

SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DEL PACIENTE PARA LA CONTINUIDAD DE CUIDADOS EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

HOSPITAL QUIRÓNALUD CÓRDOBA

DESCRIPCIÓN DE LA PRACTICA

La continuidad de cuidados se define como el grado en que la asistencia que necesita el paciente está coordinada eficazmente entre diferentes profesionales y organizaciones con relación al tiempo cuando recibe el alta hospitalaria (Joint Comission). Son múltiples las evidencias existentes que refrendan la importancia que dicha continuidad tiene sobre nuestros usuarios: aumento de la satisfacción, mayor adherencia a los tratamientos domiciliarios, disminución de los efectos adversos en el domicilio, etc., aspectos que emanan de una prestación sanitaria de calidad. Para poder llevarlo a cabo en nuestro servicio de urgencias, hemos implantado un modelo de trabajo centrado en el paciente que permite el seguimiento en domicilio de los cuidados desarrollados en el hospital durante los primeros días tras el alta, asegurando óptimos resultados de satisfacción tanto para el paciente como para el profesional. Este sistema, que completa el plan de personalización asistencial, lo realizan las enfermeras del servicio de urgencias que han sido referentes de pacientes que cumplan criterios de tele continuidad por la repercusión que puede tener su problema de salud en su vida diaria tras recibir el alta, su especial vulnerabilidad o la importancia de sus síntomas. El objetivo debe ir encaminado a diseñar un entorno seguro en domicilio para garantizar una continuidad de cuidados efectiva y de calidad, como parte de nuestro plan de personalización.

De esta manera se pretende prevenir el deterioro de su capacidad funcional y sus complicaciones, así como garantizar la adherencia al tratamiento y responder todas las dudas que le han surgido una vez llegado al domicilio. Por otra parte, nos va a permitir detectar nuestros puntos fuertes y áreas de mejora ya que exploraremos también la opinión de nuestros pacientes y familiares con el fin de implantar nuevas formas de atención para poder conseguir la excelencia.



ACCIONES LLEVADAS A CABO

- Diseño de un cuestionario estructurado y digitalizado cuya finalidad es comprobar la continuidad de nuestros cuidados, investigando algunos campos como: Problemas o incidencias que tuvo o tiene el paciente en las horas al alta, Clarificación de Dudas que plantea el paciente o cuidadora: sobre medicación, sobre el proceso de su enfermedad, sobre los cuidados, sobre temas administrativos, sobre citas con especialistas, Estado de los signos y síntomas por los que fue atendido el paciente en el servicio de urgencias, Detección precoz de efectos secundarios de la medicación prescrita, Seguimiento de las recomendaciones emitidas al alta por el equipo sanitario, Adherencia al tratamiento prescrito desde el servicio de urgencias, Conocimientos deficientes sobre su proceso, Manejo del dolor, Afrontamiento emocional de su proceso tras el alta.
- Elaboración de un procedimiento de seguimiento telefónico proactivo que prioriza aquellos casos con criterios de vulnerabilidad, establece los criterios de inclusión para los pacientes susceptibles de realizar el seguimiento telefónico o los horarios de llamada y el tiempo máximo de realizarla después del alta, entre otros conceptos.
- Formación y difusión del procedimiento a los profesionales.

RESULTADOS

Se expondrán el día del Encuentro de Urgencias.

EQUIPO

Aránzazu Escalante González (Directora de enfermería)

Raúl Pérez González (Supervisor de urgencias)

Equipo de profesionales de Urgencias