Rev Clin Esp. 2025;225(Supl 1):S8

Revista Clínica Española

https://www.revclinesp.es

2095 - IMPACTO DE UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y PROACTIVA CON TELEMEDICINA EN LA EXPERIENCIA DE PACIENTES PLURIPATOLÓGICOS COMPLEJOS EN UN PROGRAMA DE CRONICIDAD

Laura Piedrafita Afonso[1], Mónica Martínez García[2], Alba Tobío Romero[1], Miguel Arce Otero[1], Jorge Santos Patiño[1], Aythami Rivero Canino[3], María Matesanz Fernández[1] y Juan Carlos Piñeiro Fernández[1]

[1]Medicina Interna, Hospital Universitario Lucus Augusti, Lugo, España. [2]Enfermería Gestora Medicina Interna, Hospital Universitario Lucus Augusti, Lugo, España. [3]Medicina de Familia y Comunitaria, Hospital Universitario Lucus Augusti, Lugo, España.

Resumen

Objetivos: Evaluar el impacto de la integración de un modelo de atención personalizada y proactiva con telemedicina sobre la experiencia de los pacientes pluripatológicos complejos (PPC) y sus cuidadores, mediante el cuestionario IEXPAC. Asimismo, identificar áreas de fortaleza y mejora para optimizar el manejo de estos pacientes.

Métodos: Estudio transversal en el que se empleó el cuestionario IEXPAC, compuesto por 15 ítems para pacientes (puntuación 1-10) y 16 para cuidadores (puntuación de 1-5), reagrupados en cuatro dominios (continuidad asistencial, apoyo social, tecnología y atención personalizada), para evaluar la experiencia de dos cohortes de PPC y sus cuidadores, incluidas en el programa de atención a la cronicidad en un Hospital de Día: una inicial (10/2023) sin intervención y una posterior (10/2024) a la implementación de un modelo de atención personalizada y proactiva por Enfermería Gestora con telemedicina. Se realizó un análisis descriptivo de los datos.

Resultados: Se realizaron 154 encuestas a PPC (77 pre- y 77 posintervención) y 138 a cuidadores (64 pre- y 64 posintervención). La edad media de los PPC fue 82,1 ± 8,5 años y el número medio de fármacos por PPC fue 10,4 ± 2,7. En conjunto, los PPC informaron de una alta satisfacción en la atención recibida (tabla). En el análisis comparativo pre y posintervención, el cambio en el modelo de atención se relacionó con una mejoría generalizada de la satisfacción de los PPC, destacando un cambio significativo en la valoración de la continuidad asistencial, tanto al alta hospitalaria (9,3 vs. 5,7) como en la orientación para evitar urgencias (9,3 vs. 7,5), el apoyo social (7,9 vs. 5,3) y el uso de tecnologías para la salud (8,1 vs. 5,2). Con respecto a los cuidadores, también se observó una mejoría generalizada de la satisfacción, especialmente a nivel de continuidad asistencial (4,8 vs. 4,4) y tecnología (4,2 vs. 3,2) (tabla 2). No obstante, cabe resaltar un grado de satisfacción subóptimo en el ámbito de apoyo social (3,8 vs. 3,1) y la dificultad para reconocer la carga emocional y física de los cuidadores (4,1 vs. 3,3). Al analizar el grado de mejoría porcentual, se objetiva un cambio considerable en los dominios de continuidad asistencial y tecnología y, en menor medida, apoyo social, especialmente en el grupo de pacientes. En cambio, destaca una escasa mejoría porcentual en cuanto a la atención personalizada que, previo a la intervención, contaba con una valoración ya reseñable.

Tabla 1. Resultados de PPCs antes y después de la intervención.

CONTINUIDAD ASISTENCIAL				
Pregunta	**Media Pre**	**Media Post**	**%Δ**	**p**
2. Están coordinados para ofrecerme una buena atención	8,1 (2,9)	9,5 (1,4)	19,9	< 0,001
12. Se preocupan por mí al llegar a casa tras estar en el hospital	5,7 (4,2)	9,3 (1,7)	68,8	< 0,001
13. Me orientan para no tener una nueva urgencia	7,5 (3,4)	9,3 (1,8)	27,1	< 0,001
14. Me atienden bien en mi domicilio	7,4 (3,6)	8,6 (2,5)	19,1	0,003
APOYO SOCIOSANITARIO				
Pregunta	**Media Pre**	**Media Post**	**%Δ**	**p**
10. Me informan de recursos sanitarios y sociales que me pueden ayudar	7 (3,5)	8,7 (2,4)	27,3	< 0,001
11. Me animan a hablar con otros pacientes	4,2 (3,6)	7,9 (3,3)	92,1	< 0,001
15. Los servicios sociales están coordinados con los servicios sanitarios para ofrecerme una buena atención	5,3 (3,5)	8 (2,9)	54,4	< 0,001
TECNOLOGÍA				
Pregunta	**Media Pre**	**Media Post**	**%Δ**	**p**
3. Me ayudan a informarme por Internet	5,2 (4)	8,1 (3,1)	60	< 0,001
7. Uso internet y el móvil para consultar mi historia clínica	4 (4,1)	7,3 (4)	86,9	< 0,001
ATENCIÓN PERSONALIZADA				
Pregunta	**Media Pre**	**Media Post**	**%Δ**	**p**
1. Respetan mi estilo de vida	9 (1,8)	9,4 (1,5)	5,5	0,047
4. Ahora sé cuidarme mejor	8,5 (2,1)	9,3 (1,4)	10,9	< 0,001
5. Me preguntan y me ayudan a seguir mi plan de tratamiento	9 (1,9)	9,7 (0,9)	9,3	< 0,001
6. Acordamos objetivos para llevar una vida sana y controlar mejor mi enfermedad	9,2 (1,6)	9,4 (1,4)	3	0,212
8. Se aseguran de que tomo la medicación correctamente	9,1 (2,1)	9,6 (1,3)	7	0,017
9. Se preocupan por mi bienestar	9,1 (1,7)	9,5 (1,2)	5,5	0,024

Las variables cuantitativas se muestran como media (desviación estándar) y las cualitativas como número (porcentaje). PPC: paciente pluripatológico complejo. %Δ: diferencia de puntuación pre- y post-intervención en porcentaje. Se consideró significación estadística cuando p<0,05.

Tabla 2. Resultados de Cuidadores antes y después de la intervención.

CONTINUIDAD ASISTENCIAL				
Pregunta	**Media Pre**	**Media Post**	**%Δ**	**p**
2. Están coordinados para ofrecernos una buena atención	4,4 (1)	4,8 (0,5)	11,6	< 0,001
5. Me preguntan y me ayudan a seguir el plan de tratamiento de la persona que cuido	4,7 (0,6)	4,9 (0,3)	5,6	0,001
6. Acordamos los objetivos más importantes de sus cuidados para manejar mejor su enfermedad	4,5 (0,8)	4,8 (0,5)	8,5	< 0,001
13. Se preocupan por la persona que cuido al llegar a casa tras su hospitalización	3,2 (1,7)	4,6 (0,8)	49,6	< 0,001
14. Sé dónde tengo que contactar cuando la persona que cuido tiene una urgencia	4,7 (0,8)	4,8 (0,6)	3,8	0,136
15. Atienden bien a la persona que cuido en su domicilio	4,2 (1,3)	4,6 (0,9)	12,7	0,006
APOYO SOCIOSANITARIO				
Pregunta	**Media Pre**	**Media Post**	**%Δ**	**p**
11. Me informan de recursos sanitarios y sociales que me pueden ayudar	3,4 (1,4)	4,2 (1,2)	27,5	< 0,001
12. Me animan a hablar con otras personas cuidadoras	2,8 (1,5)	3,5 (1,6)	29,7	0,003
16. Los servicios sociales están coordinados con los servicios sanitarios para ofrecernos una buena atención	3,1 (1,7)	3,8 (1,4)	27,9	0,002
TECNOLOGÍA				
Pregunta	**Media Pre**	**Media Post**	**%Δ**	**p**
3. Me ayudan a informarme por Internet	3,2 (1,5)	4,2 (1,2)	35,8	< 0,001
ATENCIÓN PERSONALIZADA				
Pregunta	**Media Pre**	**Media Post**	**%Δ**	**p**
1. Respetan el estilo de vida de la persona que cuido	4,5 (0,9)	4,8 (0,6)	8,7	0,003
4. Ahora sé cuidar mejor	4,6 (0,7)	4,7 (0,5)	3,7	0,1
7. Se aseguran de que toma la medicación correctamente	4,8 (0,7)	4,9 (0,4)	3,6	0,07
8. Se preocupan por el bienestar de la persona que cuido	4,8 (0,4)	4,9 (0,4)	2,8	0,05
9. Se preocupan por mi salud y bienestar	3,7 (1,4)	4,3 (1,2)	19,8	0,001
10. Se preocupan por mi sobrecarga emocional y física	3,3 (1,5)	4,1 (1,3)	28,6	< 0,001

Las variables cuantitativas se muestran como media (desviación estándar) y las cualitativas como número (porcentaje). PPC: paciente pluripatológico complejo. %Δ: diferencia de puntuación pre- y post-intervención en porcentaje. Se consideró significación estadística cuando p<0,05.

Conclusiones: Este estudio demuestra que la integración de una atención proactiva y telemedicina en los programas de atención al PPC puede mejorar significativamente la continuidad asistencial, el apoyo social y la accesibilidad a tecnologías para la salud. Sin embargo, se observa una disparidad entre la satisfacción de pacientes y cuidadores respecto al apoyo social. Estos resultados subrayan la necesidad de cambios en las políticas sociosanitarias para mejorar la atención de los PPC y sus cuidadores, así como la necesidad de impulsar la experiencia como un marcador de calidad asistencial. Se requieren nuevas investigaciones que exploren en profundidad los déficits observados.

0014-2565 / © 2025, Elsevier España S.L.U. y Sociedad Española de Medicina Interna (SEMI). Todos los derechos reservados.