



Títol del treball:	Avaluació de la gestió infermera de la demanda al CAP Can Trias-Ernest Lluch i Dispensari de Viladecavalls. Estudi descriptiu d'una experiència.
---------------------------	--

Nom i cognoms del ponent:	
Adreça correu electrònic ponent:	
Telèfon de contacte	

Autors		
Nom i cognoms	Categoria professional	Institució / Lloc de treball

Resum de la recerca:

Ha de tenir els següents apartats: introducció, objectius, metodologia, resultats i conclusions.
Extensió màxima 650 paraules.

Introducció:

Degut a l'increment de la demanda assistencial als centres d'atenció primària i a la immediatesa amb la que la societat actual reclama els serveis, ha estat necessari recórrer a noves estratègies de gestió de la demanda.

Al CAP Can Trias-Ernest Lluch i Dispensari de Viladecavalls es va plantejar fa més de 10 anys un nou sistema de gestió d'aquestes visites. Es va iniciar, de manera consensuada entre tot l'equip assistencial, una redistribució de les tasques, essent infermeria el primer professional sanitari que atén a l'usuari



sense cita prèvia, el que es coneix com Gestió Infermera de la Demanda (GID).

Model que no ha estat avaluat des de la seva implantació.

Objectius:

- Descriure la GID del CAP Can Trias-Ernest Lluch i Dispensari de Viladecavalls realitzada entre els anys 2011-2014.
- Avaluar la capacitat resolutiva dels professionals d'infermeria en la gestió de la demanda immediata dels pacients no programats del Centre d'Atenció Primària Can Trias-Dispensari Viladecavalls.

Metodologia:

Estudi descriptiu transversal retrospectiu d'una experiència organitzativa en la gestió de la demanda de la visita urgent dels usuaris atesos pels professionals d'infermeria, com a porta d'entrada al centre, en els períodes de l'octubre del 2011 al març del 2012 i de l'octubre del 2013 al març del 2014 (època PIUC).

Les variables de l'estudi: sexe, edat, motiu de consulta, tipus derivació, resolució del problema per part d'infermeria, motiu de derivació i si van tornar a consultar (reconsulta).

Resultats:

De les 1.580 visites espontànies ateses per infermeria, els motius de salut més freqüents van ser: el refredat comú (14,3%), la síndrome miccional (11,4%), els vòmits i la diarrea (9,2%), l'odinofàgia (7,8%), la febre (5,6%), l'entorsis i/o la contusió (5,3%) i la lumbàlgia (5,1%), entre d'altres. Del total de les visites, el 34% van ser resoltes per infermeria (8,9% citades amb el seu metge en un altre



torn i 24,8% solucionades pel professional d'infermeria amb un consell de salut i/o educació sanitària) i el 66,2% restant van ser derivades al metge de família (31% per continuar amb l'exploració, 37,1% per prescripció de tractament i 31,2% per tràmits burocràtics).

El 81,2% de les visites resoltes de forma finalista per infermeria no van tornar a consultar pel mateix motiu.

Conclusions:

Els resultats del nostre estudi mostren, a primera vista, una menor capacitat resoltiva d'infermeria en la gestió de la demanda (GID) respecte altres estudis publicats, amb un 34% de visites resoltes. Però, l'anàlisi exhaustiva de les dades demostren que la GID allibera al metge de 3 visites diàries extres, en deriva 2 per a prescripcions i/o tràmits, gestions més ràpides i àgils, i només deriva 1 visita diària per continuar amb l'exploració, que suposa un 21% del total de les visites gestionades per infermeria com a porta d'entrada. Aquests resultats reforcen la idea de que moltes vegades arriben a la consulta pacients per resoldre problemes banals, que recolça la necessitat de propiciar la prestació dels serveis per part del professional més adient, la infermera, que és qui té el potencial i la capacitat necessària per atendre aquest tipus de motius. A més, els resultats demostren que l'atenció per part de la infermeria de les visites sense cita es produeix amb un alt grau d'efectivitat, donat que el 81,2% de les visites resoltes de manera finalista no van tornar a demanar atenció sanitària pel mateix motiu en els 15 dies següents a la visita en qüestió.



Per altra banda, els resultats també evidencien que per incrementar el potencial de la GID caldria dirigir els usuaris al professional més adient, evitant que infermeria visiti aquells motius que no té potestat per resoldre (baixes o informes mèdics), que suposen el 31,2% del total de les visites estudiades, fet que augmentaria la resolució fins a un 42,9%.

Altrament, aprofitant els resultats i amb l'objectiu d'homogenitzar l'actuació d'infermeria, caldria elaborar protocols conjunts d'actuació dels motius de consulta més prevalents.