

Volume 15, 17 Nov 2015

Publisher: Uopen Journals

URL: <http://www.ijic.org>

Cite this as: Int J Integr Care 2015; WCIC Conf Suppl; [URN:NBN:NL:UI:10-1-117354](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:nl:ui:10-1-117354)

Copyright: 

---

## Conference Abstract

### Enhancing patients value through Integrated Care Transitions / Mejorando el valor del pacientes a través de la transición a la Atención Integrada

*Carolina Baltar Day, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brazil*

*Regina Rigatto Witt, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brazil*

*Nelly D. Oelke, University of British Columbia, Canada*

Correspondence to: **Regina Rigatto Witt**, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brazil, E-mail: [regina.witt@ufrgs.br](mailto:regina.witt@ufrgs.br)

---

## Abstract

**Introduction:** Care transitions are not well managed in health care; there is limited research focusing on care transitions from ED to community. The Integrated Care Transitions Project between the emergency department (ED) of a university hospital and primary health care (PHC) services in a large city in southern Brazil was the focus of this study. Care transitions occurred through telephone contact for patients discharged from the ED to PHC.

**Methods:** This descriptive, exploratory qualitative research collected data via semi-structured interviews (n=14) including residents of health disciplines, advisors for residents, nurses, and physicians from the ED and PHC Family Unit. A thematic analysis of the data was conducted.

**Results:** ED providers felt they gained confidence in the services provided in the community and that referring the patient to PHC could avoid their return to the ED. Health problems highlighted by the ED providers contributed to the capacity of PHC providers to assess patients' needs and provide a better support with increased patient satisfaction. As a consequence patients were more likely to search for PHC before they came back to the ED for assistance. This mechanism was considered a form of valuing the patient, since providers recognized integration promoted communication and increased continuity of care for patients' needs.

**Discussion:** The creation of Integrated Care Transitions Proposals demand a change in the focus of care, since the assessment of health needs in ED and patients' goals in PHC put the patient at the center of care. Since most of our PHC services in Brazil were established recently, referring the patients to PHC empowered patients to recognize them as the first choice for health care before attending the ED.

**Conclusion:** The development of an integrated care transitions project was perceived by ED and PHC providers as a mechanism in which patients were valued, since it demanded the assessment of their needs and a strong communication between services to allow the continuity of care.

## Conference abstract Spanish

**Introducción:** Las transiciones de cuidado no están bien manejada en el cuidado de la salud; existe poca investigación centrada en las transiciones de atención de urgencias de la comunidad. El Proyecto de Transición de Atención Integrada entre el departamento de emergencia (ED) de un hospital universitario y los servicios de atención primaria de salud (APS) en una gran ciudad en el sur de Brasil fue el tema central de este estudio. Transiciones Cuidado ocurrieron a través de contacto telefónico con los pacientes dados de alta en el servicio de urgencias de atención primaria de salud.

**Métodos:** Este estudio cualitativo descriptivo, exploratorio recoge datos a través de entrevistas semi-estructuradas (n = 14), incluyendo los residentes de disciplinas de la salud, asesores para residentes, enfermeras y médicos de urgencias y unidad familiar de la APS. Se realizó un análisis temático de los datos.

**Resultados:** Los proveedores de ED sintieron que ganaron confianza en los servicios prestados en la comunidad y el remitir al paciente a la APS podría evitar su regreso a la ED. Los problemas de salud señalados por los proveedores de ED contribuyeron a la capacidad de los proveedores de atención primaria para evaluar las necesidades de los pacientes y proporcionar un mejor soporte con una mayor satisfacción del paciente. Como consecuencia los pacientes eran más propensos a buscar atención primaria de salud antes de que regresaran al servicio de urgencias para recibir asistencia. Este mecanismo se considera una forma de valorar al paciente, ya que los proveedores de integración reconocido promovió la comunicación y el aumento de la continuidad de la atención a las necesidades de los pacientes.

**Discusión:** La creación de un proyecto de transición de atención integrada exige un cambio en el foco de la atención, ya que la evaluación de las necesidades de salud de la disfunción eréctil y las metas de los pacientes en la APS puso al paciente en el centro de la atención. Dado que la mayoría de nuestros servicios de APS en Brasil se establecieron recientemente, refiriéndose a los pacientes a la APS empoderado a los pacientes a reconocer como la primera opción para el cuidado de la salud antes de asistir a los servicios de urgencias.

**Conclusión:** El desarrollo de un proyecto de transición de atención integrada fue percibido por los proveedores de ED y la APS como un mecanismo en el que se valoraron los pacientes, ya que se exigió la evaluación de sus necesidades y una fuerte comunicación entre los servicios para permitir la continuidad de la atención.

## Keywords

patient-centered care; health system integration; comprehensive health care / atención centrada en el paciente; la integración del sistema de salud; atención integral de salud

---

## PowerPoint presentation

<http://integratedcarefoundation.org/resource/wcic3-presentations>