

# Satisfacción con un programa de teleseguimiento para el manejo de la anticoagulación de adultos mayores frágiles en domicilio

Hospital Italiano de Buenos Aires-Argentina

Conferencia Internacional Sobre Atención Integrada -ICIC 2024



**ICIC24**

INTERNATIONAL CONFERENCE  
ON INTEGRATED CARE

22-24 April 2024  
Belfast, Northern Ireland



**Medicina Domiciliaria**  
SERVICIO DE CLÍNICA MÉDICA DEL HOSPITAL ITALIANO DE BUENOS AIRES



**HOSPITAL ITALIANO**  
de Buenos Aires



Servicio de  
**Clínica  
Médica**  
Hospital Italiano de Buenos Aires



# Introducción

Mayor fragilidad y comorbilidad

Barreras para la atención de la salud

Escasa red familiar/social

Pacientes y red de cuidado no empoderados y/o informados

Seguimiento por médicos no pertenecientes al hospital

Pacientes confinados en sus hogares

- **Escasos** controles de R.I.N
- R.I.N **fuera de rango**
- Alta demanda de **ic hematología**
- **Retraso** en el proceso de alta hospitalaria
- Mayor uso de **enoxaparina**

**DIFICULTAD PARA EL MANEJO DEL TRATAMIENTO ANTICOAGULANTE**

**Mayor riesgo de sangrados o eventos trombóticos**

# UNIDAD ACO-MD

Modelo de un proceso integrado

Clínica Médica

Hematología

Equipo Administrativo

Farmacia de Medicina Domiciliaria

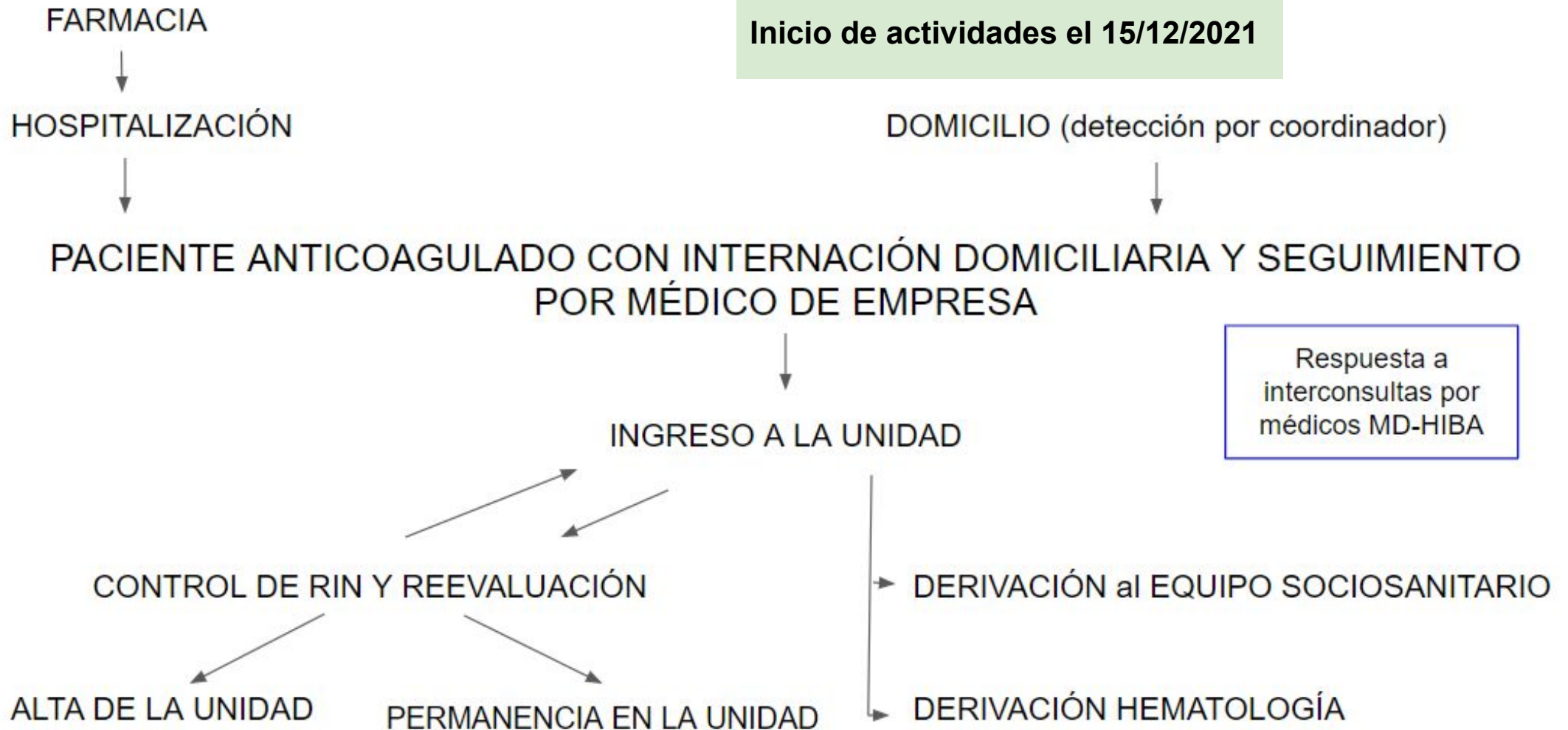
Equipo Sociosanitario

Laboratorio





Inicio de actividades el 15/12/2021





<b>Trombosis pre intervención (TVP, TEP, trombosis arterial, ACV isq, infartos de miocardio, ataques isquémicos transitorios en periodo de estudio)</b>	
Pre intervención	0
Post intervención	0
<b>Sangrados (según definición de la ISTH) (Media)</b>	
Pre intervención	0.06
Post intervención	0
<b>Valores extremos de RIN (cantidad de valores de RIN iguales o mayores a 6) (Media)</b>	
Pre intervención	0.3
Post intervención	0.05
<b>Internaciones hospitalarias (Media)</b>	
Pre intervención	1.28
Post intervención	0.22
<b>Consultas a guardia médica (Media)</b>	
Pre intervención	1.15
Post intervención	0.29

## Resultados del primer corte en pacientes que ingresaron a la unidad Julio 2022

<b>Proporción en rango terapéutico (PRT) (número absoluto de valores de RIN entre 2 y 3 en relación al número total de RIN realizados)</b>	
En los 6 meses previo a la intervención (media)	0.31
En los 6 meses posteriores a la intervención (media)	0.49



## Objetivo principal

Conocer la experiencia de los pacientes confinados en sus hogares y sus cuidadores acerca del teleseguimiento que recibieron para el manejo de la anticoagulación por parte del equipo de medicina domiciliaria.



## Materiales y métodos

Una persona ajena al equipo de salud entrevistó entre octubre y noviembre del 2023 a pacientes mayores de 70 años que recibieron seguimiento telefónico para el control de su anticoagulación con dicumarínicos por al menos un mes en cuidados domiciliarios.





## Materiales y métodos

La entrevistadora utilizó un formulario con dos preguntas: una estructurada con la escala NPS de 0 a 10 puntos (*cero: nada probable que el paciente o su entorno recomienden el servicio recibido por parte del equipo de salud, diez: extremadamente probable que lo hagan*) y otra no estructurada de texto libre que preguntaba sobre qué cambios tendría que hacer el equipo de medicina domiciliaria que maneja la anticoagulación para mejorar la calificación de la primera respuesta.

En los casos de pacientes no lúcidos la encuesta se realizó al cuidador que manejaba la medicación.







# Materiales y métodos

## Satisfacción Anticoagulación

**B** **I** **U** **↻** **✕**

Hola, mi nombre es \_\_\_\_\_ (*nombre del encuestador/ra*) y formo parte del área de auditoría del Hospital Italiano. Necesito hablar con (*nombre del paciente o referente de cuidados*). Me estoy comunicando con usted acerca del seguimiento del tratamiento anticoagulante mediante llamados telefónicos por parte de médicos de medicina domiciliaria, que recibió en el último tiempo. El objetivo de mi llamada es poder consultarle su experiencia con respecto a ese seguimiento mediante dos preguntas que tomarán solo unos minutos. Es muy importante para nosotros conocer su opinión para seguir mejorando la calidad de atención brindada y agradecemos desde ya su valiosa participación. La información que nos brinde no afectará en nada su atención y sus respuestas serán anónimas. Comencemos...

*Atención: es importante adaptar las preguntas siguientes al paciente si puede responderlas o caso contrario al referente de cuidado.*

**¿Qué cambios tendría que hacer el equipo de medicina domiciliaria que maneja la anticoagulación para que le diera una calificación aún más alta?**

*(El afiliado puede expresar aquí su opinión de manera abierta. La idea es que las sugerencias no rondan en torno a la prestación global de cuidados en domicilio sino que se objetiven al control de anticoagulación brindado. Como orientación dichas sugerencias pueden por ejemplo ser en torno a la educación en anticoagulación, tiempo de respuesta al contacto que surge del paciente, entendimiento del paciente/cuidador sobre lo explicado por el médico durante el contacto telefónico).*

Texto de respuesta larga

Luego de haber tenido contacto telefónico con el equipo de salud de Medicina Domiciliaria para el manejo de la anticoagulación permaneciendo usted/ (*nombre del paciente*) en su domicilio ¿Qué tan probable es que recomiende esta forma de manejo de los anticoagulantes a otros pacientes, familiares o amigos en la misma situación? cero = Nada probable, 10 = Extremadamente Probable

- 0
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10



## Resultados

De los **46** pacientes seleccionados contestaron la encuesta **40 (87%-IC95% 74-93)**.

A la pregunta sobre la probabilidad de recomendar el servicio brindado a otras personas cercanas, se obtuvo un promedio de **9,12** puntos (DE 1,15) con una mediana de 10, **75%** de los pacientes (30) dieron un puntaje de 9 o 10 (IC 95% 59-85), **20%** (8) de 7 y 8 (IC95% 10-34) y **5%** (2) menor a 7 (IC95% 1,3-18).





SECCIÓN DE MEDICINA  
DOMICILIARIA  
CLÍNICA MÉDICA



## Resultados

En cuanto a la pregunta abierta las respuestas expresaron mayormente **gran conformidad por parte del paciente y su entorno con el equipo de salud y el servicio brindado**, la mayoría no sugirió cambios y valoró el seguimiento proactivo de pacientes.

Como propuesta de cambio, una minoría de entrevistados solicitó **mejorar los horarios de extracción de sangre a domicilio**, la **comunicación con el hematólogo** referente del paciente y en dos entrevistas **mejorar el seguimiento de anticoagulación** por parte del equipo de salud.



<https://www.serproen.cl/2020/02/buen-cuidador-a-domicilio-contratar/>



SECCIÓN DE MEDICINA  
DOMICILIARIA  
CLÍNICA MÉDICA



## Conclusión

Consideramos que las respuestas expresaron una alta satisfacción de los pacientes y sus cuidadores con este seguimiento a distancia integrado de la anticoagulación de pacientes confinados en sus hogares con medicina domiciliaria.

Creemos que estos hallazgos son importantes para obtener resultados sobre la experiencia de pacientes y sus cuidadores y pueden ayudar a monitorear y mejorar la calidad de atención.





SECCIÓN DE MEDICINA  
DOMICILIARIA  
CLÍNICA MÉDICA

# Gracias!

*[unidadaco.md@hospitalitaliano.org.ar](mailto:unidadaco.md@hospitalitaliano.org.ar)*