

PROXECTO E IMPLANTACION DUN NOVO NUMERO DE CONSULTA SANITARIA



902 400 116

902 400 116

Proxecto de implantación.

1. Xustificación
2. Obxectivos
3. Deseño
4. Liñas de traballo futuras.
5. Conclusións.

Introducción

O servizo Urxencias Sanitarias de Galicia 061 funciona desde 1995 xestionando e coordinando a asistencia e transporte no medio extrahospitalario en casos de urxencia e emerxencia, dentro do ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

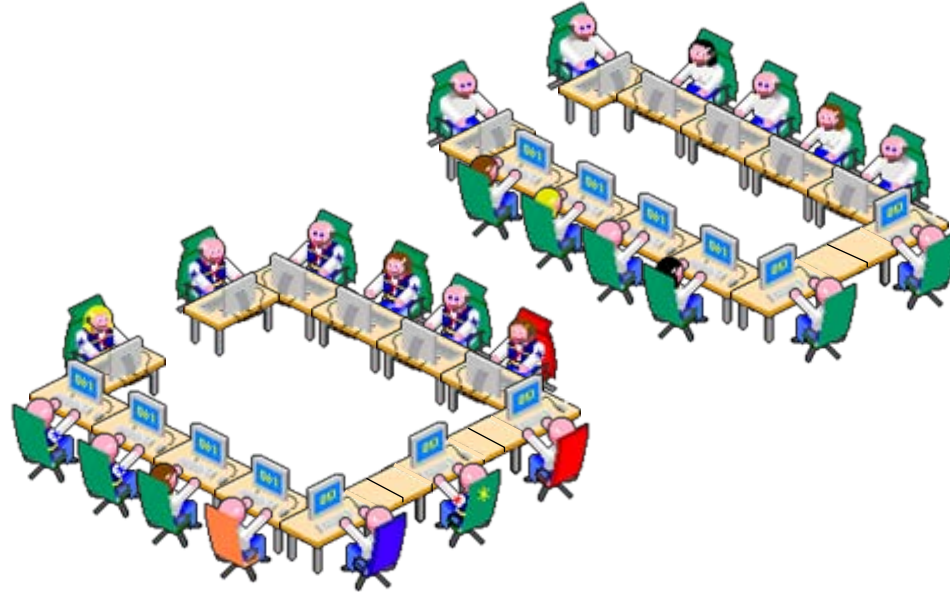
Obxecto do servizo

Para tal fin xestiona a Central de Coordinación de Urxencias Sanitarias , regulada pola orde do 9 de outubro de 1995.

Decreto 172/ 1999 27 maio.

Establecese como obxecto do servizo a realización de actividades de xestión, coordinación, consultaría, asistencia e transporte de pacientes, docencia e investigación, prioritariamente , en materia de atención extrahospitalaria en casos de urxencia y emerxencia sanitaria; no campo dos coidados críticos e na atención sociosanitaria, promove a eficacia, eficiencia e seguridade do sistema sanitario.

Recursos 061 Galicia





Central de coordinación



Teleoperadores

Médicos

Locutores

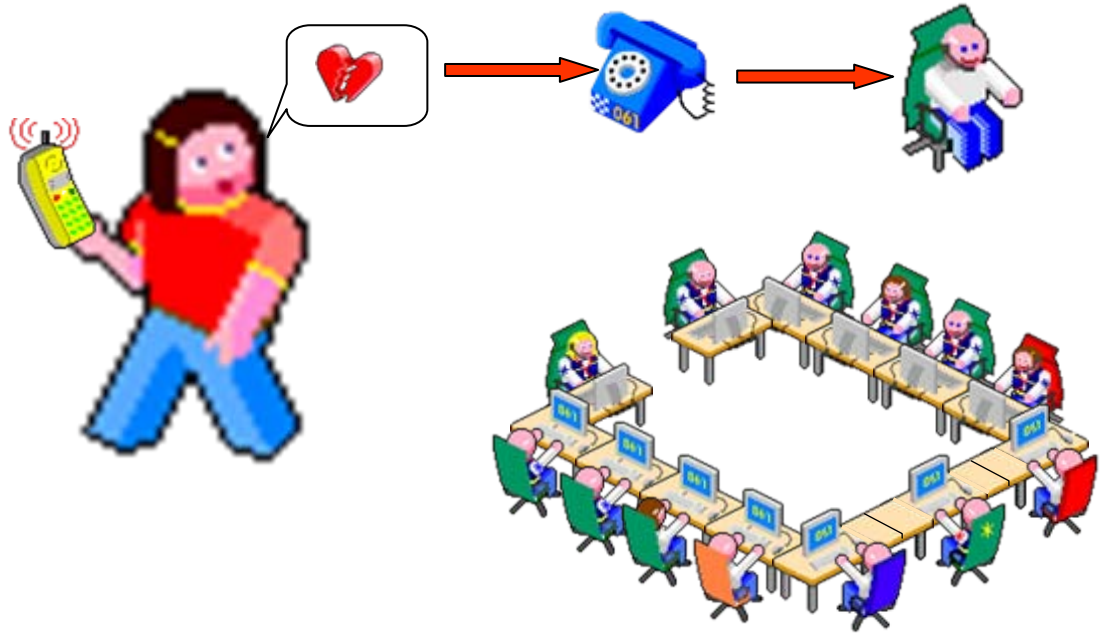


Teleoperador

1º N°

2º

3º





Teleoperador



Consulta

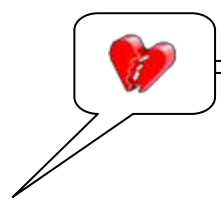
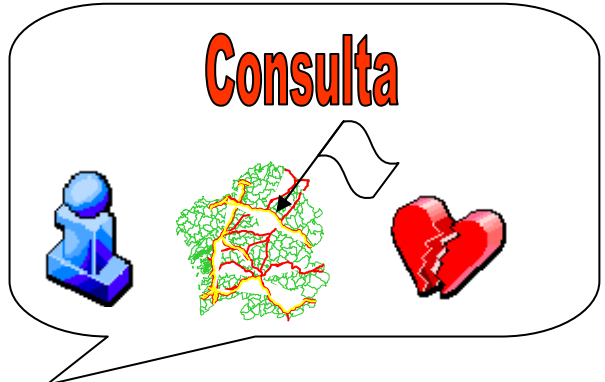


Programa Informático

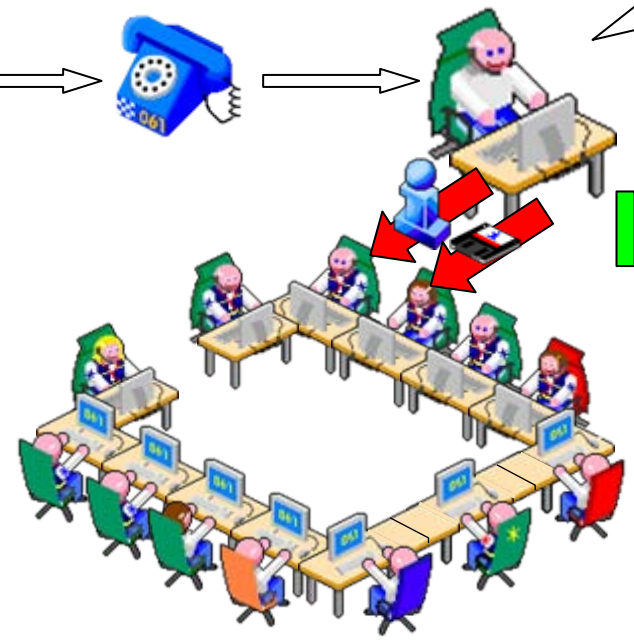


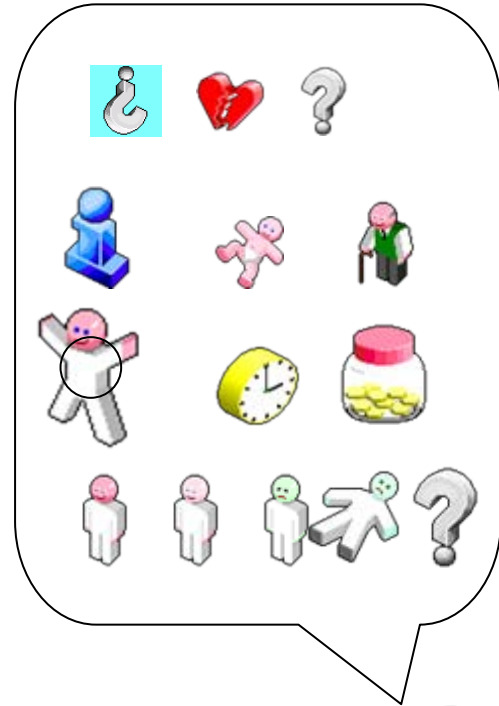


Teleoperador



Programa Informático

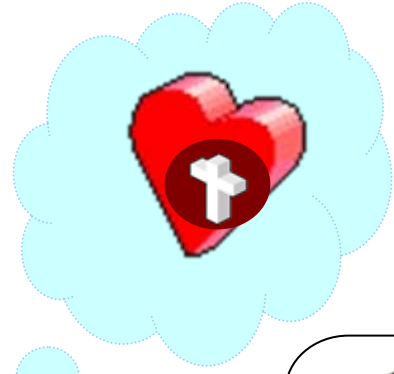




Médico



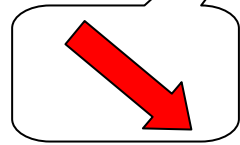
Locutor



Médico



Locutor



Xustificación

Urxencias Sanitarias asume tamén as demandas clasificadas como consultas, que son percibidas polo usuario - paciente como consultas non urxentes ou consultas de asesoría sanitaria.

- Existencia desta demanda
- Aceptación do usuario
- Eficiencia do sistema.

O Servizo Galego de Saúde plantexa a necesidade de desenvolvemento e potenciación do novo servizo.

Xustificación

- A forma máis axeitada de levalo é a través do sistema organizativo actual de Urxencias sanitarias, pero cun número distinto, de nove cifras

902 400 116

- Facer modificacións no seu dimensionamento, pero só leves cambios de tipo estrutural, obtendo de esa maneira a maior eficiencia na organización dos recursos dispoñibles.
- Experiencias previas noutras comunidades xunto co estudo da demanda existente actualmente, leva a conclusión da necesidade de incluír a **atención de enfermaría** neste novo proxecto.

Obxectivos

- Implementación dun novo número de 9 cifras coñecido como un número de resolución de demanda sanitaria non urxente
- Integrar persoal de enfermería, establecendo os criterios para a mesma, así como o marco legal necesario.
- Dimensionamento adecuado do persoal e a sala de coordinación en relación co aumento previsible da demanda.
- Integración da recepción da demanda solicitada a través do 902 400 116 no sistema de clasificación CADE, sistema de clasificación inicial da demanda e asignación automatizada da resposta.

Deseño do proxecto

- Implantación do novo número 902.
- Definición da demanda que pode resolver a enfermería.

Consultas preventivas

Consultas asistenciais

Asesoría a profesionais sanitarios

Coordinación dos tratamentos de urgencia

- Reorganización da clasificación da demanda : CADE.
- Ampliación da capacidade física da Central.
- Dimensonamento do persoal necesario na Central.
- Formación e contratación do persoal.
- Difusión do proxecto.

Grupo de traballo

- Dña María Caamaño Martínez, Coordinadora del SAU
- D. José Rodríguez Campos, Coordinador de tecnología
- D. Jorge Puente Hernández, Médico Coordinador
- D. Armando Manuel Gómez Iglesias, Médico Coordinador
- D. Carlos Miras Bello, Médico Coordinador
- D. Antonio Rodríguez Rivera, Médico Coordinador
- D. Jesús David Ferreira Pardo, Médico Coordinador
- D. Román Gómez Vázquez, Médico Coordinador
- D. Roberto A. Devesa González, Médico Coordinador
- Dña. Teresa Cartelle Pérez (Médico Coordinador)
- D. Xesús M^a López Álvarez
- D. Javier Riveiro Villanustre, Formador
- D. Pablo Colinas Pesado Formador

Grupo de traballo enfermaria

- **Personal de Sergas :**

Dña. Isabel Campos Pardo

D. Javier Rodríguez

División de asistencia sanitaria del Sergas.
Servicio de integración de cuidados

- **Personal del 061:**

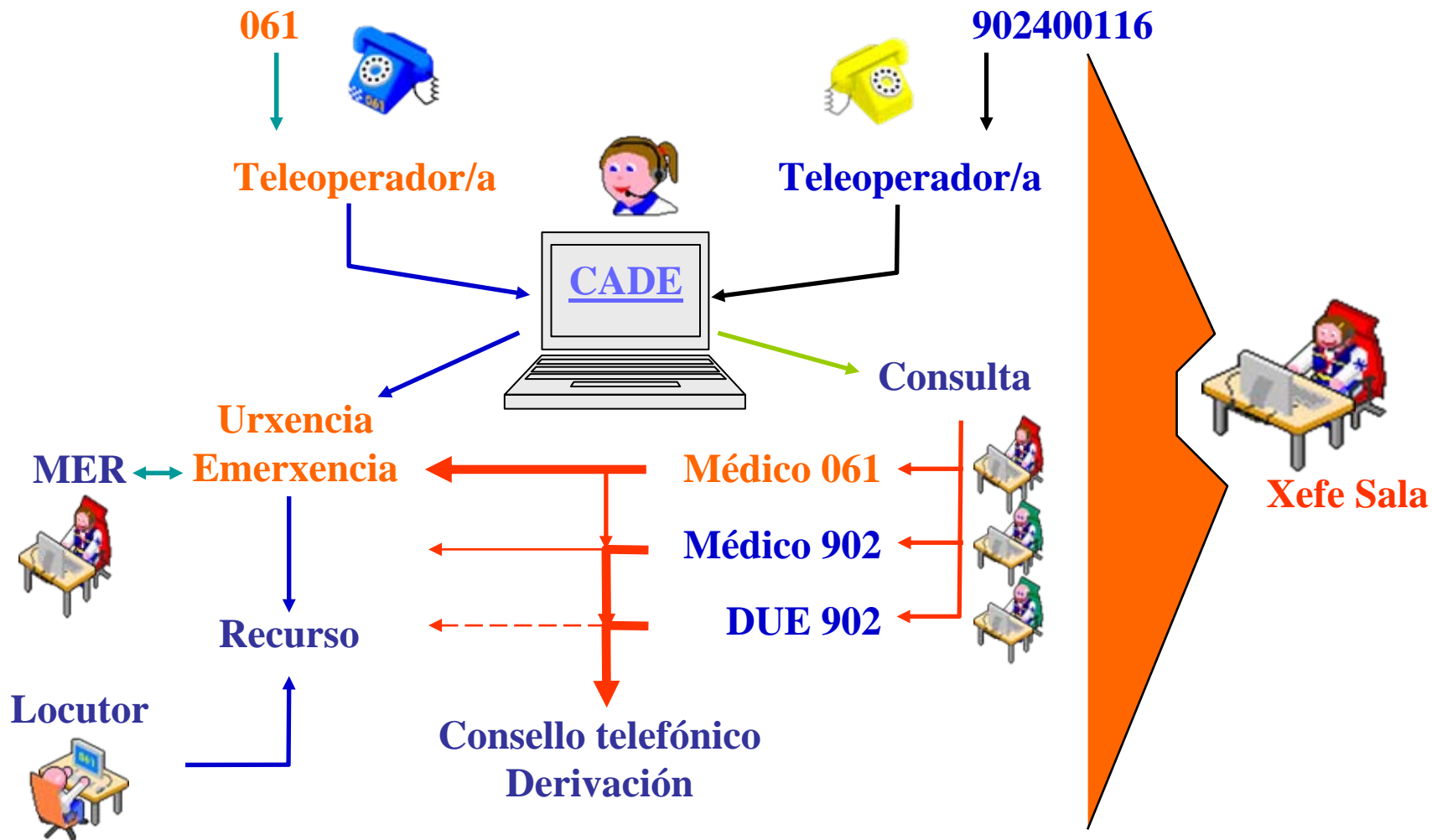
Dña. María Cacabelos Martínez

Due Asistencial Base de A Coruña. FPUS 061 -
Galicia

Liñas de futuro

- Monitorización da demanda.
- Redimensionamiento do personal
- Desenvolver a posibilidade de consultas con especialistas, programas saúde, cita previa.

Proceso de atención e resolución de chamadas na Central



Conclusions

- A creación dun servizo de consulta telefónica que inclúa a atención de enfermería, xurde da necesidade de:
- Consultas de saúde: orientar, satisfacer e atender
- Promoción da saúde
- Prevención da enfermidade.
- Garantir a accesibilidade ao sistema.
- A central de Coordinación ten experiencia probada no manexo da consulta sanitaria telefónica.
- A mellora da calidade na atención ao usuario prantexa a necesidade de poñer en valor dito servizo.

Conclusions

- Experiencias previas demostraron que a maior eficiencia se consegue dispoñendo dos mesmos recursos tecnolóxicos para dar resposta a ambas.
- O proxecto levado a cabo se puxo en marcha o 29 de novembro.
- A potenciación da consulta a través do servizo de Urxencias sanitarias constitúe unha oportunidade de aumentar a satisfacción do usuario na demanda non urxente e na urxente, incrementando a nosa capacidade de resposta ante situacións de emerxencia e catástrofes.
- As posibilidades de coordinación con outros niveis asistenciais e os recursos tecnolóxicos permitirán aumentar o desenvolvemento de novos servizos cara ó futuro.