

DEMANDA Y RESOLUCIÓN TELEFÓNICA AL PACIENTE CON DIAGNÓSTICO DE MIELOMA MÚLTIPLE

Autores: Cristina Espí Soldevila*, Mar Sánchez Salmerón**. Enfermera referente MM*, Coordinadora enfermera unidad Hematología**. Consultas externas Hematología. Institut Català d'Oncologia. Hospital Duran i Reynals. Barcelona.

INTRODUCCIÓN:

- La figura de la enfermera referente de mieloma múltiple se ha incorporado durante este último año a la consulta externa del servicio de hematología de nuestra institución, el Institut Català d'Oncologia. La atención telefónica es parte de la función asistencial enfermera que se le ofrece al paciente para el control de síntomas y gestión del caso
- El rol de la enfermera referente es aumentar la calidad y la eficacia de los cuidados, intentando promover el nivel máximo independencia y autocuidado del paciente.
- Realizar un seguimiento completo de las necesidades del paciente, es lo que nos ha motivado a hacer un registro de la actividad telefónica para valorar la efectividad.

OBJETIVO:

Describir la actividad de control telefónico de pacientes hematológicos/Mieloma Múltiple en una unidad de Consultas Externas de Hematología.

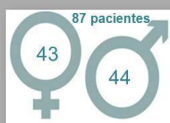
METODOLOGÍA:

- Estudio descriptivo transversal durante 6 meses. En el periodo de 23 de Agosto 2017 a 23 de Febrero 2018.
- Análisis de las historias clínicas y registro de la actividad enfermera relacionada con las llamadas.
- Variables: Motivo de llamada, demanda que precisa y recurso de derivación; bien ingreso o el tipo de resolución.
- El total de llamadas registradas y analizadas: 435.



RESULTADOS:

Demanda telefónica



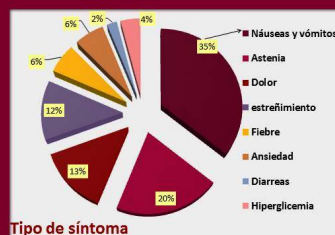
Hombres:
media edad 65,56 (28-83)
Mujeres:
media edad 67,97 (39-90)



Tipo de resolución

Motivo de llamada	Fr	%
Control de síntomas	249	57,2
Programación	104	23,9
Información tratamiento	71	16,3
Dudas sobre vacunación	4	0,92
Consulta odontología	3	0,6
Informes	2	0,4
Gestionar ingresos	2	0,4

Resolución exclusiva via telefónica en 90,11%



TIPO DE DERIVACIÓN:

- Consulta preferente: 55%
- Atención Primaria: 24%
- Urgencias generales: 15%
- Visita no programada espontánea: 6%

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES:

- Realizan más llamadas telefónicas las **mujeres** que los hombres.
- El motivo principal de llamada es el **control de síntomas**, principalmente **nauseas/vómitos**.
- El 90% de las llamadas se resuelven por la actividad de la **enfermera referente**.
- En caso de precisarse **derivación médica**, más de la mitad de los pacientes se visitarán en el mismo centro, en la consulta de atención ambulatoria preferente del servicio de Hematología Clínica.



Mails de contacto:

cespi@iconcologia.net / marsanchez@iconcologia.net