



**PHILIPS**

Healthcare

Conexión Salud



# Poniendo la comodidad del paciente en primer lugar

## Una nueva perspectiva para mejorar los resultados de imagenología



Dr. Peter W. Curatolo  
Director médico de servicios de resonancia magnética del Hospital Beverly, Lahey Health

La atención basada en el valor sigue aumentando el nivel de estándares de experiencia de los pacientes, y los departamentos de radiología tienen la

tarea de identificar enfoques innovadores y rentables para aumentar la comodidad y reducir la tensión en la sala de imagenología. La comodidad del paciente, que antes apenas se tomaba en cuenta entre las prioridades de los departamentos, se ve cada vez más como algo esencial para hacer crecer el valor de una organización de imagenología, su reputación y, lo más importante, su capacidad de brindar atención integrada longitudinalmente para ofrecer mejores resultados para el paciente.

Para mejorar la experiencia del paciente debemos reconocer que con frecuencia los pacientes acuden al departamento de radiología en un estado de vulnerabilidad. Muchos vienen al examen sabiendo muy poco de lo que pueden esperar. Además, sufren estrés y ansiedad en cuanto al procedimiento de imagenología en sí mismo, y aprehensión por lo que pueda revelar.

La calidad de la imagen puede reflejar en parte la capacidad del paciente de cumplir con las necesidades del equipo: quedarse quieto en un lugar cerrado o aguantar la respiración durante el periodo de tiempo necesario.

Por lo tanto, garantizar un entorno cómodo y relajado es más que algo agradable que se hace por el paciente; más bien es fundamental para adquirir imágenes diagnósticas de alta calidad.

Cuando los pacientes se sienten estresados o aprensivos, son más propensos a realizar comportamientos que resultan en imágenes de bajo valor debido a artefactos de movimiento o exploraciones incompletas. Esto es especialmente cierto en la RM, donde todos los pacientes se enfrentan a un espacio confinado, ruido fuerte, y tiempo de examen relativamente prolongado. Cuando consideramos estos obstáculos, no es de sorprender que hasta 15 % de los pacientes sufren de claustrofobia durante un examen de IRM<sup>1</sup> – o que uno de cada cinco estudios de RM necesita repetir el examen debido a los movimientos del paciente<sup>2</sup>.

La pregunta es: ¿cómo contratamos tecnología innovadora para tranquilizar a los pacientes efectivamente y mantener el flujo de trabajo, a la vez que ofrecemos un servicio rentable?



Las investigaciones han demostrado una correlación fuerte entre una experiencia positiva del paciente, la eficacia clínica y la seguridad del paciente<sup>3</sup>. En el Centro Ambulatorio Lahey en Danvers,

Massachusetts, implementamos un enfoque centrado en el paciente para nuestro servicio de IRM que ha cambiado la manera en que percibimos la imagenología.

En general, los exámenes de IRM son muy sensibles a los movimientos del paciente. Cualquier movimiento puede distorsionar el examen, lo que hace difícil adquirir imágenes de alta calidad. La solución en el tubo de experiencia de RM Ambiente de Philips fue diseñada para ayudar a los pacientes a relajarse y a quedarse quietos durante un examen de RM.

En nuestra suite de IRM en Lahey, esta innovación de servicio nos ha permitido apoyar a los pacientes con una experiencia de IRM relajante que les da una sensación de participación y control durante el procedimiento. La suite de la experiencia Ambient toma un enfoque integral para abordar la comodidad del paciente de principio a fin, con características como una proyección de video, sonido y luz dinámica y suave. Esto crea un ambiente interactivo y tranquilizador, y fomenta la relajación antes y durante la exploración.

Además, las secuencias de imagenología avanzadas, como mDIXON XD y Multivane XD, nos ayudan a reducir los tiempos de examen para apoyar aún más la comodidad del paciente. mDIXON XD les permite a nuestros técnicos obtener dos secuencias a la vez. Multivane XD ofrece corrección de movimiento a una gama completa de anatomías, en tiempos de exploración cortos. Ambas aplicaciones fomentan la eficacia y confianza del personal, que es fundamental para brindar una experiencia del paciente positiva.



Como resultado de estas innovaciones centradas en el paciente, hemos visto un aumento en la satisfacción de los pacientes con una disminución en la repetición de exámenes y un

rendimiento y flujo de trabajo mejorados. Además, estas adiciones han mejorado el entorno de trabajo para nuestro personal hasta el punto en que varios de nuestros tecnólogos piden específicamente trabajar en la suite equipada con la experiencia Ambient.

A pesar de que la instalación de la suite de experiencia Ambient sí implicó una inversión inicial adicional por encima del precio de compra de la RM, el retorno de la inversión que hemos visto en Lahey ha sido el irrefutable, específicamente a través de la disminución de cancelaciones de citas y el aumento de la eficiencia de flujo de trabajo que dio como resultado. La tecnología es fácil de usar, a tal grado que la transición a esta nueva plataforma solo tomó dos semanas. De hecho, nuestros técnicos estaban ansiosos por aprender a usar el equipo de la experiencia Ambient ellos mismos, solo para tener la oportunidad de trabajar con pacientes más tranquilos y más felices. A nivel de sistema, nuestra suite de IRM con la experiencia Ambient ha tenido tanto éxito con los pacientes que los ha llevado a utilizar otros servicios dentro de la red de Lahey, sirviendo con eficacia como un generador de clientes potenciales para el sistema de salud.

Cuando se trata de imagenología, es importante recordar que hay un paciente detrás de cada examen, y que la comodidad y el bienestar del paciente deben determinar la tecnología y las prácticas utilizadas para que cada imagen salga bien, cada vez. El proceso de atención de nuestros pacientes comienza en el momento que ingresan a nuestras instalaciones y continúa hasta que se van, y la tecnología que utilizamos debe estar diseñada tomando en cuenta toda la trayectoria del paciente. Las soluciones que se centran en la satisfacción de los pacientes inevitablemente mejoran los resultados de imagenología, la satisfacción del personal y el ahorro de costos a largo plazo, y nos traen avances en el cuidado de la salud enfocados en las personas.

## FUENTES

- 1 Dewey Dewey M1, T Schink, CF. Claustrophobia during magnetic resonance imaging: cohort study in over 55,000 patients (Claustrofobia durante imagenología por resonancia magnética: estudio de cohortes en más de 55 000 pacientes. *J Magn Reson Imaging*. 2007; 26(5):1322-7.
- 2 Andre, Jalal B., et al. "Towards Quantifying the Prevalence, Severity, and Cost Associated with Patient Motion during Clinical MR Examinations." (Hacia la cuantificación de la prevalencia, la severidad y el costo asociados con los movimientos del paciente durante exámenes clínicos de RM.) *JACR* (2015).
- 3 Cathal, Doyle. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. (Una revisión sistemática de la evidencia sobre la relación entre la experiencia del paciente y la eficacia y seguridad clínica.) *British Medical Journal* (2013). <http://bmjopen.bmj.com/content/3/1/e001570>

