

**37** Congreso  
Nacional  
CENTRO DE  
CONVENCIONES  
INTERNACIONALES

Barcelona  
22/25  
MAYO 2024

**seram**  
Sociedad Española de Radiología Médica

**FERM**  
FUNDACIÓN ESPAÑOLA DE RADIOLOGÍA MÉDICA

**RC** | RADIOLEGS  
DE CATALUNYA

# HUMANIZACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA EN LA UNIDAD DE RADIODIAGNÓSTICO

**María José García Ortega<sup>1</sup>**  
**Juana Marín Sánchez<sup>1</sup>**  
**Pilar Pedraza Mora<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>UGC Radiodiagnóstico.

Hospital Universitario Reina Sofía, Córdoba;



## OBJETIVO DOCENTE

- Difundir el plan de humanización de nuestra Unidad de Radiodiagnóstico.
- Promover una comunicación efectiva y asertiva en el proceso diagnóstico del paciente.
- Fomentar una cultura de humanización y de seguridad del paciente entre los profesionales.

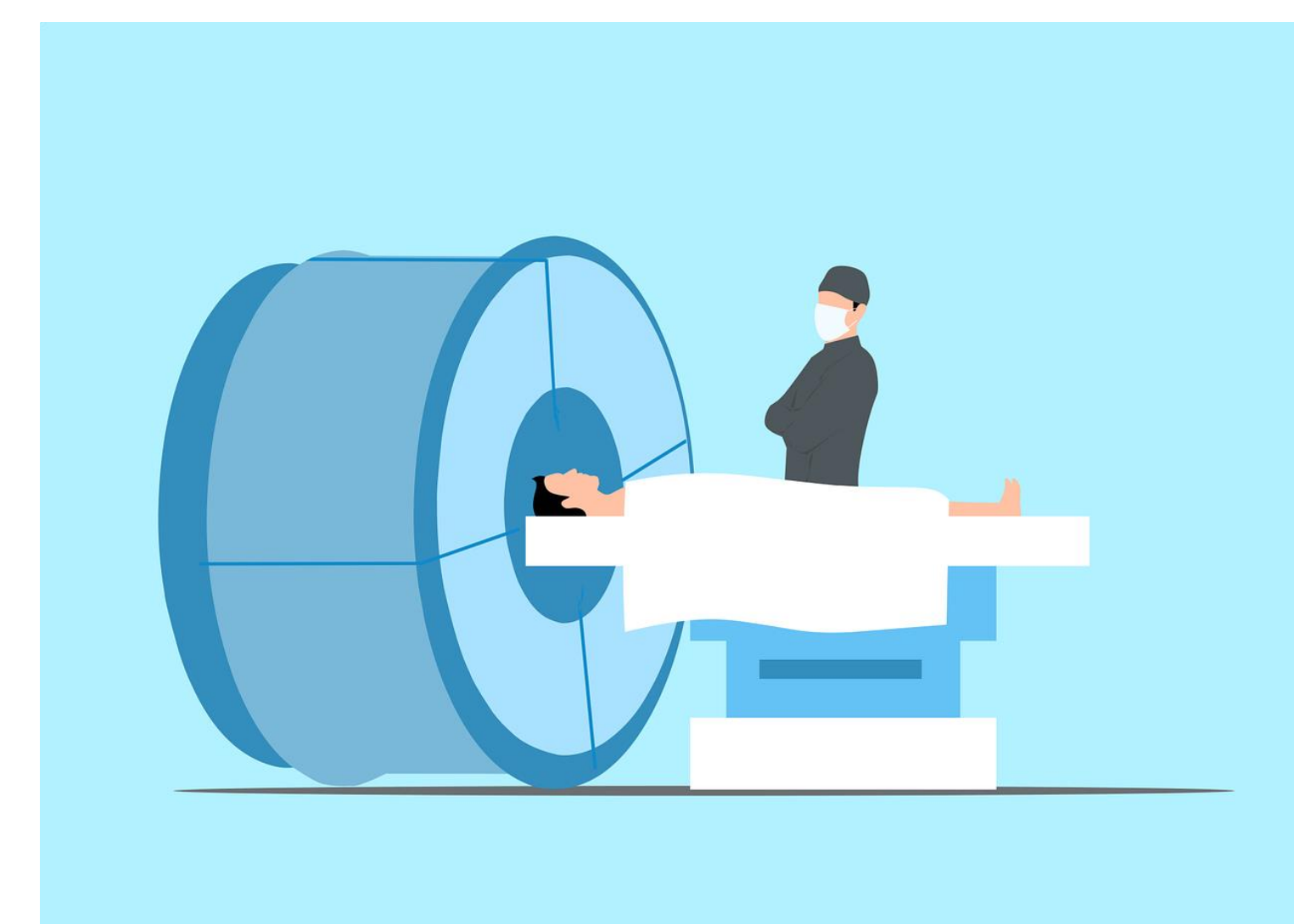


## REVISIÓN DEL TEMA

En los últimos años, el diagnóstico por imagen se ha convertido en una herramienta fundamental para diagnosticar y posteriormente tratar cualquier proceso patológico.

Además, las pruebas diagnósticas han ido creciendo en complejidad y tecnología.

Este auge se aprecia fundamentalmente en pruebas como la Tomografía Computarizada (TC) y la Resonancia Magnética (RM), con un crecimiento exponencial, al cual se añade la alta complejidad en el tipo de estudios y pacientes cada vez más vulnerables.



La alta complejidad de los estudios, el volumen de trabajo y las prisas, puede hacernos olvidar el conocer y satisfacer las necesidades individuales del paciente.

Por tanto, se hace necesaria una comunicación asertiva y efectiva, empatizando con el paciente, para disminuir la ansiedad e inseguridad, respetando su dignidad e intimidad, e incluyendo a sus familiares como herramientas de apoyo, y de este modo:

***Humanizar la atención del paciente en estos entornos.***

Son imprescindibles pautas de trabajo y protocolos en nuestra rutina para humanizar nuestro quehacer diario, considerando a la vez un entorno seguro para el paciente.



Se ha creado un **grupo de trabajo multidisciplinar** en Humanización de la asistencia sanitaria en Radiodiagnóstico, formado por profesionales de la Unidad: administrativos, personal de enfermería, celadores, técnicos y radiólogos, implicando en todo momento al paciente en su proceso diagnóstico.



Desde la gestión administrativa de las citas, se han diseñado **códigos QR** en cartas de citas, enlazados con **vídeos explicativos** de las pruebas de imagen, para de este modo, empoderar al paciente, y obtenga un mayor conocimiento de la prueba y preparación previa, lo que disminuye su ansiedad y miedos.

La cartelería, folletos y los videos informativos ayudan a comprender y anticipar a los pacientes y a su familia, los pasos a seguir durante las pruebas radiológicas.

**HORARIO DE LA UNIDAD**  
HOSPITAL GENERAL  
Horario de ventanilla Única / punto de información de 8.00 a 20.00 h.  
• Tfno. 957 01 04 30 (51 04 30)  
• Fax. 957 01 29 97 (51 29 97)  
957 01 29 26 (51 29 26)

**¿DÓNDE ESTAMOS?**  
SECCIÓN DE RESONANCIA MAGNÉTICA  
Se encuentra en el nivel -1 del Hospital Universitario Reina Sofía, entrando por la Sala de espera

**GRACIAS POR CONFIAR EN NOSOTROS**

**HOSPITAL UNIVERSITARIO REINA SOFÍA**  
Avda. Menéndez Pidal, s/n  
14014 Córdoba.  
Tfno. 957 01 00 00  
rayos.hrs.sspa@juntadeandalucia.es  
www.hospitalreinasofia.org

**GUÍA PARA PACIENTES QUE SE REALIZAN UNA RESONANCIA MAGNÉTICA**  
UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE RADIODIAGNÓSTICO Y CÁNCER DE MAMA

**UGC DE RADIODIAGNÓSTICO Y CÁNCER DE MAMA**

Videos informativos enlazados con código QR.

**Preparación para Resonancia de Intestino Delgado e Intestino Grueso (Colon)**

**Junta de Andalucía**  
Hospital Universitario Reina Sofía  
Área Sanitaria Norte de Córdoba  
Distrito Córdoba-Guadalupe  
Área Sanitaria Sur de Córdoba

U.G.C. Intercentros e Interinstitivos de Radiodiagnóstico y Cáncer de mama

**IMPORTANTE SEGUIR LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES.**

**PREPARACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE RM INTestino DELGADO Y GRUESO**

**¿EN QUÉ CONSISTE LA PRUEBA?:**

- La resonancia magnética es una prueba de imagen que no emplea radiaciones ionizantes (rayos X) sino que se basa en campos magnéticos.
- Al emplear campos magnéticos potentes, hay objetos metálicos que no pueden entrar a la sala como algunos marcapasos, prótesis auditivas, prótesis cardiacas, etc. Debe comunicarlo ya que probablemente la prueba puede estar contraindicada.
- Si tiene alguna alergia conocida o si es mujer y está embarazada o piensa que pudiera estarlo, o si tiene problemas de función renal, diabetes, hipertrofia prostática o retención de orina, avise antes de realizarse el estudio al personal de la sala que le atiende.
- Antes de entrar a la sala se le administrará un contraste para que lo beba y se administrará una medicación. Es por ello que deberá estar en nuestro servicio al menos una hora antes de la hora fijada para la realización de la prueba.
- Para realizarse la prueba hay que introducirse en el interior de la máquina. La prueba dura unos 30 minutos y es necesario que usted no se mueva. Algunos pacientes pueden sentir claustrofobia pero en nuestra experiencia es muy raro que un paciente no tolere la prueba.
- Durante la realización de la prueba dentro de la máquina se le inyectará un contraste (gadolinio).
- Después del estudio puede realizar su actividad habitual. Podrá comer y beber si lo desea.
- Los resultados de la prueba serán remitidos directamente al médico que lo solicitó el estudio.

**DOS DÍAS ANTES DE LA EXPLORACIÓN: DIETA POBRE EN RESIDUOS.**

**PUEDEN TOMAR:** Aroz y pastas, carbohidratos, carne y pescado a la plancha o hervido, quesos curados, bizcochos o galletitas sin fibra, pan tostado, zumos filtrados, infusiones, té, café y bebidas sin burbujas.

**NO PUEDEN TOMAR:** Ensaladas, verduras y legumbres, fruta, patata, carnes y pescados en salsa, embutidos, leche, grasas, pasteles y bebidas con gas.

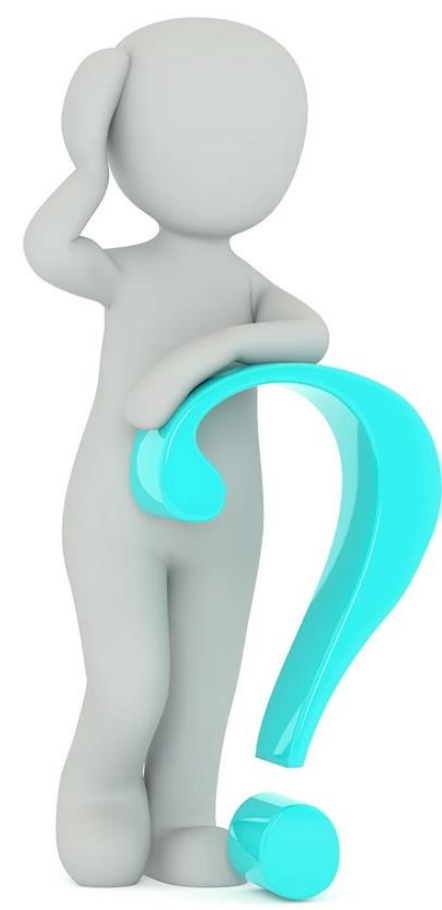
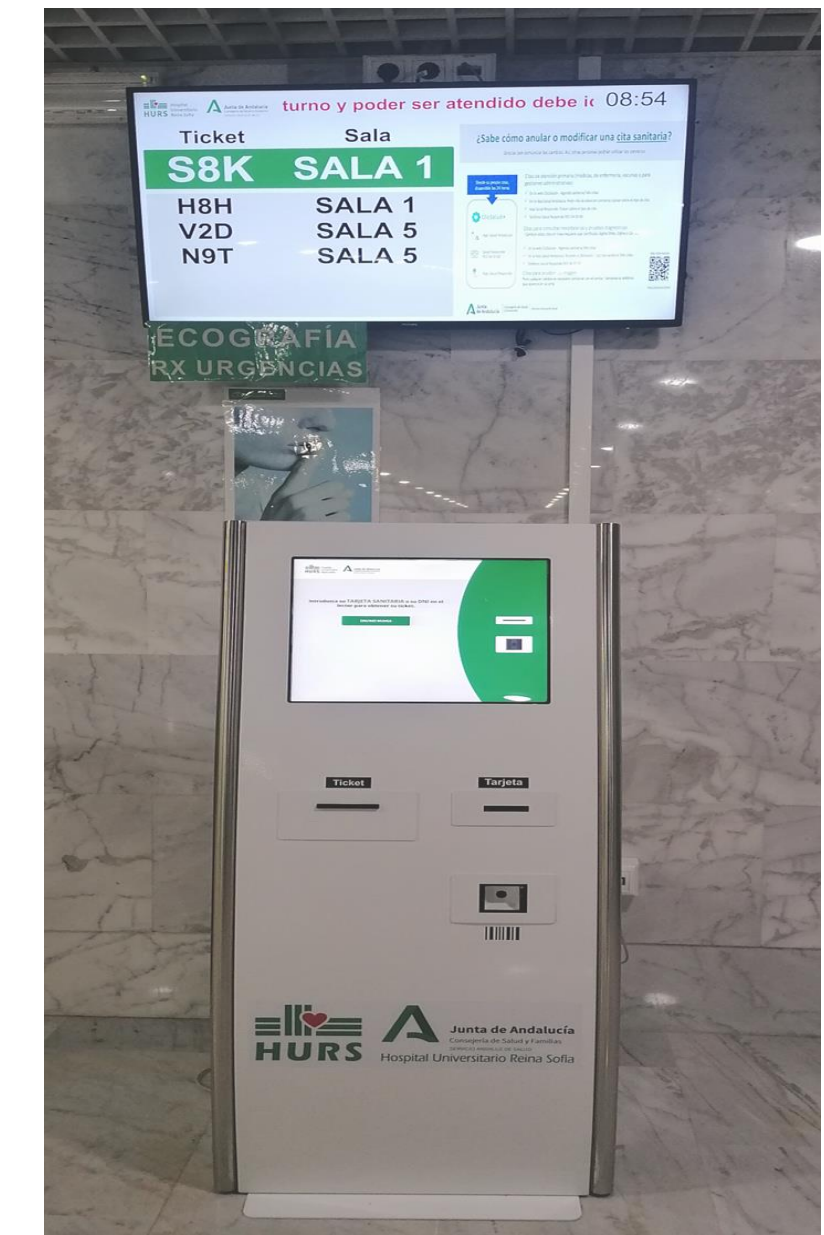
Preparación para RM de intestino delgado y grueso  
Página 1

**Código QR**



Se han colocado turnómetros de citas de pacientes para salvaguardar su intimidad y confidencialidad, los cuales asocian paneles informativos con **mensajes cortos y concretos** dirigidos a los pacientes.

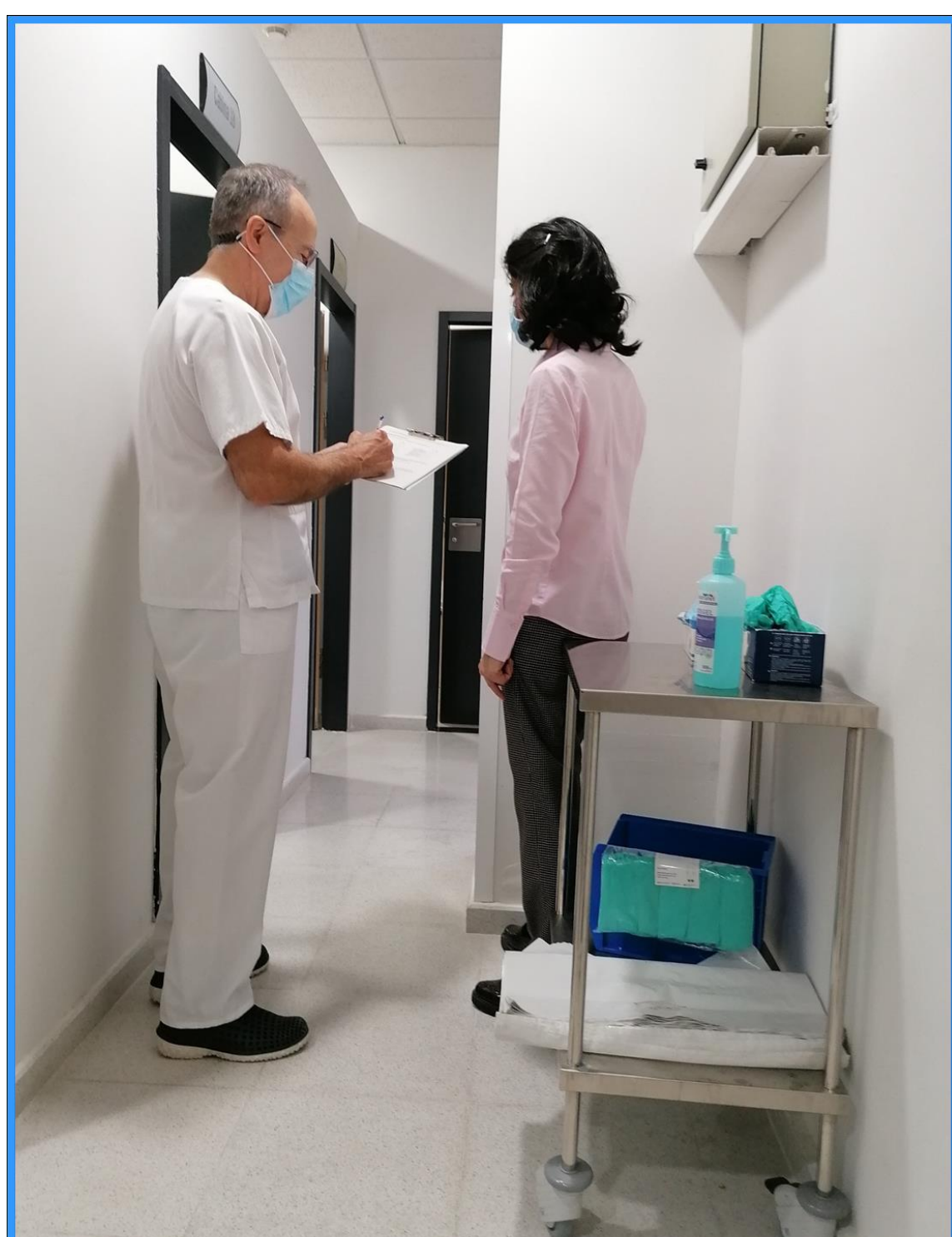
Se ha actualizado la página **web de la Unidad** con información de interés.



Cuando los pacientes acuden a la realización de pruebas radiológicas, presentan ansiedad, miedos, muchas preguntas y dudas.

El profesional sanitario es imprescindible en la acogida del paciente, realizando una **comunicación efectiva** y aportando información suficiente y necesaria al paciente y su familia, con un trato humano, una atención cálida y respetuosa.

Se ha trabajado por tanto estos aspectos más relacionales con el paciente, como mejorar la **comunicación entre profesional-paciente**, empatizando con él, resolviendo sus dudas y preguntas, mediante una comunicación asertiva y efectiva siempre desde el prisma del respeto, la intimidad y la confidencialidad; con un trato humano, sin dejar atrás la seguridad del paciente.



El profesional realiza una entrevista al paciente, informando sobre el procedimiento, resolviendo sus dudas, detectando la posibilidad de alergias o contraindicaciones de la prueba, importantes para la **seguridad del paciente** y recabando el **Consentimiento Informado** en los casos necesarios.



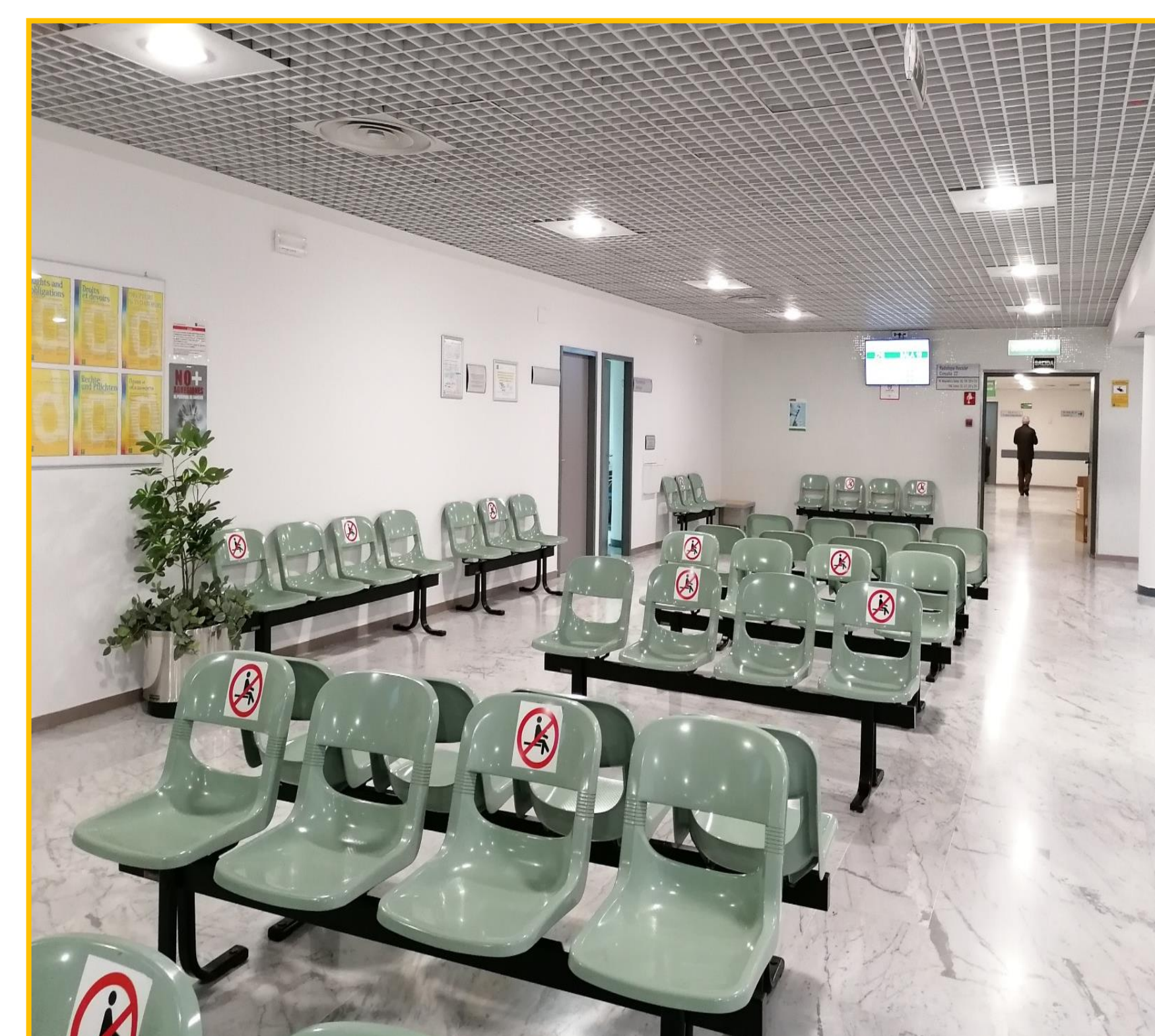




Cuando hablamos de humanizar, también nos referimos a mejorar aspectos ambientales, de confort, de entornos amigables, de accesibilidad, los cuales consiguen minimizar el dolor y ansiedad previa a la prueba.

Se han elegido **ambientes agradables y relajantes** en salas de espera y salas de exploraciones con iluminación adecuada, asientos cómodos, tonalidades suaves, plantas ornamentales, decoraciones vinílicas...

La luz también influye en el estado de ánimo. Por lo tanto, esta herramienta se ha utilizado para crear un ambiente relajado, tranquilo, que evita la ansiedad y el estrés que una sala de espera implica.





El mural paisajista y los **vinilos decorativos** tienen como intención lograr captar la atención del paciente, para disminuir el estrés ambiental, disminuir la ansiedad y miedos.

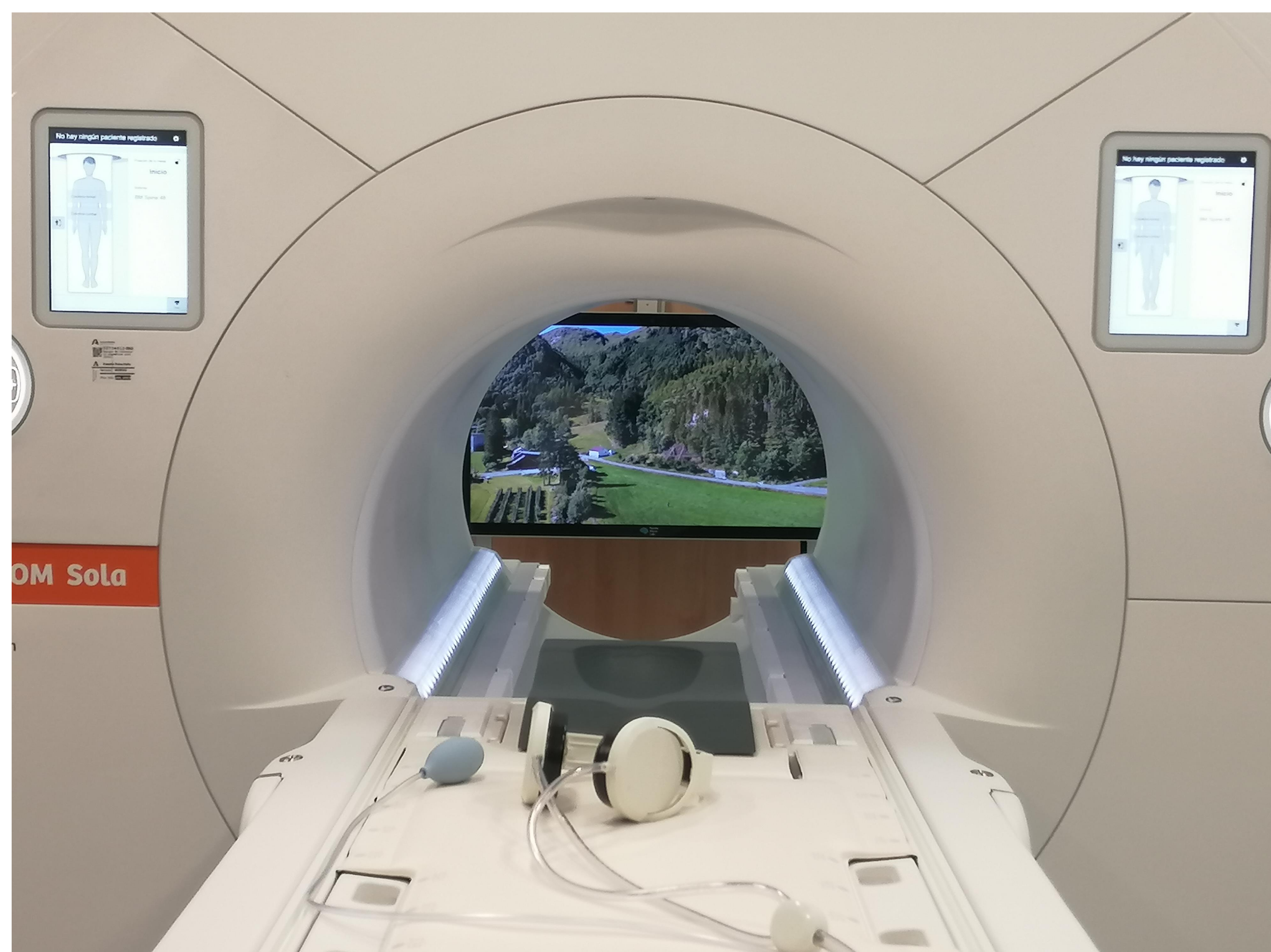
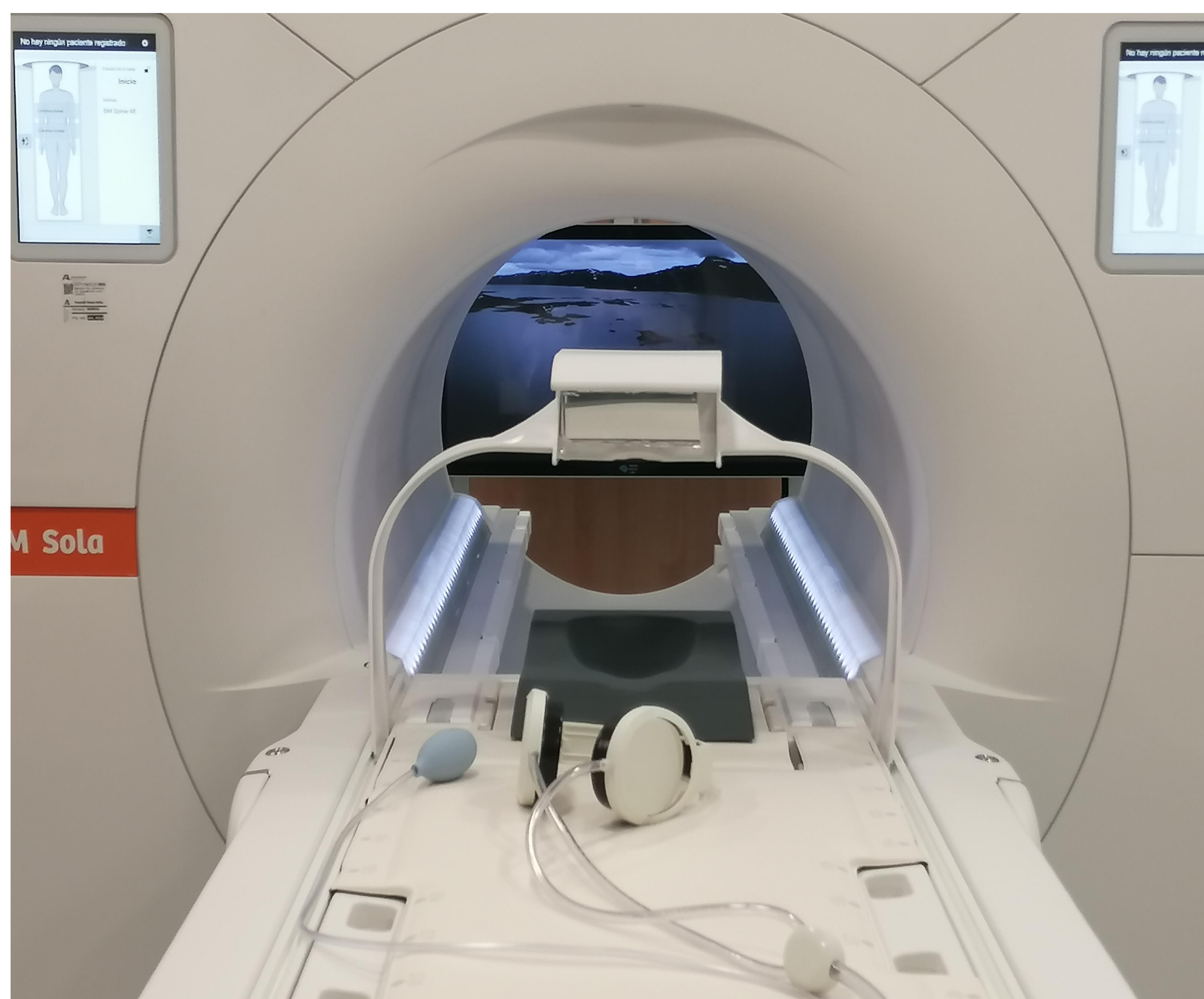
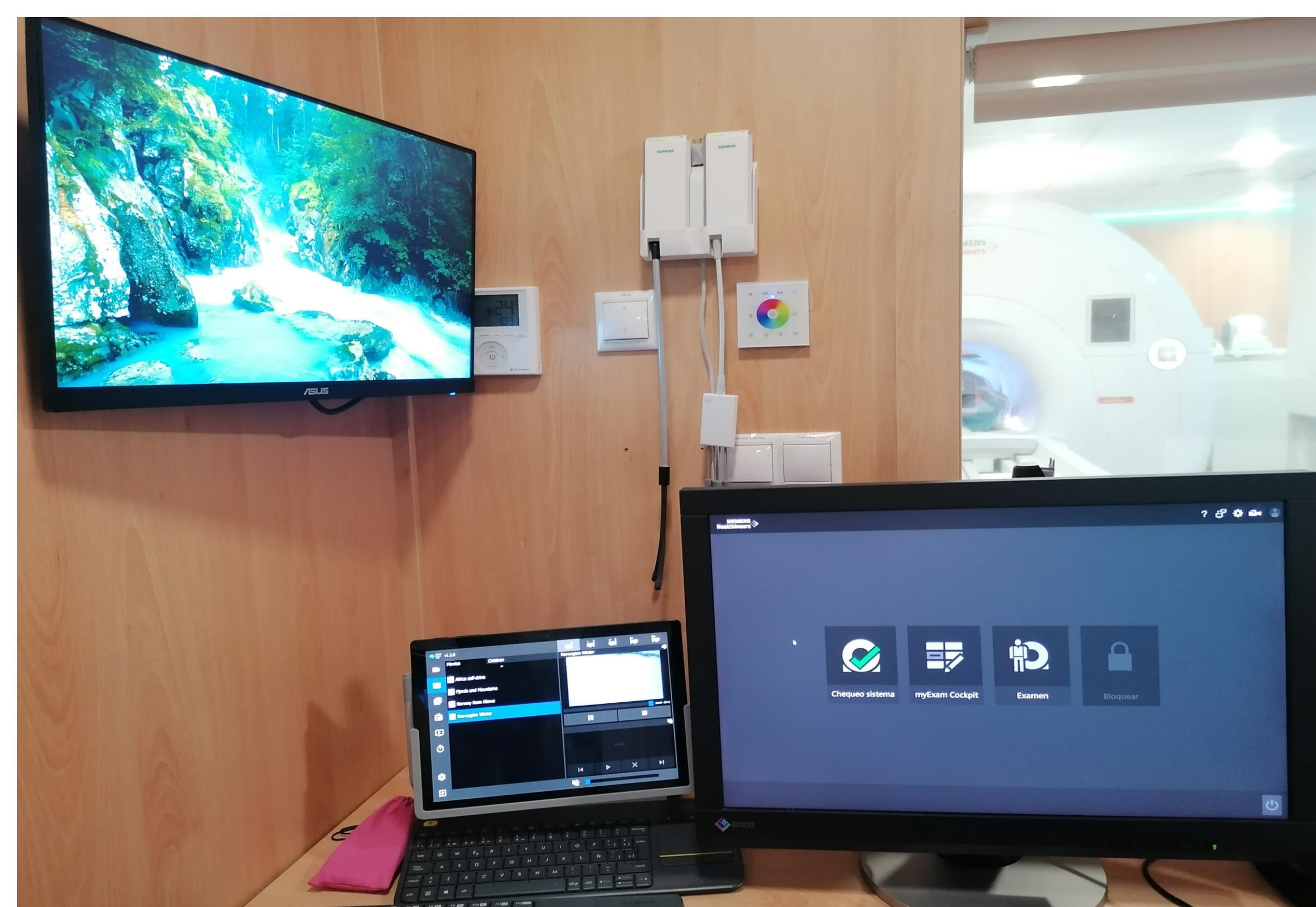




Se han elegido **entornos visuales y sistemas de entretenimiento** de pacientes durante la realización de las exploraciones (videos y música). Consiste en un sistema audiovisual que permite al paciente visualizar y escuchar una película de video, mientras se le realiza el estudio de resonancia magnética.

Es una herramienta tecnológica que entretiene al paciente, disminuye la ansiedad, así como el movimiento durante la prueba. Reduce la necesidad de utilizar sedación, aislando al paciente del ruido del scanner.

Consta de un monitor en el cual se programa la reproducción de un film escogida previamente por el paciente, y se retransmite en un monitor dentro de la sala compatible con RM, con video y música relajante, el cual es visualizado a través de un espejo colocado en el campo de visión del paciente. De esta forma, el paciente visualiza la proyección de una película de video a la vez que escucha el audio correspondiente mientras se le realiza la prueba.





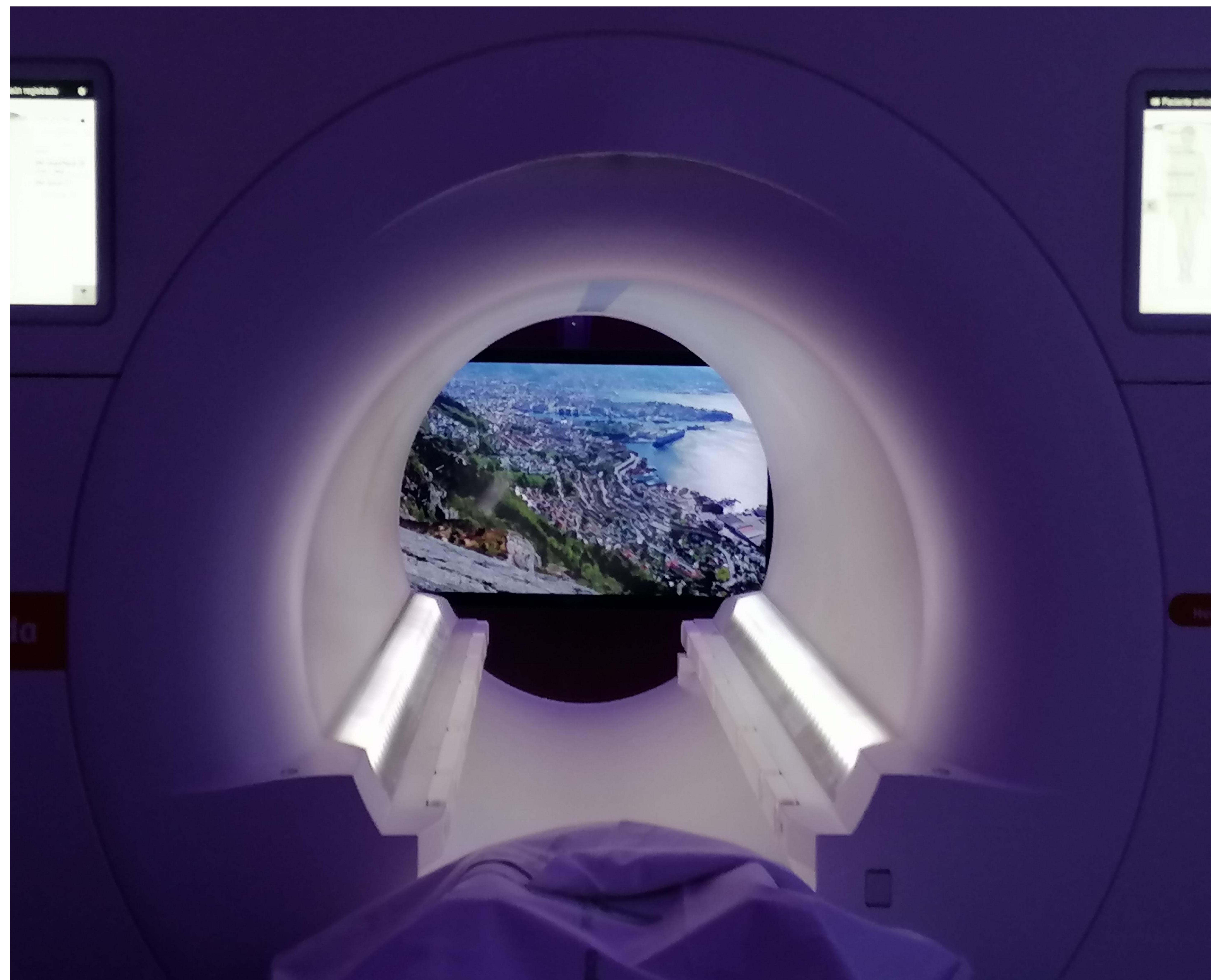
**37** Congreso  
Nacional  
CENTRO DE  
CONVENCIONES  
INTERNACIONALES

Barcelona  
22/25  
MAYO 2024

**seram**  
Sociedad Española de Radiología Médica

**FERM**  
FUNDACIÓN ESPAÑOLA DE RADIOLOGÍA MÉDICA

**RC** | RADIOLEGS  
DE CATALUNYA





Especial atención se ha tenido en **pacientes pediátricos**, con agendas especiales y personalización de la asistencia.

Someter a un niño a una prueba radiológica, no sólo es un acto que impacta en la psicología del niño, sino también en la de sus padres. Se añade la incertidumbre ligada a su diagnóstico, el desconocimiento de las pruebas, y de la tecnología usada, que puede resultar en ansiedad, miedos o dolor para el niño.

De ahí la necesidad de una atención más personalizada, humanizada y especialmente cálida con los pacientes pediátricos. Se ha diseñado un entorno más agradable, con vinilos infantiles y un ambiente más humano, que entretiene la espera, disminuye la ansiedad y miedos del paciente infantil y su familia.





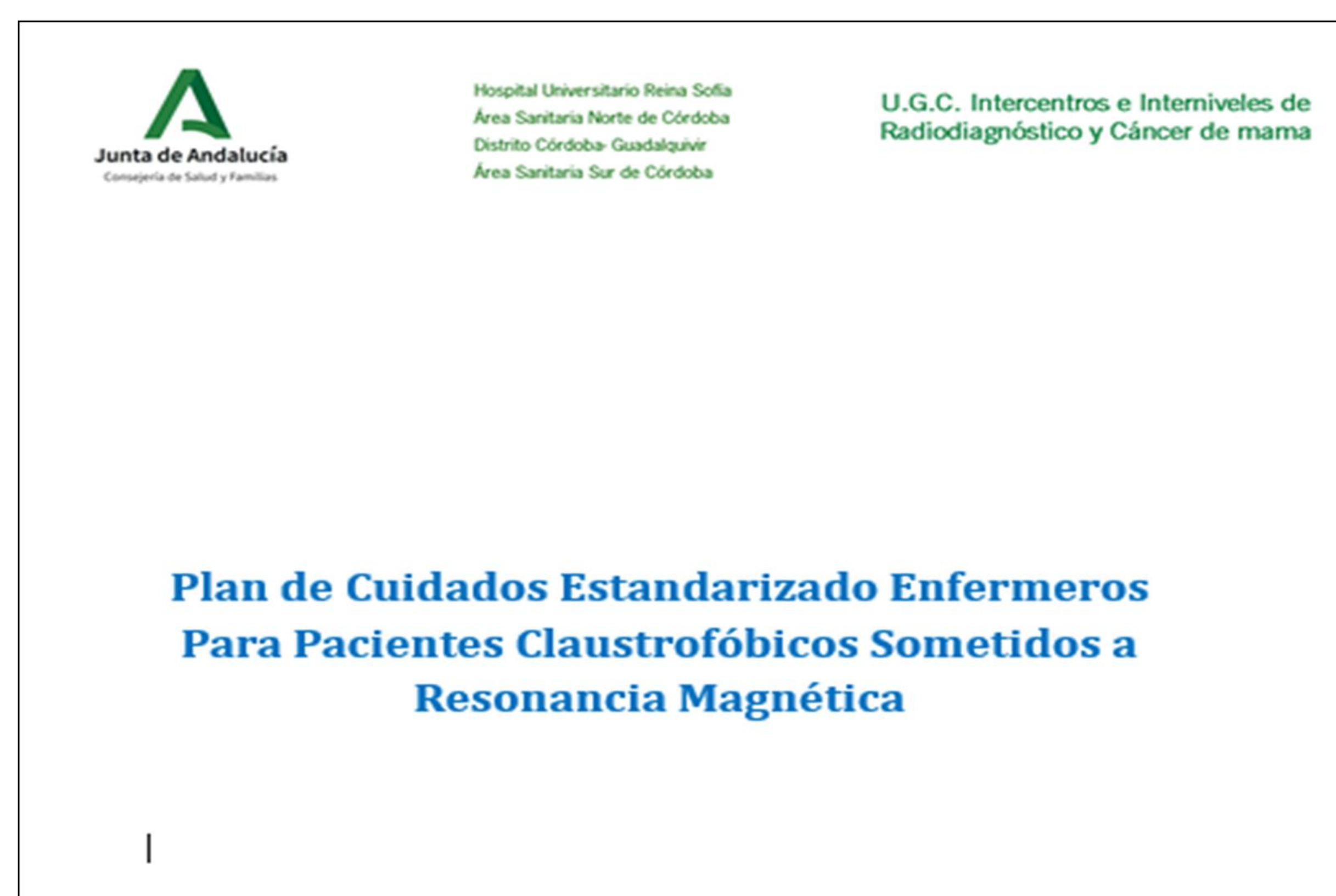
Especial dedicación se ha tenido con los pacientes claustrofóbicos, con personalización de la asistencia y valoración previa de la ansiedad.

Hemos diseñado un **programa específico de atención a los pacientes claustrofóbicos en Resonancia Magnética**. Previo a la cita, se realiza:

- Cuestionario específico para evaluar el grado de claustrofobia del paciente.
- El paciente adquiere formación y entrenamiento en técnicas de relajación, que van a disminuir sus miedos y ansiedad.
- Se citan en agendas específicas, en las cuales puede entrar con algún acompañante si lo desea.
- Encuesta de satisfacción al finalizar la prueba.

El paciente consigue disminuir su ansiedad y realizarse el estudio de resonancia en la misma sala y equipo que el resto de pacientes, sin ser necesario derivarlo a otros centros con resonancias abiertas. Hasta el 84% de los pacientes claustrofóbicos consiguen realizarse el estudio dentro de nuestro programa, finalizando la exploración con éxito.

Todo este procedimiento se encuentra recogido, actualizado y explicado en el Plan Estandarizado de Cuidados de Enfermería para pacientes claustrofóbicos sometidos a Resonancia Magnética.





Además, el proceso de humanización de la atención del paciente en esta area, exige la especialización de sus profesionales y una alta cualificación.

Se ha fomentado por tanto la cultura de humanización a través de **actividades formativas** impartidas a los profesionales de la unidad sobre seguridad del paciente y asistencia humanizada en el proceso diagnóstico. Así se han impartido:

- Cursos de formación a los profesionales.
- Charlas y sesiones formativas.
- Sesiones clínicas.





## CONCLUSIÓN

**El proceso de humanización del entorno sanitario junto a una comunicación asertiva, un entorno apropiado y sistemas de entretenimiento audiovisuales, disminuyen la ansiedad y mejoran la colaboración del paciente, obteniendo mejores resultados en el proceso diagnóstico.**



## BIBLIOGRAFÍA

- 1.-Omar González S. Humanización de la sala radiológica. Propuesta de intervención Campo Profesional. [Dissertation]. Buenos Aires: Universidad Abierta Interamericana, 2020.
- 2.- Gutiérrez Rojas DP, Vega González DG, Gómez León DMDLN, Frieria Reyes DA. Estudio de las Necesidades del usuario externo de un Servicio de Radiodiagnóstico Universitario. Seram [Internet]. 18 de mayo de 2021 [citado 28 de febrero de 2024];1(1). Disponible en: <https://piper.espacio-seram.com/index.php/seram/article/view/3477>
- 3.- JC March. Humanizar la sanidad para mejorar la calidad de sus servicios. Rev Calid Asist.[Internet]. 26 octubre de 2017 [citado 10 de febrero de 2024];32(5):245-247. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2017.10.001>
- 4.- Ballesteros Escolar MB, García Sánchez B. Informar, comunicar y humanizar los servicios de salud: Herramientas fundamentales en el Servicio de Radiodiagnóstico. Seram [Internet]. 22 de noviembre de 2018 [citado 15 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.piper.espacio-seram.com/index.php/seram/article/view/2968>
- 5.- Gutiérrez Rojas DP, Vega González DG, Gómez León DMDLN, Frieria Reyes DA. Estudio de las Necesidades del usuario externo de un Servicio de Radiodiagnóstico Universitario. Seram [Internet]. 18 de mayo de 2021 [citado 28 de febrero de 2024];1(1). Disponible en: <https://piper.espacio-seram.com/index.php/seram/article/view/3477>
- 6.- Custódio Duarte ML, Noro A. Humanização do atendimento no setor de radiologia: dificuldades e sugestões dos profissionais de enfermagem. Cogitare Enferm. [Internet]. 2013 [citado 3 febrero 2024]; 18(3):532-538. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v18i3.33568>
- 7.- Silva CRRG, Rodrigues VMCP. O que dizem os pacientes dos serviços privados de Radiologia, Portugal. Saude soc. [Internet]. 2011 [citado 19 febrero 2024]; 20(2) Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902011000200014>.
- 8.- Pizarro M. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el examen de mamografía en el Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Académico Profesional de Tecnología Médica, agosto-septiembre 2016.
- 9.-Santos Junior BJ, Hinrichsen SL, Lira C, Vilella TA. Riscos ocupacionais em centros de radiodiagnóstico. Rev. enferm. UERJ. [Internet] 2010 [citado 22 febrero 2024];18(3) Disponible: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/periodicos/mundo\\_saude\\_artigos/riscos\\_ocupacionais\\_tecnicos.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/periodicos/mundo_saude_artigos/riscos_ocupacionais_tecnicos.pdf)