

EP-010 - IMPLEMENTAÇÃO DE TELEFONEMA PRÉ-EXAME DE GASTRETEROLOGIA A CLIENTES SUBMETIDOS A EXAMES ENDOSCÓPICOS

S. Santos¹, M. Bilro, A. Teixeira¹

1 - Clínica CUF Almada

Introdução: O telefonema pré exame em gastroenterologia foi implementado na unidade por enfermeiros, este tipo de contacto demonstra cuidado, preocupação e dedicação para com o cliente que irá ser submetido a exame endoscópico. Em 2012 foi publicado um editorial no Jornal Português de Gastroenterologia, Vol 19 Pages 167-169 de Julho/Agosto, onde é sublinhado a importância de contactar os clientes e «(...) lembrar as instruções para preparação intestinal para evitar exames incompletos e remarcações, numa época em que as necessidades de colonoscopia são crescentes e os recursos devem ser rentabilizados(...)»

Objetivos: O principal objetivo na realização deste telefonema é a melhoria na qualidade dos cuidados prestados aos clientes submetidos e exames endoscópicos com ou sem apoio anestésico. Proporcionar uma melhoria no cumprimento dos pré-requisitos inerentes a realização do exame, como por exemplo a preparação intestinal. Para além disso, proporcionar uma melhoria na assiduidade dos clientes aos exames.

Metodologia: Procedeu-se à elaboração de um pequeno questionário telefónico de forma estruturada para validar requisitos necessários na realização dos exames e esclarecimento de dúvidas inerentes. Realizada pequena explicação sobre a realização do exame e respetiva preparação intestinal, tal como a necessidade de trazer acompanhamento aquando exames com apoio anestésico, entre outras questões. Foram incluídos todos os clientes com marcação de exame endoscópico na unidade.

Resultados: Foram realizados 555 telefonemas pré-exame, dos quais 467 atenderam o contacto e onde 421 confirmaram a presença. Além dos clientes confirmados recebemos mais 111 clientes (entre os quais poderão estar os que não atenderam o contacto telefónico). Foram realizados 694 exames em 532 clientes de 18 Maio a 30 Dezembro de 2017. Foram realizadas 329 colonoscopias totais, das quais apenas 4 foram necessárias remarcar por má preparação intestinal.

Conclusões: Conclui-se que a implementação deste telefonema pré-exame reduz de forma significativa o número de ausências aos exames na unidade, tal como contribui para incrementar o cumprimento dos pré requisitos à realização do exame. O contacto telefónico melhora o conhecimento sobre o exame e diminui a ansiedade relacionado com o mesmo e com a anestesia, nos casos em que se aplica.