

## **IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTESTADOR TELEFÓNICO AUTOMATIZADO: IMPACTO SOBRE LA GESTION DE PACIENTES EN TRATAMIENTO CON ANTICAOGULANTE ORAL (TAO)**

M. Pino, F. Navalón, M.J. Lachén, M. Fernández, M. Corbella, R.González, L. Jiménez, R.Tonda, S. Maragall, J.M. Jou, J.C.Reverter, J.L. Bedini, G. Escolar

*Hemoterapia-Hemostasia. Hospital Clínico. Barcelona*

**Fundamentos:** La gestión de los pacientes en (TAO) presenta un problema sanitario de enorme magnitud con un gran impacto asistencial sobre los grandes hospitales. Nuestra Institución atiende a más de 300 pacientes al día que precisan control y reajuste del TAO.

**Objetivos:** Implantar un servicio de respuesta telefónica automatizada que avance cambios en la dosificación del TAO a los pacientes.

**Métodos:** Nuestro Hospital cuenta con un Centro de Extracciones con un sistema de colas automatizado que optimiza los flujos de pacientes. Las muestras se extraen por punción venosa y la determinación del INR se lleva a cabo en 2 coagulómetros (Stago Sta-R) conectados a una cadena ADVIA Cell (Siemens) que procesa 3000 muestras/día. La gestión del TAO se lleva a cabo mediante el sistema informático ATHIS (Dade Berhing). Para la implantación del sistema de contestador automatizado se generó una base de datos inteligente actuando con un software específico de integración de mensajes de voz interactivos con el servicio telefónico. Fue necesario implementar un algoritmo de acceso seguro para los usuarios que permitiera mantener confidencialidad. El servicio está disponible desde las 15:30 a las 24 horas únicamente en el día que se realiza el control. Los pacientes siempre reciben una carta de confirmación de la nueva pauta a seguir en los siguientes días al control.

**Resultados:** Nuestro Servicio atendió 76.000 controles de tratamiento antiacoagulante oral en el último año. La gestión automatizada de colas permiten que la estancia media de un paciente en TAO en el área de extracciones oscile entre 10-15 min. Existe un facultativo disponible para atender consultas de pacientes en un horario limitado. Las determinaciones de INR en los coagulómetros están disponibles para ATHIS de forma continua 45 min después que han entrado en la cadena AVDIA Cell. ATHIS simplifica el ajuste de la dosis del TAO al implementar algoritmos automáticos. La presencia física de facultativos destinados a TAO se reduce notablemente. El sistema de respuesta telefónica automatizada ha demostrado una gran eficacia, respondiendo y anticipando cambios en la dosificación a un 50-60% de los pacientes.

**Conclusiones:** El circuito que estamos utilizando en nuestra Institución ha demostrado ser eficaz, facilita la gestión de pacientes en TAO y permitiría manejar muchas más muestras de las que estamos controlando en la actualidad. El sistema que nosotros proponemos está adaptado a la idiosincrasia organizativa de nuestra Institución y no es necesariamente exportable a otras. La implantación de un contestador automático ha permitido reducir la carga de trabajo sobre nuestro personal técnico y administrativo. Este tipo de aplicaciones informáticas de respuesta automatizada ofrecen una alternativa para la gestión del TAO y podrían facilitar el desarrollo de estrategias de descentralización para esta actividad