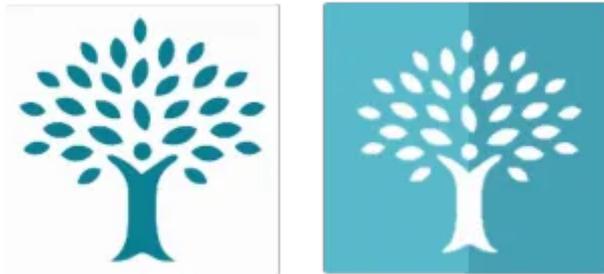


# Atención al paciente crónico complejo

Image



## Introducción

La atención al paciente crónico con situaciones complejas de salud presenta unas particularidades que van más allá de los problemas de salud presentes en cada paciente. Con este proceso asistencial se pretende establecer un plan de cuidados con dos objetivos fundamentales. Por un lado, ser proactivos para, primero, evitar descompensaciones y, en caso de producirse éstas, detectarlas de forma precoz para poder actuar antes de que esa descompensación avance afectando al pronóstico y la calidad de vida del paciente. Por otro lado, se pretende contar definitivamente con el paciente y sus cuidadores como parte activa de los equipos de atención, fomentando los autocuidados e incluyendo los registros que hacen los propios pacientes desde casa, en la historia clínica de éstos, disponibles para que los profesionales sanitarios que los atienden puedan tomar las mejores decisiones.

La cronicidad es el paradigma clínico dominante y los sistemas sanitarios deben prepararse para atender la demanda generada alrededor de ella. Este escenario nos coloca en la necesidad de transformar el actual modelo asistencial hacia un modelo más proactivo, anticipativo, centrado en la prevención y en los cuidados y con la participación del paciente y de la comunidad, con un papel necesariamente central de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como fuerza transformadora.

En el año 2005 la OMS en su documento “Preventing chronic diseases: a vital investment”, ya advertía que los modelos asistenciales de los sistemas sanitarios eran ineficientes en la asistencia a los procesos crónicos e instaba a reorganizar los sistemas de atención a la cronicidad. En los últimos años han surgido multitud de iniciativas, planes y estrategias para dar respuesta a esta necesidad en las que se pueden encontrar algunos puntos comunes:

- Necesidad de segmentar o estratificar a la población por riesgo o complejidad.
- Enfoque integral incluyendo perspectiva social.
- El refuerzo del papel de la atención primaria y el protagonismo y nuevos roles de las enfermeras, enfermeras gestoras de casos y trabajadores sociales entre otros.
- La mejora en la coordinación asistencial mejorando la continuidad de los cuidados.

- Énfasis en la prevención, la proactividad y los cuidados en contra del enfoque curativo y reactivo actual.
- El papel fundamental de la prevención, la promoción de estilos de vida saludable, el autocuidado, y la educación del paciente y sus cuidadores hacia un papel mucho más activo en la gestión de la propia salud.
- Tener en cuenta las necesidades y preferencias de los pacientes a la hora de diseñar los cuidados y establecer los objetivos a conseguir.
- La utilización de las TIC como base y fuerza transformadora.

#### Identificación del paciente crónico complejo con necesidades complejas de salud

La primera necesidad a la hora de implementar cualquier proceso asistencial es identificar a la población "objetivo" de ese proceso. En este caso hablamos de identificar a los pacientes crónicos complejos para incluirlos en el proceso asistencial y aplicarles el plan de cuidados definido.

En el caso del paciente crónico con necesidades complejas de salud, esta identificación se realiza en la [Base Poblacional de Salud](#) a través de los criterios definidos por el [Plan Andaluz de Atención a Pacientes con Enfermedades Crónicas](#). El resultado es la identificación de los pacientes que cumplen esos criterios y su inclusión en el proceso de atención correspondiente visible mediante el conocido como icono "del arbolito".

Ortega Jiménez, Víctor Manuel (Pozoblanco)-HISTORIA DE SALUD DIGITAL DEL CIUDADANO - Centro

Atención al usuario Atención clínica Historias Profesionales y agendas Consultas generales Prue

Historia de salud Informes clínicos Informe

Farmacia (41099999886)

- NH: 300000007091828,Mujer,78 año
- (NHF: 300000008389585, Far
- 12/11/2021
- 24/05/2011
- Con alergias
- Hábitos de vida
- Alteración de la perfusión tisula
- 04/11/2021
- Cuestionarios y escalas
- 03/03/2021
- Seguimiento proactivo de crónicos (1
- Sin medicacion asociada al pro
- Seguimiento de salud infantil (11/06/
- Sin medicacion asociada al pro
- VISITA DE SEGUIMIENTO PS
- VISITA DE SEGUIMIENTO (1
- AGRUPADOR 1 (31/03/2021)
- Sin medicacion asociada al pro
- ACCIDENTE (25/03/2021)
- HBP y Ca Próstata (10/02/2021)
- Sin medicacion asociada al pro
- ABSCESO (09/02/2021)
- HBP y Ca Próstata (14/01/2020)
- Sin medicacion asociada al pro
- ACÚFENOS (22/06/2020)
- PRUEBA COPIA JGM (20/01/
- ABDOMEN AGUDO (13/05/20
- VISITA DE SEGUIMIENTO (14
- Embarazo (25/01/2019)
- Prueba episodio (01/07/2020)
- ACCIDENTE CEREBRO
- prueba 2 (01/07/2020)
- CCCC (01/07/2020)
- Sin medicacion asociada al pro
- VISITA PRECONCEPCIONAL
- 1ª VISITA (RECOMENDARI F

Salir

Escribe aquí para buscar

La **identificación de los “pacientes c**  
el cumplimiento de una serie de **criterios prec**  
**“Crónicos complejos”**.

Si accedemos al proceso de Atención al Paciente Crónico Complejo a la "vista general" (sin un paciente concreto seleccionado), nos encontramos con nuestro listado de pacientes "en seguimiento". En ese listado

podemos identificar a los pacientes crónicos a través de los criterios definidos en la Base Poblacional de Salud (marcados con el icono del arbolito azul de fondo blanco). Entre esos pacientes crónicos también identificamos a aquellos en los que se ha detectado alguna situación de riesgo de inestabilidad (marcados con el icono del árbol blanco con fondo oscuro) incluidos en el subproceso Telecuidados. Por último, en ese listado también están los pacientes incluidos "en seguimiento" por parte de los profesionales pero que no están identificados de forma automática como paciente crónico complejo.

## El acceso se realiza desde Clic Salud Asistencial



### Pacientes en seguimiento (2)

#### DATOS DEL USUARIO

GA----- M-----, ERIKA

PRUEBA CAMBIO, COMPLETO

**Este icono indica que el paciente está in**

Desde el listado de pacientes "en seguimiento" podemos acceder a la "vista paciente", clicando sobre la fila que incluye el nombre del paciente, para poder registrar la atención prestada. También es posible acceder a la "vista general" del subproceso Telecuidados.

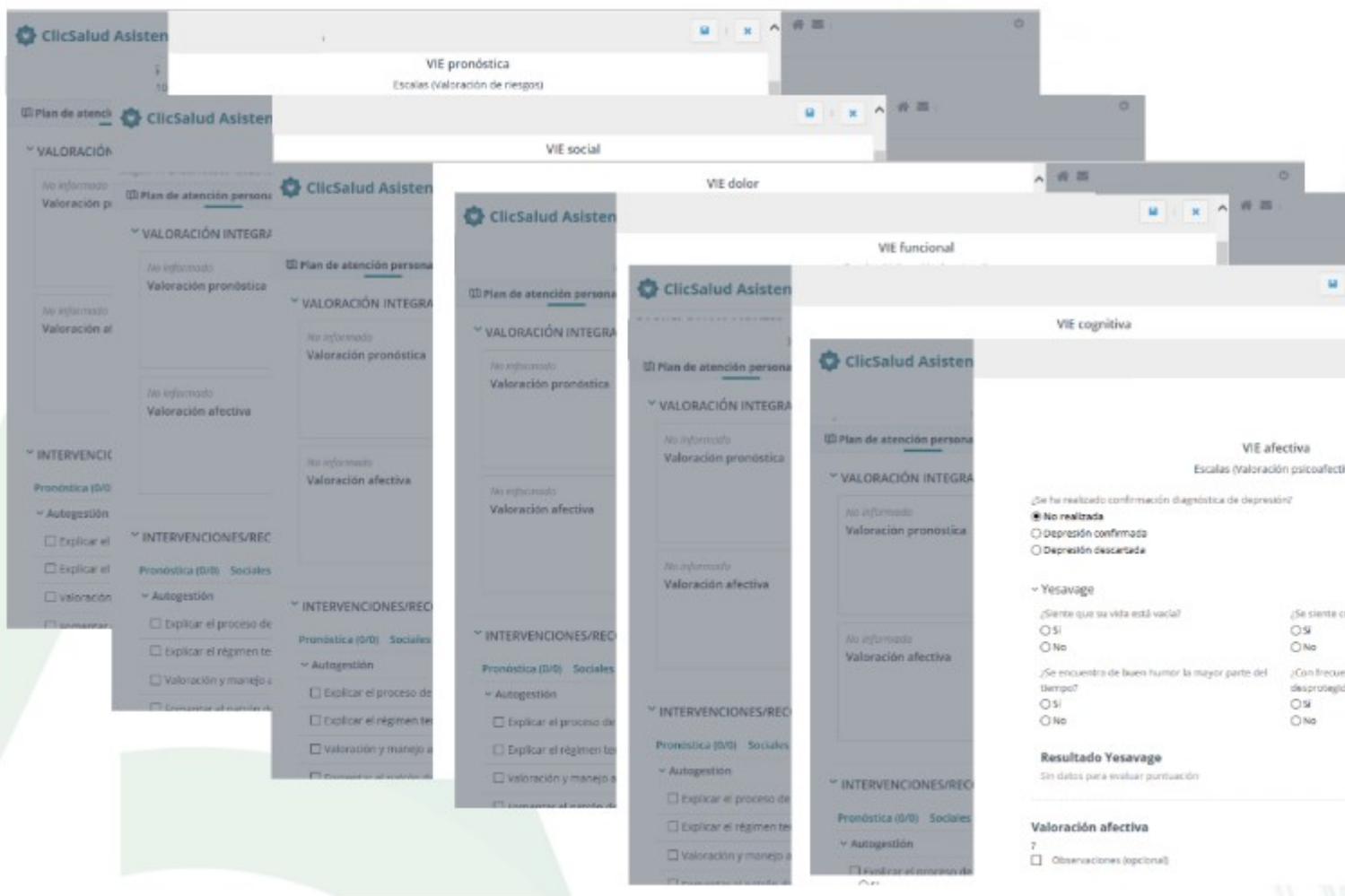
Programa general: VIE y PAP

Hablamos de pacientes crónicos "estables" cuando no se han detectado signos o síntomas precoces de inestabilidad ni situaciones que aumenten el riesgo de descompensación.

En este tipo de pacientes se recomienda la realización de Valoraciones Integrales Exhaustivas (VIEs) que nos ayudan a detectar situaciones en estos pacientes sobre las que es necesario intervenir. Las VIEs abordan de forma integral seis esferas distintas del paciente mediante una serie de formularios clínicos estructurados:

VALORACIÓN INTEGRAL EXHAUSTIVA (VIE) ⓘ

No informado Valoración pronóstica	No informado Valoración social	No informado Valoración del dolor	No informado Valoración funcional	No informado Valoración afectiva
---------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------



Una vez el profesional registra las valoraciones realizadas, podemos ver los resultados de las mismas junto con la fecha de la valoración.

VALORACIÓN INTEGRAL EXHAUSTIVA (VIE) ⓘ

<b>Valoración pronóstica</b> Riesgo intermedio-alto / Riesgo intermedio-alto Y mayor de 65 años  19/02/2023 16:43	<b>Valoración social</b> Problema social establecido / Riesgo o problema social  19/02/2023 16:44	<b>Valoración del dolor</b> Presenta dolor  19/02/2023 16:45
--	--	---

Existen una serie de recomendaciones "Generales" a las que se añaden otras como resultado de estas valoraciones y teniendo en cuenta los problemas presentes en el paciente. Entre esas intervenciones, el profesional puede elegir las que considera oportuno abordar en ese momento.

#### ▼ INTERVENCIONES/RECOMENDACIONES ⓘ

**Pronóstica (2/4)** Sociales (2/4) Dolor (1/2) Funcionales (0/0) Cognitivas (1/3) Afectivas (0/0) Genera

Derivación al servicio de gestión de casos (  )

Valorar desprescripción usando STOPPFRAIL

Incluir en vía clínica (si existe)

Valorar desprescripción usando STOPP



> Histórico Intervenciones

Algunas de esa intervenciones asocian recomendaciones de autocuidados que se acuerdan con el paciente y pasan a formar parte del Plan de Acción Personalizado (PAP).

#### ▼ INTERVENCIONES/RECOMENDACIONES ⓘ

**Pronóstica (2/4)** Sociales (2/4) Dolor (1/2) Funcionales (0/0) Cognitivas (1/3) Afectivas (0/0) Genera

> Incluir en vía clínica (si existe)

> Valorar desprescripción usando STOPP

**> VALORACIÓN INTEGRAL EXHAUSTIVA (VIE)**

Valoración del paciente recomendada en el PAI de pluripatológico, que comprende la valoración pronóstica, social, paciente en el manejo de su enfermedad.

**> INTERVENCIONES/RECOMENDACIONES**

Intervenciones derivadas de las necesidades y problemas de salud detectados en la Valoración Integral Exhaustiva

**▼ PLAN DE ATENCIÓN PERSONALIZADO (PAP) ⓘ**

FECHA	PAP	GENERADO POR
24/04/2020 13:42		Profesional Apellido1 Apellido2

A continuación mostramos dos vídeos.

El primero muestra el proceso de la valoración integral exhaustiva que termina con la generación de un Plan de Acción Personalizado (PAP).

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/cc8661d6-789a-4783-9f5a-0e44f0ae3150>

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/7e8a8d37-0400-4838-beba-3ebd8d2526eb>

Telecuidados: Detección y primera valoración

Hay situaciones en la que estos pacientes crónicos presentan un riesgo aumentado de descompensación y necesitan un plan de cuidados distinto. Ese nuevo plan de cuidados es el que llamamos TELECUIDADOS.

Los pacientes en riesgo de descompensación serán identificados de forma automática en Diraya según los criterios definidos (alta de ingreso hospitalario y/o visitas sucesivas a los servicios de urgencias) lo que activará TELECUIDADOS que consiste básicamente en:

- Una primera valoración en la que se evalúa la situación del paciente y se establece la periodicidad de los seguimientos posteriores (en un rango entre 1 y 7 días).
- Valoraciones proactivas periódicas en el rango establecido mediante un formulario clínico diseñado para la detección de signos y síntomas de descompensación para que su detección permitan una intervención precoz.

- Seguimiento de educación terapéutica que los profesionales pueden hacer si los consideran oportuno mediante formularios diseñados para detectar déficit de conocimientos para el autocuidado y poder corregirlos.
- La posibilidad de activar un autoseguimiento para el paciente a decisión del profesional por criterio clínico y de capacidad del paciente para el uso de las herramientas habilitadas para este autoseguimiento. Este autoseguimiento implica cosas que tienen que hacer los pacientes desde casa y debe partir de un acuerdo entre profesional y paciente.

TELECUIDADOS tiene una duración de 3 meses y el objetivo es que, en ese tiempo, el paciente alcance una situación de estabilidad y capacitación para el autocuidados que permita volver al programa "general" evitando reingresos y descompensaciones. Conseguiremos así mejorar su calidad de vida.

Nos encontramos dos formas de acceder a TELECUIDADOS desde el listado de pacientes en seguimiento, un acceso al listado de pacientes en dicho programa (desde el icono del árbol de fondo azul disponible arriba a la derecha) o el acceso al detalle de un paciente clicando sobre él en el listado.

Una vez dentro del detalle del paciente tendremos la posibilidad de consultar las últimas VIEs y PAP realizados, y entrar en el espacio específico para TELECUIDADOS y/o TELEMONITORIZACIÓN.

También podemos acceder a lo que denominamos "vista paciente" de TELECUIDADOS directamente desde la historia del paciente en otros accesos disponibles desde las estaciones asistenciales (Estación Clínica e Historia de Salud Digital de atención primaria).

La primera valoración de TELECUIDADOS se realiza en tres pasos:

1. Primero se realiza la **valoración mediante el formulario clínico** diseñado para ello.
2. Después la aplicación te devuelve un **resumen del resultado de esa valoración**.
3. Por último, se **configura el plan de cuidados** que incluye la periodicidad de los seguimientos proactivos y la posibilidad de activar el autoseguimiento.

Es muy importante siempre, una vez finalizada la tarea por parte del profesional, finalizarla clicando sobre el check verde situado abajo a la derecha de la vista y evitar así que se queden tareas en curso cuando realmente están finalizadas.

Os mostramos ahora en vídeo el proceso de primera valoración de un paciente que entra en TELECUIDADOS:

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/7edddff1-e760-4f39-a1ce-01c45824b7f5>

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/4296078c-261a-459f-a56f-cc1864663973>

Telecuidados con autoseguimiento

Como hemos comentado, para activar el autoseguimiento a un paciente es necesario que el profesional valore la pertinencia de ese autoseguimiento y la capacidad del paciente para realizarlo con o sin ayuda de sus cuidadores. También el contenido de ese autoseguimiento debe consensuarse con el paciente ya que, al fin y al cabo, se trata de cosas que debe hacer él en casa para contribuir a sus autocuidados y a mejorar su propio estado de salud.

La activación del autoseguimiento por parte de los profesionales la hemos visto en un vídeo en la sección anterior. Vemos ahora lo que el paciente ve en Clic Salud+ cuando tiene un autoseguimiento activo y como registra sus mediciones o el formulario de autoseguimiento si se incluyen dentro del plan de cuidados establecido:

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/db0a0a2e-dc45-4861-a83c-eb9251292355>

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/6346d5a6-8835-4a3d-b163-5238afe8b928>

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/476f2823-4996-4e68-9281-c8e4f68b2a33>

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/24a44a17-cbcd-473d-9411-e02e9abb8ead>

Telecuidados: Seguimientos proactivos

Como hemos comentado, TELECUIDADOS se fundamenta en seguimientos proactivos que se realizan mediante un formulario clínico que nos ayuda a detectar signos y síntomas precoces de descompensación para poder intervenir sobre ellos y evitar que la situación evolucione hacia un peor pronóstico y una pérdida de calidad de vida del paciente.

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/117b4f67-9dc3-4a9d-a52d-cefd650b3307>

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/58b4fe76-4c1d-433c-9818-a42bb7c3c178>

Telecuidados: Seguimiento de educación terapéutica

Además de los seguimientos proactivos periódicos, TELECUIDADOS permite a los profesionales realizar un "**Seguimiento de Educación Terapéutica**" si lo consideran indicado.

Este seguimiento no tiene una programación específica ni una periodicidad programada de inicio. Será siempre el profesional sanitario el que decida si es pertinente realizarla y la aborde directamente cuando así lo considere desde el botón "Acciones".

The screenshot shows a patient profile for 'ANTONIO' with a profile picture and a blue header bar. The header bar contains a home icon, a folder icon, the name 'ANTONIO', a close button (X), and a help button (?). Below the header, the patient's name 'ANTONIO' is displayed next to a profile picture, and '54 años' is shown below it. To the right, there is a 'NUHSA: ANTI...' label and a phone icon. A menu is visible with options: 'Resumen', 'Seguimiento', 'Datos administrativos', 'Programa activo', and 'Programa: Telecuidados'. The 'Seguimiento' option is highlighted with a blue bar.

El Seguimiento está accesible desde el menú '

Este seguimiento tiene el objetivo de detectar déficit de conocimiento y capacidades de autocuidados en los pacientes crónicos que, como sabemos, pueden estar relacionadas con un mayor riesgo de descompensación y una peor calidad de vida. La valoración se registra en un formulario clínico específico y, según esos registros, se crean las intervenciones necesarias para corregir los déficit detectados.

Cuando se realiza un seguimiento de este tipo se generan una serie de intervenciones para corregir las situaciones detectadas que se deben ir abordando, y una nueva valoración a los tres meses que nos permitirá ver la evolución de la situación tras nuestras intervenciones.

NUHSA: AN... 54 años 95% Problemas de - enfermedad pu (trastorno)

Tareas pendientes de abordar (0) Tareas en curso (0)

En la sección **Resumen** de I generadas tras el proceso de los

Intervenciones de seguimiento pendientes

Tareas pendientes de abordar (16) Tareas en curso (0)

- Optimizar el uso de dispositivos de tratamiento
- Asesoramiento personalizado sobre actividad física
- Formación sobre uso de inhaladores
- Asesoramiento sobre el uso de dispositivos de inhalación
- Asesoramiento y formación sobre sus problemas de salud

Mediciones

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmp/55c37ed0-f1a6-4bb8-bd5b-88072b22350b>

Telecuidados: Abordaje de intervenciones

Las intervenciones pendientes de abordar (con fecha prevista pasada) están accesibles desde la sección "Resumen".

Las **Tareas** e **Intervenciones** que aparecen en la sección **Resumen** son las pe

**Resumen**

- Seguimiento
- Datos administrativos
- Equipo de atención
- Telecuidados
- Plan de cuidados
- Otras acciones

**Programa activo**

Programa: Telecuidados

Inicio : 29-sep-2023

Duración: 0 año(s) 1 mes(es) 17 día(s)

**Tareas de seguimiento pendientes**

Tareas pendientes de abordar (2) Tareas en curso (0)

- Citar para primera valoración telecuidados
- Primera valoración telecuidados

**Intervenciones de seguimiento pendientes**

Tareas pendientes de abordar (16) Tareas en curso (0)

- Optimizar el uso de dispositivos de tratamiento
- Asesoramiento personalizado sobre actividad física
- Formación sobre uso de inhaladores
- Asesoramiento sobre el uso de dispositivos de inhalación
- Asesoramiento y formación sobre sus problemas de salud

Cada intervención que se aborde se registra para que así conste (pueden incluirse observaciones en cada uno de esos registros) y pasarían a estar realizadas y poder consultarse desde la sección "Seguimiento".

0 A planificar

17 Planificadas

0 En curso

22/11

Seguimiento Telecuidados

EN 8:00

▶ REALIZAR

Para

22/11

Citar seguimiento telecuidados

EN 8:00

▶ REALIZAR

15/11

Formación sobre uso de inhaladores, Asignada a/Realizada por: PRUEBA Cro

EN 19:58

📄 VER DETALLES

Las activida

15/11

Seguimiento de educación terapéutica, Asignada a/Realizada por: PRUEBA Cr

EN 19:55

📄 VER DETALLES



Adicional  
consultar

Asesoramiento personalizado sobre actividad física

Desde 19:54 a 20:04

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmpayer/c972e1c5-3a97-4e0e-93b0-d5e15b720917>

Programar seguimientos por el Centro de Emergencias Sanitarias 061

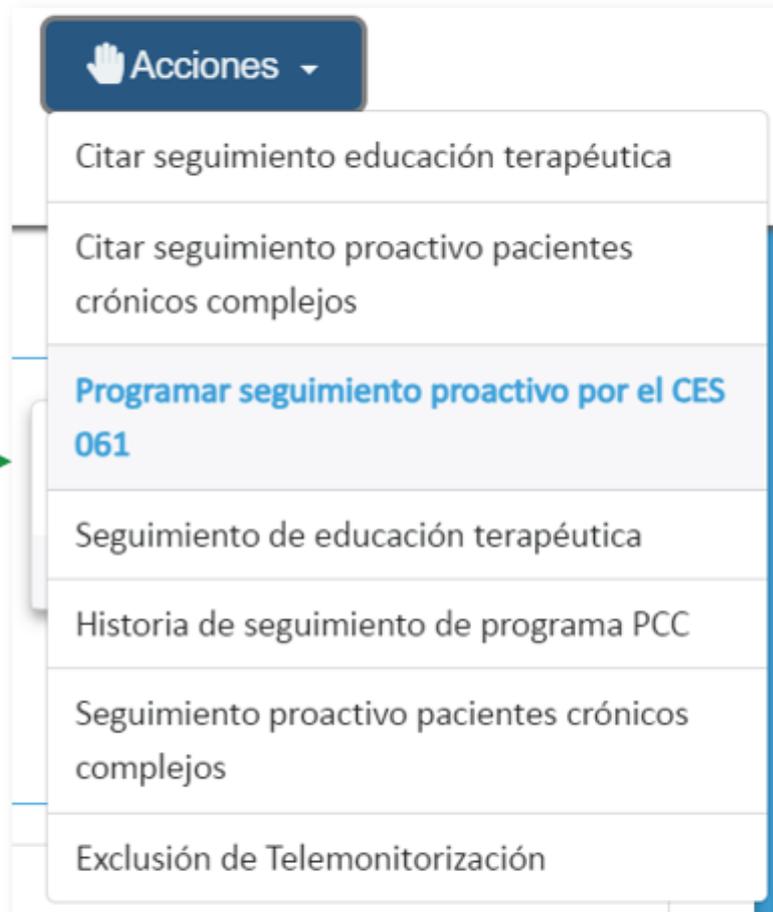
A veces, la situación clínica y el riesgo de descompensación de un paciente crónico complejo puede recomendar valoraciones durante el fin de semana o días festivos en los que los centros de atención primaria permanecen cerrados. En estos casos podemos programar revisiones proactivas por parte de los profesionales

sanitarios del Centro de Emergencias Sanitarias 061.

Esta opción está disponible desde el botón "Acciones" seleccionando la opción "Programar seguimiento proactivo por el CES 061":

Es posible programar un **Seguimiento proactivo del paciente**

Podemos hacerlo desde el menú **Acciones**



### Importante:

- La fecha de programación **debe ser posterior al día actual**
- Sólo se programará **un seguimiento al día como máximo**
- El campo *Observaciones* es **opcional**, aunque **recomendado**
- La hora indicada **no implica** que el seguimiento deba haberse realizado

Estos profesionales sanitarios del centro de emergencias registran su valoración mediante un formulario clínico diseñado específicamente para este fin:

## El equipo del 061 realizará el seguimiento y registrará el form

Seguimiento proactivo por el CES 061

B---- S---- F----  
Mujer, 46 años. AN-----

> Identificación del paciente

Número de demanda EPES

Motivo Demanda:  
  
Nº Caracteres: 60 Tamaño: 67/4000 caracteres ⓘ

▼ Constantes vitales

<b>TAS</b> <input type="text" value="120"/> mm/Hg <i>No hay última toma</i>	<b>TAD</b> <input type="text" value="55"/> mm/Hg <i>No hay última toma</i>
<b>FR</b> <input type="text" value="XX"/> rpm <i>No hay última toma</i>	<b>SatO2 (92 - 100)</b> <input type="text" value="98"/> % <i>No hay última toma</i>
<b>EVN.Dolor</b> <input type="text" value="XX"/> s/u <i>No hay última toma</i>	<b>ABVD:</b> <input type="radio"/> Autónomo <input type="radio"/> Suplencia parcial <input type="radio"/> Suplencia total ~

Alergias

▼ Cumplimiento régimen terapia  
Motivo incump  
 Sí  No

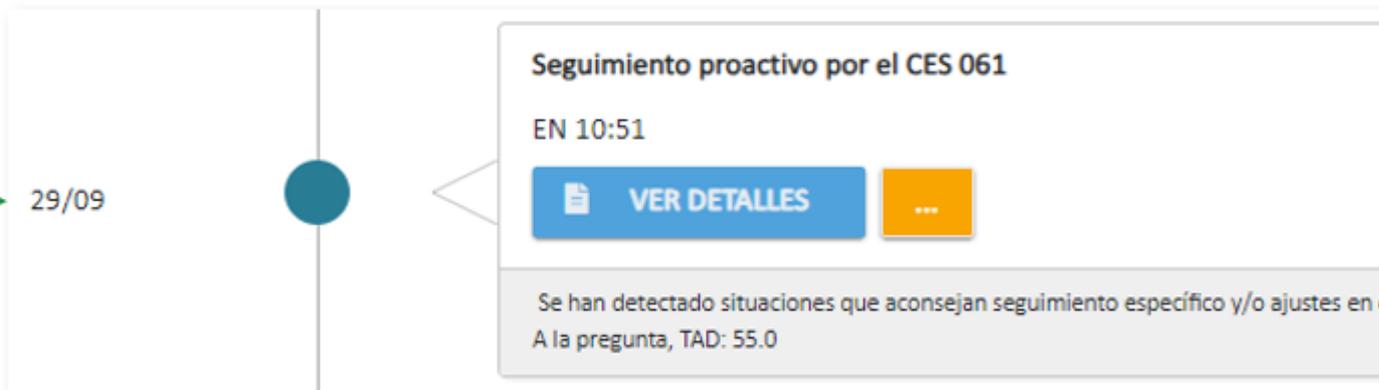
▼ Monitorización de seguimiento  
Monitorización seguimiento:  
 Sí  No  
Tiempo de monitorización de se  
 1 hora  
 2 horas  
 3 horas

▼ Código de resolución  
 Consejo sanitario  
 Cita telefónica con médico de A  
 Aviso domiciliario con médico d  
 Aviso domiciliario con enfermer  
 Activación equipo móvil de urge

> Valoración de coordinación

La información queda disponible para que todos los profesionales que atienden al paciente la puedan consultar y saber el resultado de esa valoración y las decisiones asistenciales que se han tomado con el paciente:

Los profesionales de referencia podrán consultar el seguimiento



29/09

Seguimiento proactivo por el CES 061

EN 10:51

VER DETALLES

Se han detectado situaciones que aconsejan seguimiento específico y/o ajustes en  
A la pregunta, TAD: 55.0

Lo vemos ahora en un vídeo en el que también mostramos como el profesional del centro de emergencias registra su valoración y como el equipo de profesionales referentes del paciente puede revisar esa valoración para tomar decisiones:

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmp/09093608-f5f3-4bcf-911e-f6d10e1fd384>

Telemonitorización

Otra de las opciones para el seguimiento de pacientes crónicos complejos en riesgo de inestabilización es la TELEMONITORIZACIÓN. Es decir, poner dispositivos para la toma de mediciones en los domicilios de los pacientes.

La activación de la TELEMONITORIZACIÓN siempre es una decisión o indicación de un profesional para pacientes que están incluidos en Telecuidados y tienen una primera valoración o un seguimiento proactivo realizado en los últimos 7 días.

Vemos en el siguiente vídeo como se activa la TELEMONITORIZACIÓN por parte de los profesionales sanitarios:

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/6f193282-0566-4095-aae6-c623f507e0d5>

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/994366b3-f333-4f7b-80c4-0a0b7ba6fa66>

Enlace video

<https://cdnapi.codev8.net/vdmplayer/6d777587-74f1-4177-bfd5-768ce3294dfe>

Conclusión

En resumen, se trata de pasar del modelo reactivo actual, en el que aparecen síntomas que llevan a un diagnóstico para el que se indica un tratamiento en un circuito que se repite a lo largo del ciclo vital de nuestros pacientes, a un modelo preventivo y proactivo que permiten la identificación precoz de descompensaciones para implementar alertas o recomendaciones que nos permiten adelantarnos al momento de inicio de síntomas donde se inicia el ciclo del modelo reactivo. El objetivo final debe ser avanzar hacia un modelo predictivo que nos permita adelantarnos incluso a esos signos precoces de descompensación.