



**PROYECTO DE MODELO ASISTENCIAL**

**Modelo de Captación y Derivación del Paciente Frecuentador de Urgencias**

Málaga 1 de marzo de 2007

**1.- Fundamento:**

Existe un número indeterminado de pacientes catalogados como "FRECUENTADORES" que acuden al Servicio de urgencias hospitalario por voluntad propia y por episodios clínicamente No urgentes, que generan un alto coste técnico y humano junto a una sobrecarga asistencial, que dificultan y enlentecen la atención al paciente clínicamente urgente en estos servicios. Estrategia: Innovación en las relaciones con la ciudadanía

El Modelo que planteo en esta práctica innovadora, es el Modelo de captación del paciente frecuentador de urgencias, como Enfermera Gestora de Casos Hospitalaria, que permita una valoración personalizada de su caso y posteriormente derivarlo al Servicio Médico oportuno para que, una vez analizada la causa de su frecuentación y posibles patologías, se organice una asistencia personalizada, **evitando así un USO INADECUADO DE LOS SERVICIOS SANITARIOS**

**2.- Objetivos :**

**Generales:**

Actualmente existen una serie de pacientes que no utilizan adecuadamente los servicios sanitarios: Atención Primaria y derivación a Atención Especializada.

Estos pacientes utilizan las urgencias hospitalarias como puerta de entrada al Sistema, provocando que el Servicio de Urgencias tenga que actuar como servicio de cabecera del paciente. Valorando inicialmente el caso, realizando las pruebas diagnósticas oportunas y proponiendo los tratamientos necesarios. Tras esta intervención de los servicios de urgencias, se deriva al paciente a Atención Primaria.

Suele ocurrir, y es frecuente, que estos pacientes desestimen la Atención Primaria, volviendo a acudir al servicio de urgencias hospitalaria para la continuidad de su caso o valoración de otros procesos NO urgentes.

**Específicos:**

- Disminuir los episodios de urgencias en pacientes frecuentadores clínicamente No urgentes.
- Mejorar la accesibilidad al sistema sanitario: Atención Primaria y especializada de estos pacientes
- Orientar en el buen uso de los servicios de salud a esta población diana.
- Evitar demora de otros pacientes urgentes.

**Actividad:**

- Medidas de Captación de paciente frecuentador, a través del médico o enfermera de Triage.
- Derivación del paciente captado a la Enfermera Gestora de Casos Hospitalarios responsable de urgencias.

- Valoración del paciente e historia clínica completa (Búsqueda de historia archivadas y otros documentos del paciente)
- Analizar el diagnóstico principal y secundarios del paciente para su derivación al médico de atención primaria ( a través de la EGCC) o al médico especialista pertinente.
- Informar al paciente de uso adecuado de los servicios sanitarios y de las puertas de entrada ordenadas al Sistema.
- Informar al paciente de las ventajas de la atención sanitaria sistematizada: Atención Primaria (médico y enfermera de familia) y Atención Especializada.

### **3.- Resultados:**

Los resultados serán evaluados de forma continua y permanente a través del programa de gestión de casos donde se detalla el número de pacientes captados, las actividades realizadas con los pacientes y los criterios de derivación a Atención Primaria y Atención Especializada.

### **4. - Conclusiones:**

Las conclusiones se evalúan al final de cada año en la base de datos de las actividades de las Enfermeras Gestoras de Casos Hospitalarias del Hospital General de Málaga, dentro de la Gestión de Casos.

### **5.- Detalles adicionales:**

- Para la consecución de los objetivos del Modelo de Gestión de Casos del Paciente Frecuentador en Urgencias de Atención Especializada, es necesario la implicación de personal médico y enfermera de la unidad de urgencias, así como la implicación directa de sus responsables.
- Igualmente debemos contar con la implicación del médico y enfermera de familia que junto a las Enfermeras Gestoras de Casos Comunitarias deberán valorar al paciente y planificarán su intervención según los casos.

### **6.- Personal Participante**

Propuesta y diseño: Antonio Benítez Leiva

Persona responsable: María Antonia Cañas Fuentes.

Personal colaboradores:

Ana Medina Carmona

Inmaculada Vicente Peralta

Pura García Alonso

Pedro Sánchez Torregrosa

Antonio Benítez Leiva

Francisco Fernández Camino