



Hospital Universitario
Guadalajara

R.M.: programación nocturna

Experiencia piloto en el Hospital
Universitario de Guadalajara.

SESCAM

*Dr. Sevilla Hernández-Mora. Jefe de Servicio de Radiodiagnóstico
Dra. De Juan Sánchez. Jefe de Sección de Radiodiagnóstico.*

*Eloy Calvo Pérez. Coordinador de TER
M^a Jesús Castel Sardina . Supervisora de enfermería.*

ENTORNO: La técnica.



Hospital Universitario
Guadalajara

- **La R.M.**

- Desde su descubrimiento en 1973, la implantación de esta técnica de obtención de imágenes diagnósticas ha sido tremendamente rápida, tanto por la seguridad de la misma (ausencia de efectos secundarios conocidos) como de la calidad de sus imágenes (excelente resolución espacial y temporal) y especialmente, por el valor añadido que aporta sobre otras modalidades ya conocidas como es su capacidad de caracterización histopatológica.

ENTORNO: La ley.



Hospital Universitario
Guadalajara

- **Ley de Garantías Sanitarias de Castilla la Mancha.**
 - Desde el año **2001**, el entorno legal de nuestra comunidad garantiza al usuario su derecho a la realización de cualquier prueba diagnóstica que afecte a su proceso en un **tiempo máximo**, a fecha de hoy, de **7 días**, comprometiéndose a correr con los gastos de la misma en cualquier institución, si el **SESCAM** no puede cumplir con este plazo.

ENTORNO: La política.



Hospital Universitario
Guadalajara

● Recursos.

- Huelga decir que son limitados y tanto la instalación de *nuevos equipos*, como la contratación del *personal* técnico que los maneje y, por otro lado, el coste de realizar las pruebas diagnósticas en *otros centros* excede la capacidad económica de la mayoría de las instituciones públicas, incluida la nuestra.

ENTORNO: análisis de situación.



Hospital Universitario
Guadalajara

- **Evolución de la actividad.**

Nuestra área de salud dispone de *un sólo* equipo de RM, que entró en funcionamiento en enero de 2003, habiéndose realizado un total de 30.000 estudios desde entonces hasta el 30-03-09.

La lista de espera media se sitúa en esos momentos en más de 90 días siendo la tasa de derivación externa de, aproximadamente, 250 a 300 exploraciones al mes.



Hospital Universitario
Guadalajara

Se impone una gestión
R.M.: programación
imaginativa
nocturna

OBJETIVOS



Hospital Universitario
Guadalajara

- Evaluar los **resultados**, tanto desde el punto de vista **asistencial** como de **aceptación**, de la implantación de un horario nocturno de atención a los usuarios para la realización de estudios de resonancia magnética.
- Evaluar la **confortabilidad** del horario, no sólo para el **paciente** sino también para los **trabajadores**.



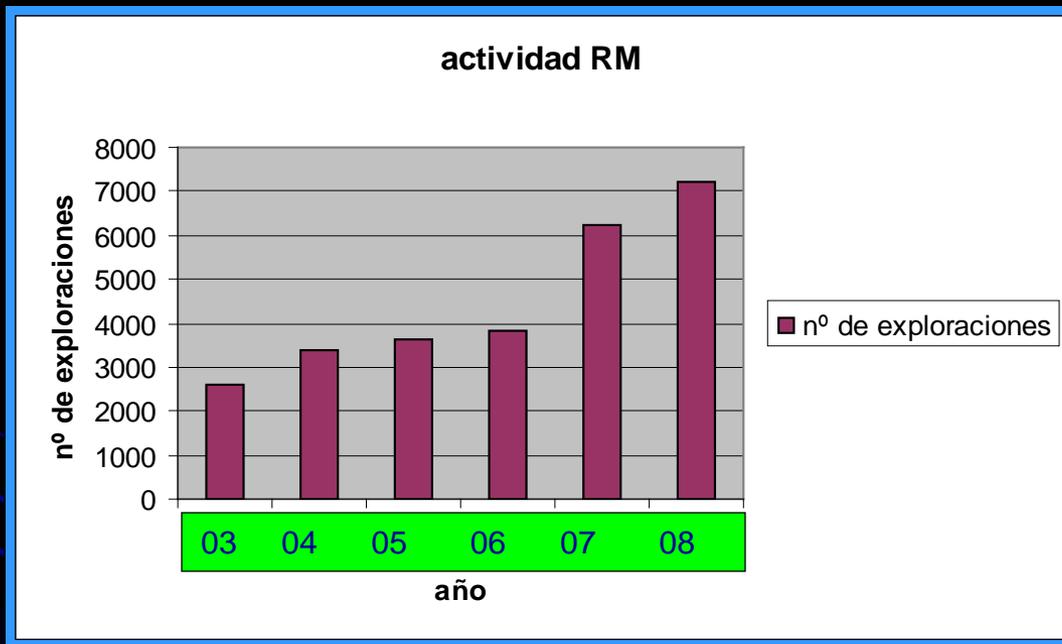
MATERIAL Y METODOS

1. Análisis de situación.
2. Decisión de actuación: acción correctora.
3. Diseño de la acción :
 1. Definición de criterios.
 2. Diseño del circuito.
 3. Prueba piloto.
4. Análisis de resultados.
5. Mecanismos correctores.

ANÁLISIS DE SITUACIÓN



Hospital Universitario
Guadalajara



- 1.- 2004 se inician algunas jornadas de autoconcertación
- 2.- 10-2007 se inician 2 jornadas de trabajo diarias 7 días por semana.

ANÁLISIS DE SITUACIÓN



Hospital Universitario
Guadalajara

● DEMORAS

- La demora media para la realización de cualquier estudio de RM se sitúa en torno a los **75 días**, siendo de aproximadamente **60** para las **exploraciones protocolizadas** sin presencia médica, y superando los **90** para las que requieren **presencia de radiólogo**.
- La derivación externa se sitúa en torno a las **200-250** exploraciones por mes.

ACCIÓN CORRECTORA



Hospital Universitario
Guadalajara

- Ante esta situación proponemos, en nuestro entorno, **ampliar el horario** de utilización del equipo al **tramo nocturno** (de 22 a 8 horas), por ser el único disponible, ya que hasta este momento el equipo se utiliza de 8 a 22 h, 7 días a la semana.

DISEÑO DE LA ACCIÓN



Hospital Universitario
Guadalajara

DEFINICIÓN DE CRITERIOS DE SELECCIÓN

● De pruebas :

- Sólo musculoesquelético
- Sin contraste (previa selección de solicitudes)
- 1º diagnóstico

● De pacientes :

- Distancia del domicilio
- Edad y grado de dependencia
- Prioridad diagnóstica y cita en consulta

DISEÑO DE LA ACCIÓN



Hospital Universitario
Guadalajara

CIRCUITO DEL PROCESO

1. Revisión y **selección de solicitudes** por parte de un **auxiliar administrativo entrenado**.
2. **Revisión** por parte del **radiólogo** responsable de los seleccionados
3. **Contacto telefónico** con los pacientes ofertándole la cita.
4. En caso de aceptar *insistir* especialmente en que se trata de un horario nocturno.
5. *Insistir* en que la no aceptación no limita ninguno de sus derechos.
6. **Recepción** del paciente por el **TER** que realizará la prueba.
7. **Informe diferido** de los estudios por los **radiólogos** voluntarios del servicio.



Hospital Universitario
Guadalajara

PRUEBA PILOTO

- Duración : 10 días laborables
- Horario : de 22 a 8 horas
- N° de pacientes posibles a atender: 160
- Intervalos de citación : 30-45 min.
- TER : se repartirán las jornadas entre el pool de TER que atienden habitualmente el equipo y se contratará temporalmente a 2 para cubrir las ausencias.

Imprescindible explicar al pool de TER el proceso para contar con su colaboración



PRUEBA PILOTO: recursos

- **Sistema de citación :**
 - telefónica a pacientes con cita previa ya asignada.
 - Se *cruzan las agendas* con el personal que gestiona la Ley de Garantía de Calidad para evitar duplicidad de citas.
 - Se realiza una re-llamada en 24 horas para confirmar la aceptación de la cita.
- **Sistema de informe :** *diferido* por los radiólogos del centro.
- **Recursos humanos :**
 - Administrativos: 1 auxiliar a tiempo parcial
 - Técnicos : 2 TER
 - Facultativos : 6 voluntarios.

PRUEBA PILOTO: resultados



Hospital Universitario
Guadalajara

1. **INFORMACIÓN A TER** : asumen sin problemas las 10 jornadas pilotos distribuidas entre todos.
2. **EXPLORACIONES** : de las 160 citas posibles se realizan 142 estudios, 1 de los cuales tuvo que ser recitado con presencia médica para completar un estudio de calidad por los hallazgos.
3. **CITAS** :
 1. 15 pacientes no acudieron a la cita sin previo aviso
 2. 4 avisaron con poca antelación por lo que no se pudo avisar a otro paciente.
 3. 2 exploraciones no se pudieron realizar por contraindicación (1 embarazo, 1 obesidad)

PRUEBA PILOTO: **incidencias**



Hospital Universitario
Guadalajara

- **Pacientes :**
 - Se realizó un registro de los motivos del paciente para rechazar la oferta de cita nocturna constatando que están únicamente relacionados con problemas de transporte y pernocta
 - Se realizó una encuesta de satisfacción entre los pacientes que acuden a la cita solicitando su opinión sobre esta nueva iniciativa sin registrar ninguna opinión negativa.
 - A pesar de la especial insistencia del personal de atención telefónica en lo referente al horario se registraron 7 confusiones en ese sentido acudiendo a la cita en horario diurno.
 - Se registraron 2 casos en los que no se pudo realizar la exploración por ser los pacientes portadores de marcapasos.

PRUEBA PILOTO: incidencias



Hospital Universitario
Guadalajara

● MOTIVOS DE RENUNCIA

- Razones de trabajo
- Dificultades para el transporte
- Edad avanzada o infantil.
- Prueba ya realizada y no comunicado, tanto fuera como dentro de nuestro Centro.
- Ausencia de síntomas. Preferencia por esperar e, incluso, renuncia a la prueba.

● ERRORES :

- De comunicación y/o interpretación de horarios.
- Problemas graves de transporte y pernocta.
- Retrasos en la primera y última cita, con consecuencias para el inicio de los turnos habituales de mañana.

PRUEBA PILOTO: incidencias



Hospital Universitario
Guadalajara

- **Personal :**

- En general la **aceptación** de este turno de trabajo ha sido **satisfactoria** por parte de los **TER**, en nuestro caso siempre bajo la condición de que sólo se trataba de una prueba piloto, manifestando su desacuerdo en retomar por sistema los turnos rotativos nocturnos.
- Consideramos fundamental la **buena disponibilidad** de los TER, ya que es imprescindible para poder subsanar pequeñas incidencias sobre todo en lo relativo a retrasos y confusiones horarias.

PRUEBA PILOTO: incidencias



Hospital Universitario
Guadalajara

- **Facultativos :**
 - no se registró **ninguna incidencia** entre los facultativos, resultando adecuada para el diagnóstico la calidad de las exploraciones realizadas, y considerando necesario sólo en **1 caso** recitar al paciente para completar el estudio con presencia física a raíz de los hallazgos obtenidos.



CONCLUSIONES

1. Creemos que **es factible** instaurar de forma rutinaria el turno de noche y **así lo hemos hecho**. No obstante hemos detectado que son necesarias modificaciones en cuanto al horario.
2. Consideramos que es fundamental contar con la **colaboración voluntaria de TODO el personal implicado** :
 1. **administrativo**, ya que requiere un mayor cuidado y atención al explicar al paciente este tipo de horario así como la lectura previa del consentimiento informado.
 2. **TER** que realizan las pruebas ya que de ellos depende el solventar más o menos fácilmente las posibles incidencias que surjan.
 3. **Facultativos** que deben prestar especial cuidado en filtrar las solicitudes más adecuadas
3. Es necesario **contratar personal** para cubrir el nuevo turno de trabajo y creemos más útil que sea fijo en turno de noche.

CONCLUSIONES: mecanismos correctores



Hospital Universitario
Guadalajara

● HORARIO :

- La sensación tanto de los TER como de los pacientes es que la franja horaria de 3 a 6 de la mañana es la más conflictiva, por lo que inicialmente reduciremos la jornada de 22 a 3 horas.
- Esto implica que sólo se realizarán 10 exploraciones por turno, insuficiente para absorber toda la demanda.
- Por otro lado el TER sólo realiza media jornada laboral por lo que sería necesaria una única contratación.
- En nuestra opinión sería deseable completar la jornada en el futuro.

CONCLUSIONES:

mecanismos correctores



Hospital Universitario
Guadalajara

- **PERSONAL :**
 - **ADMINISTRATIVO :** con el fin de evitar confusiones telefónicas, **la cita nocturna se ofertará directamente en ventanilla**, explicando al paciente las diferentes fechas posibles y haciendo incapié en la previa cumplimentación de todos los formularios, especialmente el consentimiento informado.
 - **TER :** la opción más adecuada sería **contratar 2 TER** en turno de noche fijo para cubrir la totalidad del horario nocturno, aunque inicialmente será 1 en media jornada.
 - **FACULTATIVO :** **revisarán** con especial atención las solicitudes seleccionadas para evitar en lo posible contraindicaciones o repetición de citas. El **radiólogo de guardia** está a disposición del TER para cualquier problema.

CONCLUSIONES



Hospital Universitario
Guadalajara

BENEFICIOS ESPERADOS

● ASISTENCIALES.

- Disminución de **listas de espera**, al menos en exploraciones simples.
- Inclusión de todas las pruebas en la **historia electrónica** del paciente.

● ECONÓMICOS.

- Disminución de las **derivaciones externas**.



DECISIÓN

- Con fecha **1 de Abril de 2009**, se instaura un turno de *citación nocturna* de estudios de RM en horario de 22 a 3 horas, realizando 10 exploraciones *seleccionadas y protocolizadas* previamente, fundamentalmente de musculoesquelético sin contraste IV, a intervalos de 30 min, realizadas por un TER contratado en este turno, seleccionadas e informadas por un pool de 6 radiólogos voluntarios de la plantilla habitual.