

4.- Título: COMPARTIMOS UNA EXPERIENCIA: LA GESTIÓN DE LA DEMANDA EN UNA LÍNEA PEDIÁTRICA

Autores: "M^a Jesús Galeote Arriero", Miriam Mirta Gambarte Chauque, Alicia Gà Miz Gala, Montserrat Martí Niubó, Maria Carme Tomàs March, Mireia Vidal Rampérez

Hospital: Centro atención primaria CAP Maragall Línea pediátrica

Ciudad: Barcelona

Comunidad Autónoma: Cataluña

Introducción: Una de las competencias del colectivo enfermero es la atención a los niños y adolescentes con problemas agudos no graves. Para llevar a cabo la distribución de estas consultas espontáneas de procesos agudos, se precisa de una coordinación y participación multidisciplinaria entre los profesionales de gestión y servicios (GIS), pediatras y enfermeras.

Palabras clave: Triage de enfermería, gestión de la demanda aguda, protocolo, calidad asistencial.

Justificación del estudio: Explicación protocolo gestión de la demanda aguda en la Línea pediátrica Cap Maragall para mejorar el circuito asistencial.

Objetivos del estudio: Objetivo principal: Describir el circuito de la gestión de la demanda aguda de la línea pediátrica CAP Maragall (Barcelona). Objetivos específicos: Promover el trabajo en equipo multidisciplinar con la implicación de todos los estamentos (28 profesionales). Identificar la gestión de la demanda aguda propia de la enfermera pediátrica en relación a las visitas médicas. Evaluar el funcionamiento del circuito establecido de la gestión de la demanda aguda en la línea pediátrica CAP Maragall. Garantizar una gestión de calidad de la necesidad del niño y familia, así como promover la mejora en la atención al usuario.

Material: No se trata de un estudio de investigación, es un trabajo de experiencia de puesta en marcha de un protocolo de actuación.

Método: Descripción: La línea pediátrica del CAP Maragall, primera línea pediátrica de Barcelona, elabora un circuito de actuación que fomenta el trabajo en equipo y la gestión de la calidad asistencial. Este protocolo se establece con: Recepción y valoración: El personal de GIS recibe y pregunta el motivo de consulta y la edad del niño o adolescente. Clasificación y derivación: Según la respuesta del paciente se procederá a la derivación al pediatra o enfermera según protocolo elaborado por el equipo. Se adjuntará protocolo.

Resultados del estudio: Durante el año 2010 se han aumentado el número de casos valorados por la enfermera respecto el 2009. Se valoran 982 casos de posible competencia enfermera de los cuales 841 son resueltos por enfermería. 86% de los casos son competencia propia del personal enfermero.

Conclusiones: El protocolo consensuado por los miembros del equipo mejora la resolución propia de la enfermera pediátrica y la resolución compartida entre profesionales. La aplicación del protocolo conlleva a un buen funcionamiento del circuito establecido de la gestión de la demanda aguda por parte de los profesionales de la atención pediátrica.

Bibliografía: Maynegre, M. et al. La gestión de la demanda urgente en los equipos de Atención Primaria del Maresme. *Metas de Enferm.* Nov 2009; 12(9): 10-12. Brugués, A. et al. Abordaje de la demanda de visitas espontáneas de un equipo de atención primaria mediante una guía de intervenciones de enfermería. *Aten Primaria.* 2008; 40(8): 387-91. Martín Santos, FJ. et al. Gestión compartida de la demanda asistencial entre médicos y enfermeras en Atención Primaria. *Enfermería Comunitaria.* 2005; 1(1): 35-42 *Guía d'Infermeria: Atenció al nen i a l'adolescent en processos aguts a l'atenció primària.* Institut Català de la Salut. Àmbit Barcelona Ciutat.

