

ANEXO 2 CONCERTACIÓN PRUEBAS DIAGNOSTICAS DE RADIOLOGIA

CIRCUITO DE TRABAJO CON INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN RADIOLÓGICOS

Desde el Servicio de Admisión del HGUGM se define el presente circuito con el objeto general de sistematizar la dinámica de trabajo entre hospital-centro concertado y más específicamente:

- Establecer el procedimiento para la citación y reprogramación de pacientes.
- Garantizar una correcta captura de actividad, tanto realizada como no realizada.
- Asegurar una correcta y ágil facturación.
- Identificar posibles incidencias y sus mecanismos de resolución.
- Relacionar teléfonos y correo electrónico de los contactos en cada centro

1. CITACIÓN DE PACIENTES

- 1.1. La agenda suministrada por el Centro externo se genera en HCIS y se cita desde las distintas unidades del Servicio de Admisión del HGUGM.

En la citación desde HCIS se incluyen para cada paciente los datos relativos a:

- Identificación del Centro
- Identificación de la Agenda
- Fecha
- Número de Historia Clínica,
- D.N.I.
- CIPA
- Apellidos y Nombre
- Teléfonos de contacto
- Tipo de Prueba citada: el tipo de prueba a realizar se identifica a través del Código SERAM; el hospital utiliza el catálogo SERAM 2016.
- Servicio solicitante
- Médico solicitante

El servicio de Admisión entrega al paciente una Hoja de Citación que incluye los datos relativos a fecha y hora de citación, Centro externo y su dirección, instrucciones de preparación para el estudio -si procede- y teléfonos de contacto.

Esta hoja se adjuntará, siempre que sea posible, al Volante de solicitud médica a efectos de que el paciente aporte ambos documentos en el centro externo el día de la cita. No obstante, la integración informática posibilitará que la petición electrónica enviada al Centro concertado incluya la información relativa al "Motivo de solicitud médico" indicado por el facultativo en el volante.

- 1.2. Las citaciones efectuadas en HCIS se reciben en el sistema de información/ RIS del Centro externo.

A efectos de comprobación de que todas las citas que aparecen en el RIS del Centro externo se corresponden con las realmente efectuadas, desde Admisión se remitirá al Centro Concertado, con al menos 24 horas de antelación a través de archivo cifrado en correo electrónico estipulado, el listado de los pacientes citados. Previamente Admisión bloqueará la agenda de ese día.

El centro externo cotejará nuestro listado con sus citas; en caso de incidencia informática (pacientes cuya cita no haya entrado, citas anuladas o reprogramadas por el Hospital que siguen apareciendo en el Centro externo, etc.) desde el centro concertado se enviará en el plazo máximo de 48 horas, correo urgente a Soporte Informatica del HGUGM con copia al médico responsable de Admisión comunicando la incidencia.

- 1.3. La agenda del Centro externo deberá permanecer abierta durante todo el periodo de validez del contrato; en los periodos vacacionales la agenda deberá estar abierta al menos al 50% de la capacidad ofertada.

2. REPROGRAMACIONES

- 2.1. Si un paciente previamente citado acude al Centro externo y no puede realizarse el estudio necesitando nueva fecha de citación:

- Desde el centro externo se le dará nueva fecha de cita, siempre fuera del horario de programación de las agendas ofertadas al HGUGM.
- La fecha de la nueva cita será lo antes posible pero nunca al día siguiente; la mejor opción es citar al paciente en 72 horas a efectos de poder mantener la cita de su consulta de revisión con el facultativo solicitante del estudio.
- El motivo de la reprogramación, así como la fecha y hora de la nueva cita se comunicarán al Servicio de Admisión al finalizar la jornada laboral (ver circuito en punto 3). Esta comunicación tiene como finalidad que el HGUGM re programe la cita en HCIS: la fecha de realización de la prueba que consta en el informe debe coincidir con la fecha de la cita.

- 2.2. Si en el Centro externo surgiera una incidencia que obligase a reprogramar a un número significativo de pacientes a una fecha distinta a la originaria, dicha incidencia se deberá comunicar de inmediato al médico de Admisión responsable de la gestión de agendas en el HGUGM. De forma conjunta se decidirán las actuaciones a seguir.

En todo caso, el centro concertado será el responsable de gestionar las reprogramaciones de la cita por causas imputables al mismo. Si no fuera posible localizar al paciente, se reiterará el intento de localización mediante tres llamadas, al menos una de ellas por la tarde, y si no se le localiza se le enviará un burofax, telegrama o carta certificada con acuse de recibo. La nueva cita no se demorará más de 10 días.

La fecha y hora de la nueva cita se comunicará al hospital con la antelación de dos días hábiles para que le sea posible mecanizar la citación en su HIS.

- 2.3. Si un paciente previamente citado llama al Centro externo con antelación al día de la cita solicitando un cambio de fecha de citación, desde el Centro externo se le indicará que contacte con el Servicio de Admisión del HGUGM que le proporcionó la cita, ya fuera en su Centro de Especialidades o en el propio Hospital, para solicitar allí el cambio de fecha.

3. COMUNICACIÓN DE LA ACTIVIDAD

- 3.1. Al finalizar la jornada laboral el Centro externo enviará en archivo protegido, vía correo electrónico al Servicio de Admisión del HGUGM (ver punto 6.2.2.), una relación de los estudios citados en esa fecha y lo ocurrido con cada uno de ellos. En dicha relación se harán constar los siguientes datos:
 - Identificación del Centro
 - Identificación de la Agenda
 - Fecha

- Número de Historia Clínica
- Apellidos y nombre
- Tipo de Prueba citada – Código SERAM y Descripción SERAM 2016
- Estudio realizado SI o NO
- Para los ESTUDIOS REALIZADOS = SI:
 - Tipo de Prueba realizada – Descripción SERAM 2016
- Para los ESTUDIOS REALIZADOS = NO
 - Motivo de la No realización (por ejemplo, Paciente no acude)
 - Reprogramaciones y su motivo; fecha y hora de la nueva cita.
- Otras incidencias

- 3.2. En la mañana del día siguiente el Servicio de Admisión del HGUGM recuperará la relación enviada. Para LOS ESTUDIOS NO REALIZADOS procederá a la captura de actividad como “no realizada” o a reprogramar las citas, según el caso.
La reprogramación que ha generado el Centro externo es siempre para la Admisión del HGUGM una cita forzada en la agenda del centro.

4. INFORMADO Y SEGUIMIENTO DE LA CAPTURA AUTOMATIZADA DE LA ACTIVIDAD REALIZADA

- 4.1. El centro externo adquiere el compromiso de informar la totalidad de los estudios realizados en el transcurso de los 5 días hábiles siguientes al día de la cita. (3 días en los casos que requieran atención prioritaria por parte del centro peticionario).

En todos los casos deben constar en el informe:

- Datos de identificación del paciente, incluido el CIPA, D.N.I. y Número de Historia Clínica del HGUGM.
- Centro, servicio y médico peticionario.
- Centro en el que se realiza la prueba.
- Tipo de prueba realizada.
- Fecha de realización.
- Datos de identificación del médico que realiza el informe y firma del mismo.

Las imágenes e informes de los estudios realizados en el centro externo se recibirán en el HGUGM mediante integración informática y se visualizarán en el RIS y en la Historia Clínica Electrónica; una vez recepcionadas las imágenes y el informe se produce la captura automática de la cita en HCIS quedando registrada como cita realizada.

El HGUGM efectuará una descarga de seguimiento de la actividad citada y capturada (realizada y no realizada) en cada centro. Mediante la misma se detectarán las incidencias de integración (imágenes no recibidas, informes no recibidos, captura de actividad errónea). La descarga se facilitará al centro concertado para subsanación de las incidencias detectadas en un plazo máximo de 5 días.

Si a través de la descarga se detecta un fallo informático en la integración, el centro externo abrirá incidencia informática y la comunicará mediante correo urgente a Soporte Informatica del HGUGM con copia al médico responsable de Admisión.

Para la facturación sólo se admitirán las facturas de aquellas pruebas de las que el hospital haya recibido imágenes e informe. Asimismo, la prueba debe constar capturada como realizada en el HIS del hospital.

- 4.2. Si por causa excepcional el informado no se puede realizar en el plazo establecido de 5 días laborables, el centro externo deberá comunicarlo al responsable del Servicio de Admisión en el HGUGM indicando el motivo que genera el incumplimiento del plazo y el nuevo compromiso de entrega de los informes demorados.

5. CASOS PARTICULARES

Casuística:

- Cambiar a una exploración de distinta modalidad
- Decisión de no realización del estudio solicitado
- Decisión de ampliar el estudio solicitado con exploración adicional
- Modificar administración o no de contraste
- Corregir error de código SERAM en la citación
- Citación de un único estudio con indicación en el volante de solicitud de dos.

- 5.1. Si excepcionalmente en el curso de la exploración a un paciente, el radiólogo del Centro externo considera necesario realizar una exploración de distinta modalidad a la solicitada y citada (entendiendo por modalidad cada una de las técnicas usadas para la obtención de imagen: TAC, Resonancia, Ecografía...):

El facultativo procederá según su criterio clínico efectuando el estudio que considera necesario; el estudio complementario que se realice deberá estar incluido en el contrato con el centro.

A efectos de facturación este cambio de estudio se comunicará al HGUGM, durante la jornada laboral, mediante informe médico justificativo. El informe se remitirá vía correo electrónico a la Subdirección Médica correspondiente, con copia al médico responsable de Admisión del HGUGM. Se indicará en archivo protegido los datos de identificación del paciente, el código SERAM 2016 de la prueba inicialmente citada y el de la finalmente realizada.

Tras valoración positiva de la Subdirección, el Servicio de Admisión procederá a realizar una captura del estudio realizado e informado; en caso de valoración negativa o ausencia de justificación clínica, ésta se comunicará al Centro externo y al Servicio de Gestión Económica del HGUGM vía correo electrónico.

- 5.2. Si el equipo médico del centro adjudicatario considera que no procede la realización de la prueba indicada en la petición, deberá emitir informe médico justificativo al HGUGM que será remitido vía correo electrónico al médico responsable de Admisión del HGUGM.

- 5.3. Si el radiólogo del Centro externo considera necesario ampliar el estudio realizando una exploración adicional:

El facultativo procederá según su criterio clínico efectuando el estudio que considera necesario; el estudio complementario que se añada deberá estar incluido en el contrato con el centro

A efectos de facturación, la realización de este estudio adicional deberá comunicarse y justificarse clínicamente durante la jornada, como se especifica en el apartado anterior. El aviso se enviará de forma urgente vía email al correo de Admisión que se facilite al efecto, con copia al médico responsable de Admisión del HGUGM, a efectos de citar el estudio añadido ese mismo día y que quede integrado informáticamente.

- 5.4. Los casos de cambio de estudio (distinto código SERAM) debidos a:

- la necesidad de modificar la administración o no de contraste
- un error administrativo de citación en que el código SERAM citado no se corresponde con el estudio solicitado por el médico en el volante de solicitud;

En estos casos se procederá a realizar el estudio que corresponda.

El estudio realmente realizado se comunicará de forma urgente vía email al correo de Admisión que se facilite al efecto, con copia al médico responsable de Admisión del HGUGM, a efectos de modificar la prestación citada y que el cambio quede integrado informáticamente antes de que se produzca la captura automática de la actividad (después ya no es posible).

Asimismo, el estudio realmente realizado se comunicará como incidencia al finalizar la jornada laboral según se establece en el punto 3.1.

5.5 Citación de un único estudio con indicación en el volante de solicitud de dos.

Si ocurre que el Servicio de Admisión cita un único estudio pero en el volante del HGUGM el facultativo solicita dos estudios (P.ej de la articulación simétrica) y el Centro externo realiza ambos, este hecho se comunicará de forma urgente vía email al correo de Admisión que se facilite al efecto, con copia al médico responsable de Admisión del HGUGM, a efectos de proceder a la citación del segundo estudio ese mismo día y que quede integrado informáticamente; se adjuntará en el envío el volante de solicitud médica debidamente protegido.

Asimismo, el segundo estudio realizado se comunicará como incidencia al finalizar la jornada laboral según se establece en el punto 3.1.

EN TODOS ESTOS CASOS EL ENVÍO DE LA IMAGEN+INFORME DEBE SER POSTERIOR A LOS AJUSTES NECESARIOS PARA POSIBILITAR LA CAPTURA CORRECTA DE LOS ESTUDIOS REALIZADOS.

6. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS DE ALERTA

- Desde el centro de estudio se facilitará diariamente los resultados de alerta que se pudieran detectar sobre un paciente, a partir de la exploración radiológica realizada.
- La notificación de dicha alerta se realizará diariamente, de forma urgente, vía email dirigido a los correos de Admisión que se faciliten.

El nombre del asunto será ALERTA RX e incluirá en archivo protegido la información identificativa del paciente afectado, de la prueba realizada y su fecha, y de los hallazgos que justifican la notificación de la alerta.

- Se consideran incluidos como alertas al menos las siguientes situaciones:
 - Hallazgo de patología urgente que requiere asistencia inmediata (Ej. Trombo embolismo pulmonar, neumotórax, obstrucción, pancreatitis etc.): además del mail se contactará con la responsable facultativa del Servicio de Admisión (Dra. Clara Rodríguez) a través del teléfono, para comunicación con médico petionario y si no lo localiza, con el personal de guardia para que se hagan cargo del paciente.
 - Hallazgo de patología que no requiere una actitud urgente pero sí prioritaria y/o patología potencialmente grave (ej. Aparición de una metástasis en un paciente oncológico, aparición de una neoplasia no esperada etc.): comunicación vía mail durante la jornada
 - Otras situaciones clínicas relevantes que a criterio clínico del facultativo responsable de la prueba, estime oportuno comunicar de forma rápida

7. CONTACTOS

Además de teléfonos y direcciones de correo institucional que se estipulen, para el desarrollo del contrato se designarán por ambas partes los siguientes interlocutores:

a. En el Centro externo:

- i. Responsable/s de la gestión de agendas y de la comunicación diaria de la actividad realizada
- ii. Responsable/s informático/sistemas de información

b. En el Hospital General Universitario Gregorio Marañón

- i. Responsable de la gestión de agendas
- ii. Responsable de la actualización diaria en HCIS de la actividad realizada
- iii. Comunicación de incidencias informáticas de resolución urgente
- iv. Responsable informático