

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 Afonso¹, Mónica Martínez García², Alba Tobío Romero¹, Miguel Arce Otero¹, Jorge Santos Patiño¹, Aythami Rivero Canino³, María Matesanz Fernández¹ y Juan Carlos Piñeiro Fernández¹

¹Medicina Interna, Hospital Universitario Lucus Augusti, Lugo, España. ²Enfermería Gestora Medicina Interna, Hospital Universitario Lucus Augusti, Lugo, España. ³Medicina 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.

CONTINUEDAD ASISTENCIAL				
Pregunta	Media Pre	Media Post	944	p
2. Están coordinados para ofrecerme una buena atención	8,1 (2,9)	9,5 (1,4)	29,9	< 0,000
12. Se preocupan por mi al tiegar a casa tras estar en el hospital	5,7 (4,2)	9,3 (1,7)	68,8	< 0,000
13. Me orientan para no tener una nueva urgencia	7,5 (3,4)	9,3 (1,8)	27,1	< 0,00
14. Me atlenden bien en mi domicitio	7,4 (3,6)	8,6 (2,5)	29,1	0,00
APOYO SOCIOSANITARIO				
Pregunta	Media Pre	Media Post	966	p
10. Me informan de recursos sanitarios y sociales que me pueden ayudar	7 (3,5)	8,7 (2,4)	27,3	< 0,000
11. Me animan a habiar con otros pacientes	4,2 (3,6)	7,9 (3,3)	92,1	< 0,000
15. Los servicios sociales están coordinados con los servicios sanitarios para ofrecerme una buena atención	5,3 (3,5)	8 (2.9)	54,4	< 0,000
TECNOLOGÍA				
Pregunta	Media Pre	Media Post	966	p
3. Me ayudan a informarme por Internet	5,2(4)	8,1 (3,1)	60	< 0,000
7. Uso internet yel móvil para consultar mi historia clínica	4 (4,1)	7,3(4)	86,9	< 0,000
ATENCIÓN PERSONALIZADA				
Pregunta	Media Pre	Media Post	944	p
Respetan mi estilo de vida	9 (1,8)	9,4(1,5)	5,5	0,04
4. Ahora sé cuidarme mejor	8,5 (2,1)	9,3 (1,4)	10,9	< 0,000
5. Me preguntan y me ayudan a seguir mi plan de tratamiento	9 (1,9)	9,7 (0.9)	9,3	< 0,00
6. Acordamos objetivos para tievar una vida sana y controlar mejor mi enfermedad	9,2 (1,6)	9,4 (1,4)	3	0,21
8. Se aseguran de que tomo la medicación correctamente	9.1 (2.1)	9,6 (1,3)	7	0,01
9. Se preocupan por mi bienestar	9.1 (1.7)	9.5(1.2)	5.5	0.02

Las variables cuantitativas se muestran como media (desviación estándar) y las cualitativas como número (porcentaje). PPC: paciente pluripatológico complejo. %∆: 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.

CONTINUEDAD ASISTENCIAL				
Pregunta	Media Pre	Media Post	966	9
2. Están coordinados para ofrecernos una buena atención	4,4(1)	4,8 (0,5)	11,6	< 0,001
 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
 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
 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. Atlenden 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	%4	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 habilar 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	966	9
3. Me ayudan a informarme por Internet	3,2(1,5)	4,2 (1,2)	35,8	< 0,001
ATENCIÓN PERSONALIZADA				
Pregunta	Hedia Pre	Media Post	966	P
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 ybienestar	3,7(1,4)	4,3 (1,2)	19,8	0,001
10. Se preocupan por mi sobrecanga 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. %∆: 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.