



0 - Gestión de la demanda. Lo que nos piden los clínicos. ¿Piden solo lo que hace falta?

E. Casariego Vales

Hospital Universitario Lucus Augusti, Servicio de Medicina Interna, Lugo, España.

Resumen

Objetivos docentes: 1. Analizar las razones de solicitudes de estudios desde los servicios clínicos. 2. Discutir procedimientos para mejorar la gestión de la demanda.

Discusión: Una petición se considera adecuada cuando contribuye a confirmar una sospecha diagnóstica o bien a modificar una actitud, bien diagnóstica o bien terapéutica. Si bien existen algoritmos de petición y guías de práctica clínica que sugieren las indicaciones radiológicas más habituales, entre el 20 y el 40% de las peticiones a Radiología son innecesarias o inapropiadas. Los motivos son múltiples e incluyen indicaciones incorrectas para el diagnóstico que se quiere establecer, duplicidades o redundancias, solicitudes inútiles o escasamente relevantes o pruebas reiteradas con una frecuencia innecesaria. Las razones de que esto ocurra también son múltiples e incluyen: médicos hiperfrecuentadores de los servicios de radiología, presiones de muy diversa índole o medicina defensiva. La gestión eficaz de la demanda obliga no sólo a la adecuación de la técnica, la reducción de los tiempos de demora o la priorización de los casos más urgentes. Desde los servicios clínicos se entiende que un cuarto aspecto de enorme relevancia es la reducción de la actividad no necesaria. Un primer aspecto es adoptar las directrices de las guías de práctica clínica, no como reglas absolutas, pero si como facilitadores de acuerdos. Por la misma razón, la planificación local, por centros, de la secuencia de estudios puede ayudar a reducir estudios no necesarios, manteniendo e incluso mejorando, la calidad de la asistencia. Si bien estos acuerdos pueden ayudar en áreas de trabajo o patologías con un alto nivel de planificación, en la práctica diaria es preciso un elevado grado de colaboración entre clínicos y radiólogos. Ambos se necesitan y están obligados a comunicarse y a entenderse. La manera de contactar y comunicarse puede ser diversa, según el caso y su complejidad. En su manera más habitual, por escrito, es evidente que el radiólogo debe exigir indicaciones correctas e información clínica precisa. Por su parte el clínico necesita tiempos de respuesta adecuados, informes claros y precisos centrados en el motivo de solicitud y, en su caso, ayuda en la selección de otras técnicas a utilizar en un futuro. En los casos más complejos la comunicación directa y la discusión conjunta son claves para el correcto manejo de ese paciente en concreto y una medida muy precisa de la calidad del servicio ofertado.