



# Radiología



## 0 - Poniendo en marcha un programa de Mejora Continua de Calidad en Radiología de Urgencias

R. Romera Sánchez, A. Vicente Bártulos, M. Soler Vigil, A. Sánchez de la Fuente, M.A. Basagoiti López y J. Blázquez Sánchez

Hospital Ramón y Cajal, Madrid, España.

### Resumen

**Objetivos:** El análisis de de la actividad asistencial en Radiología de Urgencias del Hospital Universitario Ramón y Cajal que nos permita establecer un ciclo de evaluación y mejora continua de la calidad: detectar problemas, priorizarlos, establecer acciones de mejora y evaluarlas para mejorarla la calidad de la asistencia sanitaria en Radiología de Urgencias.

**Material y métodos:** Se realizaron tres reuniones multidisciplinarias para detectar problemas utilizando la técnica del Grupo Nominal, posteriormente tras la priorización teniendo en cuenta criterios como número de pacientes afectados, riesgo, coste e influencia externa, se priorizaron los problemas y sobre los de mayor puntuación se aplicó el diagrama Ishikawa (espina de pescado) para el análisis causal.

**Resultados:** El problema principal sobre el que comenzar a actuar fue: "Incorrecta identificación y/o asociación de estudios del paciente". Entre las causas resultantes en el diagrama de Ishikawa destacan: falta pulsera identificativa, error identificación solicitud, programa informático, presión del paciente. Posteriormente se completó la matriz de análisis con las acciones de mejora para cada causa y se elaboró un cronograma de actividades. Las acciones de mejora propuestas fueron las siguientes: colocación/confirmación pulsera en triaje, comprobación verbal de petición pruebas, responsable para cambios informáticos, cartel informativo paciente y protocolo de priorización.

**Conclusiones:** La mejora continua de la calidad es indispensable para un correcto funcionamiento de un servicio y ello se traduce en la satisfacción de los pacientes y profesionales sanitarios. Actualmente hay herramientas sencillas para analizar los problemas, siendo clave la puesta en marcha de las acciones de mejora y medir los resultados para cerrar el ciclo de mejora continua de la calidad.