

DEMANDA Y RESOLUCIÓN TELEFÓNICA DEL GESTOR DE CASOS AL PACIENTE CON MIELOMA MÚLTIPLE

Autores: Francisco Berni Mohedano, Enfermero de Hematología Hospital Miguel Servet. Judit Lacosta Gil, Enfermera de Hematología Hospital Miguel Servet. Elena Laura Badescu Pirvulescu, Enfermera de Hematología Hospital Miguel Servet. Ramón Pombo Mato, Enfermero Hematología, HUMS. Luisa María Gracia Mateo, Enfermera Hematología HUMS.

Introducción:

El GESTOR DE CASOS es el nexo de unión entre los facultativos y los pacientes diagnosticados de MIELOMA MÚLTIPLE. Se encarga de facilitar, gestionar y agilizar al paciente cualquier tipo de duda, prueba y/o consulta, además de ayudarle a conocer su enfermedad.

Objetivo:

Valorar la **demanda y resolución de llamadas telefónicas** en 2018 de pacientes con Mieloma Múltiple a la consulta del **gestor de casos** del HUMS.

Metodología:

Estudio transversal de 1 año, comprendiendo 2018, mediante el análisis y registro de la actividad enfermera relacionada con las llamadas.

VARIABLES

MOTIVO DE LA LLAMADA

RESOLUCIÓN DE LA LLAMADA

MOTIVO PRINCIPAL DE LLAMADAS

CONTROL DE SÍNTOMAS

FIEBRE

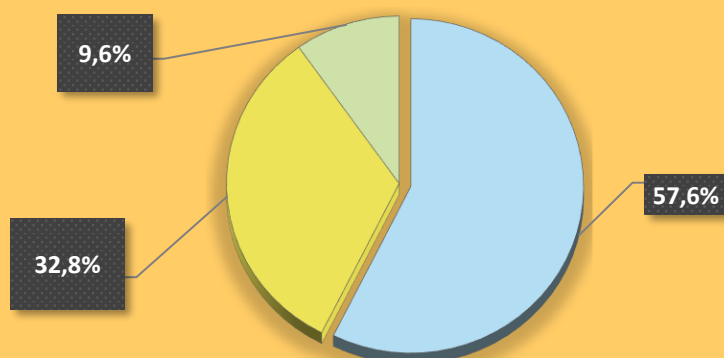
VÓMITOS

NAUSEAS

Resolución:

LLAMADAS TELEFÓNICAS ESPONTÁNEAS:

TOTAL: 162 LLAMADAS



RESUELTAS POR GESTOR DE CASOS

DERIVADAS A URGENCIAS

VISTOS EN CONSULTA PREFERENTE

Conclusiones:

El gestor de casos, junto al facultativo, ha podido resolver más de la mitad de llamadas telefónicas evitando al paciente acudir a urgencias o su centro de salud de referencia repercutiendo así, en un IMPORTANTE BENEFICIO PARA EL PACIENTE y, a su vez, un AHORRO EN COSTES SANITARIOS.

Email Contacto: paco_892@hotmail.es