

Títol: Gestió de la demanda pediàtrica per motius de salut

Autors; Chuecos Molina. Marta, Garreta Martín. Raquel, López Navarro. Josep Anton, Muñoz Morales. Rocío, Ginés Ruffi. Esperança, Ballester Martínez . Anna

Centres participants; ABSs Calella, Malgrat-Palafolls, i Lloret-Tossa i servei de pediatria integral de Corporación de Salut del Maresme i la Selva.

Dades de contacte;

Marta Chuecos i Molina; ABS Lloret-Tossa

Telf; 627823547

mchuecos@salutms.cat

Introducció:

La gestió de la demanda d'atenció sanitària que fa el ciutadà és un repte que es planteja diàriament. Per fer-hi front s'han introduït mesures de gestió com el triatge infermer amb un nivell de resolució molt variable a casa nostra. Un motiu pot ser la manca de filtre previ del motiu de la consulta que propicia que arribin a infermeria problemes que, per la seva formació acadèmica, no pot resoldre i acaba derivant. Dintre del projecte de pediatria territorial que estem treballant, hem volgut evolucionar cap una gestió d'infermeria de la demanda pediàtrica per motius de consulta en base a les competències infermeres.

Objectius

Objectiu principal; Gestionar la demanda d'atenció pediàtrica d'una manera més efectiva i eficient.

Objectius secundaris

- Donar resposta, pel professional més adient, als problemes de salut garantint la màxima qualitat.
- Potenciar el paper de l'administratiu de taulell per organitzar aquesta demanda per optimitzar l'oferta de professionals actual.
- Donar visibilitat a la infermera, aportant el valor afegit dels serveis infermers
- Ser finalistes en aquells processos aguts que poden ser resolts per infermeria dintre del seu marc competencial, evitant duplicitats de visites.
- Fomentar l'auto responsabilitat i auto cura del ciutadà mitjançant l'educació sanitària.
- Donar eines a infermeria per gestionar amb seguretat els problemes de salut.

Material i mètodes

- Creació d'un grup de treball multidisciplinari (pediatres, infermeres i administratius) que ha consensuat:
 - Situacions/problemes de salut en funció del professional que acollirà aquesta demanda. El resultat és un recull de símptomes i l'aproximació a la demanda que els pares en fan al taulell.
 - Característiques (visites, estacionalitat...) de les agendes per donar cabuda a les diferents demandes dels ciutadans
- Per dur a terme els objectius cal la protocol·lització de tots els processos de salut basada en l'evidència científica més recent. S'han informatitzat en OMI AP els 20 protocols d'actuació d'infermeria en gestió de la demanda amb ajudes interactives, incloent-hi el fulls de consells de salut consensuats per a totes les ABS de la institució.
- Disseny d'un pla de difusió i de formació per assolir el nivell necessari d'expertesa necessària dels professionals implicats.

Resultats

Els resultats esperats són assolir un nivell de resolució d'infermeria elevat, evitant duplicitats i reiteracions de visites pel mateix problema de salut, tot això amb un nivell elevat de qualitat assistencial.

Els protocols infermers de demanda espontània segueixen un format d'anamnesi valoració de signes i símptomes i les exploracions necessàries amb criteris d'exclusió i derivació o resolució infermera del problema i educació sanitària amb informació complementària de re consulta o properes cites, auto cura i criteris d'utilització o no del sistema sanitari per processos banals. L'explotació dels registres fets d'aquest protocols informatitzats ens permetrà avaluar el grau d'implementació i la qualitat del model.

Comentaris finals

Fins ara el nostre model d'atenció a la demanda pediàtrica ha estat basat en el triatge d'infermeria quan no era possible la cita amb el pediatre. La posada en funcionament d'aquest projecte, el mes d'octubre del 2013, pretén que ens avancem i siguem més proactius en les nostres accions. Els nostres objectius estan encaminats a gestionar les demandes dels usuaris amb qualitat i eficiència i amb seguretat i satisfacció dels professionals implicats; administratius i assistencials .