

NOMBRE

GESTIÓN DE PACIENTES SIN CITA (I)

FECHA REVISIÓN

Marzo 2019

ÚLTIMA REVISIÓN

Junio 2021

DESCRIPCIÓN

Actuaciones para la atención a los pacientes que llaman por teléfono o acuden al Centro de Salud sin cita previa, así como avisos de atención fuera del centro.

JUSTIFICACIÓN
OBJETIVOS

Establecer un procedimiento de atención igual para todos es fundamental para evitar que esta conducta conlleve beneficios para los pacientes que no hacen un buen uso de los servicios.

La atención de las demandas sin cita, debe organizarse para conseguir una mejor gestión de las mismas, optimizando la atención por parte de todos los profesionales.

POBLACIÓN
DIANA

Pacientes que demandan atención sin cita previa por teléfono o presencialmente, avisos a domicilio y del 112, así como pacientes sin médico asignado en el Centro.

PERSONAL QUE
INTERVIENE

- Auxiliares administrativos y celadoras
- Enfermería de cupo y de guardia
- Médicos de cupo y de guardia

RIESGO VITAL:

- ✓ Se lleva al paciente a la sala de urgencias y se avisa al médico y enfermero de cupo o a los de guardia si no se conoce este dato.
- ✓ Posteriormente se solicita tarjeta sanitaria e identificación y se registra.

DEMANDA SIN CITA:

- ✓ Los pacientes que llamen por teléfono o acudan al centro de salud para ser atendidos sin cita, serán atendidos por administración o por la celadora, quienes se encargarán de hacer una primera valoración del caso.
- ✓ Si la demanda es por consulta administrativa se le dará cita “*telefónica administrativa*”.
- ✓ Si la demanda es por consulta no administrativa se valorarán las siguientes situaciones:

Llamada telefónica:

- ✓ **Antes de las 14:00 h.** se anota en agenda de Médico de Cupo.
- ✓ **De 14:00 a 15:00 h.** se anota en agenda de Médico de Guardia I.
- ✓ **De 15:00 a 15:15 h.** se anota en agenda de Médico de Guardia II.

Administración registra en agenda del médico: “*consulta telefónica 7 min.*”, (sin cita en comentarios) a la hora de la llamada. AVISA AL MÉDICO.

Llegada al Centro:

- ✓ **Antes de las 13:00 h.:** se anota en agenda de enfermera de cupo para valoración, salvo Enfermera de Guardia I, que no atenderá demandas sin cita de 11:30 a 12:30 h. (serán atendidas por Enfermera de Guardia 2).
- ✓ **Entre 13:00 y 15:00 h.:** se anota en agenda de Enfermera de Guardia I para valoración.
- ✓ **De 15:00 a 15:15 h.** se anota en agenda de Enfermera de Guardia II para valoración.

Administración registra a la hora de llegada al centro en la agenda de enfermera como “*demanda enfermería 6 minutos*” (sin cita en comentarios)

Administración avisa a la enfermera e informa al paciente: “*le atenderá la enfermera cuando pueda, sin hora, debe estar en la sala de espera, y si sale del Centro antes de que le llamen no se le atenderá*”

- ✓ **Después de las 15:15:** se le informa al paciente que le atenderán en atención continuada a partir de las 15:30 h.

Tanto enfermeras como médicos cambiarán el registro de administración como “*demanda urgente*”.

VALORACIÓN POR PARTE DE ENFERMERÍA

En todos los casos se realizarán las pruebas pertinentes y la valoración del paciente según protocolo.

- Si se ha atendido al paciente antes de las 14:00 h. pueden darse estas situaciones:
 - ✓ Enfermería resuelve el caso definitivamente.
 - ✓ Enfermería cita al paciente para otro día: “*demanda telefónica o presencial**” (valorada sin cita en comentarios) *la necesidad de exploración a criterio de la enfermera. Informa al paciente.

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE PACIENTES SIN CITA (II)

- ✓ Deriva al paciente citando en agenda del médico: “demanda presencial urgente” (sin cita en comentarios) y avisa al médico. Médico de cupo o Médico de Guardia I o II (según la hora de finalización de la valoración), para ser atendido durante la mañana. Informará al paciente: “el médico le verá cuando pueda, sin hora, por lo que tendrá que estar en la sala de espera hasta que le llamen y *si sale del Centro antes de que le llamen no se le atenderá*”
- Si se ha atendido al paciente de 14:00 a 15:15 pueden darse dos situaciones:
 - ✓ Enfermería resuelve el caso definitivamente.
 - ✓ Enfermería cita al paciente para otro día: “demanda telefónica o presencial” * (valorada sin cita en comentarios) * la necesidad de exploración a criterio de la enfermera.
 - ✓ Deriva al paciente y cita en agenda del médico: “demanda presencial urgente” (sin cita en comentarios), Médico de Guardia I hasta las 15:00 h. y Guardia II de 15:00 a 15:15 h., avisa al médico e informa al paciente.

ORGANIZACIÓN DE LOS PROFESIONALES:

MÉDICOS:

- ✓ Pacientes derivados por enfermería sin cita antes de las 14:00 h.
- ✓ Demandas telefónicas sin cita de su cupo hasta las 14:00 h.
- ✓ Avisos a domicilio y del 112 de su cupo.

MÉDICO DE GUARDIA I:

- ✓ Pacientes derivados por enfermería y demandas telefónicas sin cita de 14:00 a 15:00 h.
- ✓ Demandas telefónicas sin cita o presenciales derivados por enfermería de pacientes de su cupo y de pacientes sin médico asignado.
- ✓ No atiende avisos a domicilio: sus avisos se reparten.
- ✓ No atiende avisos del 112: los hace el Médico de Guardia II.

MÉDICO DE GUARDIA II:

- ✓ Demandas telefónicas sin cita hasta las 14:00 h., avisos a domicilio y del 112 de su cupo.
- ✓ Atiende avisos del 112 del Médico de Guardia I.
- ✓ Pacientes derivados por enfermería y demandas telefónicas sin cita de 15:00 a 15:15 h.

ENFERMERAS:

- ✓ Cada enfermera atiende las demandas presenciales sin cita de su cupo que llegan al centro antes de las 13:00 h. para valoración.
- ✓ Atiende los avisos a domicilio y del 112 de su cupo.

ENFERMERA DE GUARDIA I:

- ✓ Agenda habitual hasta las 11:00 h.
- ✓ Cada enfermera abre su agenda hasta las 15:15 h.
- ✓ Realización de PDIA de 11:30 a 12:30 h. (citados en sala polivalente)
- ✓ Valoración de pacientes sin cita que llegan al centro de 13:00 a 15:00 h.
- ✓ No hace avisos a domicilio ni del 112 a partir de las 11:00 h.

ENFERMERA DE GUARDIA II:

- ✓ Avisos a domicilio y del 112 de su cupo y pacientes sin médico asignado.
- ✓ Demandas presenciales sin cita de su cupo que llegan al centro antes de las 13:00 h. para valoración.
- ✓ Demandas presenciales sin cita que llegan al centro de 15:00 a 15:15 h. para valoración.
- ✓ Avisos a domicilio y del 112 de la Enfermera de Guardia I a partir de las 11:00 h.

El Médico y Enfermera de Guardia II atenderán urgencias cuando Médico y Enfermera de Guardia I estén ocupados y sea necesaria la atención inmediata.

Debemos recordar que ante cualquier situación de sobrecarga de trabajo que no pueda ser asumida, podemos pedir “ayuda”. Somos un Equipo.