

## En què consisteix?

La gestió infermera de la demanda consisteix en :

1. Les infermeres resolen situacions de salut per a les quals la ciutadania requereix una resposta immediata i preferent sense derivar a altres professionals.
2. Prèviament, s'han elaborat un circuit i una guia per part d'un equip de treball interdisciplinari (infermers, metges, personal administratiu sanitari i direcció) on es determinen els problemes de salut que passen directament a la consulta d'atenció espontània per part de la infermera.
3. La recepció de l'usuari la realitza l'administratiu sanitari que és qui prioritza i dirigeix les demandes al professional indicat. Els problemes considerats com a "urgències" passen a la consulta d'atenció espontània de forma directa i la resolució es fa amb cooperació d'infermeres i metges.
4. La valoració del pacient la realitza la infermera i dóna a l'usuari el tractament adient (cura, consell, fàrmac...), resol el problema de forma conjunta amb el metge, o bé el deriva al seu professional de referència perquè li faci el seguiment si el cas ho requereix.

## Per què és important?

La gestió infermera de la demanda és:

- **Més eficient**, ja que s'optimitza la funció de les infermeres, s'allibera l'agenda del metge per implantar altres serveis al centre de salut i es redueix el temps d'espera per als usuaris.
- **Més accessible** i resolutiva ja que agilitza el procés assistencial de les anomenades demandes espontànies.
- **De qualitat**, ja que la guia i el pla de formació específic permeten construir un perfil resolutiu a nivell d'excel·lència de manera homogènia per a tot l'equip d'infermeres, alhora que permet un desenvolupament avançat de les competències pròpies.
- **Més satisfactòria** per a l'equip, ja que facilita la cohesió, desenvolupant competències professionals, i augmenta la coordinació entre els diferents professionals del centre, incorporant el personal administratiu sanitari en el circuit assistencial, considerant-los com a professionals sanitaris.

## ? Què és?

Es defineix la gestió infermera de la demanda com la resposta que dóna la infermera a un pacient que presenta un problema de salut i que necessita una resolució preferent.

És diferència del «triatge» perquè, mentre que la gestió de la demanda pretén donar una solució al problema de salut plantejat, el triatge es refereix a la recepció, acollida i classificació de pacients que porten a terme les infermeres en els serveis d'urgències.

## 👍 Què aporta?

El model s'integra amb la voluntat d'agilitzar el procés assistencial de les anomenades demandes espontànies: assoleix la màxima resolució dels problemes plantejats per la població, millora l'accessibilitat, s'estandarditza la presa de decisions i intervencions, s'optimitza la funció de les infermeres i permet el desenvolupament de les competències professionals.

## € Quin impacte econòmic té?

Tot i que no s'ha fet una anàlisi de costos formal, indirectament l'experiència es podria valorar com a eficient perquè:

- No es requereix cap equipament nou ni tampoc incorporació de nous professionals.
- Es desenvolupen intervencions preventives simultàniament a la resolució del problema presentat com a agut.
- S'allibera temps de metge d'atenció primària equivalent aproximadament a cinc hores diàries de visites.
- Es redueix el temps d'espera per als usuaris.

A partir de l'anàlisi de les experiències que s'estan desenvolupant en el sistema sanitari català, recollides a les Jornades del Pla de Salut i a l'Observatori d'Innovació en Gestió de la Sanitat a Catalunya (OIGS), l'Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya promou recomanacions sobre millors pràctiques.

Per a més informació:  
**Observatori d'Innovació en Gestió**  
[oigs.salut@gencat.cat](mailto:oigs.salut@gencat.cat)  
<http://oigs.gencat.cat>

## Aspectes clau per a la implementació

Per tal d'assegurar una implementació d'èxit d'aquesta pràctica, cal tenir en compte:

1. La creació d'un grup de treball interdisciplinari per:
  - Identificar i consensuar el perfil de demanda espontània solucionable per part de la infermera.
  - Elaborar un circuit amb identificació de les actuacions de cada professional (algoritme d'actuació que inclogui anamnesi, valoració i resolució del problema o derivació - actuació compartida, entre la infermera i el metge).
  - Elaborar un pla de formació específic per augmentar les habilitats de les infermeres i, paral·lelament, també dels administratius sanitaris per conèixer la nomenclatura, identificar signes d'alarma i perfeccionar la correcta derivació dels pacients.
  - Elaborar un pla de millora contínua durant tot el procés.
2. Pilotatge i avaluació exploratòria.
3. Implantació definitiva del model.

## Quins centres/ institucions ho estan implementant?

- Consorci Castelldefels Agents de Salut (CASAP), centre pioner a Catalunya.
- En l'actualitat, 357 equips d'atenció primària de Catalunya tenen implantada la Gestió Infermera de la Demanda.
- Hospital Universitario Infanta Cristina (Parla, Madrid, España).
- L'atenció de la patologia lleu per professionals d'infermeria és una pràctica habitual al Regne Unit, Estats Units o Canadà.