

## **Consulta de Enfermería Radioterapia Externa. Una herramienta de información/comunicación 10 años de experiencias.**

Autores: Juan L. Ribes\*, J. E. Delgado\*\*, I. Asenjo, M. Lambies, S. Arpa, R. Garcia, R.- Gonzalez, E. Garcia

\*Coordinador Consulta Enfermería

\*\*Supervisor Radioterapia Externa

Servicio Radioterapia Externa

Institut Català d'Oncologia. L'Hospitalet de Llobregat.

Autovia Castelldefells s/n Km. 2.7 .Barcelona.08907.

e-mail : [jlribes@iconcologia.net](mailto:jlribes@iconcologia.net)

### **Introducción.**

La intención de esta presentación es, de una manera descriptiva, aportar nuestra experiencia, desde el año 97-98, donde iniciamos la implantación de la Consulta en Radioterapia Externa.

La Radioterapia ha sido desde los inicios una terapia fundamental en el tratamiento oncológico, evolución de los tratamientos con técnicas más sofisticadas y con la combinación de otras terapias (protocolos RDT-Quimio), nos abocaba en aquel entonces, a pacientes con mayores necesidades de cuidados, mayores toxicidades, de mayor edad, etc.

También ocurría, hace 10 años, que las familias, cada vez más informadas, buscaban implicarse más y mejor en el tratamiento que también era un aspecto buscado y deseado desde enfermería.

En ese contexto nos planteamos la necesidad de organizar los cuidados de enfermería desde una estructura ESTABLE Y AUTÓNOMA, que formara parte, de igual a igual, en los cada vez más importantes equipos multidisciplinares.

La Consulta se planteó al inicio como una herramienta que mejorara la información y los cuidados.

Intentamos evitar el error de plantear una consulta hecha por y para enfermería, que solucionara sus conflictos organizativos; pero que no tuviera en cuenta las expectativas y necesidades del paciente y familia.

Optamos por orientarnos entonces desde la perspectiva de Empresa de Servicios y utilizar (ellos son expertos), las técnicas de abordaje al cliente, en este caso, nuestro paciente de Radioterapia. En un principio suena extraño; pero fuimos viendo que las similitudes son importantes y creemos que estos diez años nos han dado la razón.

### **Metodología.**

Técnicas, como el Marketing (que no es solo publicidad), nos dicen que: *son un conjunto de actividades para satisfacer las necesidades del usuario.*

¿No es la atención de enfermería, entre otras cosas, un conjunto de actividades para satisfacer las necesidades del paciente y familia?

El Marketing trabaja desde 4 pilares fundamentales: el producto, el precio, la distribución y la comunicación.

En nuestro caso el producto tiene sus procedimientos de mejora a través de la revisión de procedimientos, planes de cuidados, etc.

El precio en nuestro caso es público; pero para los colegas de instituciones privadas, se puede afirmar que la organización en Consulta de Enfermería produce un importante ahorro en costes directos e indirectos.

La distribución, entendida como el público que acude y hasta donde llega nuestra influencia como Institución, es en base a una población de Referencia. Pero también debemos entender como distribución nuestros clientes internos. Estos clientes internos para radioterapia son todos aquellos otros servicios de la Institución a quienes podemos aportar atención y servicio a nuestros pacientes comunes, o sea un eslabón esencial en la cadena de cuidados.

El gran pilar que nosotros necesitábamos era la Comunicación. Verdaderamente la Consulta es una gran herramienta de Comunicación y no solo de información, como nos planteábamos al principio. No debemos caer en el enfoque paternalista de *tenemos que explicar al paciente lo que debe hacer*, sino además, *vamos a interesarnos de aquello que necesita el paciente y la familia*. Comunicación que debe ser siempre en ambas direcciones.

Es algo parecido a lo que realiza también la industria. Intenta poner en sintonía las necesidades de la empresa (enfermería) con las necesidades del cliente/paciente y familia. Esa sintonía se alcanza más fácilmente si existe un *vehiculizador* como es la Organización en Consultas de Enfermería.

Estaremos de acuerdo al afirmar que los tratamientos oncológicos son, por suerte cada vez menos, unos desconocidos y llenos de tabú y distorsiones. Radioterapia no es menos desconocida, incluso para nuestra enfermería oncológica. En ese desconocimiento que palpábamos, imaginarnos además que debíamos explicar nuestras razones de ser, nuestro espacio y la bondad de la atención enfermera organizada, no solo a los pacientes sino incluso a nuestros compañeros médicos y resto de la Institución.

Utilizamos el proceso de Marketing AIDA: captar la **Atención**, crear el **Interés**, provocar el **Deseo** y **Asumir** la acción. Nuestro discurso se fue articulando con frases como: captar la **Atención**: *queremos ayudar, qu* crear el **Interés**: *queremos cuidar de usted*, provocar el **Deseo**: *si tiene algún problema acuda*, **Asumir** la **acción**: *admítalo un consejo y háganos caso*.

Existe una discusión abierta e interminable sobre si el paciente ¿debe recibir toda la información, ninguna, a medias? Nosotros optamos por una dosificación equilibrada de la verdad. Debe ser personalizada, reconfortar siempre, presente en todas las fases y ha de ser un apoyo.

Esa comunicación nos aconsejaban que fuera ágil, empática y lo más personalizada posible.

Los objetivos que nos marcábamos eran disminuir la angustia y aumentar la capacidad de afrontamiento, disminuir la toxicidad, el grado de incumplimiento, etc, con el objetivo principal de mejorar la atención y aumentar calidad de vida.

Funciones básicas de la Consulta son la información para llegar a una verdadera comunicación y los aspectos de educación sanitaria esenciales para el paciente y familia. La implantación de estas funciones convirtieron a la Consulta en el referente para Institución, médicos, otros facultativos y, por supuesto, para el paciente y familia.

El proceso de atención respecto al paciente, quedó dibujado en varias etapas:

- Atención en la Planificación:
  - Entrevista de Enfermería
  - Control de constantes
  - Aspectos de explicación del proceso radioterápico, seguridad, tiempos de inicio, sesiones previstas, horarios, etc.
  - Cuidados preventivos antes de inicio.

- Inicio a Tratamiento:
  - Explicación del funcionamiento del servicio
  - Programación de visitas medicas, de enfermería, funcionamiento de las sesiones, etc.
  - Cuidados durante el tratamiento.
  - Preparación del transporte sanitario, si es necesario.
  - Control de constantes.
  
- Visitas control semanal.
  - Control de constantes.
  - Verbalización de los cuidados
  - Control de toxicidad.
  - Control de patologías asociadas.
  - Gestión proceso.

En la actualidad formamos la consulta un coordinador con horario de 8 a 17 horas con funciones asistenciales y de gestión, una enfermera/o con horario de 7,30 a 15 horas y rotatorio con el resto de enfermeros de la Unidades de tratamiento, una enfermera/o con horario de 15 a 22 horas. Nos aseguramos la presencia continua durante la actuación de las unidades de tratamiento para un total de 2200 pacientes/año.

Disponemos de 2 despachos, una sala de curas y una habitación con dos camas.

Disponemos de un teléfono directo que se pone a disposición de los pacientes para consulta y estamos integrados en un Call Center (24 horas) para toda la Institución, en los horarios que la Consulta no es activa.

Disponemos de una Red Informática Global( Red Varis) para el Servicio, con nuestras páginas propias para la gestión de la Agenda Consulta Enfermería. Así mismo es posible desde la propia consulta acceder a los detalles técnicos del tratamiento del paciente.

El servicio fue reconocido en el 2003 con la Certificación ISO 9001 y lógicamente la Consulta de Enfermería es destacada con un procedimiento propio.

Objetivos

Estos diez años nos han servido para consolidar una estructura de enfermería, incluso cuando la presencia de la propia enfermería en estos servicios era cuestionada.

Nos hemos convertido en referentes del proceso de atención, tanto para médicos del servicio (Ej.: atención a la radio dermatitis, nutrición, problemas psicológicos.....enviamos nuestras interconsultas según criterios consensuados), referentes para compañeros de otras Unidades y lógicamente para el paciente y familia como atención integral.

La organización en Consulta nos permite participar en parte activa de los ensayos clínicos, a parte de fomentar nuestra propia investigación.

Una función importante que asumimos estas enfermeras, es la función docente a colegas oncológicos, como de otras especialidades (ej enfermería de primaria) , así como médicos de familia, etc. Tanto a nivel de formación reglada como en estancias programadas; aprovechando la experiencia de una atención especializada.

Objetivos.

#### La Consulta de Enfermería:

- Se ha consolidado la presencia de enfermería de cuestionable a imprescindible.
- Una mayor calidad de asistencia y una mejor gestión del caso para el paciente y familia.
- Se ha reducido a un número casi insignificante los abandonos de tratamiento.
- Ha contribuido a reducir significativamente los grados de toxicidad radio inducida.
- El paciente y familia tiene ha cualquier hora un enfermero conocedor de su caso y formado en atención radioterapica.
- El resto de Servicios de la Institución encuentran en la Consulta un interlocutor valido para intercambiar información respecto a los casos tratados.
- Ha sido capaz de integrarse en una Certificacion ISO con personalidad y procedimiento propio.

#### **Conclusiones**

- Una correcta comunicación con el paciente y familia afecta a todos los estamentos de la Institución y enfermería de radioterapia organizada en una Consulta de Enfermeria, debe sér la clave de este engranaje.
- Una correcta información-comunicación estructurada e integrada con todos los estamentos del servicio permite alcanzar con menos esfuerzo, tanto económico como personal, los objetivos de los planes de cuidados.
- La Consulta debe ser el referente siempre tanto para el usuario como para la propia Institución para dar respuesta a unos tratamientos cada vez mas rápidamente cambiantes y complejos en nuestra Ontología Radioterapica.