

¿Son necesarias tantas anulaciones en Consultas Externas?

M. Rosario Revuelta Arroyo, José Luis Fraile de Marcos, M. Inés Muñoz Echevarría,
M. Isabel de Frutos Iglesias, M. Luz Grande Casamayor

OBJETIVOS

- Cuantificar las anulaciones y reprogramaciones.
- Categorizarlas según motivos.
- Analizar el impacto de éstas.
- Establecer estrategias que minimicen las anulaciones.
- Establecer mecanismos que reduzcan el impacto en el usuario.

MATERIAL Y MÉTODOS

- Análisis primer trimestre de 2018.
- Revisión de los registros específicos de anulaciones normalizados por el SADC.
- Revisión de datos de CCEE obtenidos del cuadro de mandos del centro.

La cita a corto plazo, los buzones de consultas sucesivas y la implantación de bloqueos preventivos para los pacientes nuevos, **MINIMIZA EL IMPACTO DE LAS ANULACIONES.**

CONCLUSIONES

ES NECESARIO UN COMPROMISO DE LAS JEFATURAS MÉDICAS SOBRE LA GESTIÓN DE ANULACIONES

DEBE HACERSE UN SEGUIMIENTO DE LAS LINEAS ESTABLECIDAS Y DIFUNDIR LOS RESULTADOS

ES IMPORTANTE VALORAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS MEDIANTE:
- ENCUESTAS ESPECÍFICAS
- ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES MOTIVADAS POR ANULACIONES

LAS ANULACIONES Y EN CONSECUENCIA LAS REPROGRAMACIONES, SUPONEN UNA SOBRECARGA DE TRABAJO PARA LOS PROFESIONALES QUE GESTIONAN LAS CITAS

SERVICIOS	CONSULTAS PROGRAMADAS	C. ANULADAS	% ANULACIONES	PAC. NUEVOS/ CONSULTA	PAC. REVISIONES/ CONSULTA	AFECTADOS NUEVOS	AFECTADOS REVISIONES	TOTAL AFECTADOS
CARDIOLOGIA	204	17	8%	3	6	56	98	155
C.GENERAL	64	3	5%	10	9	30	28	58
DIGESTIVO	113	15	13%	6	11	85	170	255
GINECOLOGIA	181	37	20%	6	4	223	158	381
HEMATOLOGIA	57	7	12%	3	8	19	56	75
MEDICINA INTERNA	152	15	10%	2	4	24	58	82
NEUMOLOGIA	90	22	24%	4	10	83	231	313
NEUROLOGIA	157	21	13%	3	5	72	111	183
OFTALMOLOGIA	198	62	31%	6	7	346	454	800
ORL	160	35	22%	6	7	204	258	462
PSICOLOGIA	176	17	10%	1	4	21	62	83
PSIQUIATRIA	245	28	11%	1	4	25	119	144
REHABILITACION	239	86	36%	3	10	285	818	1103
REUMATOLOGIA	86	28	33%	4	7	112	182	294
TRAUMATOLOGIA	147	4	3%	9	13	36	54	90
UROLOGIA	98	24	24%	4	10	93	234	326
TOTAL	2367	421	18%	4	8	1851	3159	5010

TABLA I: Recoge la media de pacientes (nuevos y revisiones) por consulta y servicio. La última columna refleja el total de pacientes teóricamente afectados.

TABLA II:	C. ANULADAS	MOTIVOS					ANTELACIÓN				
		PERSONALES/FAMILIARES	VACACIONES/PERMISOS	FORMACION	ORGANIZACIÓN SERVICIO	DESCONOCIDO	<5 días	6 a 15 días	16 a 30 días	>30 días	SIN FECHA
CARDIOLOGIA	17		13			4			3	14	
C.GENERAL	3		1		1	1			2	1	
DIGESTIVO	15	2	5	2	2	4	2	1		12	
GINECOLOGIA	37			1	24	12	6	7	12		12
HEMATOLOGIA	7		5			2	1	1	4	1	
MEDICINA INTERNA	15	4	5		6		4	6	5		
NEUMOLOGIA	22	6	8	5	1	2	10	2	1	9	
NEUROLOGIA	21	5	13		1		3	5	2	11	
OFTALMOLOGIA	62	62						40	22		
ORL	35				35		3	7	18	7	
PSICOLOGIA	17		16		1		6	4	7		
PSIQUIATRIA	28	14	12	2							
REHABILITACION	86	66	16	4			16	53	4	13	
REUMATOLOGIA	28	2	19	7			8	3	1	16	
TRAUMATOLOGIA	4		4							4	
UROLOGIA	24	20			3	1	3	21			
TOTAL	421	181	117	21	74	26	29	69	69	55	12

TABLA II: Agrupación por motivo de anulación (*) y los días con los que se comunica la incidencia. (* los casos de IT, se han incluido en motivos personales)