

# ESTUDIO RETROSPECTIVO DE LOS MOTIVOS DE CONSULTA TELEFONICA ATENDIDOS POR ENFERMERAS EN **CIRUGIA MAYOR AMBULATORIA** C.M.A.



# Cirugía Mayor Ambulatoria C.M.A



MODELO QUIRURGICO, CON  
CAPACIDAD DE PROPORCIONAR, EN  
POCAS HORAS, CUIDADOS: PRE,  
INTRA Y POSTQUIRURGICOS DE  
ATENCIÓN SEGURA Y EFICIENTE SIN  
HOSPITALIZACION TRADICIONAL  
PARA CONSEGUIR RECUPERACION  
COMPLETA EN DOMICILIO



# PROCESO INTEGRAL



## En el momento del alta

- -Instrucciones post-operatorias
- -Informe de alta
- -Tratamiento
- -Confirmación del teléfono particular
- Información sobre el teléfono de alerta



## Teléfono de alerta



- Característico de CMA de HGUGM
- Enfermera de alerta telefónica
- Posibles eventualidades en primeras 72h.
- Respuesta: Resuelta o Derivación
- Registro de llamada

# OBJETIVO

- Análisis de evolución del numero de llamadas y motivos de consulta



# METODOLOGIA

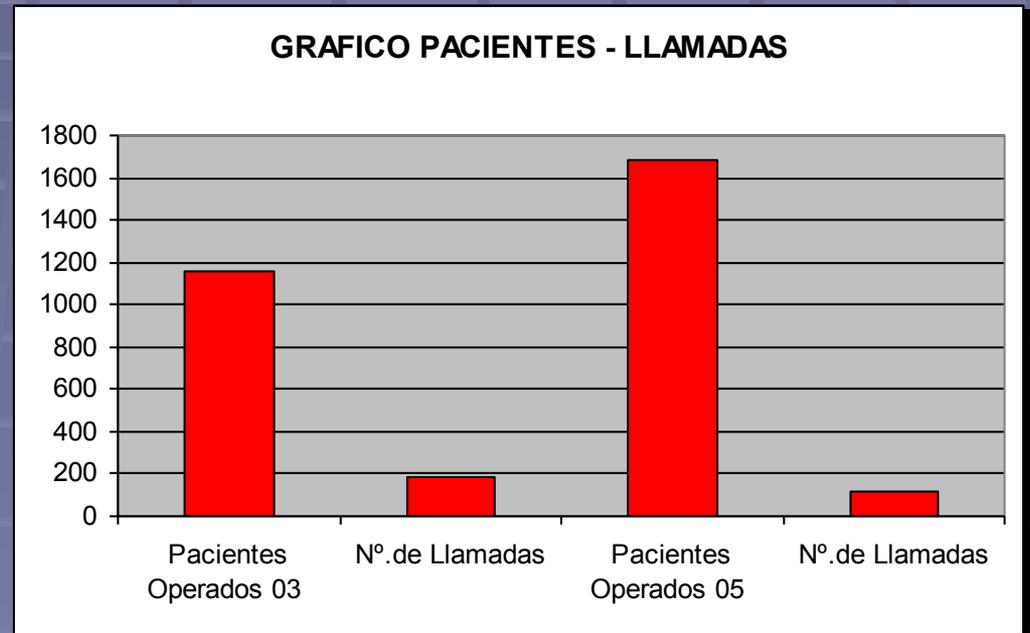
- Estudio retrospectivo comparativo de las cohortes de pacientes de C.M.A en:
  - Enero/Junio 03 y Enero/Junio 05 tras alta domiciliaria.



# RESULTADOS

Se reclutaron 2.838 pacientes

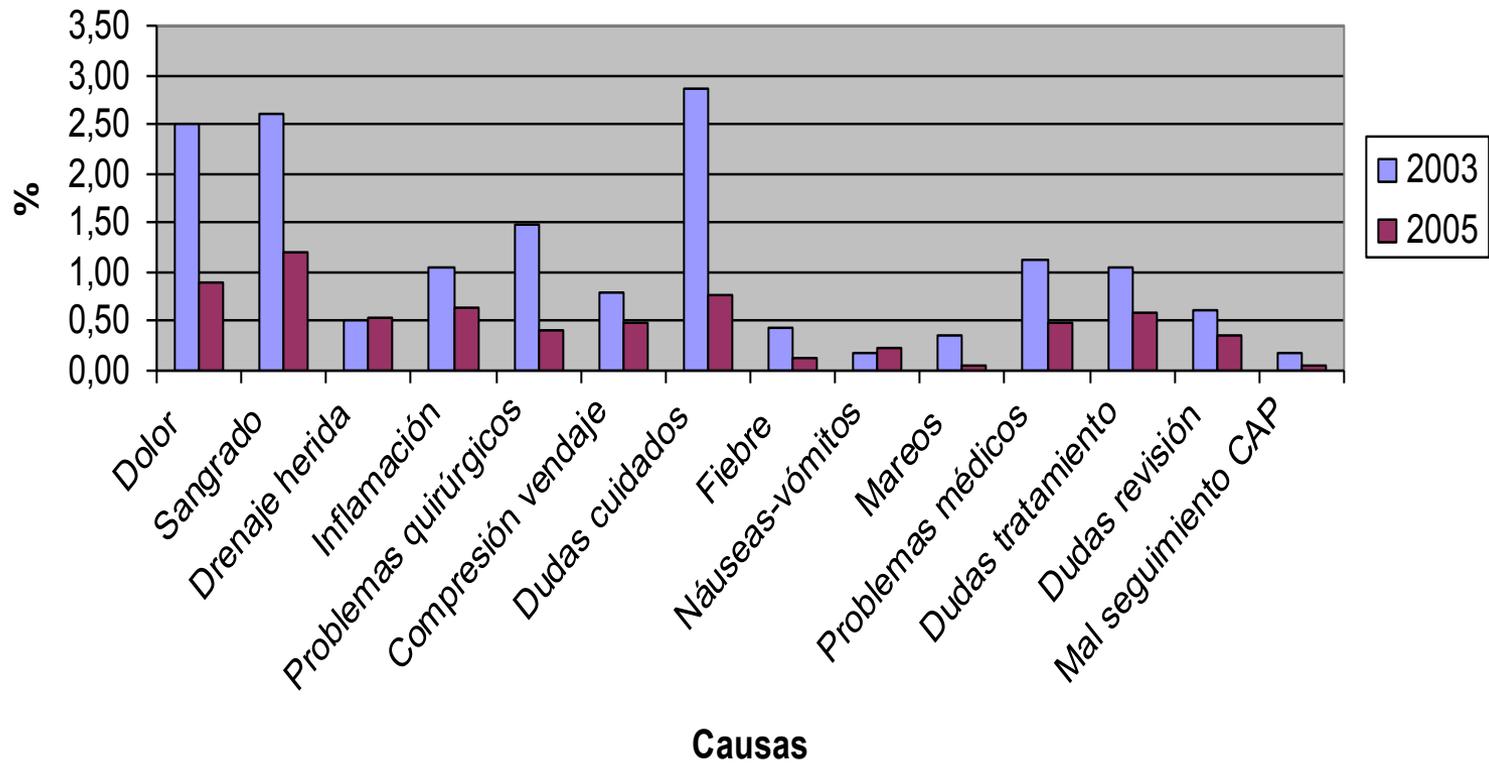
Pacientes Operados 03	1155
- N°.de Llamadas	181
Pacientes Operados 05	1683
- N°.de Llamadas	115



# MOTIVOS DE CONSULTA = PREOCUPACIÓN DEL PACIENTE



## Motivo vs pacientes



Los resultados **de las consultas y sus derivaciones** se resumen en la siguiente **Tabla.**

	Ene-Jun.- de 2003		Ene-Jun.- 2005	
	Número de Llamadas	%	Número de Llamadas	%
Resueltas	135	74,59	91	79,13
Derivación Urgencias	26	14,36	13	11,30
Derivación Consulta	7	3,87	4	3,48
Derivación Centro Atenc. Prim.	11	6,08	4	3,48
Derivación C.M.A	1	0,55	1	0,87
Ingreso	1	0,55	2	1,74
<b>Totales</b>	<b>181</b>	<b>100</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

# DISCUSION

- -El número de llamadas disminuye en un 37%
- - Disminución de los motivos de consulta  
→ Nueva hipótesis
  - Llamadas por dolor → motiva a continuar
  - Vendajes compresivos, revisión y protocolo
- - Aumento de respuestas resueltas
- - Disminución de derivaciones (S. de Urgencias, Consulta y C.A.P.)
- - C.M.A. EN CONSTANTE MEJORA



Autoras:  
*Rosa GALINDO AYUSO*  
*Gloria DIAZ FAURIE*