

Recibido:

17 de enero de 2013

Aceptado:

16 de octubre de 2013

# Asistencia biopsicosocial a través del uso del tic (línea de atención) a cuidadores de pacientes oncológicos

María Mercedes Ramírez Ordoñez \*

Sandra Johanna Jiménez Vergara\*\*

Glenys Andreina Pérez Tarazona\*\*

## Resumen

**Objetivo:** Brindar asistencia Biopsicosocial a través del uso del TIC (Línea de Atención) a cuidadores de pacientes oncológicos que asisten a la IPS Oncomedical en la ciudad de Cúcuta. **Materiales y Métodos:** estudio transversal de tipo cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 46 cuidadores de pacientes oncológicos que actualmente reciben tratamiento médico en la IPS Oncomedical. Se aplicó la encuesta de caracterización de los cuidadores familiares de personas con enfermedad oncológica, para medir el soporte social, se empleó el instrumento Inventario de Soporte Social en Enfermedad Crónica (ISSEC) de Hilbert. La encuesta se aplicó antes de iniciar el apoyo a los cuidadores por medio de la línea telefónica y después del apoyo social brindado a cada uno de ellos. **Resultados:** se encontró que el 60% de los cuidadores se encuentra satisfecho en esta categoría sintiéndose importantes al tener quien se preocupe por ellos en medio de toda la situación que atraviesan, esto es producto de las llamadas semanales hechas a cada uno de ellos donde se ofreció apoyo emocional, consuelo en los momentos difíciles, y escucha activa entre otros. **Conclusión:** El uso del TIC (Línea de Atención), generó espacios de comunicación donde el cuidador expresa libremente sus sentimientos y preocupaciones facilitando así una adecuada intervención en aspectos como: apoyo emocional, educación sobre el mantenimiento de su propia salud y la de su objeto de cuidado, fortalecimiento de lazos familiares, por parte del personal que brinda el soporte, logrando así mejoría tanto en la salud física como mental de los cuidadores.

**Palabras clave:** Cuidado, cancer, asistencia, tecnología de la información.

\*\*\*

\*Enfermera. Docente.  
Universidad Francisco de  
Paula Santander. E-mail:  
mmro2000@hotmail.com

\*\*Coinvestigadores.  
Estudiantes de Enfermería.  
Universidad Francisco de  
Paula Santander. E-mail:  
sajojimenezvergara@  
hotmail.com

\*\*\*Descriptores en Ciencias  
de la Salud (DeCS), en  
la página <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm> de la  
Biblioteca virtual en salud  
del proyecto BIREME, de la  
Organización Mundial de la  
Salud y de la Organización  
Panamericana de Salud.

# Biopsychosocial assistance through the use of ict (helpline) to caregivers of oncology patients

## Abstract

**Goal:** To provide assistance Bio psychosocial through the use of ICT (Hotline) caregivers of cancer patients attending the IPS Oncomedical in Cucuta city. **Materials and Methods:** Cross-sectional quantitative study. The sample consisted of 46 caregivers of cancer patients currently receiving medical treatment in Oncomedical IPS. Characterization survey of family caregivers of people with cancer disease was applied to measure social support, the Social Support Inventory Report (ISSEC) Hilbert Disease instrument was used. The survey was conducted before beginning the support to caregivers through the phone line and then the social support given to each of them. **Results:** It was found that 60% of caregivers were satisfied in this category, they themselves feel important people in having someone who cares about them amidst all the situation facing, this is the result of weekly calls made to each of them where offered emotional support, comfort in difficult times, and active listening among others. **Conclusions:** The use of ICT (Hotline) generated communication spaces where the caregiver freely express their feelings and concerns and providing appropriate intervention in aspects such as emotional support, education about maintaining their own health and that of their subject care, strengthening family ties, by staff providing support, achieving improvement in both physical and mental health of caregivers.

**Keywords:** Care, cancer, support, information technology.

# Assistência biopsicossocial através do uso de tic (helpline) a keepers de oncologia pacientes

## Resumo

**Objetivo:** prestar assistência biopsicossocial através do uso de TIC (Hotline) cuidadores de pacientes com câncer que frequentam o IPS Oncomedical na cidade de Cucuta. **Materiais e Métodos:** estudo quantitativo transversal. A amostra foi composta de 46 cuidadores de pacientes com câncer atualmente recebem tratamento médico em Oncomedical IPS. Pesquisa Caracterização de cuidadores familiares de pessoas com doença de câncer foi aplicado para

medir o apoio social, utilizou-se o Inventário de Relatório de Apoio Social (ISSEC) instrumento de Doenças Hilbert. A pesquisa foi realizada antes de iniciar os cuidadores de apoio através da linha de telefone e, em seguida, o apoio social dado a cada um deles. Resultados: Verificou-se que 60% dos cuidadores estavam satisfeitos nesta categoria sentindo-se importante ter alguém que se preocupa com eles no meio de toda a situação que enfrentam, este é o resultado de chamadas semanais feitas a cada um deles, onde ofereceram apoio emocional, conforto em tempos difíceis, e escuta ativa, entre outros. Conclusão: A utilização das TIC (Hotline) gerado espaços de comunicação onde o cuidador expressar livremente seus sentimentos e preocupações e fornecendo intervenção adequada em aspectos como apoio emocional, a educação sobre a manutenção de sua própria saúde ea de seu assunto cuidar, fortalecendo os laços familiares, pelo pessoal que presta apoio, alcançar a melhoria na saúde física e mental dos cuidadores.

**Palavras-chave:** Cuidado, cancro, apoio, tecnologia da informação.

## Introducción

El influjo de la globalización en el cuidado de la salud ha ido introduciendo en los últimos años herramientas como el teléfono, la internet, la radio y la televisión, que se ha convertido en el medio que permite al profesional de enfermería fomentar el desarrollo de conocimientos y habilidades en las personas con enfermedades crónicas y sus cuidadores, así como formar redes sociales y de apoyo para facilitar un mejor proceso de adaptación frente a la enfermedad, a través de fuentes que le permiten recoger, sistematizar y difundir información con el fin de mejorar el nivel de conocimientos e inducir cambios hacia comportamientos y estilos de vida que favorecen la salud física y mental en el binomio cuidador-sujeto de cuidado. 1

## Materiales y Métodos

Se realizó estudio Transversal de tipo cuantitativo con una muestra de 46 pacientes oncológicos, para la recolección de la información se utilizó la encuesta de Caracterización de los Cuidadores Familiares de Personas

con Enfermedad Oncológica, elaborada por el grupo de cuidado al paciente crónico de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Colombia, la cual consta de 38 ítems, y describe aspectos socio demográficos y de relación de cuidado.

Para medir el soporte social, se empleó el instrumento Inventario de Soporte Social en Enfermedad Crónica (ISSEC) de Hilbert, integrado por cinco Subescalas: Interacciones Personales, Guía, Retroalimentación, Ayuda Tangible e Interacción Social. El instrumento de apoyo social se aplicó antes de iniciar el apoyo a través de la línea telefónica y después del soporte social brindado para determinar el nivel de satisfacción de los cuidadores.

La información fue recolectada a través de la aplicación de un instrumento el cual se respondió a través del uso del TIC (línea de atención); en donde el objetivo principal fue la asistencia Biopsicosocial a cuidadores de pacientes oncológicos.

La información recolectada era transcrita durante las llamadas realizadas a los diferentes cuidadores inscritos en la investigación, teniendo en cuenta la imparcialidad al mo-

mento del diligenciamiento del instrumento.

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta las normas éticas para la investigación con seres humanos plasmada en la resolución No 008430 del 4 de octubre de 1993, en el cual se establece las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. En el artículo 8 referente a las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y este lo autorice.

## Objetivos

### Objetivo General.

Identificar el nivel de satisfacción del cuidador del paciente oncológico a través de la aplicación del instrumento denominado Inventario de soporte social en enfermedad crónica.

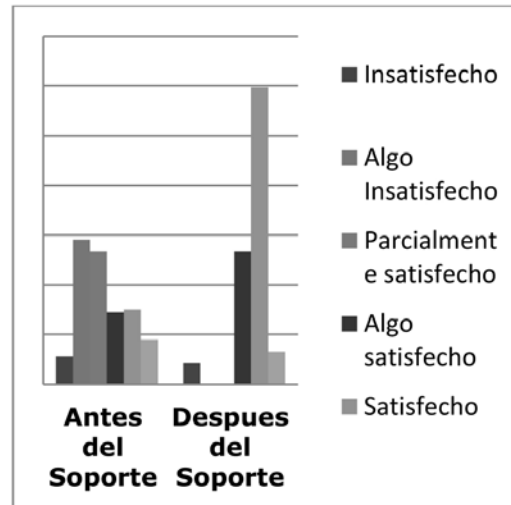
### Objetivos Específicos

- Brindar apoyo a los cuidadores través del uso del TIC (línea de atención).
- Contribuir al bienestar físico y mental a través de talleres de capacitación y fomento de los lazos sociales entre los cuidadores de los pacientes oncológicos.
- Identificar el nivel de satisfacción del cuidador del paciente oncológico a través de la aplicación del instrumento “Inventario de soporte social en enfermedad crónica”, después de la ejecución del proyecto.

## Resultados y Discusión

### Identificación del nivel de satisfacción

**Figura 1.** Resultados aplicación de instrumento (ISSEC) de Hilbert.



**Fuente.** Instrumento aplicado a los cuidadores de la IPS Oncomedical. 14 de Julio de 2012.

El apoyo comienza con las llamadas realizadas semanalmente a cada cuidador, en total se realizaron 2.898 llamadas, de duraciones entre los 20 a 30 minutos a cada uno de los 46 cuidadores adscritos al programa.

Después de la puesta en marcha del apoyo social por medio del TIC (Línea de Atención), se encontró que el 60% de los cuidadores se encuentra satisfecho en esta categoría expresando sentirse importantes al tener quien se preocupe por ellos en medio de toda la situación que atraviesan, esto es producto de las llamadas semanales hechas a cada uno de ellos donde se brindó apoyo emocional, consuelo en los momentos difíciles, y escucha activa entre otros.

Al compararse con el resultado anterior al inicio del apoyo social a través del TIC donde se obtuvo que solo el 15% estaba satisfecho, se deduce que el apoyo social si fue efectivo, generando en cada uno de los usuarios respaldó gracias a este programa de seguimiento semanal.

Estos resultados son similares al estudio de

Barrera L et al. donde se evidencia que un 40.7% de los cuidadores está satisfecho con el apoyo recibido en esta categoría. 2

Es importante por lo tanto seguir reforzando esta categoría ya que puede estar en manos del profesional de enfermería que utiliza las TIC como herramienta de cuidado, guiar y orientar al cuidador adecuadamente frente al problema de salud de quien está a su cargo.

#### Nivel de satisfacción

Al observar el nivel de satisfacción general antes de iniciar el Apoyo por medio del TIC al cuidador, se obtiene como resultado que el 40% de los usuarios se encuentra Insatisfecho. Luego del soporte brindado se observa que el nivel de satisfacción de los cuidadores es del 68%, lográndose resaltar que de manera general expresaron haberse sentido apoyados de manera holística durante la realización del soporte brindado con el uso del TIC (línea de atención).

Este resultado es similar al encontrado en el estudio de Flórez IE, et al., donde se afirma que existe evidencia a favor de que el soporte social con Tecnología de Información y Comunicación fue efectivo en los cuidadores intervenidos; y difiere del estudio realizado por Romero SL, et al., quienes resaltan la mejoría en el nivel de satisfacción al recibir el apoyo a través del TIC, ya que los usuarios refieren sentirse lo suficientemente apoyados por medio de la línea telefónica. 3,4

#### Implementación de una guía de manejo y apoyo a cuidadores a través de las tic

El resultado para esta categoría fue del 77% lo que indica que los cuidadores se encuentran satisfechos con la educación e información brindada durante el soporte con el uso del TIC (línea de atención), con una diferencia marcada con relación al resultado encontrado antes de la realización del soporte la cual fue del 1%.

Para fortalecer este aspecto se llevaron a cabo visitas domiciliarias a solo 10 cuidadores, a los cuales se les reforzó las

dudas que presentaban sobre los diferentes temas tratados con ellos y se logró conocer el ambiente familiar en el que viven.

Este hallazgo es semejante a los estudios de Barrera L, et al., en el que el 84% estuvo satisfecho luego del soporte brindado, lo que indica que los cuidadores captaron de manera positiva la información brindada por el personal a cargo del soporte. 2

En otro estudio realizado por Flórez IE, et al., el 81.9% de los cuidadores están satisfechos en lo que respecta a la categoría Guía. 3

El 75% de los cuidadores se encuentran satisfechos luego del soporte brindado, en el que expresan los cuidadores como se compartieron situaciones, y se dieron sugerencias de modo asertivo, logrando generar un ambiente apropiado para exteriorizar sus dudas e inquietudes en determinado momento o situación vivida, contrario al 19% que se obtuvo antes del soporte, en el que referían inconformidad por la carencia de interés al momento de expresarse.

Los aspectos más importantes que se retroalimentaron con los cuidadores fueron: seguimiento frente a las recomendaciones dadas sobre los cuidados del paciente, aclaración de dudas frente a la quimio y radioterapia, escucha activa frente a las diferentes situaciones vividas en el hogar y sus relaciones sociales, entre otras.

Estos resultados difieren de lo encontrado por Barrera L et al., en el que únicamente el 27,5% estuvo satisfecho con la categoría retroalimentación. 2

Las acciones de retroalimentación trabajadas con los cuidadores, les permite llevar a cabo seguimiento a las recomendaciones dadas y así garantizar que se realicen y mejoren los aspectos que debe abordar como cuidador.

#### Nivel de satisfacción del cuidador después la ejecución del proyecto

EL 35% de los cuidadores se sienten

satisfechos, comparado con el 15% alcanzado antes del soporte.

Resaltando que solo se maneja el ítem sobre si ha recibido regalos por parte de quienes manejan el TIC. Ellos manifiestan que toman como regalos el material educativo que se les dio y los aportes en cuanto a charlas educativas y actividades donde se fomentaban la integración de cada uno de ellos. Dentro de los folletos entregados se encuentra los relacionados con: Hipertensión Arterial, Diabetes, Tuberculosis, Hábitos y Estilos de Vida Saludables, Autoexamen de seno, Cáncer de Mama, Cáncer de cuello Uterino, Importancia de la toma de citología, fomento de los Lazos Sociales. A su vez se entregó a los cuidadores de pacientes que reciben cuidados paliativos, una guía de manejo en el hogar para estos pacientes.

El 60% de los cuidadores se encuentran satisfechos, producto de la ayuda brindada con el fin de potencializar nuevamente las relaciones interpersonales perdidas por su rol, y necesarias para mantener un buen estado físico y emocional, esto, comparado con el 13% de satisfacción obtenido antes del soporte.

Para fortalecer lo realizado por medio de la Línea de Atención se llevaron a cabo talleres de educación en los cuales se trataron los siguientes temas: Autoexamen de Mamas, Hábitos y Estilos de Vida Saludables y fomento de lazos sociales.

Los hallazgos encontrados difieren del estudio de Flórez IE, et al., en el cual el 20% de los cuidadores manifiestan estar insatisfechos en esta categoría, ya que piensan que no reciben ninguna ayuda para distraer su mente y fortalecer los lazos sociales, a su vez que no han recibido consejos para poder confiar el cuidado de su ser querido con otra persona. 3

Esto demuestra que es necesario intervenir esta categoría con acciones que motiven a los cuidadores a confiar en el cuidado que otras personas pueden brindar a sus seres queridos para ellos así poder llevar a cabo

actividades que fomenten sus lazos sociales y logre despejar su mente. 2

## Conclusiones

El nivel de satisfacción después de la aplicación del soporte tuvo resultados positivos resaltando las categorías de interacción personal, guía, retroalimentación que obtuvieron los porcentajes de satisfacción más altos.

Se encuentra notable aumento con respecto al soporte brindado relacionándolo con el obtenido antes de la aplicación de este, producto del abordaje Biopsicosocial, el cual dio respuestas desde la academia a las necesidades de los cuidadores.

El uso del TIC (Línea de Atención), genero espacios de comunicación donde el cuidador expresa de manera libre sus sentimientos y preocupaciones facilitando así una adecuada intervención por parte del personal que brinda el soporte en aspectos como: apoyo emocional, educación sobre el mantenimiento de su propia salud y la de su objeto de cuidado, fortalecimiento de lazos familiares.

Los hallazgos revelan que el apoyo familiar a los cuidadores, constituye una fuente importante de soporte social, el cual fue reafirmado con la intervención de las TIC.

Las TIC (Línea de Atención) ofrecen medios innovadores para proporcionar apoyo y constituyen alternativas de cuidado para la disciplina de Enfermería. Al evaluar la efectividad de la intervención, se encontraron diferencias significativas, en las variable sexo, edad y escolaridad, con relación a las dimensiones del soporte social. La mayor capacidad de acceso a diferentes fuentes de apoyo social provoca una mejor y mayor respuesta de los cuidadores a las acciones de apoyo que reciben.

## Referencias Bibliográficas

1. Cárdenas DC, Melenge B, Pinilla J, Carrillo GM, Chaparro L. Soporte Social para el uso de las TIC para cuidadores

- de personas con enfermedad crónica: un estado del arte. [Internet]. (consultado 12 de marzo de 2011). Disponible en [http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:nAs9QskroTMJ:revistas.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/download/1739/2280+IMPORTANCIAS+DEL+USO+DE+LOS+TIC+EN+EL+CUIDADO+A+CUIDADORES&hl=es&pid=bl&srcid=ADGEEsisvMoBKd1NZeSsth4mt1zpcHWtqGr4O-gl3rRSJKR7qjtt1U5WExKgZW38n2n-MwPB8-mV0Rk2MCBMLkYSt86CP-b2AskILWcJxYuh1nZzwevIxAZ-Cy\\_fZvdpYGfAPTiAjOicLAW-&sig=AHIEtbR9T19ZniV1-OpueXhL8LE4mPLXEg](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:nAs9QskroTMJ:revistas.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/download/1739/2280+IMPORTANCIAS+DEL+USO+DE+LOS+TIC+EN+EL+CUIDADO+A+CUIDADORES&hl=es&pid=bl&srcid=ADGEEsisvMoBKd1NZeSsth4mt1zpcHWtqGr4O-gl3rRSJKR7qjtt1U5WExKgZW38n2n-MwPB8-mV0Rk2MCBMLkYSt86CP-b2AskILWcJxYuh1nZzwevIxAZ-Cy_fZvdpYGfAPTiAjOicLAW-&sig=AHIEtbR9T19ZniV1-OpueXhL8LE4mPLXEg)
2. Barrera L, et al. Soporte Social con el uso de TIC's para cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica. 2011. [Internet]. 2011 (consultado 17 de julio de 2012) Disponible en: [http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0124-00642011000300007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0124-00642011000300007&script=sci_arttext)
  3. Flórez IE, et al. Soporte social con Tecnologías de la Información y la Comunicación a cuidadores. Una experiencia en Cartagena, Colombia. [Internet]. 2010. (consultado 18 de julio de 2012) Disponible en: [http://www.erevistas.csic.es/ficha\\_articulo.php?url=oai:ojs.aprendeonline.udea.edu.co:article/8735&oai\\_iden=oai\\_revista717](http://www.erevistas.csic.es/ficha_articulo.php?url=oai:ojs.aprendeonline.udea.edu.co:article/8735&oai_iden=oai_revista717)
  4. Romero SL, et al. Apoyo telefónico: Una estrategia de intervención para cuidadores familiares de personas con enfermedad crónica. [Internet]. 2011 (consultado 12 de julio de 2012) Disponible en: [http://www.scielo.org/co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072011000200010&lng=pt&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org/co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072011000200010&lng=pt&nrm=iso&tlng=es)
- según Departamento de Residencia y Sexo. Colombia 2005-2009. [Internet]. 2009 (consultado 22 de agosto de 2012) Disponible en: <http://www.cancer.gov.co/documentos/Mortalidad/Mortalidad%20departamental%20por%20tipo%20de%20c%C3%A1ncer%202005-2009.pdf>
2. Barrón BS, Alvarado S. Desgaste físico y Emocional del Cuidador Primario en Cáncer. Instituto Nacional de Cancerología de México. [Internet]. 2009 (consultado 12 de marzo de 2011); *Cancerología* 4 (2009): 39-46. Disponible en: <http://www.incan.org.mx/revistaincan/elementos/documentosPortada/1257541295.pdf>
  3. Expósito Y. La calidad de vida en los cuidadores primarios de pacientes con cáncer. Instituto Superior de Ciencias Médicas de la Habana. *Rev haban cien med.* [Internet]. 2008 (consultado 19 de marzo de 2011); 7(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2008000300004&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1729-519X2008000300004&script=sci_arttext)
  4. Senado de la República. Congreso de Colombia. Proyecto de ley Número 33 de 2009 Senado, julio 28, por la cual se reconoce al Cuidador Familiar en casa para personas en estado de dependencia, se modifica parcialmente la Ley 100 de 1993 y se dictan otras disposiciones [Internet]. 2009 (consultado 26 de marzo de 2011) Disponible en: [http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar\\_documento?p\\_tipo=05&p\\_numero=33&p\\_consec=23109](http://servoaspr.imprenta.gov.co:7778/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=05&p_numero=33&p_consec=23109)
  5. República de Colombia. Gobierno Nacional. Ley 1384 19 de abril 2010. Ley Sandra Ceballos, por la cual se establecen las acciones para la atención integral del Cáncer en Colombia. [Internet]. 2010. (consultado 26 de marzo de 2011) Disponible en: <http://web.presidencia.gov.co/leyes/2010/abril/ley138419042010.pdf>

## Bibliografía

1. Instituto Nacional de Cancerología. Mortalidad por Cáncer, primeras causas,

6. República de Colombia. Gobierno Nacional. Ley 266 de 1996, enero 25, Por la cual se reglamenta la profesión de enfermería en Colombia y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 42.710. [Internet]. 1996 (consultado 26 de marzo de 2011) Disponible en: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1996/ley\\_0266\\_1996.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1996/ley_0266_1996.html)
7. República de Colombia. Gobierno Nacional. Ley 911 de 2004, octubre 5, por la cual se dictan disposiciones en materia de responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de Enfermería en Colombia; se establece el régimen disciplinario correspondiente y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 45.693. [Internet]. (consultado 26 de marzo de 2011) Disponible: [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2004/ley\\_0911\\_2004.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2004/ley_0911_2004.html)
8. Medline Plus. Depresión. [Internet]. (consultado 29 de marzo de 2011). Disponible en: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/003213.htm>
9. Nuestra Medicina. Enfermedades: ansiedad. [Internet]. (consultado 29 de marzo de 2011). Disponible en: <http://www.nuestramedicina.com/asp/enfid.asp?id=8>
10. Universidad de Navarra. Facultades de medicina ciencia y farmacia. Departamento de Humanidades Biomédicas. Qué es la salud?. [Internet]. (consultado 05 de mayo de 2011). Disponible en: <http://www.unav.es/cdb/dhbapsalud.html>
11. Ramírez MM. Evaluación de la efectividad de la telefonía como medio para brindar soporte social a los cuidadores de pacientes oncológicos asistentes a la IPS Oncomedical y a la clínica de Cancerología del Norte de Santander en el periodo comprendido entre Febrero y Septiembre de 2009 en la ciudad de San José de Cúcuta. Cúcuta: Universidad Francisco de Paula Santander; 2009.
12. Secretaria de Salud del Municipio de San José de Cúcuta. Mortalidad por cáncer en el Municipio de San José de Cúcuta, 2011[Internet]. 2011 (consultado 23 de agosto de 2012) Disponible en: <http://www.cucutanortedesantander.gov.co/nuestraalcaldia.shtml?apc=ald1--&x=1364175>
13. Valverde MÁ. Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental. Los cuidadores de la dependencia, desde la perspectiva de la psicología. ([Internet]. (consultado 11 de marzo de 2011). Disponible en: <http://www.cop.es/delegaci/andocci/es/noticia.asp?tema=&pag=1&id=284&bus=>