

Análisis del uso de la línea telefónica de atención a pacientes onco-hematológicos

SÁNCHEZ PÉREZ, SHEILA. Enfermera clínica de onco-hematología. Complex Universitari hospitalari Moises Broggi. Sant Joan Despí (Barcelona).
sheila@sanitatintegral.org

MARTINEZ OLMOS, CELIA. Coordinadora de Ensayos Clínicos. Servicio de Oncología. Idibell- ICO. Complex Universitari hospitalari Moises Broggi. Sant Joan Despí, Barcelona. celia.martinezolmos@sanitatintegral.org

ARANDA MONTAÑO, ANGÉLICA. Enfermera clínica de hematología. Complex Universitari hospitalari Moises Broggi. Sant Joan Despí (Barcelona).
angelica.aranda@sanitatintegral.org

Introducción

El diagnóstico hematológico tiene un fuerte impacto emocional sobre los pacientes debido a la incertidumbre sobre los posibles efectos secundarios del tratamiento, el deterioro físico o la el pronóstico. Es por ello que, facilitar una línea de atención telefónica para pacientes que se encuentran en un proceso de enfermedad onco-hematológica, es una herramienta de uso habitual de muchos centros y servicios con el objetivo de dar seguridad al paciente, mejorar la asistencia y optimizar los recursos disponibles.

Por todo esto, el Servicio de onco-hematología del Complex Universitari Hospitalari Moisès Broggi implemento en 2013 una línea de atención telefónica asistida por enfermeras entre las 9am y las 1 pm de lunes a viernes, para que todos los pacientes en tratamiento de quimioterapia, así como los que ya lo completaron, pudieran tener una vía de contacto con la que resolver sus dudas.

La línea es atendida por una enfermera de práctica avanzada en hematología y en los casos en los que es necesario, se consulta con el médico las cuestiones a resolver, dándose así una solución o asesoramiento telefónico efectivo.

Objetivos

Analizar las demandas que los pacientes realizan a través de la consulta telefónica.
Reflexionar si el uso de la línea telefónica es adecuado, si responde a los objetivos inicialmente marcados para ella y si precisa de conocimiento experto su resolución.
Evaluar si la línea de atención telefónica supone una disminución de las visitas en el servicio de urgencias.

Metodología

Se ha realizado un estudio cuantitativo en el que se han registrado, clasificado y analizado el número de llamadas recibidas en el periodo de septiembre de 2022 y septiembre de 2023.

Resultados

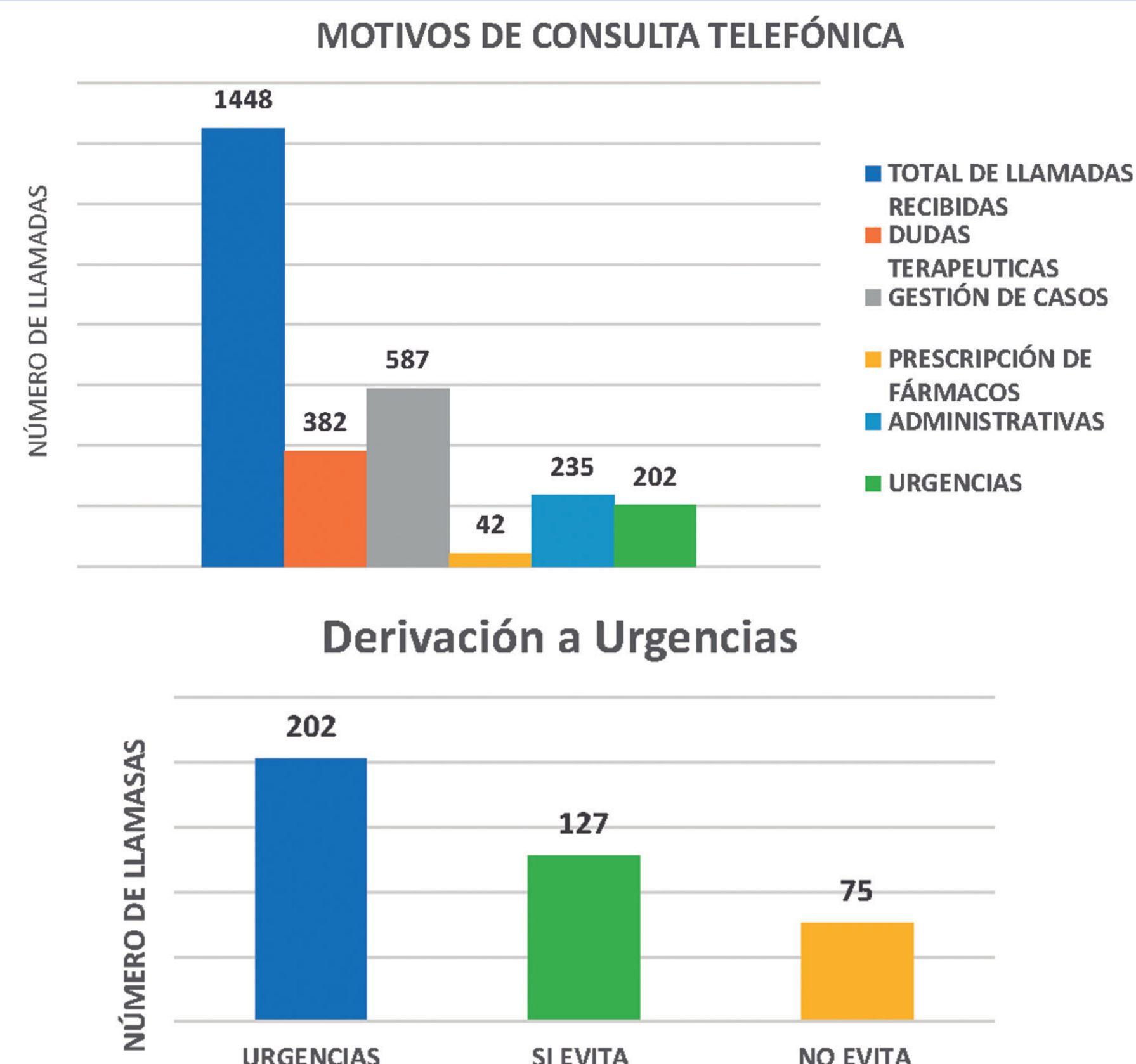
Durante los meses de estudio se recibieron un total de 1448 llamadas. Tras analizarlas constatamos que los tres motivos principales de consulta son la gestión de casos y dudas terapéuticas, seguido de dudas administrativas.

De este modo se puede apreciar como los pacientes hacen generalmente un uso adecuado de la línea telefónica.

Un 14% de los pacientes utiliza la línea para demandas de urgencias a pesar de que se advierte de que no es un teléfono para atender situaciones urgentes. Aun así, con este servicio se ha conseguido que más de un 50% de las consultas se solucionen sin tener que derivar a un servicio de urgencias.

El 16,2% de los pacientes utilizan la línea de atención de enfermería para consultar o solicitar cambios de visitas médicas y/o pruebas a pesar de disponer de un teléfono específico para ello.

La mayoría de los pacientes, además, declararon que ante la ausencia de este servicio habrían demandado probablemente atención sanitaria no programada o al médico de atención primaria.



Conclusiones

El servicio de una línea de atención telefónica para paciente es una herramienta muy importante que aumenta la calidad de la atención a los pacientes y familiares.

Sólo un conocimiento experto del proceso del paciente, la enfermedad y los efectos secundarios pueden dar respuestas que favorezcan la adherencia al tratamiento y la resolución de las demandas planteadas por nuestros pacientes.

Con esta herramienta se consigue evitar una sobrecarga considerable de otros servicios como urgencias o atención primaria. En los casos en los que no se evita constatamos que mucha de las demandas planteadas podría ser atendidas en el servicio de onco-hematología si se dispusiera de un dispositivo específico dentro del hospital de día de onco-hematología donde poder realizar pruebas específicas y ser visitados por un especialista.

Bibliografía:

- Jara González E, Gonzalez de Pedro C, Pérez Callejo D, Cantos B, Provencio M. Can quality care of the oncology patient be improved? Results of the introduction of a healthcare help line in Oncological Nursing. Aten Primaria. 2014 Nov;46(9):524-5. Spanish. doi: 10.1016/j.aprim.2014.03.003. Epub 2014 Jun 2. PMID: 24889382; PMCID: PMC6983797.
- Bunn F, Byrne G, Kendall S. The effects of telephone consultation and triage on healthcare use and patient satisfaction: a systematic review. Br J Gen Pract. 2005 Dec;55(521):956-61. PMID: 16378566; PMCID: PMC1570504.
- Edwards B. Telephone triage: how experienced nurses reach decisions. J Adv Nurs. 1994 Apr;19(4):717-24. doi: 10.1111/j.1365-2648.1994.tb01143.x. PMID: 8021393