

3 DESTINATARIOS Y OBJETIVOS

Destinatarios y expectativas

PACIENTE

- Que se realice la prueba lo antes posible y en coordinación con el médico que la solicita.
- Que el médico que solicita la prueba me explique en qué consiste, por qué se me hace y qué riesgos tiene.
- Que se simplifiquen y agilicen los trámites para gestionar la cita.
- Que me hagan todas las pruebas solicitadas el mismo día, con horarios flexibles y sin espera.
- Que la prueba se realice lo más cerca posible de mi residencia.
- Que me informen antes, durante y después de la realización de la prueba.

- Que la prueba se realice en condiciones de intimidad y con un trato respetuoso y personalizado.
- Que las salas de espera y exploración sean cómodas y estén limpias.
- Que pueda estar acompañado durante la realización de la prueba.
- Que el personal que me atiende esté identificado.
- Que me atiendan profesionales con experiencia.
- Que sólo me hagan las pruebas necesarias y con las menores molestias posibles.
- Que se asegure la confidencialidad de los datos.
- Que los aparatos sean técnicamente adecuados.

FAMILIARES

- Que las salas de espera sean cómodas.
- Que pueda acompañar al paciente cuando se realice la prueba.

FACULTATIVOS QUE SOLICITAN LA PRUEBA

- Realización e informe de la prueba en un tiempo adecuado al proceso asistencial.
- Que los trámites para solicitar una prueba sean sencillos.
- Saber en qué momento se tendrán los resultados para continuar con el proceso asistencial.
- Que los informes sean de calidad e incluyan una conclusión diagnóstica.
- Adecuar la cartera de servicios de técnicas de imagen a las necesidades de cada nivel asistencial.
- Acceso ágil a los especialistas de imagen, tanto para consulta de casos complejos como para la formación del propio médico.
- Desarrollo de redes informáticas que hagan posible la transmisión en línea.
- Coordinación con los Servicios de Radiología y Medicina Nuclear (protocolos de indicaciones, guías de práctica, etc.).

FACULTATIVOS ESPECIALISTAS EN RADIOLOGÍA Y MEDICINA NUCLEAR

- Adecuada dotación de tecnologías ajustada a las características del centro sanitario (estándares de dotación tecnológica).
- Equipamiento actualizado, con mantenimiento óptimo, y que cumplan todas las normas de calidad y seguridad vigentes.

- Que se cumplan las medidas de radioprotección para el paciente y profesional expuestos.
- Que las pruebas que se realicen estén indicadas.
- Participación en la elaboración de protocolos y guías clínicas de los procesos asistenciales que incluyan técnicas de imagen.
- Participar de forma activa en el proceso de imagen, con capacidad para tomar decisiones en cuanto al tipo de prueba que hay que realizar, cuándo o cómo.
- Que las peticiones de pruebas sean claras y legibles, con información clínica relevante.
- Disponibilidad de la información clínica necesaria para la programación, realización e informe de las exploraciones.
- Acceso rápido a la historia clínica (historia clínica electrónica -DIRAYA-, gestor documental).
- Comunicación fluida con el médico que solicita el estudio.
- Acceso a material de consulta (libros, revistas, Internet).
- Que las condiciones de trabajo (ambientales, sonoridad, comodidad del puesto de trabajo, despachos...) sean óptimas.
- Que el personal técnico tenga capacitación profesional y domine la técnica de imagen en la que está trabajando, asegurando el cumplimiento de las medidas de radioprotección.
- Que la elaboración del informe se facilite con las herramientas adecuadas (programas de reconocimiento de voz, asistentes para elaboración de informes...).

TÉCNICOS ESPECIALISTAS Y PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

- Que las peticiones de estudios estén bien cumplimentadas y sean legibles (identificación del paciente, prueba solicitada...).
- Que se advierta si el paciente precisa un manejo específico.
- Que los pacientes estén bien valorados antes de realizar las peticiones de pruebas de imagen, para que sólo se realicen las pruebas necesarias.
- Que las peticiones se adecúen a la situación clínica del paciente (pacientes con movilidad limitada, no colaboradores, niños, etc.).
- Limitar los estudios portátiles a lo imprescindible.
- Que pueda consultar fácilmente al especialista en técnicas de imagen.
- Que existan guías de procedimientos normalizados de trabajo.
- Que el personal de Enfermería de las unidades de diagnóstico por imagen sea resolutivo en las situaciones críticas.

- Que el paciente acuda al Servicio bien preparado para la realización de la prueba.
- Que los celadores colaboren con la movilización del enfermo.
- Que no existan errores de identificación de pacientes.
- Que las instalaciones cumplan las medidas de radioprotección y sigan un mantenimiento adecuado.
- Que exista material complementario que facilite la realización del estudio.
- Que las salas sean confortables, tanto para la realización del estudio como para el paciente.
- Que exista un Programa de Formación Continuada.
- Que se asegure un funcionamiento correcto del almacén y exista siempre disponibilidad de los artículos necesarios para realizar el estudio.

OTROS PROFESIONALES (ADMINISTRATIVOS, CELADORES)

- Que las condiciones de acceso y espera sean suficientes y apropiadas a las características de los pacientes que reciba, con áreas diversificadas según las necesidades de las mismas (áreas de pacientes autónomos, áreas de pacientes con dificultades de movilización: carros, camillas...).
- Que se conozcan con antelación las características de los pacientes con necesidades especiales para la previsión de los elementos de acogida necesarios.
- Que se minimicen los errores de citación.

UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Solicitudes normalizadas, legibles y bien identificadas que incluyan teléfonos de contacto con el paciente, nombres y teléfonos de los profesionales del área de gestión del centro donde se han generado y del profesional solicitante.
- Agendas suficientes y adaptadas a las características demográficas y de comunicación del área de referencia.
- Tecnologías de soporte que auxilien en la gestión de citas.



Objetivos. Flujos de salida. Características de calidad

DESTINATARIO: **PACIENTE**

FLUJOS DE SALIDA: **ACCESO A LA ASISTENCIA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Facilitar el acceso a los Servicios de Radiología y Medicina Nuclear, eliminando barreras arquitectónicas, y facilitando el transporte sanitario si fuera preciso.
- Proveer de salas de espera confortables y seguras.
- Programa de citas flexible, con horario amplio.
- Garantizar la información necesaria desde el primer momento, mediante la instalación de puntos de información estratégicamente situados, junto con un sistema de señalización exhaustivo.
- Ajustar la realización de la prueba al horario previsto.

FLUJOS DE SALIDA: **INFORMACIÓN SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EXPLORACIÓN**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Información detallada de la exploración, los riesgos y la preparación previa así como de las normas de radioprotección que se han de seguir.
- Cumplir un protocolo de consentimiento informado en las pruebas que lo precisen.

FLUJOS DE SALIDA: **REALIZACIÓN DE LA PRUEBA**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Garantizar la intimidad durante la realización de la prueba.
- Asegurar la calidad del procedimiento, tanto en equipamiento como en la capacitación de los profesionales, cumpliendo la legislación vigente.
- Identificación clara de los profesionales que realizan la prueba.
- Control radiológico y dosimétrico. Manual de protección radiológica.

FLUJOS DE SALIDA: **EMISIÓN DE LOS RESULTADOS**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Asegurar que el resultado de las pruebas lleguen al responsable de la asistencia del paciente en tiempo adecuado y de forma segura.

DESTINATARIO: **FAMILIARES**

FLUJOS DE SALIDA: **APOYO AL ACOMPAÑANTE**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Facilitar el acceso a un acompañante cuando sea necesario, garantizando las medidas de radioprotección.

DESTINATARIO: **FACULTATIVO QUE SOLICITA EL ESTUDIO**

FLUJOS DE SALIDA: **ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de la cartera de servicios actualizada.
- Facilitar la gestión de las citas de las pruebas de imagen (acceso a los sistemas de información, gestor de peticiones,...).
- La información aportada por la prueba estará disponible en el tiempo adecuado para la continuidad asistencial.
- Recibir informes adecuados al planteamiento clínico, estructurados y que tengan una conclusión final, a ser posible con juicio diagnóstico.

FLUJOS DE SALIDA: **COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ENTRE PROFESIONALES**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de criterios definidos y consensuados (protocolos, guías...), basados en la mejor evidencia científica disponible.
- Revisar periódicamente los criterios disponibles, con evaluación de sus resultados.
- Realizar sesiones clínico-radiológicas y de correlación radio-patológica.

DESTINATARIO: **FACULTATIVO ESPECIALISTA**

FLUJOS DE SALIDA: **ACTIVIDAD GESTORA Y ASISTENCIAL**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de un Plan de Calidad: En conformidad con el Real Decreto 1976/99, deberán existir unos criterios de calidad (los puntos fundamentales se recogen en el Anexo 2). Los Servicios de Radiología y Medicina Nuclear organizarán su actividad siguiendo el formato de Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT), cuya estructura y contenido se refiere en el Anexo 1. El Plan de Calidad incluirá PNT de:
 - Solicitud de la prueba y gestión de citas.
 - Realización de la prueba.
 - Informe y archivo del estudio
 - Aprovisionamiento de material.
 - Formación Continuada.
- Existencia de un Programa de Radioprotección del personal expuesto.
- Adecuar la dotación tecnológica a la cartera de servicios.
- Disponer de un plan de renovación de equipamiento e incorporación de nuevas tecnologías.
- Disponer de criterios definidos y consensuados entre clínicos y radiólogos (protocolos, guías...), basados en la mejor evidencia científica disponible.
- Disponer de criterios definidos (algoritmos diagnósticos) basados en la mejor evidencia científica para la toma de decisiones (ejemplo: realización de pruebas consecutivas como una TC abdominal ante un hallazgo ecográfico, una RM de cráneo ante un hallazgo de TC, etc.).

DESTINATARIO: **TÉCNICOS ESPECIALISTAS, ENFERMERAS Y AUXILIARES**

FLUJOS DE SALIDA: **ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de un Plan de Calidad: En conformidad con el Real Decreto 1976/99, deberán existir unos criterios de calidad (los puntos fundamentales se recogen en el Anexo 2). Los Servicios de Radiología y Medicina Nuclear organizarán su actividad siguiendo el formato de Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT), cuya estructura y contenido se refiere en el Anexo 1. El Plan de Calidad incluirá PNT de:

- Solicitud de la prueba y gestión de citas.
 - Realización de la prueba.
 - Informe y archivo del estudio.
 - Aprovisionamiento de material.
 - Formación continuada.
- Existencia de un Programa de Radioprotección del personal expuesto.
 - Preparación para la actuación ante situaciones de emergencia.
 - Disponer de un plan de valoración de pacientes, flujo de pacientes y admisión en el servicio de técnicas de imagen.
 - Disponer de un Plan de Cuidados de Enfermería.
 - Registro de las incidencias en la historia clínica del paciente.

DESTINATARIO: UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO

FLUJOS DE SALIDA: ACTIVIDAD GESTORA

CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD

- Disponer de un sistema de registro de solicitudes que permita conocer en todo momento la situación administrativa de cada una de las peticiones.
- Disponer de agendas estables para todas las exploraciones de la cartera de servicios.
- Disponer de un teléfono de contacto para que los pacientes puedan hacer consultas referentes a su cita.
- Desarrollo e incorporación de sistemas que permitan la gestión integrada de citas.