

Implementación de una plataforma de mensajería móvil para mejorar el control de personas con dependencia severa en CESFAM Alerce, Puerto Montt.

Implementation of a mobile messaging strategy to improve the control of home care patients at CESFAM Alerce, Puerto Montt.

Neumann, F^{1a}., González, F^{1a}., Heran, N^{1a}., Baeza, A^{1c}., López, J^{1b}.

Resumen

El programa de Atención domiciliaria a personas con dependencia severa comienza a ejecutarse en 2006 con el fin de “Mejorar la calidad de vida de las personas con dependencia severa, sus familias y cuidadores, beneficiarios del sistema público de salud”. En las últimas décadas, el programa ha cobrado mayor relevancia debido al aumento de la esperanza de vida y los cambios demográficos que vivimos en nuestro país. Con la llegada de la pandemia por COVID-19, en el año 2020, las visitas domiciliarias realizadas en el CESFAM Alerce se redujeron significativamente, limitándose a la atención de personas adultas mayores que espontáneamente solicitaban atención domiciliaria. Para dar respuesta a la disminución de nuestras atenciones, el equipo buscó implementar una estrategia de mensajería móvil y posteriormente evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a su aplicación. La implementación de la estrategia permitió realizar una priorización de las visitas y determinó una mejora en la continuidad de los cuidados de nuestros pacientes y cuidadores. Dentro de los principales resultados observamos que para el 99% de los encuestados la estrategia les parecía una vía útil para facilitar la atención de su familiar, un 61% conocía la estrategia, y de ellos el 81% logró resolver sus dudas y/o requerimientos. Adicionalmente, pudimos observar que la edad no fue una barrera de acceso para el uso de la plataforma, y que la principal sugerencia de mejora estuvo relacionada con los tiempos de respuesta a los mensajes. Según los resultados obtenidos, consideramos que la estrategia tuvo una buena aceptación por parte de los usuarios y ha sido calificada de manera positiva, por lo que las futuras intervenciones debieran buscar protocolizar y direccionar recursos hacia el avance y mejora en el uso de las tecnologías de la información en la atención en salud.

Palabras Clave

Telemedicina, Envío de mensajes de texto, TIC en Salud, Atención domiciliaria.

Abstract

The home care program for people with functional disability began in 2006 with the aim of: “Improving the quality of life of people with functional disability, their families and caregivers of the public health system”. In recent decades, the program has become more relevant due to the increase in life expectancy and the demographic changes in our country. With the arrival of the COVID-19 pandemic in 2020, home care at the Family Health Center (CESFAM Alerce) was significantly reduced, being limited to older adults who spontaneously requested home care. In response to this, we implemented a mobile messaging strategy and a user satisfaction questionnaire. The implementation of the strategy allowed prioritization of the home visits and improvement in the continuity of care for our patients and caregivers. Among the main results, we observed that 99% of caregivers thought that the strategy was a useful way to facilitate the care of the patient, 61% knew about this strategy and 81% of them were able to resolve their doubts or requirements. Additionally, we were able to observe

¹ CESFAM Alerce, Puerto Montt, Chile.

^a Residente Medicina Familiar, Universidad San Sebastián Sede Patagonia.

^b Médico de Familia, Departamento de Medicina Familiar Universidad San Sebastián Sede Patagonia.

^c Interna de Medicina, Universidad San Sebastián Sede Patagonia.

that age was not a barrier to the use of the platform, and that the main suggestion for improvement, was related to the time of response to messages. According to the results obtained, we believe that the strategy was well accepted by users and has been rated positively. Future interventions should seek to improve the use of information technologies in health care.

Keywords

Telemedicine, Text Messaging, Health Information Technology, Home Care.

Introducción

Las primeras prestaciones de visitas domiciliarias realizadas en Chile fueron en la década de los 50', con el objetivo de mantener una atención continua y cercana con las familias y el equipo de salud. Esta herramienta ha sido fundamental para conocer el entorno social, difundir prácticas de autocuidado y mejorar la relación con la comunidad. El programa "Atención domiciliaria a personas con dependencia severa" del Ministerio de Salud de Chile, comenzó a ejecutarse en el año 2006 con el fin de "Mejorar la calidad de vida de las personas con dependencia severa, sus familias y cuidadores, beneficiarios del sistema público de salud e inscritos en los establecimientos de Atención Primaria", respaldado por la Ley N°20.422 que establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad¹.

Desde el punto de vista demográfico, en nuestro país la población ha aumentado su esperanza de vida, alcanzando los 78.4 años, y una supervivencia entre los 80 y 90 años de 37% para las mujeres y 25% para los hombres, siendo el tercer país de Latinoamérica más envejecido y se espera que esta población se incremente de un 10,1% en el año 2001, a un 19% para el 2025². En cuanto a la funcionalidad, los datos de CASEN 2015 permiten estimar que un 14,4% del total de personas de 60 o más años presenta dependencia funcional en alguno de sus grados³. En este contexto de envejecimiento poblacional, aumenta el número de personas mayores que presentan algún grado de

dependencia, y por lo tanto es primordial potenciar mecanismos para dar respuestas a las demandas que genera este cambio demográfico⁴.

El 30 de enero de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), apoyada por el comité asesor en el marco del reglamento sanitario internacional, declaró al COVID-19 como una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional. El 11 de marzo la OMS concluyó que el COVID-19 puede considerarse una pandemia. En Chile se decretó alerta sanitaria el 8 de febrero de 2020. El 03 de marzo se confirmó el primer caso de COVID-19 y 15 días más tarde se decretó estado de excepción⁵. En este contexto, las instituciones sanitarias decretaron diversas medidas de restricción para prevenir el contagio, lo que significó reducir significativamente el número de atenciones presenciales en los centros de salud.

Del mismo modo, el número de visitas domiciliarias también se vio reducido generando un gran estrés para cuidadores informales y familiares en general⁶. En comparación con el año 2019, durante la pandemia, el número de visitas domiciliarias realizadas a pacientes con dependencia severa se redujo en un 321% en la comuna de Puerto Montt. En el caso particular del CESFAM Alerce, si durante el año 2019 se realizaron 331 visitas domiciliarias integrales, durante el año 2020 solo se realizaron 47, lo que equivale a un 14% de las visitas realizadas el año previo.

En respuesta a esto, se implementaron distintas estrategias a lo largo del país, utilizando tecnologías

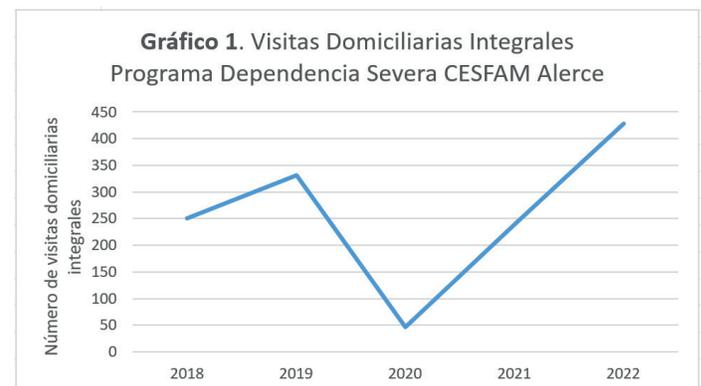
de la información para atenuar la disminución de las atenciones presenciales. A modo de ejemplo, una estrategia de atención remota para pacientes con multimorbilidad implementada en la Red Áncora UC durante los años 2019-2020, observó un aumento de atenciones remotas de un 468% en el año 2020 comparado con el año previo⁷.

Asimismo, en los últimos años, el uso de aplicaciones móviles para la atención médica ha demostrado un potencial para mejorar el acceso a la atención, la eficiencia de la prestación, facilitar el tratamiento oportuno y apoyar los programas de salud pública, entre otros⁸. Si bien la literatura en relación con el uso de aplicaciones móviles como WhatsApp en la atención de pacientes en domicilio es aún limitada, algunas revisiones sugieren un beneficio importante en mejorar el acceso a los servicios de salud y en promover la autoeficacia y el autocuidado⁹. Un reporte de casos realizados en India con pacientes en cuidados paliativos y dependencia severa destacó la utilidad del uso de WhatsApp para mejorar el control de los síntomas, mejorar la continuidad de los cuidados, evitar hospitalizaciones innecesarias y mejorar la satisfacción del paciente y del cuidador⁸.

En Alerce, ciudad satélite de Puerto Montt, la Atención Primaria de Salud es brindada por el CESFAM Alerce, CECOSF Alerce Norte, y SAR Alerce. El Programa de Dependencia Severa del CESFAM Alerce brinda atenciones a toda la población que cumple criterios de ingreso a dicho programa, brindando atención a la población de los tres sectores del CESFAM, del CECOSF Alerce, e incorporando adicionalmente a usuarios en ELEAM Alerce y dos Colocaciones Familiares, con un total de 163 usuarios a la fecha. Como se mencionó anteriormente, la población dependiente severa fue uno de los grupos más afectados por la reducción de las atenciones durante los momentos más complejos de la pandemia COVID-19, entre otros ámbitos, debido a que durante el 2020 el

Programa de Dependencia se orientó a la atención de personas adultas mayores que espontáneamente solicitaban atención domiciliaria por temor a consultar presencialmente, sin necesariamente ser dependientes severos o pertenecer al programa.

A contar de enero de 2021, la Dirección del CESFAM garantizó horas para la gestión del programa y para la realización de visitas domiciliarias, por médico(a) y enfermero(a) del equipo. Con dicha implementación, se logró revertir la notoria baja en visitas domiciliarias reportada en Resumen Estadístico Mensual (REM) en 2021, con cifras en continua mejoría a la fecha de este reporte (Gráfico 1).



Buscando disminuir las consecuencias en la interrupción de los cuidados de nuestros pacientes, nuestro equipo se propuso realizar seguimiento telefónico a todos los usuarios del programa con el apoyo de internos de medicina y residentes de medicina familiar, con el fin de conocer el estado de salud de los pacientes y priorizar las atenciones en domicilio para aquellos que lo requerían.

Como estrategia adicional, se implementó la utilización de la aplicación WhatsApp Business de manera de tener una comunicación más directa con los usuarios y cuidadores. WhatsApp Business cuenta con herramientas de mensajería masiva y mensajes automáticos, lo cual facilita este tipo de

comunicación. De este modo, se generó un mensaje de bienvenida en que se educaba a los cuidadores en cuanto a horarios y tiempos de respuesta, así como orientación respecto al uso de servicios, informando de vías de comunicación para requerimientos de urgencia, así como otras estrategias de atención domiciliaria disponibles en la comuna. Las respuestas de los mensajes quedaron a cargo de los integrantes del programa durante la jornada laboral, sin contar con espacios protegidos o exclusivos para realizar dicha actividad. Tanto el servicio de telefonía móvil, como el de WhatsApp Business, fueron habilitados por el Departamento de Salud Municipal en el contexto sanitario.

Objetivos

Considerando la información previamente presentada, desde el Programa de Dependencia Severa del CESFAM Alerce surge la iniciativa de generar una nueva forma de contacto con usuarios del programa, definiéndose como objetivos:

- a. Mejorar el acceso a la atención de salud de pacientes dependientes severos y sus cuidadores en CESFAM Alerce a través de la implementación de una estrategia de mensajería móvil.
- b. Evaluar la satisfacción de cuidadores en relación con su implementación.

Material y Métodos

A dos años del inicio de la pandemia nos propusimos realizar una encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios con este servicio para así seguir utilizando y optimizando este recurso, a pesar de que las restricciones de las atenciones presenciales se hayan levantado.

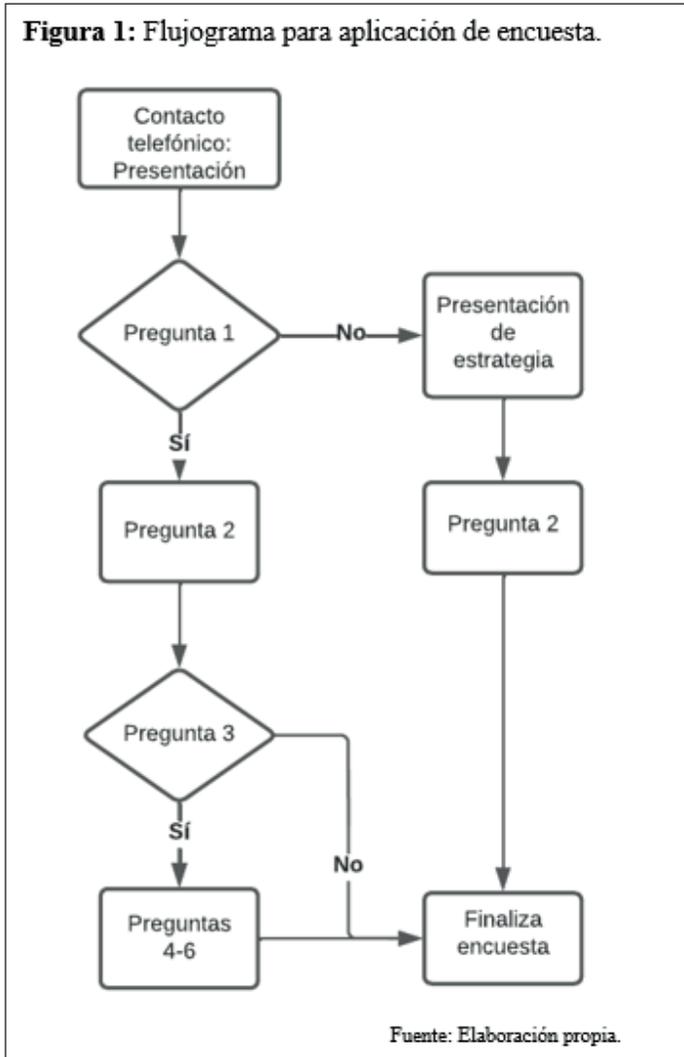
Para seleccionar la muestra se realizó una revisión del consolidado de pacientes, excluyendo a los usuarios institucionalizados en ELEM Alerce y a los pacientes de ambas colocaciones familiares, lo que resultó en una muestra total de 108 usuarios.

Para medir la satisfacción se diseñó una encuesta que consta de cuatro preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, una pregunta con puntuación de 1 a 7, considerando una nota mayor a 5 como adecuada, y una pregunta abierta en relación con cómo podría mejorar el servicio (Tabla 1). Para el desarrollo de la encuesta se utilizó el flujograma de la Figura 1 que estuvo a cargo de un médico residente de medicina familiar que no participa del programa con el fin de reducir sesgos. Las encuestas fueron realizadas entre los días 8 y 19 de agosto de 2022. En caso de no lograr comunicación en una primera instancia, se definió un protocolo de tres contactos telefónicos en tres días distintos.

Tabla 1. Encuesta de satisfacción con uso de WhatsApp como estrategia de comunicación para usuarios del programa de dependencia severa.

N°	Pregunta	Respuesta
1	¿Está en conocimiento del uso de WhatsApp para comunicarse con el programa?	Si/No
2	¿Cree que esta vía es útil para la atención de su familiar?	Si/No
3	¿Ha ocupado nuestro chat en WhatsApp para comunicarse con el del programa de dependencia?	Si/No
4	¿Ha logrado resolver sus dudas/requerimientos usando esta vía?	Si/No
5	En escala de 1 a 7 ¿cuán satisfecho está con el uso de WhatsApp ?	Valor 1 Muy insatisfecho Valor 7 Muy satisfecho
6	¿Cómo cree usted que podría mejorar?	Respuesta abierta

Figura 1: Flujograma para aplicación de encuesta.



Como se aprecia en la figura, en aquellos casos en que cuidadores no conocieran la estrategia, esta era presentada, indicando el número del programa, y la encuesta se completaba en la pregunta 2. En aquellos casos en que los cuidadores conocieran de la estrategia, pero no la hubiesen utilizado, la encuesta se completaba en la pregunta 3. En los demás casos, la encuesta se aplicaba en forma íntegra.

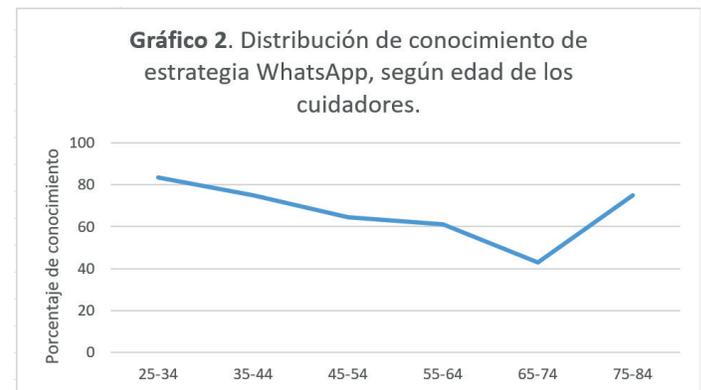
Resultados

La estrategia de implementación de mensajería móvil descrita nos permitió realizar controles telefónicos

y priorizar las visitas según los requerimientos de cada usuario. Además, nos facilitó la renovación de recetas, envío de informes, conocer hospitalizaciones recientes, consultas en urgencias, resolver dudas en relación con el proceso de vacunación COVID-19, resultados de exámenes, entre otras acciones, logrando optimizar el recurso de visita domiciliaria y evitar que los cuidadores acudan innecesariamente al centro de salud.

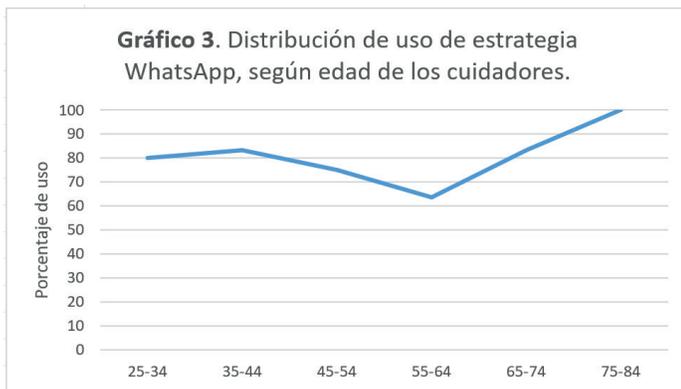
Del total de usuarios incluidos en la muestra de la encuesta de satisfacción, hubo un 92.5% de respuesta, con un total de 8 cuidadores que no contestaron luego de tres intentos de contacto.

En relación con el conocimiento de la plataforma WhatsApp del programa se puede observar que el 61% de los usuarios conoce esta modalidad de comunicación. En el análisis de respuestas según edad del cuidador se aprecia una tendencia a un menor conocimiento de esta modalidad a medida que aumenta la edad del cuidador. Sin embargo, en el grupo de 75 a 84 años (4 cuidadores) se observa un aumento que alcanza el 75% (Gráfico 2).



Para el 99% de los cuidadores, la estrategia les parece una vía útil para facilitar la atención de su familiar. En tanto, del total de cuidadores en conocimiento de la estrategia, un 77% la ha utilizado como medio para comunicarse. De acuerdo con la distribución por

edad, es posible observar que el porcentaje de uso se mantiene estable en los distintos grupos de edad. En el grupo de cuidadores de 75 a 84 años (3 cuidadores) el total de ellos hacía uso de la estrategia. (Gráfico 3).



Analizando la efectividad percibida de la estrategia, el 81% de los encuestados refirió que ha logrado resolver sus dudas y/o requerimientos. En tanto, considerando el nivel de satisfacción, el promedio global de nota fue de un 5,76. Para los usuarios que no lograron resolver sus requerimientos, el promedio fue de 4,2 y para los que lograron resolver dudas o requerimientos, el promedio de nota aumenta hasta un 6,0.

En los aspectos de mejora, en modalidad de pregunta abierta se analizaron las mismas agrupándolas por áreas temáticas. De las 46 respuestas, un 56% se relacionaron con el alto tiempo de espera en la respuesta a requerimientos. Hubo 2 usuarios que sugirieron mejorar el cumplimiento de indicaciones tales como toma de exámenes, controles, vacunas y la confirmación o suspensión de las visitas. Uno de los usuarios sugirió que se habilitara la plataforma para enviar y recibir audios. Finalmente, un 36,8 % no manifestó sugerencias de mejora.

Discusión

La implementación de la estrategia de WhatsApp Business para el apoyo a cuidadores de usuarios con dependencia severa surge como una de las acciones

que el equipo de salud de CESFAM Alerce diseñó para mejorar el acceso a la salud de los pacientes con dependencia severa, sus cuidadores y sus familias. Junto al seguimiento telefónico, y la disponibilidad de recurso humano para realizar visitas domiciliarias integrales, se permitió recuperar la cobertura de visitas por parte del programa, revirtiendo significativamente los resultados obtenidos durante los momentos más críticos de la pandemia.

Según los resultados obtenidos en la encuesta, consideramos que, en general, la estrategia ha tenido una buena aceptación por los usuarios y ha sido calificada de manera positiva, brindando espacio a mejoras por parte del equipo.

Considerando el nivel educacional y socioeconómico de nuestros usuarios, así como la edad de algunos cuidadores, una de las preocupaciones que se tenía era si el uso de esta tecnología implicaba una barrera para nuestros usuarios. De acuerdo con los resultados, podemos concluir que existe una adecuada tasa de uso de la estrategia. Además, fue posible observar que el uso de la aplicación no se ve afectada por la edad de los cuidadores. Lo anterior permite plantear que el uso de estas tecnologías podría funcionar como un facilitador para que los cuidadores resuelvan sus requerimientos. En relación con las sugerencias de mejora, más de la mitad de los usuarios mencionaron los tiempos de respuesta, lo cual era esperable ya que como se mencionó anteriormente, no existieron espacios protegidos para responder los mensajes durante la implementación de la experiencia. En respuesta a esto, planteamos generar un proceso de evaluación regular de la estrategia considerando la satisfacción usuaria, y tiempos de respuesta, dado que se detecta como ámbito crítico para los cuidadores.

Como limitación al uso de WhatsApp Business, está la ausencia de reportes de métricas detalladas que nos permitan evaluar en detalle tiempos de respuesta o

analizar el uso por parte de usuarios. Por lo anterior es que se deberían buscar otro tipo de indicadores para monitorizar estos ámbitos.

Adicionalmente, la ejecución de la estrategia se vio asociada a dificultades, como la suspensión del servicio telefónico, el que limitó el acceso a llamados o recepción de mensajes de voz y fotos, lo cual se correlaciona con la sugerencia de mejora referida por uno de nuestros usuarios, siendo problemáticas que afortunadamente fueron subsanadas por medio de la restitución del servicio de telefonía e internet móvil por parte del Departamento de Salud Municipal.

Finalmente, como equipo del Programa de Dependencia Severa, consideramos que la estrategia facilitó la comunicación con nuestros usuarios. Nos permitió conocer de manera más oportuna sus requerimientos y problemas de salud que ameritaban visitas, por lo que se optimizó en gran medida la priorización de estas y determinó una mejora significativa en la continuidad de los cuidados de nuestros pacientes y cuidadores. Asimismo, se convirtió en una fuente de apoyo resolviendo dudas en tiempos de alta incertidumbre. Los resultados de la encuesta realizada permitieron adicionalmente, brindar seguimiento a usuarios con menor conocimiento de la estrategia, o una menor valoración de esta.

Por último, es importante señalar que esta experiencia es un ejemplo claro de los beneficios que se pueden obtener con el uso de las nuevas tecnologías, por lo que las estrategias futuras debieran buscar protocolizar y direccionar recursos hacia el avance y mejora en el uso de las tecnologías de la información en la atención en salud.

Referencias

1. Ministerio de Salud. Informe Final De Evaluación Programas Gubernamentales, Programa de atención domiciliaria a personas con dependencia severa; 2017. Disponible en https://www.dipres.gob.cl/597/articles-163132_informe_final.pdf.
2. Muñoz Silva Carolina Andrea, Rojas Orellana Pedro Antonio, Marzuca-Nassr Gabriel Nasri. Criterios de valoración geriátrica integral en adultos mayores con dependencia moderada y severa en Centros de Atención Primaria en Chile. Rev. méd. Chile. 2015 mayo; 143 (5): 612-618. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872015000500009&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000500009>.
3. Ministerio de Desarrollo Social. Informe de Desarrollo Social; 2015. Disponible en: https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/pdf/upload/IDS_INAL_FCM_3.pdf
4. Servicio Nacional del Adulto Mayor. Guía de Orientaciones Técnicas Programa Cuidados Domiciliarios. Disponible en: <https://www.studocu.com/cl/document/universidad-de-concepcion/salud-publica/guia-de-orientaciones-tecnicas-pcd/34361852>
5. Serrano Garrido C, Navarrete Yáñez B. Organización y estrategias de respuesta de la atención primaria de salud chilena en la pandemia de COVID-19. CEYES. 31 de diciembre de 2021 ;6(1):83-101. Disponible en: <https://revistas.userena.cl/index.php/cuidenf/article/view/1453>
6. Balladares, Jaime, Carvacho, Raffaella, Basualto, Patricia, Coli Acevedo, Jazmin, Molina Garzón, Mónica, Catalán, Loreto, Gray-Gariazzo, Nora, & Aracena Alvarez, Marcela. Cuidar a los que cuidan: Experiencias de cuidadores informales de personas mayores dependientes en contexto COVID-19. Psicoperspectivas Individuo y Sociedad. 2021;20(3):1-9
7. Téllez AR. Implementación de una estrategia Telesalud en personas con multimorbilidad en la Red de CESFAM ANCORA UC durante la Pandemia COVID-19. Revista Medicina Familiar. 10 de agosto de 2021;15(2):52. Disponible en: <http://revistachilenademedicinafamiliar.cl/index.php/sochimef/article/view/383>

8. Dhiliwal SR, Salins N. Smartphone applications in palliative homecare. *Indian J Palliat Care*. 2015;21(1):88–91. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4332138/>

9. McFarland S, Coufopolous A, Lycett D. The effect

of telehealth versus usual care for home-care patients with long-term conditions: A systematic review, meta-analysis and qualitative synthesis. *J Telemed Telecare*. 2021;27(2):69–87. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1177/1357633X19862956>