

Bibliografía recomendada:

1. Alcántara Montero A, Sánchez Camerero CI. Acetato de eslicarbazepina en dolor neuropático, cefaleas y neuralgias craneales: Evidencia y experiencia. *Neurología*. 2017.
2. European Medicine Agency (EMA). [Internet]. Zebinix product information.

ENFERMERÍA
P-157 ABSENTISMO DE PACIENTES CITADOS EN TÉCNICAS INTERVENCIONISTAS EN UNIDAD DOLOR HUF A: LLAMADA TELEFÓNICA DE ENFERMERÍA

M. N. Miguel Martín, C. Nieto Iglesias, N. Torremocha Latorre, A. Cárcamo Fonfría
Fundación Hospital Alcorcón, Alcorcón

Palabras clave: técnicas intervencionistas, llamada telefónica, enfermería, absentismo.

Introducción: El absentismo de pacientes citados en técnicas intervencionistas supone que los recursos asignados no se usan. Tasas elevadas de fallos en las citas conducen a despilfarro e ineficacia. Tras detectar el problema, resolvemos hacer seguimiento telefónico de pacientes sometidos a técnicas intervencionistas en Unidad de Dolor en sala plomada, siendo nuestro trabajo un análisis descriptivo del seguimiento telefónico de dichos pacientes, eliminando la discontinuidad de sus tratamientos y evitar la pérdida de recursos, en favor de otros pacientes que sí pudieran beneficiarse de dichas técnicas intervencionistas.

Objetivos:

1. Descripción de los pacientes en seguimiento telefónico para técnicas intervencionistas con escocia en Unidad de Dolor.
2. Descripción de la técnica de enfermería de contacto con el paciente por teléfono.

Material y métodos:*Metodología:*

1. Estudio descriptivo entre los meses de febrero a abril de 2019.
2. Los datos fueron obtenidos del servicio, de la base de datos del programa de gestión de citas, actividad administrativa y de gestión del HUF A, quien emite un mapa del DIA con pacientes citados para técnicas intervencionistas en unidad de dolor con necesidad de escocia, siendo miércoles, y dos lunes al mes.
3. La actividad de enfermería consistió en un cuestionario de 5 preguntas, además de resolución de dudas del paciente/familiar.

Resultados de la evaluación de la llamada telefónica de recordatorio: no se han detectado ausencias tras la llamada

telefónica a las citas. Con respecto a las dudas, se han contestado las principales demandas así como recordatorios de seguimiento en unidades accesorias de Hematología -para control previo a la técnica- de anticoagulantes.

Teleasistencia por Enfermería:

1. Recordatorio del día y hora de la técnica.
2. Recordatorio de obligatoriedad de AYUNO (ni agua ni alimentos en 8 h previas a la técnica) y acompañamiento de persona responsable.
3. Recordatorio de visita HEMATOLÓGICA para sustitución de anticoagulantes previos a técnica.
4. Recordatorio de leer el CI para conocer riesgos de la técnica.
5. Tiempo necesario 3-7 min.

Evaluación: comprobando asistencia del paciente y en condiciones óptimas.

Discusión: Existe mucha bibliografía acerca de fallos en citas médicas o de enfermería, desde 1988 hasta la actualidad. Algunos artículos son más específicos, en cuanto al uso como herramienta de la llamada telefónica: en ellos, resulta ser efectivo.

Mediante la llamada telefónica de recordatorio, realizada por Enfermería, se permite la continuidad asistencial del paciente, porque, además de recordatorio, le sirve para poder disipar dudas de una manera directa, acudiendo a la técnica el día señalado, seguro y menos nervioso.

Las llamadas que realizamos han supuesto entre 3-5 min de nuestra atención al paciente, en función de la edad y del grado de audición del mismo, y por parte del paciente, han sido consideradas muy efectivas, pues les ha servido para resolver sus dudas, así como para tener la percepción de ser continuados en su tratamiento.

Resultados: Seguimos a 270 pacientes sometidos a técnicas intervencionistas con escopia durante tres meses.

Obtuvimos respuestas del tipo: Confirmado/No va acudir/Mejoría.

El coste de las ausencias hubiera sido importante, tanto en recursos humanos como materiales, así como el no permitir a otro paciente hacer uso de esos RR.

Conclusiones:

1. La enfermera de seguimiento telefónico de la Unidad de Dolor favorece el cumplimiento de los pacientes a la asistencia a técnicas prescritas, utilizando 1/8 de su jornada laboral en ello.
2. Se ha conseguido que los pacientes acudan en condiciones óptimas a las técnicas propuestas en un 100 %.
3. El seguimiento telefónico mejora la adhesión al tratamiento del paciente, favoreciendo la continuidad y calidad de los cuidados.

Bibliografía recomendada:

1. Mc Glade, et al. *BMJ*. 1988;297:1246-8.
2. Stone, et al. *JR Soc Med*. 1999;92:114-8.