

Telemonitorización de la salud en el Servicio de Teleasistencia

Caso de uso:
Telemonitorización



El reto

El envejecimiento y el aumento de la cronicidad suponen una merma en la calidad de vida de las personas y un impacto económico en las administraciones públicas.

En este contexto, el Ayuntamiento de Madrid, dentro de las prestaciones para el mantenimiento de la salud que ofrece su Servicio de Teleasistencia, ha incluido un Programa de Telemonitorización de la Salud. El programa tiene como objetivo garantizar una atención centrada en la persona, favoreciendo la autonomía, la permanencia en el entorno habitual y el fomento de cambios en el estilo de vida que promuevan la salud.

De este modo, el Ayuntamiento de Madrid se convierte en la primera entidad pública que, consciente de la importancia de la atención desde una perspectiva social y sanitaria, apuesta por un programa específico de atención integral para el seguimiento conjunto de casos complejos.

¿Qué hacemos?

En 2020 Implementamos un proyecto de Telemonitorización, pionero a nivel nacional dentro de un Servicio de Teleasistencia. Proyecto que se lleva a cabo con un equipo de profesionales especializados en la atención de las personas y se presta desde el Centro de Atención del Servicio de Teleasistencia, disponible 24 horas al día, los 365 días del año, garantizando una atención continuada y centrada en la persona.

Los medios materiales específicos son:

- **Kit de telemonitorización:** conjunto de dispositivos que utiliza la persona usuaria para realizar su monitorización. El kit está compuesto, como mínimo, por un terminal de telemonitorización, al que se añaden, según el parámetro a medir, los sensores correspondientes, que se comunican vía Bluetooth enviando las mediciones realizadas.

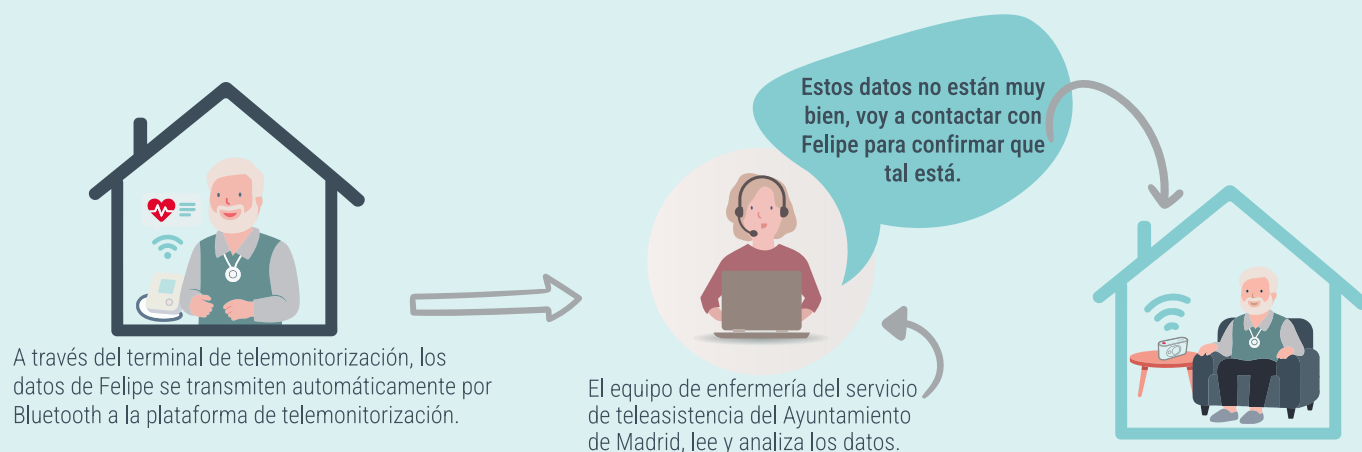
Esta conexión inalámbrica evita la posibilidad de errores de transcripción manual. En el marco del proyecto se utiliza un tensiómetro y un pulsioxímetro.

- **Plataforma o software de telemonitorización:** aplicación informática desde la que se controla, define y organiza gran parte del servicio de telemonitorización. Permite una gestión remota de la monitorización del paciente y, gracias a un procesamiento inteligente, proporciona información clasificada por niveles de riesgo para facilitar al profesional la toma de decisiones.

Los datos de salud recogidos en este programa proporcionan información valiosa a las y los profesionales que atienden a las personas usuarias. Gracias a un triaje estructurado

por niveles de gravedad, el programa de telemonitorización permite priorizar de forma eficiente la atención de las personas usuarias según la urgencia y severidad de su situación. Este sistema de clasificación, basado en protocolos validados, asigna cada caso a una categoría de riesgo definida (por ejemplo; bajo, medio o alto), lo que posibilita una gestión diferenciada de las alertas y una respuesta proporcional a las necesidades detectadas.

De este modo, las situaciones que presentan valores críticos o desviaciones significativas de los parámetros monitorizados reciben una atención inmediata, mientras que los casos estables o con variaciones leves se gestionan mediante seguimiento programado o recomendaciones de autocuidado.



La operativa del proyecto se organiza a través de una secuencia de actuaciones:

Monitorización de constantes biomédicas	Las personas usuarias miden de forma periódica parámetros como la tensión arterial, la saturación de oxígeno u otros indicadores clínicos relevantes, según su patología, utilizando dispositivos médicos conectados a la plataforma de telemonitorización.
Transmisión automática de datos	Los valores medidos se envían de forma segura a una plataforma centralizada, donde quedan registrados y disponibles para su revisión por parte del equipo sanitario.
Seguimiento clínico remoto	Las y los profesionales sanitarios del servicio revisan de forma continuada los datos recibidos, identifican tendencias o desviaciones respecto a los valores de referencia y detectan, de forma precoz, posibles complicaciones o empeoramientos del estado de salud.
Triage y gestión de alertas	El equipo de profesionales realiza el triaje de la información recibida en la plataforma, priorizando las alertas clínicas y gestionando las incidencias registradas; ya sea por variaciones en los parámetros monitorizados o por comunicaciones directas de las personas usuarias.
Atención telefónica y derivación	Ante cualquier incidencia o valor anómalo, se contacta con la persona usuaria vía telefónica para evaluar su situación, ofrecer recomendaciones, activar protocolos de actuación o derivar, si procede, a los servicios sanitarios correspondientes (atención primaria, urgencias, etc.).
Promoción de la autonomía y el autocuidado	Además del seguimiento clínico, el programa fomenta cambios en el estilo de vida y persigue el empoderamiento de las personas en el manejo de su enfermedad, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y a reducir el riesgo de descompensaciones y hospitalizaciones.

Mientras en el Centro de Atención se lleva a cabo esta operativa, en los domicilios, las personas usuarias, a través de la identificación precoz de signos y síntomas de descompensación, pueden aprender a ser partícipes de sus cuidados. Esto les ayuda a mejorar el control y el conocimiento de su patología, prevenir complicaciones y ralentizar la progresión de su enfermedad. En consecuencia, también se contribuye a reducir la sobrecarga del nivel asistencial, favoreciendo una coordinación efectiva que aprovecha las sinergias de los diferentes agentes involucrados en el cuidado.



Tanto los dispositivos como el software están adaptados a las personas usuarias. Gracias a la formación que reciben en su domicilio y al acompañamiento en el proceso de alta, la tecnología se convierte en una herramienta sencilla y perfectamente manejable.

La interfaz es sencilla e intuitiva, con lenguaje claro, letras e iconos de tamaño y contraste suficientes, y cuenta con soporte técnico cercano y personalizado, reforzado, en caso de ser necesario, por atención presencial.



Resultados

Las personas usuarias del Servicio de Teleasistencia Domiciliaria del Ayuntamiento de Madrid reciben una atención sociosanitaria integral e integrada, a través de un servicio de atención permanente prestado por profesionales con formación especializada y apoyado en medios técnicos avanzados.

Tras años de implantación, el programa ha alcanzado los siguientes logros:

1. *Mayor tranquilidad: el control de las posibles descompensaciones ha generado tranquilidad tanto en las personas atendidas como en sus familiares.*
2. *Promoción de hábitos saludables: se ha mejorado la percepción subjetiva de la salud de las personas usuarias, fomentando la realización de actividades fuera del domicilio y el mantenimiento de las relaciones sociales.*
3. *Mayor adherencia terapéutica: la detección precoz de eventos adversos permite un ajuste rápido de la medicación por parte del profesional de referencia. Además, las personas usuarias pueden recibir, desde el propio servicio de Teleasistencia, avisos para la toma de medicación.*
4. *Reducción de visitas a urgencias: en determinados casos, se ha evitado*

la necesidad de acudir a urgencias, minimizando los desplazamientos y los tiempos de espera para las personas atendidas y su entorno.

5. *Agilización de la atención en emergencias: cuando desde el Centro de Atención se han tenido que movilizar recursos sanitarios o de emergencias, la información social y de salud compartida ha agilizado la toma de decisiones de los profesionales sanitarios.*

Todo ello permite concluir que la cooperación y coordinación de los servicios sociosanitarios, junto con la integración de sus sistemas de información a través de modelos de atención y cuidados innovadores en el domicilio, fomenta el autocuidado y logra un efecto preventivo.

Los resultados confirman que se trata de una iniciativa perfectamente escalable a otras entidades públicas que cuenten con un servicio de teleasistencia.

“Como profesional sanitaria considero que hacer uso de herramientas de Salud Digital nos permite llevar a cabo un seguimiento mucho más exhaustivo del estado de salud de nuestras personas usuarias. Así mismo, gracias a ellas se crea una relación más estrecha con las personas usuarias ya que el contacto es mucho más continuo y cercano. Por su parte, las personas usuarias nos transmiten que se sienten mucho mejor atendidas y mucho más tranquilas. Saben que un equipo de profesionales hace un seguimiento remoto de su estado de salud, aunque siempre se les recuerda que se pongan en contacto con nosotros ante cualquier problema o necesidad que les pueda surgir.”

Enfermera del Servicio de Teleasistencia

