

IMPLANTACION SEGUIMIENTO TELEFONICO TRAS EL ALTA DE PACIENTES INTERVENIDOS EN LA UNIDAD DE CMA

Velasco Herrera, MG; Molinero Olivares, AB; Torres Benavent, MI; Ruiz del Valle Rabadan, LA; Arias Martínez, CA; Vizcaíno Caravantes, C.

INTRODUCCIÓN

El aumento constante del gasto sanitario y el crecimiento de la demanda de los servicios obligan en la época de los noventa la búsqueda de nuevos modelos organizativos, así nacen las alternativas a la hospitalización convencional y con ellas la CMA.

Una de las formas de controlar la calidad de los procesos realizados es el seguimiento inmediato domiciliario del paciente, realizando una llamada telefónica postoperatoria. Una vez dado de alta es fundamental conocer la evolución en su domicilio y como afronta las alteraciones derivadas de la cirugía.

OBJETIVO

Realizar una encuesta telefónica para ofrecer seguridad y confianza al paciente resolviendo dudas, detectar de forma precoz cualquier complicación y conocer el grado de satisfacción con la misma.

METODOLOGÍA

- Tras el alta hospitalaria dentro de las 24 h. siguientes se procederá a realizar llamada telefónica, excluyendo a los pacientes de oftalmología que acuden a consulta medica al día siguiente de la intervención.
- Tras la presentación y preguntar por su estado general se realiza encuesta telefónica, en la que se valoran una serie de ítem (estado general, dolor, tolerancia gástrica, sangrado, fiebre, anomalía de la herida, cumplimiento de tratamiento) a los que se les ha dado una puntuaciones y en función de la respuestas se valora, según tablas establecidas con intervalos del 0 al 8 siendo el valor 0 la posibilidad mas negativa , necesitando el paciente ingreso hospitalario.



INTERVENCIONES

Dentro de las 24h siguientes al acto operatorio, los pacientes serán llamados telefónicamente por el personal de la unidad con el objetivo de comprobar:

- ✓ Estado general de paciente.
- ✓ Grado de tolerancia digestiva (nauseas, vómitos, diarrea...).
- ✓ Control del dolor.
- ✓ Ausencia de sangrado y fiebre.
- ✓ Deambulación.
- ✓ Estado de consciencia y de ansiedad.
- ✓ Comprobación del aprendizaje de los autocuidados.
- ✓ Presencia o no de cuidador, existencia o no de problema social.

Se atenderán la posibles complicaciones que pueda presentar o las dudas que hayan podido surgir desde el alta, evitando que tenga que desplazarse al hospital.

Encuesta de evaluación de la satisfacción del paciente con el servicio prestado y detección de posibles mejoras.

CONCLUSIONES

El seguimiento telefónico domiciliario del paciente 24h después del alta, proporciona una adecuada continuidad asistencial del paciente, mas tranquilidad en su recuperación, una correcta realización de los cuidados domiciliarios al alta así como el cumplimiento del tratamiento medico y dieta prescrita, generando con todo ello confianza y reducir la ansiedad .