



P-091 - ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA EN UN HOSPITAL DE DÍA DE DIABETES

C.A. Ruiz, A. Corpas, F. Farfan, A. Pérez, M. Enríquez, C. Mateos, A. Hidalgo

Hospital Universitario Virgen del Rocío, Sevilla.

Resumen

Objetivos: Análisis de la atención telefónica demandada en el HDD Conocer la incidencia en las cargas de trabajo de los profesionales de HDD.

Material y métodos: Descripción cualitativa y cuantitativa de la comunicación telefónica realizada en el HDD durante el periodo de marzo a diciembre de 2018. Son llamadas recibidas en HDD y realizadas por pacientes de nuestras consultas de diabetes o pacientes que están en seguimiento en el HDD y llamadas por profesionales de AP. Las llamadas son recogidas por la TCAE de HDD y resuelta por el profesional competente: facultativo o enfermera de HDD. El número de llamadas y el motivo, se recoge en una tabla Excel pensada para ello. Y lo anota la persona que resuelve la llamada. El horario de atención telefónica es de lunes a viernes de 8h a 20h.

Resultados: En los diez meses valorados se han recogido un total de 1.393 llamadas. Los motivos de la llamada han sido diversos y los hemos agrupado en: Gestión de citas: cursos, endocrino, retinografías, curas pie. Educación enfermera: alimentación, hipo e hiperglucemia, ajustes de insulina, ISCI. Renovación de tratamiento: renovación tiras reactivas, fármacos. Consulta informativa entre facultativos, entre DUE, consulta DUE-paciente. Otros: analítica, HbA1C, sensores, recogida material fungible, cambio de glucómetro. Como dato destacable, resaltar que el mayor porcentaje de llamadas son las relacionadas con gestión de citas y la educación terapéutica y dentro de estas, las relacionadas con tratamiento ISCI. La explotación y conclusión de estos datos se aportará en el congreso.

Conclusiones: Se aportaran en el congreso, pendiente finalizar la explotación de datos.