

# GDA: Com millorar la correcte gestió de la demanda aguda

Autors: Veronika Valentinova Donkova, Clauce Gassen Bitdinger, Marina Doblado Posa, Miriam Costa Bueno, Julia Vila Gonzalez i Ariadna Ortega Garrido

Lloc de treball: **Cap Santa Clara**



## INTRODUCCIÓ

Com amb una **correcte gestió de la demanda aguda** s'aconsegueix fer un correcte repartiment de visites i d'aquesta manera augmentar l'accessibilitat.



## OBJECTIU

Millorar la correcte gestió de la demana aguda amb el professional més adequat ens ajuda a fer un repartiment de visites correctes, millorar l'accessibilitat i no perdre longitudinalitat.

### Infermer/a de Triatges

S'encarrega de valorar la urgència i pot:

- |            |                            |                                 |
|------------|----------------------------|---------------------------------|
| <b>1</b>   | <b>2</b>                   | <b>3</b>                        |
| Solucionar | Programar visita amb metge | Derivar amb metge el mateix dia |

## Funcionament

### 1 - Esbrinar el motiu de la visita

### 2- Oferir la primera visita amb el seu MG o INF

### 3 - Si no és acceptada pel pacient, el fem omplir aquest paper amb el motiu de la seva visita.

## MATERIAL I MÈTODE

Molts centres disposem de l'eina de **programació per motius**. Aquesta eina, principalment ens ajuda a realitzar una correcte programació de la demanda aguda. Podem diferenciar clarament en motius d'adults o pediatria, i també ens ajuda a escollir el professional més adequat segons el motiu de consulta. El problema més freqüent el tenim a l'hora de preguntar en llocs oberts, com ara la recepció d'un centre d'Atenció Primària, on la confidencialitat en ocasions és difícil de garantir i també per la por de preguntar i profunditzar més en el motiu de consulta dels usuaris. Per aquest motiu, entre d'altres, podem agenda els pacients al professional incorrecte, prioritzar una visita sense necessitat o bé aplaçar una visita quant la seva atenció requeria immediatesa.

Amb la finalitat de millorar, es va crear un document compartit on les infermeres o metges de triatge van ser els encarregats d'anotar les visites que han estat programades de manera incorrecte. Aquest llistat d'incidències es repassava cada setmana amb la UAC per poder unificar criteris i aprendre a fer una correcte gestió de la demanda aguda.

## RESULTATS

**Creant el document amb incidències hem aconseguit unificar criteris entre el personal administratiu, aprendre a preguntar més el motiu de visita dels usuaris, entendre i aprendre a gestionar les diferents demanes amb el professional adequat en cada moment.**

	A	B	C	D
1	CIP	INF	DIA	QUÈ HA PASSAT?
2	SUES08	INFG	14/4	! L'apunten per al·lèrgia a la cara i ell mateix refereix que fa molts mesos que li passa i que li han dit que havia de passar per urgències tot i haver dit que volia hora amb la doctora.
3	PRI016	INFJ	27/4	! L'apunten a URG x valorar símptomes respiratoris de vies altes. La seva MG tenia 9C pel mateix dia i la seva INF també.
4	SAGA0	INFJ	27/4	! L'apunten a URG x valorar ferida. La seva INF tenia 9C x la tarda.
5	GENT1	INFJ	27/4	! L'apunten a URG x fer una cura d'una cremada de més de 72 h d'evolució. Penso que podria haver anat a una agenda INF ( la que fos xq és desplaçada) programada amb una 9C.
6	METU0	INFJ	27/4	! L'apunten a URG x tos. La seva INF té una VD que li entra. No dic res, té l'agenda molt plena i jo la puc assumir bé.
7	MEGA1		29/4	! L'apunten pq porta uns dies sense menjar per QMT i tenia hora avui a la tarda amb MF.
8	MOCA:	INFC	28/4	! Motiu. Picor d'ulls. NO MILLORA GENS. La noia ha consultat 4 vegades pel mateix motiu. Ha d'anar directa al metge-- si el seu metge no té hores, PIUCM
9	BELO1:	INFC	28/4	! dit inflammat i no sap perquè. Fa una setmana que ho té!! Preguntar més!!!!
10	SAGA1	INFC	28/4	! dolor a la cara i adormit. Era una odontàlgia. Pacient de la SOPA que acut dijous tarda a INFURG. Podria haver esperat a la consulta sopa l'endemà mati?
11	FUOSO	INFC	28/4	! ve perquè tenia una urticària, però que l'havia tingut. Quan ve a urg ja no té res, ni presenta foto ni res. Ja se li ha passat... Diu que va venir al migdia i se li va dir que tornés més tard...

Excel compartit per introduir les possibles incidències

## CONCLUSIONS

Hem aconseguit millorar la relació entre els professionals de triatge i la recepció, a més a més de programar amb més eficiència i seguretat.