

# GESTIÓN DEL PACIENTE QUE DEMANDA ASISTENCIA EN EL DÍA: CONSULTA DE ENFERMERÍA DE ALTA RESOLUCIÓN (CEAR)

Luis Jiménez Mendiá  
Diana Calvo Carrasco

## CONTEXTO

- ✓ CENTRO DE SALUD DE RECIENTE CREACIÓN EN UN BARRIO NUEVO DE LA CIUDAD
- ✓ PACIENTES :
  - Jóvenes, entre 20-40 años
  - Población infantil muy superior a la de otras zonas de la ciudad
  - Con patología aguda de baja complejidad
  - Desconocedor de recursos sanitarios existentes, de su correcto uso y de la gestión de su salud
  - Demandante de inmediatez y con pensamiento consumista

# RESUMEN DE LA PRÁCTICA

- La Consulta de Enfermería de Alta Resolución (CEAR) se presenta como práctica para la gestión de la demanda indomable de procesos agudos de baja complejidad en un centro de salud.
- Las experiencias llevadas a cabo en otros lugares avalan la consulta de Enfermería para resolver este tipo de demandas, por su alta capacitación y competencia profesional.
- El equipo multidisciplinar del centro detecta motivos de consulta más frecuentes y realiza protocolos de actuación basados en evidencias y guías clínicas para atender estos procesos.
- La enfermera aplica estos protocolos en la consulta, resolviendo de esta forma la demanda del paciente. Además educa y empodera a estos pacientes en la gestión de su salud-enfermedad y en el buen uso de los recursos sanitarios existentes.
- Se monitoriza mediante registro de datos el desarrollo del proyecto durante dos años y mediante indicadores de medida se obtienen resultados del mismo. Mensualmente el equipo se reúne y tras el análisis de esos datos va mejorando y perfilando el proyecto.

# LOGROS OBTENIDOS TRAS LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PRÁCTICA


- En 2015 se atendieron 2741 pacientes y 3059 en 2016.
- Un 67,48% han sido resueltos por enfermería con colaboración médica administrativa y de ellos un 25,9 % son resolución propia.
- El 100% de los pacientes consideraron ser bien atendidos y un 68,75% volverían a acudir a la CEAR.
- Un 96,87% de los profesionales valoraron muy positivamente el trabajo que realiza el equipo y un 90,62% pensaron que se estaban logrando los objetivos del proyecto.
- Esta iniciativa constituye un elemento innovador en gestión dentro de nuestra organización de servicios que logra dar respuesta al paciente de nuestro barrio cuando demanda ser atendido de forma indemorable.
- Esta práctica ha supuesto gestionar de forma más eficaz la demanda asistencial y educar a sus destinatarios en su proceso de salud enfermedad con un alto índice de satisfacción.

## ¿Por qué es esta una buena práctica ?

**Porque** es un sistema de gestión eficaz para atender la demanda indemorable de procesos agudos de baja complejidad, con una capacidad resolutive superior al 65% formando ya parte de la cartera de servicios de enfermería en nuestro centro de salud.

**Porque** mejora la accesibilidad a la atención sanitaria de determinados segmentos de la población y hace que esta población conozca y maneje de forma óptima los recursos sanitarios disponibles.

**Porque** da visibilidad a la enfermera como profesional referente para la resolución de problemas agudos de salud y hace más eficiente la consulta médica indemorable bajo criterios clínicos más ajustados y coherentes.





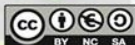
Osakidetza

ARABA ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA  
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA ARABA



# Eskerrik asko

## Muchas gracias - Merçi - Thank you



Esta obra se publica bajo una licencia Creative Commons bajo las siguientes condiciones:

© Libre difusión © Autorizados Trabajos derivados

© Reconocimiento autoría original- © Derivados para usos no comerciales - © Compartir derivados bajo la misma licencia

Más información y licencia completa: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es>



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SALUD