Gac Sanit. 2026;40(S4):107

Gaceta Sanitaria

https://www.gacetasanitaria.org

292 - MODELOS DE ACCESO Y ATENCIÓN DIGITAL EN ATENCIÓN PRIMARIA: ¿RESPONDEN A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS MAYORES CON MULTIMORBILIDAD?

Y. González-Rábago, M. Baza Bueno, C. Sánchez Sánchez, U. Martín, R. Rotaeche del Campo, E. Gamboa Moreno, I. del Cura-González, B. Aragón, Grupo LOXO-MULTIPAP, et al.

Departamento de Sociología y Trabajo Social (UPV/EHU); Grupo de Investigación OPIK; OSI Barrualde-Galdakao, Osakidetza; IIS-Biobizkaia; IIS-Biogipuzkoa; Servicio Madrileño de Salud; Universidad Rey Juan Carlos.

Resumen

Antecedentes/Objetivos: Existe un incremento de nuevas formas de acceso a la Atención Primaria (AP), como la cita web o la *app*, y de atención como la consulta telefónica o la videoconsulta, a la vez que se incorpora el acceso digitalizado a nuestros datos de salud. Los pacientes con multimorbilidad (MM), en su mayoría mayores de 60 años, requieren de una atención personalizada de sus enfermedades crónicas. El objetivo fue explorar las experiencias de la población mayor con MM sobre las formas de acceso virtual a la AP, sus preferencias y el impacto percibido en la calidad de la atención.

Métodos: Estudio cualitativo con enfoque descriptivo-interpretativo mediante 16 grupos de discusión con pacientes con MM de 60 y más años, en seis CCAA (España). Se hicieron grupos separados para hombres y mujeres, edad (60-75; > 75), y nivel socioeconómico del centro de salud (alto; bajo). La selección de participantes se realizó a partir de sus profesionales de referencia de AP, considerando diferentes patologías y la polifarmacia. Se realizó un análisis temático reflexivo. Estudio aprobado por los comités de ética de investigación de las seis CC. AA.

Resultados: Las experiencias en el uso de la citación web/*app* son diversas, contrastando entre quienes les ofrece autonomía y a quienes les resulta inaccesible.

0213-9111 © 2026 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados

La citación presencial se consolida como la vía más comprensible, segura y efectiva. La consulta presencial se percibe como la modalidad más adecuada porque no solo garantiza una evaluación clínica más completa, sino que permite vínculo y comunicación. La consulta telefónica es vivida como válida para tratar asuntos “simples” y de seguimiento. Una minoría tiene acceso digital a sus datos de salud y lo valoran en positivo. La brecha digital aparece no solo como una dificultad técnica, sino que se expresa como resistencia mediante una renuncia explícita a aprender, mostrando que la digitalización no responde por igual a las expectativas, valores y trayectorias vitales de todas las personas.

Conclusiones/Recomendaciones: Los participantes valoran la diversidad de vías de acceso y atención, pero siempre que el sistema se adapte a las necesidades y expectativas de cada tipo de paciente. Frente a una gestión sanitaria que propone nuevas formas digitalizadas como uno de los elementos esenciales de los modelos de atención a la cronicidad, los resultados muestran la importancia de modelos adaptativos a las necesidades de los pacientes.

Financiación: ISCIII PI23/01063; ISCIII PI22/00768, 01665, 01398, 01684, 00701, 01651.

0213-9111 © 2026 SESPAS. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados