



# I CONGRESO NACIONAL ENFERMERÍA CONSULTAS HOSPITALARIAS Y ATENCIÓN PRIMARIA.

“Innovación en la práctica asistencial.  
Humanización de los cuidados”

**Auditorio Museo de la Ciencia de Valladolid.**

**6, 7 y 8 de Marzo 2019.**

[www.enfermerinnova.es](http://www.enfermerinnova.es)



## **TÍTULO: PROYECTO DE CONSULTA NO PRESENCIAL EN ATENCIÓN PRIMARIA.**

**AUTORES:** Martín Vaquerizo, Margarita; Alonso Manjarres, M<sup>a</sup> Ángeles; Luengo Nieto, Carolina; Veiga García, Ana Isabel. Enfermeras Centro de Salud Pilarica, Valladolid Este.

[mmartinva@saludcastillayleon.es](mailto:mmartinva@saludcastillayleon.es)

### **INTRODUCCIÓN:**

Este proyecto surge como respuesta a una demanda social, pretende ofertar al ciudadano la posibilidad de ser atendido en formato no presencial por profesionales de atención primaria (AP) telefónicamente.

### **OBJETIVOS:**

Facilitar la atención a usuarios con problemas para acudir a la consulta.

Mejorar las alternativas de acceso a servicios de AP.

### **METODOLOGÍA:**

Habilitar en agendas profesionales 3-4 huecos diarios de consulta no presencial a demanda (CNP-D), con el mismo tiempo que la presencial.

El profesional llamará al paciente a la hora asignada y dejará constancia en la historia clínica de las actuaciones realizadas en CNP-D.

Dejara sonar 5 tonos en cada llamada, si no contesta, llamará 3 veces antes de marcarlo como no presentado en la historia clínica.

Si la demanda no es resuelta por teléfono, citar al paciente en consulta presencial.

Motivos para concertar CNP-D:

- Problemas leves
- Seguimiento crónico
- Receta electrónica
- Resultados de pruebas
- Educación/consejo sanitario

Plan:

- Pilotaje en dos centros urbanos/semiurbanos por área de salud.
- Inicialmente médicos y pediatras, posteriormente resto de profesionales.
- Finalmente totalidad de centros urbanos y rurales y posibilidad de consultorios locales.

Previamente al pilotaje:

- Información/formación de profesionales sanitarios y administrativos.
- Campaña divulgativa a pacientes.
- Actualización datos de contacto.
- Creación de citas de CNP-D en agenda.
- Activación locución en cita telefónica, como opción 5.
- Ofertar a los usuarios por los profesionales.

### **RESULTADOS:**

Evaluar el pilotaje mediante encuestas de satisfacción a profesionales y usuarios e indicadores de uso de las CNP-D.

### **CONCLUSIONES:**

La implantación de las CNP-D va a permitir un seguimiento proactivo del paciente en domicilio y agilizar las consultas de AP, evitando interrupciones por llamadas telefónicas no programadas. Existen estudios que avalan resultados positivos para el paciente en esta modalidad de atención, pero es necesario normalizar y regularizar su uso por todos los profesionales.

