

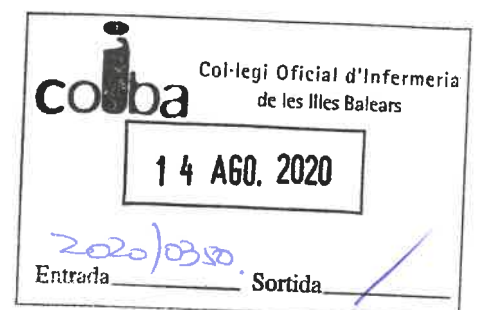
---

# “GESTIÓ INFERMERA DE LA DEMANDA AGUDA”

---



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I GERÈNCIA ATENCIÓ  
B PRIMÀRIA MALLORCA  
/





## TAULA DE CONTINGUTS

INTRODUCCIÓ.....	5
OBJECTIUS .....	8
POBLACIÓ DIANA I ÀMBIT .....	8
IMPLEMENTACIÓ.....	8
CRONOGRAMA.....	9
AVALUACIÓ.....	10
PROJECTES DE FUTUR.....	10
BIBLIOGRAFIA .....	11
ANNEXES .....	12

---



G CONSELLERIA  
O SALUT  
I ATENCIÓ PRIMÀRIA  
B MALLORCA  
/

*Gestió infermera de la demanda aguda  
versió 13 d'agost 2020*

BORRADOR

## INTRODUCCIÓ

---

L'equip d'atenció primària de la zona de salut corresponent, presta una atenció sanitària integral, integrada, continua, accessible i participativa, i és responsable de les mesures de promoció de salut, prevenció de les malalties i educació sanitària de la població de la zona bàsica de salut a l'entorn familiar i comunitari [1].

L'organització bàsica de l'atenció sanitària dels equips d'atenció primària respon a tres tipus principals d'assistència: a demanda (amb o sense cita), programada i urgent. Els professionals suporten pressions importants de demanda assistencial, moltes vegades a causa de la demanda espontània (sense cita). Aquest fet ha provocat que els centres s'organitzin de manera heterogènia i no hi ha protocols d'actuació consensuats a nivell de la Gerència d'Atenció Primària.

L'atenció sanitària que es presta als centres de salut s'ha d'organitzar de la manera més eficient per tal que la persona pugui ser atesa, d'acord amb criteris d'equitat, prioritat d'urgència, tipus de problema de salut, adequació i disponibilitat de recursos.

És necessari establir estratègies organitzatives que plantegin noves propostes assistencials per tal de millorar l'eficiència i la efectivitat del sistema i cercar la màxima potencialitat de cada un dels professionals. S'ha d'establir una organització que faciliti la gestió de la demanda, per donar resposta de manera eficient i resolutiva el problema de salut pel qual consulta l'usuari, per millorar l'accessibilitat, el temps de resposta, la qualitat de l'atenció i la satisfacció dels professionals i dels usuaris.

A algunes comunitats autònomes tenen instaurat el que es diu "Gestió infermera de la demanda". A Catalunya ja a l'any 2004 es va instaurar la "Guia d'intervencions d'infermeria a problemes de salut" del Centre d'Urgències d'Atenció Primària (CUAP) Castelldefels, i a l'any 2012 es va avaluar amb molts bons resultats. Dels 558 pacients que varen ésser atesos durant 8 mesos la infermera va resoldre un 73,3% dels casos. La gestió

infermera de la demanda va demostrar presentar una alta resolució de les afeccions ateses, aportant un percentatge elevat de consells de salut i d'educació sanitària. [2]

La gestió infermera de la demanda es diferencia del triatge en que mentre la primera pretén donar una solució al problema de salut plantejat, el triatge es refereix a la recepció, acollida i classificació de pacients que duen a terme les infermeres en els serveis d'urgències. A la gestió infermera de la demanda aguda els problemes de salut estan protocol·litzats mitjançant breus guies pensades per donar una atenció estandarditzada a l'àmbit de la demanda sense cita per disminuir la variabilitat de la pràctica clínica i garantir una assistència de qualitat, en la que s'ajunten la capacitat de resposta amb l'excel·lència clínica. Es tracta d'un projecte liderat per la infermera d'atenció primària, dins el seu àmbit competencial, on pot ser autònoma en l'atenció al pacient en la resolució del problemes aguts lleus.

La capacitat de resposta de la infermera a aquestes situacions no sempre és finalista ja que les accions de les infermeres en "alguns processos clínics" no poden resoldre tota la situació generada i és necessària l' intervenció del professional de medicina o algun altre professional (comare, odontòleg,..). Aquesta limitació pot estar relacionada amb la capacitat de resolució d'infermeria, la formació, l'accés a proves complementàries, repartiment de tasques dins l'equip i al desenvolupament del Reial decret 954/2015, de 23 d'octubre, pel qual es regula la indicació, l'ús i l'autorització de dispensació de medicaments i productes sanitaris d'ús humà per part dels infermers, modificat pel Reial decret 1302/2018, de 22 d'octubre[3].

El projecte que es vol instaurar a tots els centres de salut de Mallorca es diu "Gestió infermera de la demanda aguda". Per l'elecció dels processos a protocol·litzar s'ha realitzat un anàlisi dels implementats a altres comunitats autònomes, i s'ha consensuat amb l'equip directiu, acordant protocol·litzar-ne 24 en una primera fase per anar augmentant de manera progressiva. Alguns d'ells són de resolució autònoma per part de la infermera i d'altres son d'actuació conjunta amb el metge o metgessa. Són els següents:

---

1. Abscés	9. Picadures	17. Dispnea
2. Afta bucal	10. Tap cerumen	18. Cefalea
3. Anticoncepció d'urgència	11. Restrenyiment	19. Crisi ansietat
4. Contusió	12. Reacció vacunal	20. Mareig
5. Cremades	13. Ungla encarnada i panadís	21. Síndrome miccional
6. Epistaxi	14. Uixol	22. Hipoglucèmia
7. Ferida	15. Actuació COVID	23. Hiperglucèmia
8. Insomni	16. Crisi HTA	24. Diarrea

---

En quan a l'elaboració dels protocols també hem partit dels models ja instaurats a altres comunitats autònomes, com el de Catalunya, adaptant-los al nostre context o elaborant-los de nou [4].

Els protocols segueixen la següent estructura basada en la seqüència lògica d'atenció davant una situació clínica:

- 
1. Definició "motiu de consulta"
  2. Anamnesi
  3. Valoració
  4. Diagnòstic
  5. Pla d'actuació
  6. Bibliografia
  7. Quadre resum
- 

Aquests protocols pretenen facilitar a tots els membres de l'equip l'ús d'una metodologia consensuada en els circuits, presa de decisions i intervencions, segons l'evidència científica disponible.

Des de la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca es vol impulsar la gestió infermera de la demanda aguda i unificar l'actuació davant determinats motius de consulta per així disminuir la variabilitat injustificada de la pràctica clínica.

## OBJECTIUS

---

1. Resoldre de manera eficient i coordinada els problemes de salut susceptibles de la gestió infermera de la demanda aguda.
2. Disminuir la variabilitat de la pràctica clínica injustificada mitjançant l'aplicació dels protocols gestió infermera de la demanda aguda.
3. Millorar la satisfacció dels usuaris amb l'atenció rebuda.
4. Millorar la satisfacció dels professionals amb l'aplicació dels protocols.

## POBLACIÓ DIANA I ÀMBIT

---

**Població diana:** usuaris d'atenció primària majors de 14 anys que acudeixen per demanda espontània al centre de salut.

**Àmbit:** Atenció Primària

**Destinataris:** professionals d'equips d'atenció primària de Mallorca

## IMPLEMENTACIÓ

---

Per la implementació dels protocols de gestió de la demanda infermera s'han realitzat les següents activitats:

- Creació del grup de treball i priorització dels motius de demanda
- Realització dels protocols. S'ha realitzat un esborrany de cada procés o motiu de consulta per part dels tècnics del gabinet i de la direcció.
- Revisió dels protocols. S'han revisat per part de professionals assistencials experts en el tema. A posteriori s'han publicat a la intranet per tal que els professionals dels centres de salut puguin realitzar aportacions de millora.
- Revisió per part de les societats científiques i col·legis professionals.

Una vegada tancada la guia pels autors i consensuada amb els col·laboradors, és realitzarà:



1. Difusió i disseminació del projecte i dels protocols de "Gestió de la demanda infermera".
2. Reunions organitzatives de l'equip del CS amb les subdirectores d'infermeria corresponents.
3. Sessions formatives.
4. Aplicació dels protocols a la pràctica diària dins el CS.
5. Avaluar la posada en marxa del projecte, i el seu seguiment i actualització.

## CRONOGRAMA

Activitat	Descripció	Resultats/Productes	Durada	Responsable
Creació del grup de treball	Es crea un grup amb 4 membres de l'equip directiu i 3 membres del gabinet tècnic	Grup de treball		Coordina tècnic gabinet
Priorització dels motius de demanda	Anàlisi dels motius de demanda protocol·litzats a altres comunitats autònomes i discussió amb l'equip de treball dels motius prioritzables a l'àrea de salut de Mallorca	24 motius de demanda prioritzats	1 setmana	Direcció GAP Mallorca
Realització protocols	Es realitza cada un dels protocols i es revisen per part de professionals sanitaris experts en el tema.	24 motius de demanda protocol·litzats	2 mesos	Gabinet Tècnic
Revisió protocols	Penjats a la intranet per rebre aportacions dels EAP Enviats a societats científiques i col·legis professionals per rebre aportacions.	24 motius de demanda revisats	1 mes	Gabinet Tècnic
Formació	Cursos o sessions clíniques	-Formacions realitzades -Professionals formats	3 mesos	Gabinet Tècnic
Implementació dels protocols	Posada en pràctica dels protocols als CS	CS que ho han instaurat	De manera progressiva	Equip directiu CS i direcció
Avaluació del projecte	Determinar els indicadors d'avaluació	-Avaluació general -Avaluació específica.	-Semestral i anual -Trimestral ( 3 motius de consulta)	Gabinet Tècnic

## AVALUACIÓ

---

Es realitzarà una avaluació general i una més específica.

**Avaluació general.**- es realitzarà als 6 mesos de l'implementació del projecte i anualment.

- Nombre de protocols elaborats
- Nombre de formacions realitzades
- Nombre de professionals formats
- Nombre de protocols de "Gestió de la demanda" que s'apliquen al CS
- Satisfacció amb l'atenció rebuda
- Satisfacció dels professionals de l'equip

**Avaluació específica.**- cada 3 mesos s'analitzaran 3 motius de consulta per valorar la viabilitat de cada un dels protocols.

- Percentatge de primeres visites ateses per la infermera pel motiu "X" durant el darrer mes
- Percentatge de segones visites pel motiu "X" durant el darrer mes i quin professional l'atén
- Percentatge de visites pel motiu "X" ateses per la infermera
- Percentatge de visites pel motiu "X" resoltes per la infermera
- Per realitzar una valoració dels resultats de cada protocol es confeccionaran indicadors de resultats específics (correcte compliment dels apartats del protocol corresponent, prescripció de determinats productes i fàrmacs, disminució o augment de sol·licitud de proves complementàries, disminució o augment de derivacions a un segon professional). L'avaluació es realitzarà mitjançant l'anàlisi d'una mostra de pacients que acudeixen per un motiu de consulta "X".

## PROJECTES DE FUTUR

---

Aquest document està en evolució constant i es considerin la incorporació de noves mesures, com:

- Incloure els diagnòstics NANDA dins cada un dels protocols.

- Habilitar el poder realitzar per part d'infermeria les receptes no finançades des de RELE (actualment només ho poden fer els professionals de medicina).
- Sol·licitar l'ampliació dels principis actius inclosos a indicació infermera.
- Integració dels protocols a la història clínica electrònica d'atenció primària.
- Actualització dels protocols existents i desenvolupament de nous.
- Complementar els protocols amb algoritmes d'actuació.
- Afegir un apartat de "NO FER" a cada un dels protocols.
- Afegir un annexa de fàrmacs i productes sanitaris (Vademecum) que figuren als protocols.
- Desenvolupament de consells de salut relatius a alguns protocols.
- Desenvolupament de tècniques específiques relatius a alguns protocols.

## BIBLIOGRAFÍA

---

- [1] BOE. Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears. 2003.
- [2] Brugués Brugués A, Peris Grao A, Pavón Rodríguez F, Mateo Viladomat E, Gascón Ferret J, Flores Mateo G. Evaluación de la gestión enfermera de la demanda en atención primaria. *Aten Primaria* 2016;48:159–65.  
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.02.014>.
- [3] MINISTERIO DE SANIDAD CYBS. Disposición 14474 del BOE núm. 256 de 2018 2018:1–8.
- [4] Grup de treball de gestió infermera de la demanda CUAP. Guia d'Intervencions d'Infermeria a Problemes de Salut • EAP Can Bou. vol. CASAP 2020. 2020.

## ANNEXES

---

Els 24 protocols elaborats estan accessibles al següent apartat de la intranet del Servei de Salut de les Illes Balears, Atenció Primària de Mallorca:

[Guies, Programes i Protocols > Adults i ancians > PROTOCOLS DE GESTIÓ INFERMERA DE LA DEMANDA](#)

- [PI01 Abscés](#)
- [PI02 Afta bucal](#)
- [PI03 Anticoncepció d'urgència](#)
- [PI04 Contusió](#)
- [PI05 Cremades](#)
- [PI06 Epistaxi](#)
- [PI07 Ferida](#)
- [PI08 Insomni](#)
- [PI09 Picadures](#)
- [PI10 Tap cerumen](#)
- [PI11 Restrenyiment](#)
- [PI12 Reacció vacunal](#)
- [PI13 Ungla encarnada i panadís](#)
- [PI14 Uixol](#)
- [PI15 Actuació COVID](#)
- [PI16 Crisi HTA](#)
- [PI17 Dispnea](#)
- [PI18 Cefalea](#)
- [PI19 Crisi ansietat](#)
- [PI20 Mareig](#)
- [PI21 Síndrome miccional](#)
- [PI22 Hipoglucèmia](#)
- [PI23 Hiperglucèmia](#)
- [PI24 Diarrea](#)



G CONSELLERIA  
O SALUT  
I ATENCIÓ PRIMÀRIA  
B MALLORCA  
/

*Gestió infermera de la demanda aguda  
versió 13 d'agost 2020*