

## Procedimiento de Consulta Telefónica de Neurología

Procedimiento	<b>B25-7.1.2-PRC-001-V1</b>
Servicio	NEUROLOGÍA
Fecha de entrega	23/3/2018
Destinatario	Personal de Consultas de neurología

Control de modificaciones		
Descripción	Nº de versión	Fecha de edición
María Gema Rodríguez Calero	1	19/marzo/2018
Modificación:		

Revisado:	<b>Loreto Ballesteros Plaza</b> <b>Jose Martín González</b>	Aprobado	<b>Paloma Pérez Serrano</b>
Fecha:	21/03/2018	Fecha:	22/03/2018

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.  
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.  
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

## Índice del contenido

1	OBJETIVO.....	3
2	ALCANCE .....	3
3	DEFINICIONES.....	3
4	REALIZACIÓN.....	3
5	REGISTROS.....	6
6	DOCUMENTACIÓN ADICIONAL.....	6
7	ANEXOS.....	7
8	CONTROL DE CAMBIOS .....	9

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.  
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.  
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

## 1 OBJETIVO

Establecer un sistema de atención telefónica, formal, estructurado y complementario a la visita presencial de consulta para resolver los problemas planteados por un paciente de neurología, evitándose desplazamientos innecesarios o que el paciente/cuidador acuda a nuestra consulta sin cita previa, a servicios de urgencias o a atención primaria.

Es complementario a la visita tradicional y nunca sustituye al servicio de urgencias.

### OBJETIVOS SECUNDARIOS

1. Accesibilidad a los servicios de salud de la población.
2. Control de tratamientos.
3. Manejo de síntomas
4. Facilitar los trámites al paciente y desplazamientos.
5. Disminuir la ansiedad.
6. Mejorar la eficacia asistencial

## 2 ALCANCE

El ámbito de aplicación de este documento es todo el personal de enfermería de consulta de Neurología.

## 3 DEFINICIONES

No aplica

## 4 REALIZACIÓN

La atención telefónica es un tipo de actividad que si se hace de forma estructura y filtrada permite una mejor gestión del tiempo de trabajo además de resolver de forma eficaz y rápida diferentes problemas de accesibilidad al sistema sanitario por parte de nuestros pacientes.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.  
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.  
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

El teléfono de contacto para dicho servicio es facilitado por los diferentes profesionales que forman el equipo de neurología pero es el facultativo a través de la consulta tanto como primera como sucesiva el que decide si el paciente puede beneficiarse de dicha consulta.

El facultativo en la visita diagnóstica disponen de una autorización informativa que entregan al paciente/cuidador sobre el recurso asistencial que utilizarán, en el que de modo explícito se indica cuándo deben usar el servicio y de que manera. Posteriormente, en cada visita sucesiva, se les hará verbalmente un recordatorio de la posibilidad de utilizar el servicio de atención telefónico.

Los pacientes que autorizan el consentimiento a ser incluidos en el servicio son anotados en un registro con determinados datos (diagnóstico por el que es incluido, teléfono y fecha de inclusión) con el propósito de ser utilizado tanto con fines clínicos como de investigación.

A partir del momento en el que se incluye en este tipo de servicio se establece una implicación terapéutica entre paciente, cuidador, entorno y profesional

La hoja de autorización debe ser firmada bien por el paciente o cuidador y profesional que le informa. Posteriormente es entregada al departamento de documentación del hospital.

Las llamadas pueden ser de dos tipos:

- A demanda
- Programadas

**A demanda:** el paciente llama cuando tiene una necesidad concreta en relación con su patología, medicación, efectos secundarios, dudas etc...

**Programada:** el paciente está programado en la agenda PA\_NRL (agenda de enfermería) para ser llamado en una fecha determinada con el objetivo de hacer algún tipo de seguimiento a un problema detectado en consulta.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.  
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.  
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

Las llamadas son recogidas por un teléfono situado en la consulta de enfermería y siempre en un horario determinado de tal forma que no interrumpa el resto de actividades de enfermería.

El paciente o cuidador cuando hace la consulta debe tener delante su último informe.

Durante la llamada a parte del tema en cuestión que se quiere preguntar será interrogado por más asuntos relacionados con su enfermedad y evolución de tal forma que podamos detectar otros problemas potenciales.

Es imprescindible y forma parte de la llamada atender no solo a la parte clínica sino también a otras necesidades psicológicas, sociales y emocionales que pueda plantear el interlocutor ya que es una excelente forma de conocer otros problemas, necesidades, dudas y preocupaciones de la persona.

Se hace con un lenguaje sencillo, directo, claro y apropiado a la persona con la que hablamos. Es preciso dejar hablar al interlocutor sin interrumpirle de tal manera que nos cuente todo lo que necesitamos saber sin perder el hilo de la conversación.

El paciente o el cuidador que se siente escuchado se implicarán más en su cuidado y seguimiento.

Nos tenemos que hacer comprender y entender perfectamente con el interlocutor.

Hay que verificar que el paciente/cuidador ha entendido correctamente pautas, consejos y aclaraciones repitiéndolo tantas veces como sea necesario para comprobar con certeza que le ha quedado claro.

La información recogida a través del teléfono es analizada de forma minuciosa por enfermería y facultativo de cara a dar una respuesta lo más ajustada a su problema. A la hora de recoger datos acerca del problema a seguir se interroga acerca de otros aspectos de su patología para tener una idea lo más amplia posible de su evolución

Parte de las llamadas podrán ser resueltas por el personal de enfermería en el mismo momento de la llamada pero otras van dirigidas al personal médico en cuyo caso trasladamos la pregunta al personal facultativo correspondiente y avisamos al paciente que a lo largo de la mañana o el día siguiente se le intentará dar respuesta.

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.  
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.  
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

Toda la información que nos da el paciente o el cuidador durante la llamada es registrada en su historia clínica además de ser capturado en la agenda correspondiente del personal de enfermería.

Los cambios de tratamiento que realiza el facultativo son anotados en su historia clínica y comunicados por enfermería a través del teléfono aunque hay casos en los que el neurólogo llama directamente al paciente o cuidador para determinados aspectos de su evolución.

Patologías que son incluidas en este servicio:

- Esclerosis múltiple y en tratamiento con inmunomodulador.
- Enfermedad neuromuscular rápidamente progresiva.
- Paciente con demencia moderada o grave.
- Paciente con epilepsia.
- Paciente con enfermedad de parkinson.
- Paciente en ensayo clínico.

## 5 REGISTROS

No aplica

## 6 DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

No aplica

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.  
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.  
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

## 7 ANEXOS



### CONSULTA TELEFÓNICA

Estimado señor o señora:

Su neurólogo ha considerado la posibilidad de estar en contacto con nuestro servicio telefónico a través de nuestra enfermera especializada.

La consulta telefónica es un servicio limitado y que ofrecemos a pacientes seleccionados por lo que confiamos en que lo emplee de manera razonable y que sea lo más útil posible. Es importante subrayar que la consulta telefónica no sustituye a la consulta con el médico tanto de familia como su neurólogo. Si usted y su familiar presenta un problema grave llame a los servicios de atención urgente (112) o acuda directamente a los servicios de urgencias. Sus datos estarán registrados en la historia clínica del hospital y el sistema informático del mismo.

#### AUTORIZACIÓN

Don ..... declaro que he sido informado por el médico..... Y estoy informado de las características de la consulta telefónica, sus limitaciones y la política de protección de datos.

Firma paciente

Firma médico

FECHA

**HORARIO: todos los días de lunes a viernes de 13:30 a 14:30**

**TELÉFONO DE CONTACTO: 91 1913749**

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.

Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.

ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA

**Por favor, le recomendamos que tenga a mano cuando telefonee el último informe médico de su neurólogo.**

**Intente ser breve para que otros pacientes tengan también tiempo de contactar.**

#### BIBLIOGRAFIA

La comunicación en la relación de ayuda al paciente en enfermería: saber qué decir y qué hacer  
Almudena D. Alférez Maldonado Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Almería.  
Rev Esp Comun Salud. 2012;3 (2): 147-157 147

An assessment of telephone assistance systems for caregivers of patients with Alzheimer disease

F.J. Garzón-Maldonado, M. Gutiérrez-Bedmar, V. Serrano-Castro, M.V. Requena-Toro, L. Padilla-Romero, N. García-Casares  
Neurología (English Edition), Volume 32, Issue 9, November–December 2017, Pages 595-601

---

Papel de enfermería en el servicio de atención telefónica en una unidad de neurología de la conducta y demencias. Concepción Morales Espinosa Gloria González Caballero, María José Sáenz San Juan, Inmaculada Abellán Miralles Rev Cient Soc Esp Enferm Neurol Vol. 37. Núm. 1. Enero 2013

Descripción y análisis del sistema de actividad telefónica implantado en una unidad de demencias M.E. Toribio-Díaz, J. Morera-Guitart, I. Pérez-Cerdá, S. Palao-Duarte, C. Morales-Espinosa  
REV NEUROL 2009; 48 (5): 231-236

---

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.  
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.  
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA



## 8 CONTROL DE CAMBIOS

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS				
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA 1ª ED.	FECHA ÚLTIMA ED.	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
B25-7.1.2-PRC-001-V1	1	19-3-2018		Elaboración inicial del documento

Este documento es propiedad del Hospital Universitario Infanta Cristina.  
Queda prohibida su copia o reproducción, tanto total como parcial, sin el consentimiento expreso del propietario.  
ATENCIÓN: Toda copia NO CONTROLADA de este documento puede estar OBSOLETA