que contribuyen a la extensión de la cobertura en la atención de enfermería, al dar continuidad al cuidado y al proceso de atención en salud.

El cuidado de las personas con alguna enfermedad crónica generalmente está a cargo de una persona que, en la mayor parte de las ocasiones, pertenece a los miembros de su núcleo familiar. Ello los obliga a asumir la responsabilidad de los cuidados permanentes en el hogar según las necesidades específicas del paciente. Para ello requieren adquirir nuevos conocimientos y habilidades que les permitan llevar a cabo su rol de forma efectiva, por medio de la orientación de los profesionales de la salud de las diferentes instituciones que en algún momento intervienen en el diagnóstico, tratamiento, recuperación y rehabilitación de la persona enferma.

El acompañamiento que brinden los trabajadores de la salud, en este caso de enfermería, debe iniciarse desde cuando la persona ingresa a la institución de salud, con el fin de brindar orientaciones y recomendaciones para que el cuidado en casa sea acorde con la situación específica de cada paciente y para que en el momento del egreso hospitalario el cuidador tenga los conocimientos suficientes con los cuales apoyar al paciente en el hogar.

El Grupo de Cuidado al Paciente Crónico, de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia, ha generado propuestas de intervención para responder a la problemática de los pacientes que viven una situación de cronicidad y sus cuidadores. Estas se han construido a partir de lo reportado por los estudios de investigación de los integrantes del grupo y la experiencia en el área, desde los cuales han identificado y reconocido las necesidades más comunes, los problemas reales y la situación como tal, no sólo de la persona con enfermedad crónica, sino la de su cuidador familiar.

Uno de los programas que lidera el grupo es el Programa Cuidando a Cuidadores de Personas con Enfermedad Crónica, cuyo objetivo es mejorar la habilidad del cuidado de los cuidadores familiares, dando mayor importancia al fortalecimiento del conocimiento que ellos tengan; de igual forma, en los últimos años, el grupo se ha esmerado por publicar libros, artículos, manuales y videos relacionados con el cuidado en el hogar de pacientes crónicos, con la habilidad de cuidado de los cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica, con el modelo de cuidado de cuidadores de personas con enfermedad crónica, entre otros.

Según lo anterior, durante el segundo semestre del 2009, estudiantes de Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia (2) caracterizaron a los cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica en el Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt (IOIR), a partir de la aplicación del Inventario de habilidad de cuidado, propuesto por la doctora en enfermería *Ngozi Nkongho*, en 1990, a partir del cual se evidenció que en el 87% de los cuidadores su habilidad de cuidado es mínima, y que en el 13% es media. A partir de ello las investigadoras recomiendan plantear intervenciones para mejorar cada componente: conocimiento, valor y paciencia.

La presente investigación pretende dar continuidad al trabajo mencionado y se encamina a brindar soporte social durante el seguimiento al plan de egreso, en busca de fortalecer los componentes de habilidades de cuidado: conocimiento, valor y paciencia, indicados por Nkongho en Caicedo Roa y cols. (3). Sumado a lo anterior, la investigación tuvo como finalidad contar con una herramienta para brindar soporte social a los cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica durante el seguimiento al plan de egreso y de esta manera identificar sus dimensiones significativas para el cuidador (ayuda material, asistencia comportamental, interacción íntima, orientación o guía, retroalimentación e interacción social positiva) para su posterior descripción. De acuerdo con esto se plantean los siguientes objetivos.

Objetivo general

Describir el soporte social en los cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica en el IOIR, mediante el uso del teléfono (fijo-móvil) y/o mensajes de texto en el seguimiento al hogar del plan de egreso.

Objetivos específicos

- Diseñar una estrategia de cuidado de enfermería para brindar soporte social en el seguimiento en el hogar al cuidador familiar del niño con enfermedad crónica.
- Implementar una herramienta que permita brindar soporte social en el seguimiento al plan de egreso hospitalario del cuidador familiar de un niño con enfermedad crónica, mediante el uso de teléfono (fijo-móvil) y/o mensajes de texto.
- Evaluar la efectividad del uso del teléfono (fijo-móvil) y/o de los mensajes de texto como herramientas para brindar soporte social en el seguimiento al plan de egreso hospitalario a los cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica en el IOIR.

Metodología

El diseño metodológico de esta investigación corresponde a un estudio cualitativo de tipo descriptivo, con la generación de una propuesta de intervención de enfermería para realizarle seguimiento al plan de egreso con el uso de TIC para cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica en el IOIR.

Se adoptó este método porque facilitó elaborar la propuesta de intervención de enfermería para realizar seguimiento con uso de TIC. Así, se desarrolló en un espacio de cuidado real y dotado de personal de enfermería, pacientes con enfermedad crónica y sus cuidadores familiares, que permite la integración, la comunicación y el aprendizaje relacionado con el cuidado apoyado en el uso de las TIC.

Para el seguimiento al plan de egreso se diseñó e implementó una guía de seguimiento telefónico en la cual se abordaron las diferentes dimensiones del soporte social que propone Hilbert: interacción personal, guía, retroalimentación, ayuda tangible e interacción social (4), con el fin de orientar las recomendaciones dadas respecto al cuidado al paciente y abordar las necesidades del cuidador, identificando aspectos que puedan influir en el desempeño de su rol.

El estudio contó con la participación de nueve cuidadores familiares de niños con enfermedad crónica entre los seis meses y los diez años de edad asistentes al IOIR. El seguimiento al plan de egreso se realizó en un período de tres semanas, por medio de llamadas telefónicas y/o mensajes de texto, con el propósito de dar recomendaciones específicas sobre el cuidado en el hogar. A cada cuidador se le realizaron entre dos y tres llamadas por semana, en las que se abordaron diferentes temáticas contenidas en la guía de seguimiento telefónico; además, se tuvieron en cuenta las dudas e inquietudes del cuidador.

Al finalizar el proceso de seguimiento, con la participación de cinco cuidadores familiares, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas, para así evaluar la efectividad del seguimiento telefónico y del soporte social brindado.

Análisis de la información

De acuerdo con Teresa González Gil y Alejandra Cano Arana, en su artículo “Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa, tipos de análisis y proceso de codificación (II)” (5), para analizar datos cualitativos se identifican dos corrientes: *análisis de discurso* y *análisis de contenido*. Para el caso de esta investigación se seleccionó este último, ya permite identificar, codificar y categorizar los principales ejes de significado subyacente en los datos, al tiempo que facilita abstraer los datos significativos de cada entrevista y acceder a sus datos ocultos.

En el caso de este estudio, teniendo en cuenta el seguimiento realizado y la transcripción de las cinco entrevistas semiestructuradas proporcionadas por los cuidadores participantes (grabadas previamente), se analizó el contenido de cada una de estas con el fin de establecer una serie de categorías.

Para determinarlas se utilizó un código de colores que identificaban las expresiones más frecuentes en los cuidadores respecto a las preguntas establecidas para, posteriormente, confrontar la información obtenida con la revisión bibliográfica realizada, con el objetivo de delimitar qué dimensiones del soporte social eran significativas y cuáles eran útiles y efectivas para realizar el seguimiento al hogar.

Resultados

A partir del análisis cualitativo se establecieron las siguientes cinco categorías:

- Reconocimiento de las TIC (teléfono y/o mensajes de texto) en el seguimiento al plan de egreso.
- Soporte social.
- Otros medios para recibir soporte social.
- Utilidad de las TIC.
- Reconocimiento de la situación como cuidador.

En la primera categoría, reconocimiento de las TIC (teléfono y/o mensajes de texto) en el seguimiento al plan de egreso, se identificaron expresiones como:

- “Me pareció puntual, adecuada. No fue intensa, así que un [sic] diga ‘no me vuelva a llamar’. No. Las ayudas que me diste con lo de la herida fue[ron] buenas porque a veces uno no sabe hacerlo. Con lo del medicamento, que yo te pregunté, me parece que fue muy acertado, como muy a lo que uno necesita”.
- “Toda esa información que está en el libro y la que me decía por el celular para uno es de ayuda, y con eso también puede ayudar a otras personas que tengan problemas como uno”.

Previa a la identificación de la TIC de fácil acceso que permitiera una comunicación inmediata y efectiva, se evidenció que con el seguimiento telefónico y los mensajes de texto se lograba una interacción entre el profesional de enfermería en formación y el cuidador, lo que le permitía al cuidador expresar sentimientos, compartir experiencias y la educación en torno a los cuidados propios de su paciente. Así se llevó a cabo el seguimiento al plan de egreso hospitalario, dándole continuidad y mejoras a la atención de enfermería.

De acuerdo con la teoría de difusión de innovaciones de Rogers (6,7), en este caso la innovación es el uso del teléfono y los mensajes de texto, donde cada cuidador para la adopción de la TIC toma la decisión de utilizarla o no en el seguimiento a plan de egreso y recibir el soporte social. Para ello el cuidador tuvo que partir del conocimiento sobre el manejo de la TIC; posteriormente, apropiarse de una actitud favorable frente a la adopción de la tecnología, etapa a la cual se le denomina *persuasión*, para que de esta forma lograr la implementación, y, finalmente, confirmación, donde el cuidador refuerza la decisión que ha tomado en la adopción de la innovación (uso de teléfono fijo-móvil y/o mensajes de texto), mediante la manifestación de mensajes positivos hacia ella.

Para denominar las expresiones de los cuidadores dentro de la segunda categoría: *soporte social* fue necesario tener en cuenta los diferentes aspectos que abarca este término, tal como lo describe Benavides (8), quien se refiere a interacción personal, guía, retroalimentación, ayuda tangible e interacción social. Dentro de esta categoría se establecieron expresiones como:

- “Las ayudas que me diste con lo de la herida fue[ron] buena[s], porque a veces uno no sabe hacerlo. Con lo del medicamento, que yo te pregunte, me parece que fue muy acertado, como muy a lo que uno necesita”.
- “Principalmente me sentí acompañada; de pronto descargué una cantidad de inquietudes y de preocupaciones que tenía”.
- “Buena, porque las explicaciones fueron buenas. Es maravilloso que haya personas interesadas en el tema, que tengan preocupación en los casos. Ustedes son un apoyo, porque uno a ustedes le [sic] puede contar las preocupaciones y le ayudan a subir el ánimo. Son un apoyo para nosotras que tenemos a cargo pacientes como mi hijo”.

En este caso se destacan los componentes del soporte social como lo son: interacción personal y la guía, ya que los cuidadores reconocen en la información, la educación suministrada y el apoyo emocional herramientas que les facilitan su afrontamiento a la situación y el cuidado en el hogar. Adicionalmente, permite cumplir con las tres funciones del soporte social:

- Emocional, porque el cuidador reconoce sentimientos de confianza y de seguridad en la persona que realiza el seguimiento telefónico.
- Valoración, ya que percibe un acompañamiento constante.
- Informal, porque el asesoramiento continuo permite enfrentar mejor la situación de cronicidad de la persona que cuida.

En cuanto a la tercera categoría, denominada *otros medios para recibir soporte social*, se identificaron algunas expresiones dadas por los cuidadores, como:

- “Pues Pienso que, de pronto, una compañía de vez en cuando puede ser buena”.
- “Dependiendo cómo se pueda dar, porque se podría dar como por teléfono, por correo electrónico. De pronto llegara un momento en

que ya me toque irme, ya no esté aquí, entonces lo más fácil sería decirte por correo electrónico y que uno pueda hacer preguntas, donde resolver interrogantes. Entonces pienso que aprovechando la tecnología, los medios que nos da la tecnología, en caso que no se pueda hacer personalmente”.

De acuerdo con Gottlieb (9), “el apoyo social es una información verbal y no verbal, ayuda tangible o accesibilidad por otros o inferida por su presencia y que tiene efectos conductuales y emocionales beneficiosos en el receptor”. Así, es posible identificar otras formas mediante las cuales ofrecer soporte social y que son reconocidas como útiles por parte de los cuidadores durante el proceso de acompañamiento.

De igual forma, es fundamental tener en cuenta que el soporte social se refiere a las relaciones interpersonales, lo cual no implica que el contacto deba ser presencial en todas las ocasiones; por el contrario, este también puede darse por otros medios, como las TIC. Dichas herramientas como el teléfono y los mensajes de texto permiten un acercamiento al cuidador y darle continuidad al cuidado de enfermería, aun cuando se destacan otras tecnologías que podrían ser utilizadas como el radio o el correo electrónico.

En la cuarta categoría, que se denominó *utilidad de las TIC*, se identificaron expresiones como:

- “Es como cuando a ti te sucede algo y tomas en cuenta ciertos aspectos que de pronto antes te dabas cuenta de que existían, pero los ignorabas”.
- “Este es un trabajo difícil, muy duro; además, a usted le contaba cosas que a otras personas, así fuera mi familia, no le contaba”.
- “Una llamada es una voz de aliento que a uno le sirve”.

Por medio de la tecnología utilizada (teléfono fijo-móvil y/o mensajes de texto) se evidencia que se logró brindar al cuidador educación, que le permitió a su vez reflexionar en diferentes aspectos, como su rol, su autocuidado, además de reconocer el apoyo dado por las enfermeras en formación.

Finalmente, en la última categoría, denominada *reconocimiento de la situación como cuidador*, se identificaron expresiones como:

- “Hay cosas: uno se olvida de uno mismo y que otros se las digan, pues porque la familia lo dice; pero uno como que sí, como sí, pero

como a qué hora. Que otro extraño que no tiene nada que ver, es importante”.

- “La mayoría de las personas que cuidamos pasamos por, dejamos pasar o ignoramos todas nuestras necesidades. Dejamos de vivir para nosotros y nos convertimos, y entonces todo gira alrededor de la persona a la que cuidamos, las prioridades son para las personas que cuidamos...”.

Algunos autores en relación con el rol del cuidador, como lo han mencionado Vinaccia y Orozco (10), sostienen que los cuidadores experimentan una sobrecarga de tareas, así como sentimientos de miedo, ira y ansiedad, muchas veces generados por la falta de conocimientos acerca de cómo abordarlos al momento de asumir el rol como cuidadores. Estos sentimientos, sumados a otras situaciones propias de la persona, pueden llevarlo a cambiar el estilo de vida que tenía y a reorganizar su vida, momentos en los cuales, muchas veces, se observa ese desplazamiento que se hace de las propias necesidades por las necesidades de la persona a la que se cuida.

Por esa razón, es importante brindar un apoyo al cuidador no sólo al iniciar esta labor, sino durante todo el proceso, a fin de evitar que se generen complicaciones en el estado de salud de la persona enferma y del cuidador, como consecuencia de la sobrecarga del cuidador.

Conclusiones

La presente investigación buscó lograr que el cuidador proporcionara un cuidado acorde a las necesidades del paciente; no obstante, ello implica un acompañamiento constante por parte de los profesionales de las instituciones de salud, que brinden recomendaciones desde el momento del ingreso hospitalario hasta el egreso del paciente para el cuidado en casa.

Durante el desarrollo de este estudio y la implementación de la herramienta de seguimiento telefónico, se identificó que entre las dimensiones del soporte social predominantes se encuentran la interacción personal y la guía, pues los cuidadores reconocen en la información, la educación suministrada y el apoyo emocional herramientas que les facilitan su afrontamiento a la situación, el cuidado en el hogar y el seguimiento al plan de egreso realizado por enfermería.

Una vez el paciente se dirige a su hogar, se debe proporcionar un seguimiento al plan de egreso que puede ser facilitado a través de las

TIC, teniendo en cuenta el acceso y el fácil uso que tenga el cuidador de estas. A partir de las entrevistas a los cuidadores se identificaron cinco categorías acerca de su percepción frente al seguimiento al plan de egreso realizado. En estas se reflejan las situaciones a las cuales se enfrenta un cuidador y dónde es necesaria la intervención de los profesionales de enfermería, capaces de satisfacer las necesidades del cuidador en cuanto a conocimientos, emociones y habilidades que requiere para desenvolverse adecuadamente en su rol. A través de las expresiones obtenidas en las entrevistas se evidenció cómo los cuidadores ven en el teléfono una tecnología efectiva, por medio de la cual recibir soporte social y seguimiento al plan de egreso. Finalmente, se observó que existen otras tecnologías útiles para llevar a cabo el seguimiento, teniendo siempre en cuenta el contexto, los recursos y el conocimiento de las personas que harán uso de ellas.

Respecto al uso de las TIC, se identificó que, a pesar de que el teléfono no es una tecnología nueva e innovadora, su uso en enfermería sí lo es, porque permite dar continuidad a los cuidados, tal como lo menciona Rogers en su teoría de difusión de innovaciones. A partir de mecanismos de adopción como conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación se logra la adherencia del cuidador a la estrategia desarrollada.

Finalmente, se concluye que es efectivo usar el teléfono (fijo-móvil) o los mensajes de texto para el seguimiento, porque permiten la interacción entre el cuidador y la persona que realiza dicho proceso, y ello facilita proporcionar soporte social a los cuidadores, ya que la tecnología es cómoda, económica de fácil acceso y uso, como se evidencia en las expresiones de los cuidadores, contenidas en la categoría de *utilidad de las TIC*.

Referencias

1. Consejería de Fomento. Guía para la implantación de las TIC en el sector del pequeño comercio: Programa Iníciate [internet]. Castilla y León; 2007 [citado 2011 mar 19]. Disponible en: <http://www.cibercentros.jcyl.es/emprendedores/guias/comercio.pdf>.
2. Caicedo Roa M, Gualteros Chávez D, López Vanegas M. Propuesta de plan de egreso para pacientes pediátricos con enfermedad crónica y sus cuidadores tratados en el Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt [trabajo de grado]. Bogotá: Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia; 2009.
3. Caicedo Roa M, Gualteros Chávez D, López Vanegas M. Propuesta de plan de egreso para pacientes pediátricos con enfermedad crónica y sus cuidadores tratados en el Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt. Bogotá: Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de Colombia; 2009.

4. Hilbert GA. Social support in chronic illness. En: Strickland IL, Waltz CF. Measurement of nursing outcomes: measuring client self – care and coping skills. Vol. 4. New York: Springer; 1990. p. 79-95.
5. González Gil T, Cano Arana A. Introducción al análisis de datos en investigación cualitativa: tipos de análisis y proceso de codificación (II). Revista Nure Investigación [internet]. 2010;(45) [citado 2011 mar 23]. Disponible en: http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/analisisdatoscodif45.pdf.
6. Brennan Flatley P, Moore SM, Smyth KA. ComputerLink: electronic support for the home caregiver. *Advances in Nursing Science*. 1991;13(4):14-27.
7. Berrío A. Elementos para la difusión de innovaciones agrícolas. *INIA Divulga*. 2006;(7):13-15.
8. Benavides Hernández EJ, Parra Ruiz PP. Percepción de soporte social en el grupo de cuidado a los cuidadores de personas con enfermedad crónica en el primer trimestre del año 2008 en la ciudad de Bogotá [trabajo de grado]. Bogotá: Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia; 2008.
9. Vega Angarita OM, González Escobar DS. Apoyo social: elemento clave en el afrontamiento de la enfermedad crónica. *Enferm Glob* [internet]. 2009 [citado 2010 jun 24];(16). Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000200021&lng=es&nrm=iso.
10. Cárdenas D, Melengue B, Pinilla J. Estado del arte de soporte social para cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica con uso de tecnologías de la información y la comunicación (TICS) en América 1996-2009 [trabajo de grado]. Bogotá: Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia; 2009.

