



Hospital General Universitario
Gregorio Marañón



Prodigioso Volcán

UN SISTEMA SANITARIO
MÁS HUMANO Y ACCESIBLE

El derecho a entender, la transformación de la salud

Cuando la Comunicación Clara entra en consulta,
los pacientes salen sin dudas sobre sus citas,
pruebas e indicaciones médicas

Desde el Hospital General Universitario Gregorio Marañón y Prodigioso Volcán nos hicimos una pregunta: ¿cómo podemos ponérselo más fácil a los pacientes para que entiendan y accedan a la sanidad a la que tienen derecho? Y para responder a la pregunta la Comunicación Clara entró en juego.

A través de sus principios se han remodelado, adaptado y simplificado formularios y peticiones de citas y consentimientos médicos. Con ello pretendemos que se mejore la experiencia de los pacientes, que se democratice el proceso para acceder a la sanidad y que sean capaces de entender todo lo que se les pide. Nuestro propósito ha sido convertir algo complejo en algo sencillo.

índice

01. Comunicación Clara y el derecho a
entender en el ámbito sanitario

4

02. Colaboración con el Hospital General
Universitario Gregorio Marañón

15

03. El proyecto paso a paso

23

04. El antes y después de los documentos

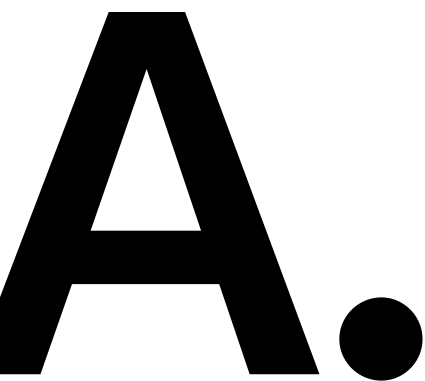
43

05. Conclusiones

48

01

Comunicación Clara y
el derecho a entender
en el ámbito sanitario



¿Qué es la Comunicación Clara?

¿Te ha pasado que te llega una carta del hospital y no sabes si es para una consulta, una prueba o simplemente para recoger unos resultados? ¿Alguna vez te han dicho que necesitas un consentimiento informado... y no has entendido ni la mitad de lo que estabas firmando? ¿Has dejado de ir a una cita porque el mensaje era tan confuso que no sabías ni dónde ni a qué hora era? Desde el Hospital General Universitario Gregorio Marañón y Prodigioso Volcán hemos decidido poner en valor el derecho a entender de los pacientes y su experiencia hospitalaria. Pero ¿cómo lograrlo? La respuesta es sencilla: a través de la Comunicación Clara.

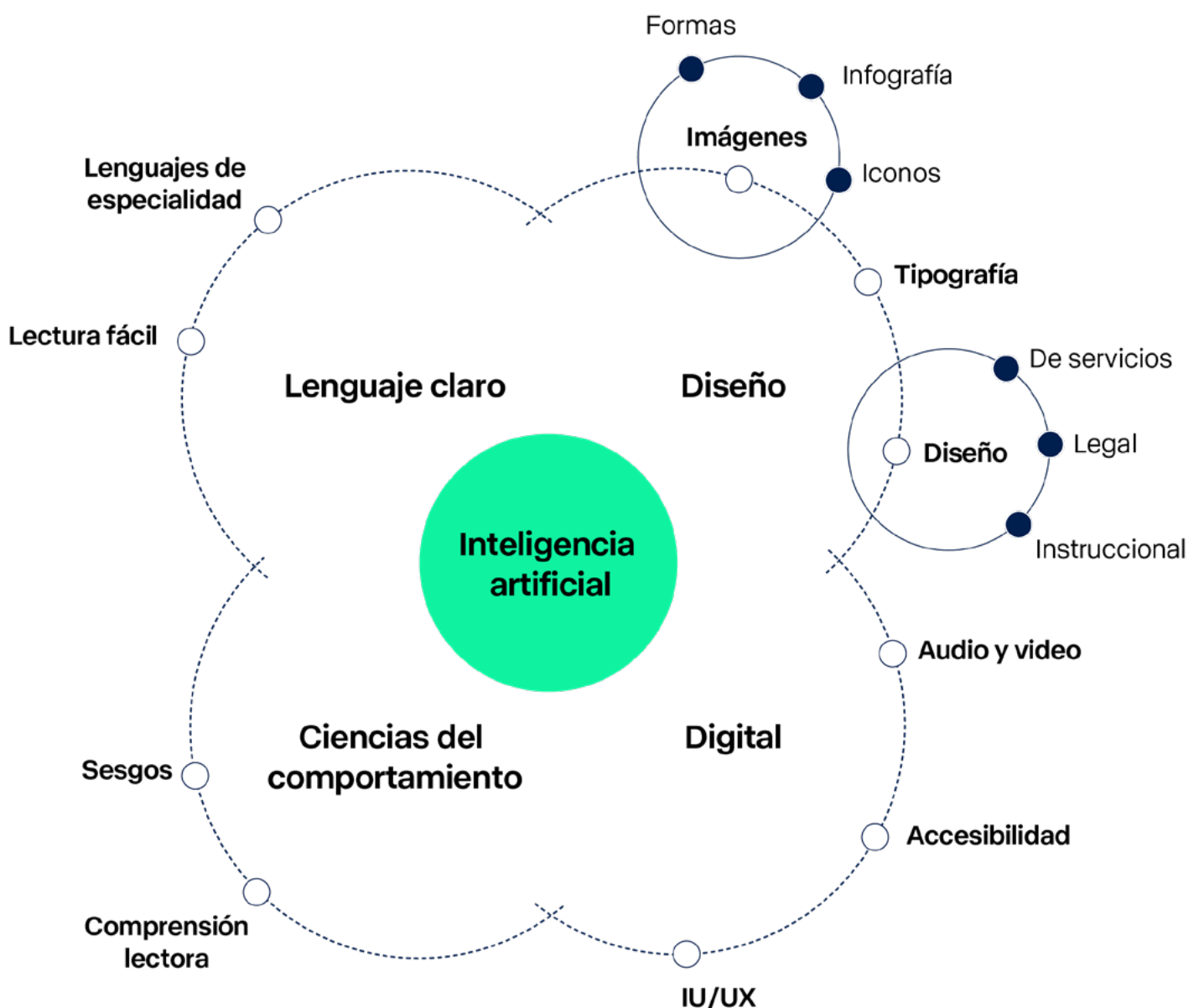
La **Comunicación Clara** es una disciplina desarrollada por Prodigioso Volcán con el fin de lograr que la información se transmita de manera sencilla, directa y accesible, para que cualquier persona pueda entenderla. Su objetivo es eliminar confusiones, reducir malentendidos y garantizar que todas las personas puedan acceder a la información que necesitan para poder tomar decisiones informadas y participar activamente en la sociedad.

La Comunicación Clara transmite la información relevante de forma fácil y eficaz y nos ayuda a conseguir nuestro propósito de hacer real el derecho que las personas tenemos a entender.

Contrario a lo que muchas personas podrían creer, la Comunicación Clara no significa simplificar en exceso las cosas ni perder precisión. Hacerlo sería contraproducente y chocaría con el derecho a entender que defendemos. La Comunicación Clara busca encontrar el equilibrio entre el rigor y la claridad. Esto garantiza que la información sea comprensible para todas las personas, sin importar su nivel educativo, conocimientos previos o barreras lingüísticas.

La Comunicación Clara **no es solo una cuestión de lenguaje**. Para hacer fácil lo difícil necesitamos una suma de disciplinas interdependientes.

Esquema de áreas que intervienen en la Comunicación Clara de Prodigioso Volcán



Y, ¿por qué tantas molestias? Sabemos la importancia del derecho a entender de las personas, pero también conocemos muchas otras ventajas de la Comunicación Clara:



Disminuye la insatisfacción y la percepción de falta de transparencia.



Fortalece la confianza en las instituciones.



Democratiza el acceso a la información pública para todas las personas.



Reduce la ansiedad que provoca la difícil comprensión de información compleja.



Ahorra tiempo y dinero porque acorta el esfuerzo invertido en la lectura de documentos agilizando las gestiones. Disminuye las dudas, quejas y consultas.



Convierte en sencillos los procesos complejos de instituciones y organismos, básicos para las personas, que estos abandonan al ni siquiera poder completarlos y frustrarse.

Estas ventajas de la Comunicación Clara también tienen presencia en el ámbito sanitario:



Ahorro de tiempo

Reducción de consultas innecesarias: cuando las instrucciones y diagnósticos se comprenden a la primera, los pacientes no necesitan llamar, volver a la consulta o acudir a urgencias para confirmar lo que ya se les dijo.

Agilidad en los procesos: formularios, citas, pruebas o trámites administrativos se completan correctamente desde el principio si el lenguaje es claro.

Mejor preparación para pruebas: indicaciones claras sobre ayuno, medicamentos previos o cuidados posteriores reducen la necesidad de repetir pruebas.



Ahorro de costes

Evita repeticiones: cuando un paciente no comprende bien cómo prepararse para una prueba, esta puede no realizarse adecuadamente y necesitar repetición (con el consiguiente coste para el sistema).

Reduce el absentismo a citas médicas: si el mensaje de citación es confuso o contiene demasiada información técnica, muchas personas no se presentan o lo hacen en el momento incorrecto.

Disminuye errores: la comprensión deficiente puede derivar en errores en la toma de medicamentos o seguimiento del tratamiento.

Menor carga para profesionales: los equipos sanitarios destinan menos tiempo a explicar lo que ya debería haberse entendido en materiales o comunicaciones previas.



Mejora la experiencia del paciente y su adherencia

Más autonomía y empoderamiento: las personas se sienten más seguras cuando entienden sus derechos, deberes, diagnósticos o procesos.

Mayor confianza en el sistema: sentirse comprendido y acompañado reduce la ansiedad y mejora la relación con el personal sanitario.

Adherencia a tratamientos: los tratamientos se siguen mejor si están explicados en términos sencillos y accesibles.

Cuando algo es claro también es rápido, es fácil, ahorra dinero y genera confianza. En la medicina del siglo XXI, esto se traduce en empoderamiento para una nueva generación de pacientes.

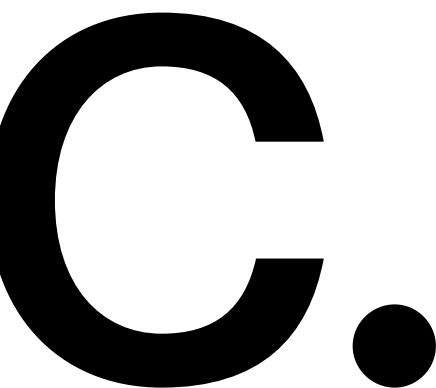
B.

La Comunicación Clara hace efectivo el derecho a entender de las personas

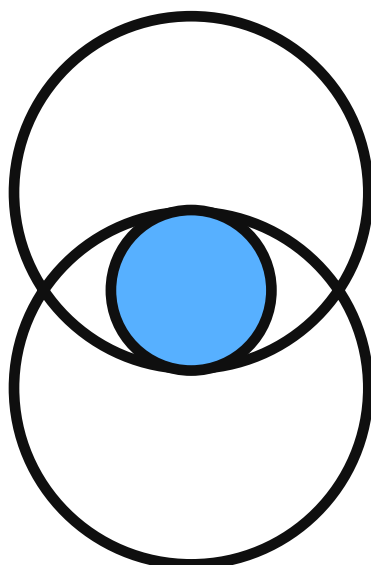
En nuestras vidas tenemos distintas facetas: somos personas que trabajan, que consumen, que se relacionan con las administraciones... Y, como no podía ser de otra manera, también somos personas que se ponen enfermas, que necesitan acudir a una consulta médica o hacerse pruebas en un hospital. Todas estas facetas están marcadas por la gestión de documentos que, si no entendemos, pueden hacernos sentir indefensos por su falta de claridad y que, especialmente en el ámbito de la salud, pueden suponer complicaciones.

En todos estos ámbitos de nuestra vida nos enfrentamos a diferentes informaciones y documentos que pueden hacernos sentir perdidos y abrumados cuando no los comprendemos. El **derecho a entender** es el principio fundamental que garantiza que todas las personas puedan acceder, comprender y utilizar la información necesaria para ejercer sus derechos, tomar decisiones y participar activamente en la sociedad de manera clara, comprensible y sin barreras.

Sin información clara, las personas pueden sentirse desorientadas o tomar decisiones equivocadas.



La Comunicación Clara en el ámbito sanitario



Tanto en el Hospital Gregorio Marañón como en Prodigioso Volcán sabemos y entendemos que la Comunicación Clara es una **necesidad médica**, no es solo una manera de ser amable. Cuando los pacientes comprenden su diagnóstico y su tratamiento, siguen mejor las indicaciones y pueden tomar decisiones informadas sobre su salud.

La falta de claridad puede generar desconfianza en los pacientes, ya que al no entender las instrucciones, pueden tomar decisiones incorrectas o no seguir adecuadamente el tratamiento.

A close-up, high-resolution photograph of an elderly person's face. The focus is on the right eye, which is a striking green color. The skin is wrinkled and aged. The lighting is soft and natural, highlighting the textures of the skin and the intensity of the gaze. The overall mood is contemplative and somber.

muchos pacientes

asienten

A menudo, los pacientes asienten sin comprender por vergüenza o miedo, lo que provoca una **comunicación rota** que afecta su bienestar, seguridad y autonomía.

sin comprender

Y de comunicación rota a Comunicación Clara, estas son las razones por las que la salud necesita claridad:



El

58%

de la población española tiene un bajo nivel de alfabetización en salud, según la última encuesta de alfabetización en salud en Europa.



El

70%

de los errores médicos denunciados se deben a una mala comunicación, según un estudio de la Universitat Oberta de Catalunya¹.

¹Fuente: Un tercio de las quejas por negligencia médica tiene que ver con fallos comunicativos.

Porque los términos como AINES, disnea, reposo relativo, lumbalgia mecánica no dicen nada a un paciente sin contexto.

Porque un paciente que no entiende lo que le pasa, lo que toma o lo que tiene que hacer pone en riesgo su propia salud.

¿lumbalgia mecánica?

¿disnea?

¿reposo relativo?

**Imaginemos que aplicamos la Comunicación Clara en sanidad,
¿qué beneficios concretos tendría?**

BENEFICIOS

Primero para los **pacientes**:

Pacientes

- * Permite tomar decisiones informadas.
- * Mejora la adherencia al tratamiento.

- * Reduce la ansiedad y el estrés.
- * Aumenta la seguridad en el autocuidado.

Pero no solo para los pacientes, también para los **profesionales sanitarios**:

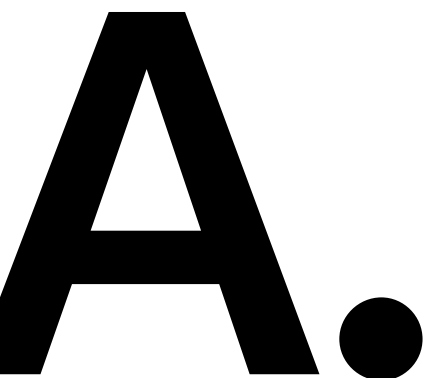
Profesionales sanitarios

- * Ahorra tiempo y repeticiones.
- * Fortalece la relación profesional-paciente.
- * Disminuye riesgos.

- * Facilita la divulgación médica.
- * Reduce consultas innecesarias, litigios y reclamaciones.

02

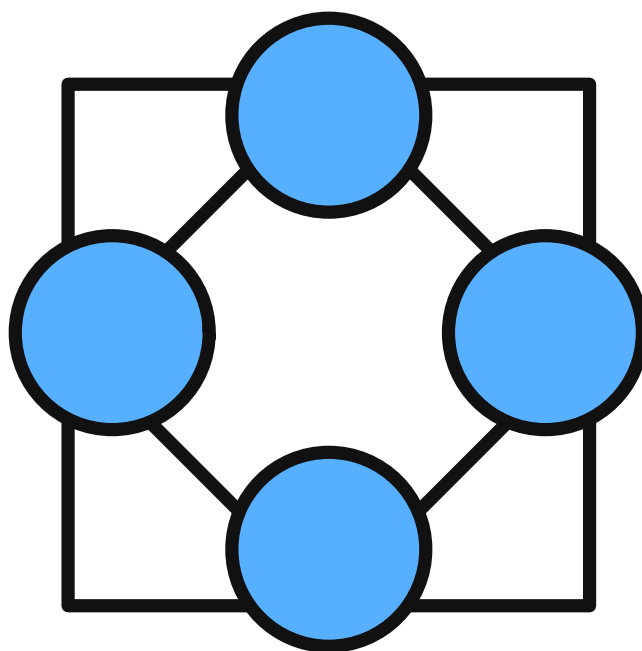
**Colaboración con el
Hospital General Universitario
Gregorio Marañón**



Introducción

El Hospital Gregorio Marañón, a través de su Instituto de Investigación Sanitaria y la Fundación para la Investigación Biomédica, está comprometido con la innovación, la excelencia clínica y la humanización de la atención sanitaria. Por ello buscan ofrecer una sanidad más cercana y comprensible. Este enfoque se alinea con los valores de la Comunicación Clara de Prodigioso Volcán, que, con 15 años de experiencia en proyectos de este tipo, trabaja para garantizar el derecho a entender de las personas en áreas como la administración y la atención sanitaria.

Prodigioso Volcán y el Hospital Gregorio Marañón han colaborado para mejorar la comprensión de los documentos sanitarios, específicamente en el Servicio de Aparato Digestivo. Esta colaboración tiene como objetivo que los pacientes comprendan la información que les dan, tomen decisiones informadas y se sientan acompañados durante su proceso en el sistema sanitario.



B.

Los objetivos de la colaboración

Este proyecto quiere que los pacientes del Hospital Gregorio Marañón entiendan mejor la información que reciben en su atención sanitaria. Para lograrlo, se han seleccionado cuatro documentos clave del **Servicio de Aparato Digestivo**, que se han reescrito y rediseñado según los principios de la Comunicación Clara:



Cita de consulta
presencial



N.º historia clínica: 10142380
N.º citación: 178557808
Agenda: Z DIG Digestivo General 1
Servicio: Consulta presencial
Prestación: Aparato digestivo

Apellido Apellido, Nombre
C/ Nombre calle n.º 0 X
Madrid, Madrid
00000

Hoja de consulta presencial

Día: Martes 24 de enero de 2023
Hora: 11:10 h

Lugar: Centro de Especialidades Moratalaz.
C/Hacienda de Pavones sin n.º
3.ª planta. Sala 305

 Si necesita compañía, venga con una persona como máximo.

A su llegada:

1. Sea puntual.
2. Pase por la máquina para obtener su tique con el turno y número de consulta. Consérvelo durante el tiempo que permanezca en el hospital.

Se puede identificar con el DNI, la tarjeta sanitaria o mediante este código de barras.



Para cambiar o anular la cita: 917 72 20 00
acitasmoratalaz.hguqm@salud.madrid.org

 Tenga en cuenta que cambiar la fecha puede suponer un retraso importante.

 Si sus datos personales han cambiado (por ejemplo, domicilio, teléfono, cobertura sanitaria, email, etc.), comuníquelo en el Servicio de Admisión, de otra forma nos resultaría imposible contactar con usted de nuevo.

Gracias por su colaboración. Esperamos que se recupere pronto.

Más información en el reverso >> 1/2



Cita para prueba diagnóstica



Hospital General Universitario Gregorio Marañón

Centro Quirúrgico
C/Ibiza 45
Centralita: 915 86 80 00
Citaciones: 915 86 66 25 / 915 86 66 26

Apellido Apellido, Nombre
C/ Nombre calle n.º 0 X
Madrid, Madrid
00000

Hoja de cita

Hola, Almudena

Almudena Madroño del Oso
900 80 90 22

N.º hoja clínica: 10242739
N.º citación: 179272253

Tiene una cita para una prueba:

Prueba de colonoscopia diagnóstica
Día: Miércoles 15/03/2023 **Hora:** 16:30
Lugar: Centro Quirúrgico (detrás de la parroquia).
Sección de Endoscopia Digestiva. Planta 0. C/Ibiza, 45.

A su llegada:

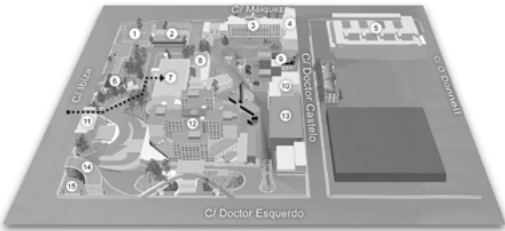
- Sea puntual.
- Pase por la máquina para obtener su tique con el turno y número de consulta. Consérvelo durante el tiempo que permanezca en el hospital.

Se puede identificar con el DNI, la tarjeta sanitaria o mediante este código de barras.



 Si se le va a realizar un proceso bajo sedación, debe venir acompañado (por 1 persona máximo).

Más información en el reverso >> 1/2



- Instituto de Psiquiatría y Salud Mental
- Farmacia
- Hospital Oncológico
- Consultas Externas
- Hospital Materno Infantil
- Parroquia San Vicente Ferrer
- Centro Quirúrgico**
- Clínica
- Anatomía Patológica
- Microbiología / Bioquímica
- Pabellón Docente
- Hospital Médico Quirúrgico
- Pabellón Administrativo
- Pabellón de Gobierno
- Atención al Paciente
- Entrada peatonal

Para cambiar o anular la cita:

Sección de Endoscopia 915 86 83 07 / 914 26 94 85
Servicio de Admisión 915 86 66 25 / 915 86 66 26
admisioncitaciones.hgugm@salud.madrid.org

Si cambias la fecha, eso puede suponer un retraso importante respecto a la fecha inicial.

Gracias por su comprensión.

Sobre la protección de sus datos

Responsable del tratamiento: Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM)

Delegado de Protección de Datos (DPD): Comité DPD de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
Dirección: c/ Melchor Fernández Almagro, 1, 28029 Madrid.

Tratamos sus datos con la finalidad de prestarle asistencia sanitaria. Los conservaremos durante al menos 5 años y durante el tiempo necesario para cumplir con la normativa. Este uso que hacemos de sus datos es una obligación legal recogida en el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley de Autonomía del Paciente y demás normativa. No cedemos sus datos, salvo en los casos en los que nos obligue la ley.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, cuando sean aplicables, a través de una comunicación escrita al HGUGM, con domicilio en c/Dr. Esquerdo, 46, 28007 Madrid, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de que tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

2/2



Consentimiento informado

NHC: 10142380	Apellidos y nombre del/de la paciente: xxx
Episodio: 178557808	Fecha de nacimiento: 00/00/0000
Servicio SOLICITANTE de la prueba/procedimiento: xxx	
Servicio/Sección REALIZADOR de la prueba/procedimiento: ENDOSCOPIA DIGESTIVA	
Apellidos y nombre del/de la médico/a que solicita la prueba/procedimiento e inicia el proceso de información al paciente: xxx	

Consentimiento informado

Ecoendoscopia oral con sedación o sin punción

Índice

1. Ejercer el derecho a la información
2. Descripción del procedimiento
 - a. Información general
 - b. Qué es
 - c. En qué consiste
 - d. Para qué sirve
 - e. Qué consecuencias importantes tiene la prueba
 - f. Qué riesgos puede haber
 - g. Hay otras alternativas
 - h. Qué consecuencias puede haber si no se realiza la prueba
 - i. Contraindicaciones
 - j. Personal facultativo
3. Información sobre la protección de sus datos
4. Declaración del/de la paciente y firma
5. La sedación
6. Declaración del consentimiento informado para intervenir y sedar
7. Cuestionario para la evaluación preanestésica

Dudas

Unidad de Endoscopia Digestiva:

☎ 915 86 83 06 / 915 86 83 07

✉ endoscopiadigest.hguom@salud.madrid.org

🌐 Página web del hospital:
<https://www.comunidad.madrid/hospital/gregoriomaranon/profesionales/servicios-medicos/endoscopia-digestiva>

1/9



Indicaciones para la prueba

Cómo prepararse para la prueba

Colonoscopia diagnóstica o terapéutica

Siga las instrucciones



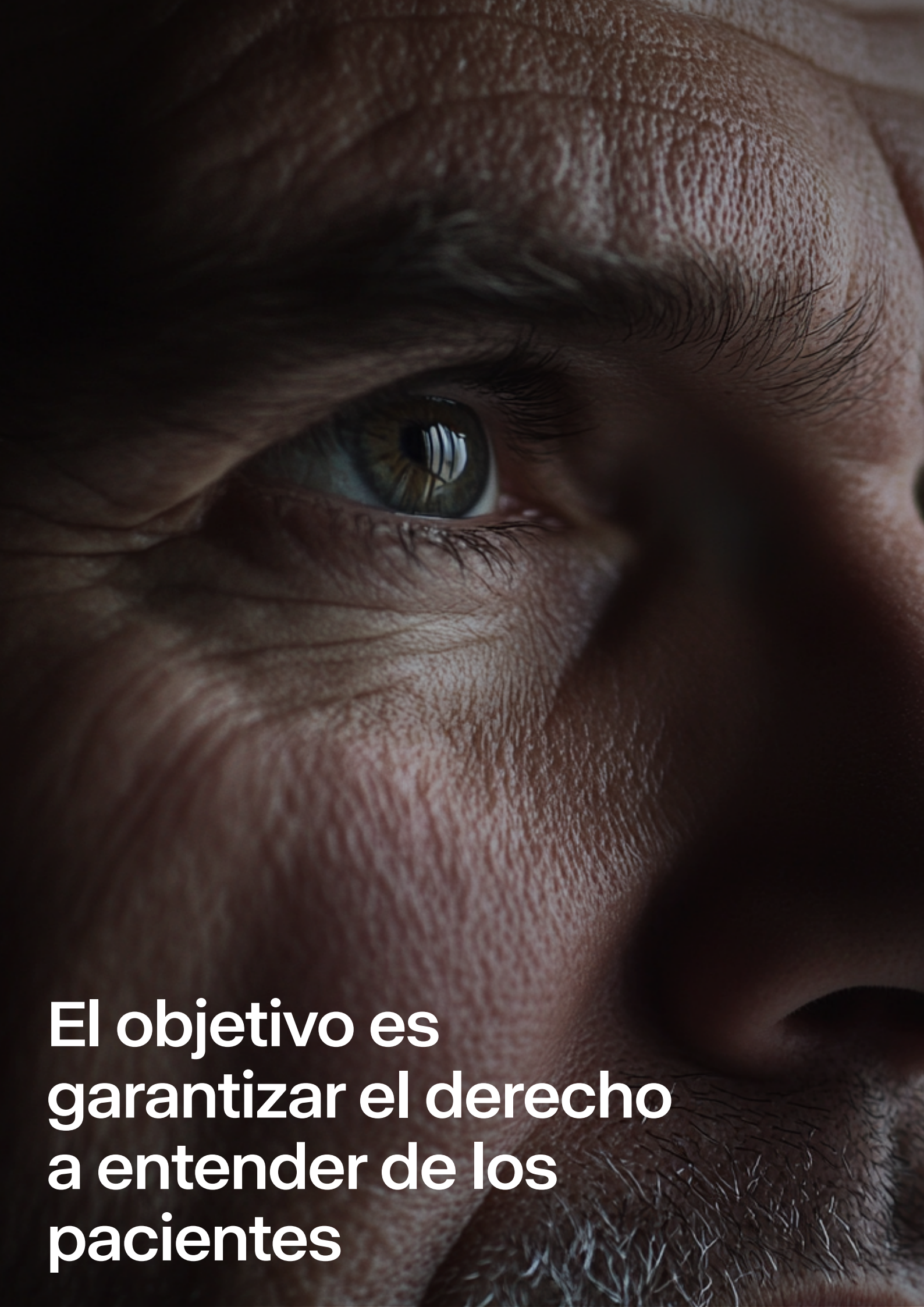
Este documento contiene las instrucciones que debe seguir para que le puedan realizar la prueba. Léalas detenidamente, ya que, si no las sigue, la prueba no será válida y tendrá que repetirla.

Estas indicaciones son únicamente aplicables a pacientes adultos (mayores de 14 años).

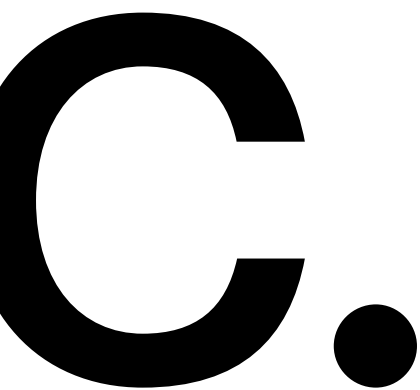
Durante 15 días antes de la prueba

Si...	entonces...
toma habitualmente anticoagulantes orales (como Sintrom®, Pradaxa®, Xarelto®, Eliquis®, Dabigatran®, Lixiana® u otros)	acuda al lugar habitual en el que le hacen los controles para que le ajusten la medicación
toma habitualmente antiagregantes (como Tiklid®, Iscover®, Plavix®, Bioplack®, Adiro®, Aspirina®, ácido Acetil Salicílico, Tromalyt® u otros)	acuda a su médico habitual por si es necesario que le ajuste la medicación
toma a diario un análogo de la GLP-1 (como la dulaglutida, la liraglutida, la semaglutida, la tirzepatida u otros)	deje de tomar la medicación (Victoza, Saxenda, Rybelsus u otras) 3 días antes de la prueba
toma una vez a la semana un análogo de la GLP-1 (como la dulaglutida, la liraglutida, la semaglutida, la tirzepatida u otros)	deje de tomar la medicación (Trulicity, Ozempic, Wegovy, Mounjaro u otras) 5 días antes de la prueba
es diabético/a en tratamiento con insulina o antidiabéticos orales	pregunte a su médico para que le indique qué debe hacer
toma medicación que contenga hierro o productos de hierbolario	deje de tomarla 7 días antes de la prueba

1/10

A close-up, high-contrast photograph of an elderly man's face. The focus is on his right eye, which is a striking green color. The eye's reflection shows a white, curved object, likely a hospital bed or a piece of medical equipment, suggesting a clinical setting. The skin is wrinkled and aged, with deep lines around the eye and forehead. The lighting is dramatic, with the right side of the face in shadow.

**El objetivo es
garantizar el derecho
a entender de los
pacientes**



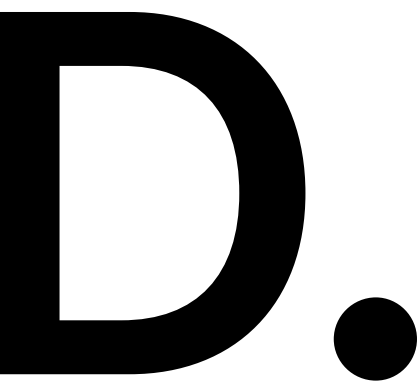
Un proyecto necesario

En el ámbito hospitalario, documentos clave como citaciones, consentimientos informados o instrucciones médicas suelen estar redactados con lenguaje técnico y estructuras complejas, lo que dificulta su comprensión. Esta falta de claridad genera una brecha entre lo que los especialistas comunican y lo que los pacientes entienden. Esto puede ocasionar confusión, ansiedad, incumplimientos involuntarios o decisiones incorrectas.

Este proyecto **pionero** parte de una convicción firme: una buena atención sanitaria también pasa por una buena comunicación.

Este proyecto es el primero en aplicar la Comunicación Clara de manera transversal y práctica en el hospital. Ofrece una solución concreta y medible a un problema común: muchos pacientes no entienden los documentos médicos. La Comunicación Clara no es solo una recomendación general, sino que actúa directamente sobre documentos reales mediante una metodología específica que integra lenguaje claro, estructura informativa, jerarquía visual y diseño.

Lo innovador de este proyecto es que responde a una necesidad real y cotidiana, y busca ir más allá de una acción aislada. Su objetivo es lograr una intervención estructural que se pueda escalar a otras áreas, sirviendo como base para una transformación más amplia en el sistema sanitario.



¿Cómo lo hemos hecho? Esta es nuestra metodología Sapiens

Para llevar a cabo este proyecto diseñamos un método de trabajo propio, basado en la nuestra metodología Sapiens y en nuestros principios comprender, crear e innovar que consta de cinco fases:

01. Selección de los documentos clave que se iban a clarificar en colaboración con el personal del Hospital Gregorio Marañón.
02. Test de pacientes: evaluación de los documentos por parte de los pacientes del hospital, para detectar las cuestiones que generaban más problemas de comprensión.
03. Reestructuración, reescritura y rediseño de los documentos, bajo las pautas de Comunicación Clara y la evaluación de los pacientes con la colaboración del departamento de Comunicación y otros servicios asistenciales del HGU Gregorio Marañón.
04. Una nueva evaluación de los documentos clarificados por parte de pacientes del hospital.
05. Ajuste de los documentos en función de los resultados de las entrevistas.

La aplicación de esta metodología tiene como resultado **cuatro documentos** más claros y comprensibles, que se pueden implementar en las comunicaciones del hospital para mejorar la asistencia sanitaria.

03

El proyecto
paso a paso

Selección de documentos

Estos documentos fueron elegidos por el equipo del hospital por varios motivos. Primero, por las dificultades de comprensión que tienen los pacientes al recibirlos. Segundo, porque se entregan con una frecuencia alta. Y, por último, porque si los pacientes no los entienden pueden no acudir a la cita o no realizarse una prueba correctamente, lo que retrasa el diagnóstico.

Consentimiento informado

Es un documento que se entrega a los pacientes que se van a realizar una ecoendoscopia oral. Consta de tres partes: el propio consentimiento informado de la prueba, algunas instrucciones para la preparación y el consentimiento informado para la evaluación preanestésica.

Indicaciones para la prueba:

Es un documento que se entrega a los pacientes que se van a realizar una colonoscopia y que incluye información general sobre la prueba e indicaciones sobre la dieta.




NHC: 10740499 Episodio:
 Nombre: ISIDRO
 Apellidos: DEL OSO MADROÑO
 F. Nacimiento: 24/05/1968

SECCION DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del procedimiento: **ECO-ENDOSCOPIA ORAL**

Apellidos y nombre del paciente:
DEL OSO MADROÑO, ISIDRO

Apellidos y nombre del médico que informa:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN:
 Deseo ser informado sobre mi enfermedad y/o las intervenciones que se me va a realizar:
 SI ☐ NO ☐
 Deseo que la información de mi enfermedad y/o intervenciones le sea proporcionada a:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
 La eco-endoscopia oral es una exploración que permite explorar mediante ecografía las paredes del tubo digestivo (esófago, estómago y duodeno) y los órganos vecinos al mismo. Permite diagnosticar diferentes enfermedades.
 Para realizarla se introducirá un aparato flexible (eco-endoscopio) a través de la boca, habitualmente bajo sedación o anestesia. Con él el médico podrá ver si existe alguna anomalía. En el curso de la exploración, si es necesario, se tomarán pequeñas muestras de tejido (biopsias o punción-aspiración), para su análisis. Para ello en ocasiones habrá que administrarle un antibiótico.
 Deberá realizar la preparación que se le ha indicado al pedir la citación, y avisar si presenta algún tipo de alergia, enfermedades cardiorrespiratorias, alteraciones de la coagulación de la sangre, o si toma alguna medicación habitual.

TÉCNICAS ALTERNATIVAS:

RIESGOS TÍPICOS:

DESCRIPCIÓN DE RIESGOS QUE, SIENDO INFRECUINTES, PERO NO EXCEPCIONALES, SE CONSIDERAN GRAVES:
 Esta exploración excepcionalmente comporta cierto riesgo de perforación, hemorragia, contagio de infecciones, y alteraciones cardiorrespiratorias, que pueden requerir ingreso hospitalario e incluso cirugía urgente. El pequeño riesgo de contagio de infecciones, por ejemplo, hace que Vd. no pueda ser donante de sangre en los próximos 12 meses.
 El Hospital está preparado para atender de forma adecuada cualquier complicación que aparezca.



COLONOSCOPIA CON EXTRACCIÓN DE CUERPO EXTRAÑO
INDICACIONES PARA LA PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

INDICACIONES DE PREPARACIÓN DE LA PRUEBA

Estas indicaciones son únicamente aplicables a pacientes adultos (mayores de 14 años). Siga cuidadosamente todas las indicaciones que figuran a continuación para que la prueba se pueda realizar. Su objetivo es conseguir que el intestino esté completamente limpio en el momento de la prueba para permitir una visión clara del mismo. **Por favor, léalas detenidamente, ya que si no se cumplen, la prueba no será válida y será necesario su repetición.**

En los 15 días previos a la prueba tenga en cuenta lo siguiente:

Consulte con su médico en los siguientes casos:

- Si toma como medicación habitual anticoagulantes orales (Sintrom®, Pradaxa®, Xarelto®, Eliquis®, Dabigatrán®, Lixiana® ...): acuda al lugar habitual en el que le realizan los controles para que le ajusten la medicación.
- Si toma como medicación habitual antiagregantes (Tiklid®, Iscover®, Plavix®, Bioplack®, Adiro®, Aspirina®, ácido Acetil Salicílico, Tromalyt®,...): acuda a su médico habitual para que le ajuste la medicación, porque en ocasiones, no es conveniente dejar de tomarlos.
- Si usted está en tratamiento con un análogo de la GLP-1 (dulaglutida, liraglutida, semaglutida, tirzepatida o similares) debe suspender la administración del fármaco previo a la realización de la prueba endoscópica de la siguiente manera:
 - En el caso de administración diaria (Victoza, Saxenda, Rybelsus...) se debe suspender 72 horas antes.
 - En el caso de administración semanal (Trulicity, Ozempic, Wegovy, Mounjaro...) se debe suspender 5 días antes.
 Es importante el cumplimiento adecuado de estas recomendaciones para que pueda realizarse el procedimiento con seguridad.
- Si es diabético en tratamiento con insulina o antidiabéticos orales, consulte con su médico, que le informará sobre la pauta a seguir.
- Si toma medicación que contenga hierro, o productos de herbolario deje de tomarla 7 días antes.

B.

Segundo paso: evaluación de los documentos originales por parte de los pacientes

La Comunicación Clara siempre sitúa al usuario en el centro. Por eso, el segundo paso de nuestro proyecto ha consistido en una evaluación de los documentos por parte de pacientes del hospital, para detectar las cuestiones que generaban más problemas de comprensión.

El Servicio de Admisión y Documentación Clínica y el Servicio de Calidad han sido los encargados de la selección y convocatoria de los pacientes. Los criterios de selección fijados fueron los siguientes:

Presencia representativa similar entre hombres y mujeres



Representación de dos grupos de edad

45-64 **+65**
años años



No haberse sometido antes a
una colonoscopia en el hospital.

Entrevistados

9



3 hombres



6 mujeres

Franja de edad

50-55 años



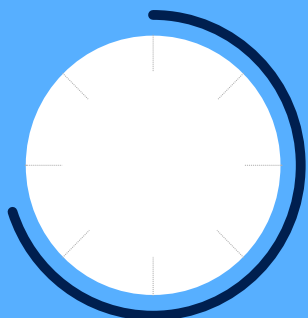
44,5 %

64-65 años



55,5 %

Duración media del test



42'

Ejecución de los test:

Todas las entrevistas han sido realizadas por una o dos personas del equipo de Prodigio Volcán, expertas en Comunicación Clara. En algunas ocasiones también ha estado presente un profesional del centro hospitalario.

Se plantea a las personas entrevistadas una serie de preguntas concretas, pero también se les autoriza a que den su opinión en cualquier momento sobre los documentos, más allá de las preguntas concretas planteadas.



Ha recibido esta carta en su casa.

- I. ¿Qué es?
 - II. Cuéntenos sobre cuándo, para qué y adónde debe acudir.
 - III. ¿Podría indicar a qué edificio del hospital debe acudir para esta cita?
 - IV. ¿Ha entendido todas las palabras del documento o alguna le genera incertidumbre?
 - V. ¿Dónde aparece el texto sobre la protección de sus datos?
 - VI. ¿Lee sin dificultad el texto sobre la protección de sus datos?
-
- I. ¿Le resulta atractivo el aspecto de los documentos?
 - II. ¿Ha leído con facilidad la información de los documentos o le ha resultado confuso debido a:
 1. el tamaño de la letra
 2. el orden de la información
 3. las líneas o los párrafos
 4. los colores
 5. otro

A close-up, profile view of an elderly woman's face, looking upwards and to the right. Her skin is wrinkled, and her eyes are a deep blue. The reflection in her eye shows a bright, circular light source. The background is dark and out of focus.

las personas entrevistadas

han podido

Las sesiones se desarrollaron en la sala de prensa del hospital. Se trata de un lugar tranquilo y sin ruido donde las personas entrevistadas han podido sentirse a gusto.

sentirse cómodas

Evaluación general de los cuatro documentos originales

Las opiniones sobre los documentos médicos coinciden en varios aspectos. En general, las personas entrevistadas encuentran que algunos documentos, aunque contienen información relevante, no están bien estructurados ni son lo suficientemente claros, lo que requiere mayor esfuerzo por parte de los pacientes para comprenderlos. Además, el tamaño de la letra y el uso de tecnicismos y términos médicos complicados son puntos recurrentes de dificultad.

CUESTIONES COMUNES

Tamaño de la letra y legibilidad

- La mayoría de los documentos evaluados presenta un tamaño de letra pequeño, lo que dificulta su lectura, especialmente para personas mayores. La sugerencia recurrente es aumentar el tamaño de la letra, en especial en títulos y secciones clave.
- Aunque algunos documentos son percibidos como más fáciles de leer debido a su menor contenido, hay un consenso general en que una mayor claridad en la presentación (con más interlineado y separación de epígrafes) mejoraría la comprensión.

Dificultad con términos médicos y tecnicismos

- Los pacientes mencionan que muchos términos médicos y siglas son complicados de entender, como “interconsulta”, “ASA”, “HTA”, “ACV” o “anestesia” frente a “sedación”. Se sugiere que estos términos se expliquen mejor o se sustituyan por palabras más comprensibles.
- La confusión sobre la terminología es especialmente notable en documentos como el consentimiento informado, donde se mencionan dolencias médicas y se utiliza un lenguaje técnico que no es fácilmente accesible para todos los pacientes.

¿ASA?

¿ACV?

¿HTA?



Consentimiento informado



 I-104038



NHC: 10740499

Episodio:

EVALUACIÓN PREANESTÉSICA Y CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SEDACIONES EN PACIENTES ASA II (EXPLORACIONES DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA)

Procedimiento: COLONOSCOPIA ☐ GASTROSCOPIA ☐ ECOENDOSCOPIA ☐

ALERGIAS: NO ☐ SI ☐

ANTICOAGULANTES/ANTIAGREGANTES: NO ☐ SI ☐

Si el paciente presenta alguna de las siguientes condiciones este cuestionario no es válido y el paciente deberá ser remitido a valoración en Consulta de Anestesia.

- ☐ CARDIOPATÍA ISQUÉMICA Y/O VALVULAR
- ☐ HTA DE DIFÍCIL CONTROL
- ☐ INSUFICIENCIA RESPIRATORIA GRAVE. SAOS.
- ☐ I. RENAL GRAVE
- ☐ HEPATOPATÍA DESCOMPENSADA
- ☐ TRASTORNOS HEMORRÁGICOS/TROMBÓTICOS
- ☐ ACV CON SECUELAS
- ☐ DIABETES MELLITUS DESCOMPENSADA
- ☐ OBESIDAD MÓRBIDA
- ☐ ENFERMEDADES NEUROMUSCULARES DEGENERATIVAS
- ☐ ARRITMIAS CARDÍACAS
- ☐ PORTADORES DE DESFIBRILADORES Y MARCAPASOS
- ☐ INTUBACIÓN OROTRAQUEAL DIFÍCIL
- ☐ NO PRESENTA NINGUNA DE LAS CONDICIONES ANTERIORES

Procedimiento: Las técnicas de sedación se consiguen mediante la administración de fármacos en la proporción y dosis adecuadas para cada paciente, siendo médicos capacitados junto con anestesiólogos y personal asistencial de la Unidad, los encargados de realizar y controlar todo el proceso de sedación. El propósito para este tipo de procedimientos es proporcionar un estado semiconsciente, confortable y sin dolor y no siempre es posible predecir el punto de transición consciente y la inconsciente o anestesia general. **Deberá venir acompañado por un adulto responsable.**

Entre los riesgos cabe citar, aunque son poco frecuentes: Dificultades a la hora de punccionar una vena, Sedación excesiva, Reacción alérgica a los fármacos o sueros administrados, Alteraciones de la tensión arterial, Paso de contenido gástrico al estómago que puede provocar alteraciones respiratorias, Descompensación de cualquier enfermedad que presente previamente.

Declaración de consentimiento

Don/Doña de años de edad con DNI declaro que se me ha explicado el procedimiento a realizar y he comprendido adecuadamente la información que se me ha dado

En Madrid a de de 2....

Firma del Anestesiólogo

Firma Médico Solicitante

Firma del paciente



 Este hospital pertenece a la

FECHA DE IMPRESIÓN:

Página 4 de 4

Confusión en la jerarquización de la información

Muchos documentos presentan información importante de manera dispersa o desordenada, lo que lleva a los pacientes a tener dificultades para localizar los datos esenciales, como la fecha, hora, lugar de la cita o indicaciones específicas. Las personas entrevistadas sugieren reorganizar el contenido para que lo más relevante sea más fácil de identificar.

DOCUMENTO

INFORMACIÓN

SECCIÓN

Confusión sobre ubicaciones y detalles específicos

En documentos como la cita para prueba diagnóstica, una de las principales dificultades es que los pacientes no saben exactamente dónde se realizarán las pruebas. Aunque el documento proporciona indicaciones, no son claras para personas ajenas al hospital, lo que genera inseguridad y retraso en la llegada.

Necesidad de mayor información de contacto

En algunos documentos, los pacientes echan en falta información de contacto para resolver dudas o cambiar citas, lo cual es especialmente importante cuando surgen incertidumbres sobre la información proporcionada.

*** Dispone de más información en nuestra página web**

Lectura incompleta o rápida de documentos largos

En documentos más extensos como el consentimiento informado, varios pacientes reconocen que no leen todo el contenido debido a su longitud y complejidad.

Falta de claridad en qué información es para el paciente y cuál para el personal sanitario

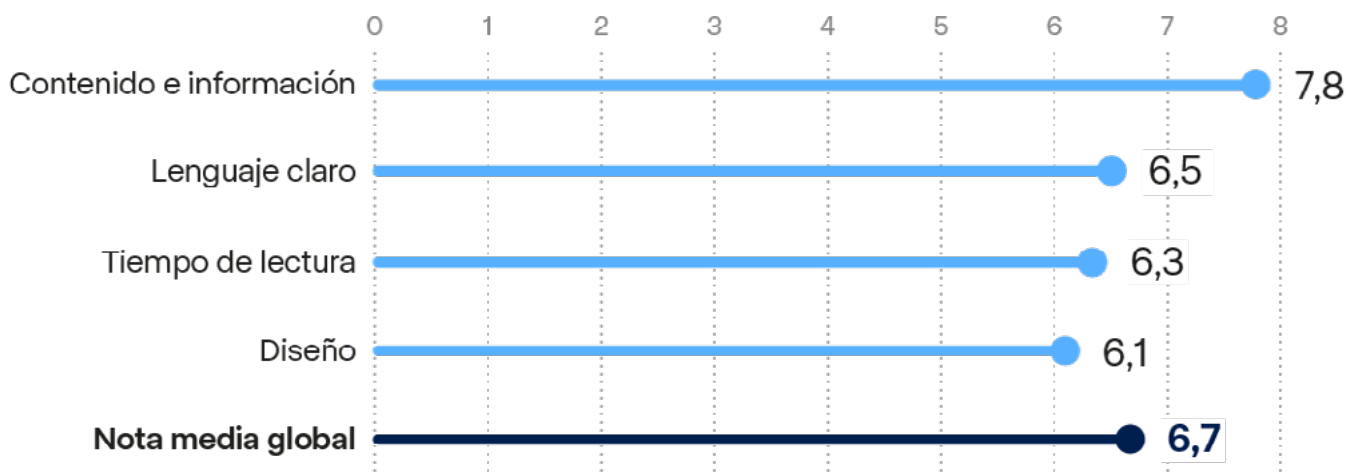
Muchos pacientes señalan que simplificaría la comprensión marcar la información de los documentos que no atañe al paciente sino al profesional sanitario, y que, por tanto, no deben leer o intentar rellenar.

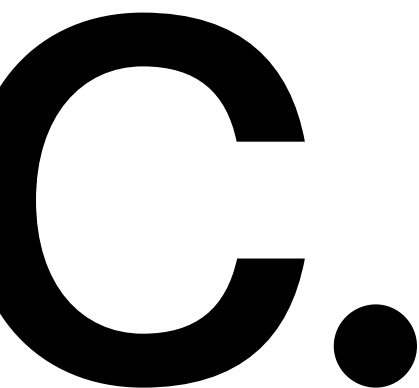
Esfuerzo adicional para entender ciertos contenidos

Varios pacientes señalan que, aunque en un primer momento no comprenden del todo ciertos apartados del documento (como las indicaciones sobre la dieta o como tomar el preparado), al releer la información con más detenimiento logran entenderla mejor. Sin embargo, este proceso les exige un esfuerzo adicional.

En términos generales, los pacientes consideran que la documentación es completa. Por ello, aunque señalan críticas puntuales sobre aspectos concretos, su valoración global de los impresos resulta positiva.

Las valoraciones medias otorgadas en este primer test fueron:





Tercer paso: reestructuración, reescritura y rediseño de los documentos

Teniendo en cuenta las pautas de Comunicación Clara y la evaluación de los pacientes, el equipo de especialistas de Prodigioso Volcán ha llevado a cabo la adaptación de los cuatro documentos. Para este tercer paso del proceso, ha contado con la colaboración de la Unidad de Calidad, el Servicio de Admisión y Documentación Clínica, el Servicio de Aparato Digestivo, el Servicio de Comunicación y la Asesoría jurídica del Hospital Gregorio Marañón. De esta manera se ha podido garantizar en todo momento la rigurosidad del contenido.

CUESTIONES COMUNES

Jerarquización de la información

En varios documentos se ha mejorado la jerarquización destacando los datos más importantes, como la fecha, hora y lugar de la cita, ubicándolos al inicio y en un lugar destacado de la página.

Prueba de colonoscopia diagnóstica

Día: Miércoles 15/03/2023 **Hora:** 16:30

Lugar: Centro Quirúrgico (detrás de la parroquia).
Sección de Endoscopia Digestiva. Planta 0. C/Ibiza, 45.

Uso de iconos y recuadros para destacar información clave

Se incluyen iconos y recuadros para llamar la atención sobre los datos de contacto, advertencias y aspectos importantes.

Se puede identificar con el DNI, la tarjeta sanitaria o mediante este código de barras.





Si se le va a realizar un proceso bajo sedación, debe venir acompañado (por 1 persona máximo).

Tamaño de la letra y legibilidad

En casi todos los documentos, se ha aumentado el tamaño de la letra, así como el interlineado y las sangrías, con el fin de mejorar la legibilidad.

Hoja de cita

Hola,
Almudena

Tiene una
cita para
una prueba:

Almudena Madroño del Oso
900 80 90 22

Prueba de colonoscopia diagnóstica

Día: Miércoles 15/03/2023

Lugar: Centro Quirúrgico (detrás de)
Sección de Endoscopia Digestiva

Simplificación de terminología

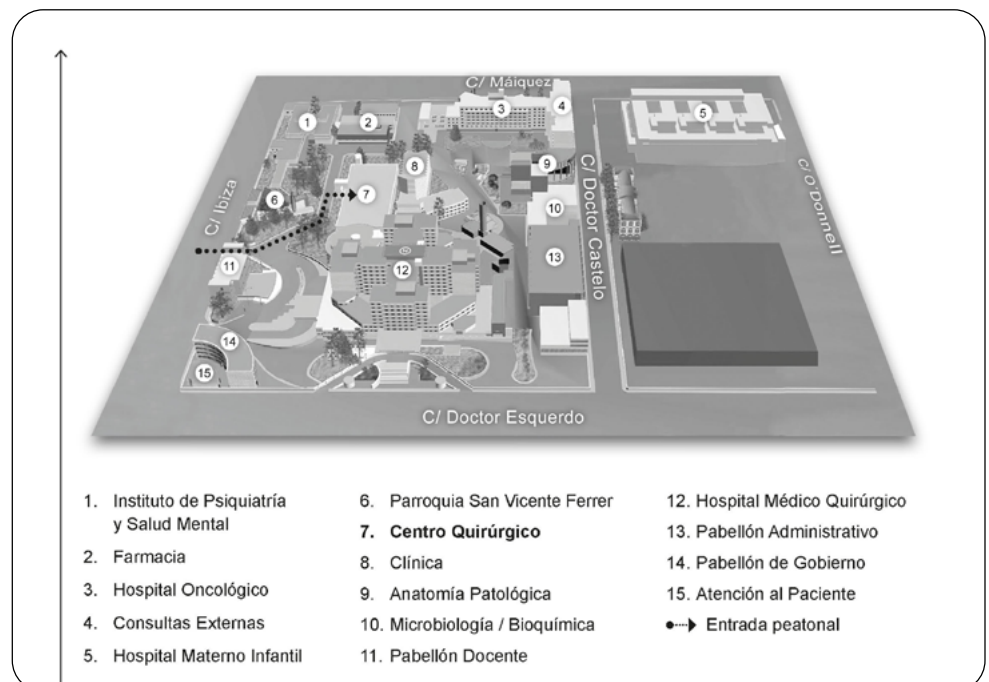
- En el documento de cita de consulta presencial, se cambia la terminología compleja —como el término “interconsulta”— por uno más claro: consulta presencial.
- En el caso de las indicaciones para la prueba, se aclaran los términos como “líquidos claros”, “preparados” y “estreñimiento”. Se crea un glosario al inicio del documento para definirlos.

Reestructuración y mejora en la organización del contenido

En varios documentos, como el consentimiento informado y las indicaciones para la prueba, se reestructura el contenido para mantener un orden lógico y facilitar la comprensión.

Incorporación de recursos visuales

En los documentos de indicaciones para la prueba y cita para prueba diagnóstica, se incorporan recursos visuales como un mapa, tablas, líneas temporales y glosarios, lo que facilita la comprensión de conceptos complejos, como la dieta previa o los detalles de la prueba.



Información de contacto clara

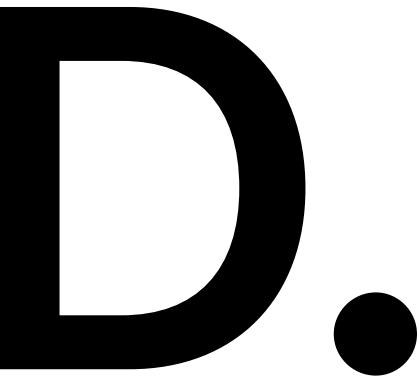
En varios documentos se ha trasladado la información de contacto a lugares más visibles, como la primera página o en apartados destacados.

Para cambiar o anular la cita:

📞 **Sección de Endoscopia** 915 86 83 07 / 914 26 94 85
Servicio de Admisión 915 86 66 25 / 915 86 66 26
✉ admisioncitaciones.hgugm@salud.madrid.org

⚠ **Si cambias la fecha, eso puede suponer un retraso importante** respecto a la fecha inicial.

Gracias por su comprensión.



Cuarto paso: evaluación de los documentos adaptados por parte de los pacientes

En este **cuarto paso** se ha llevado a cabo un segundo test con las mismas personas que participaron en el primero. El objetivo es determinar si los nuevos documentos resultan más comprensibles y detectar posibles cuestiones que sigan suponiendo una barrera de comunicación.

En resumen, los resultados arrojan que las modificaciones propuestas en los documentos adaptados han mejorado significativamente su claridad y accesibilidad. Los pacientes han destacado una mayor legibilidad gracias a un aumento en el tamaño de la letra, una mejor organización con interlineados y sangrías, y el uso de iconos y mapas que facilitan la localización de la información importante, como el lugar de la cita o la prueba. Además, se ha simplificado el lenguaje, reemplazando tecnicismos y frases complejas.

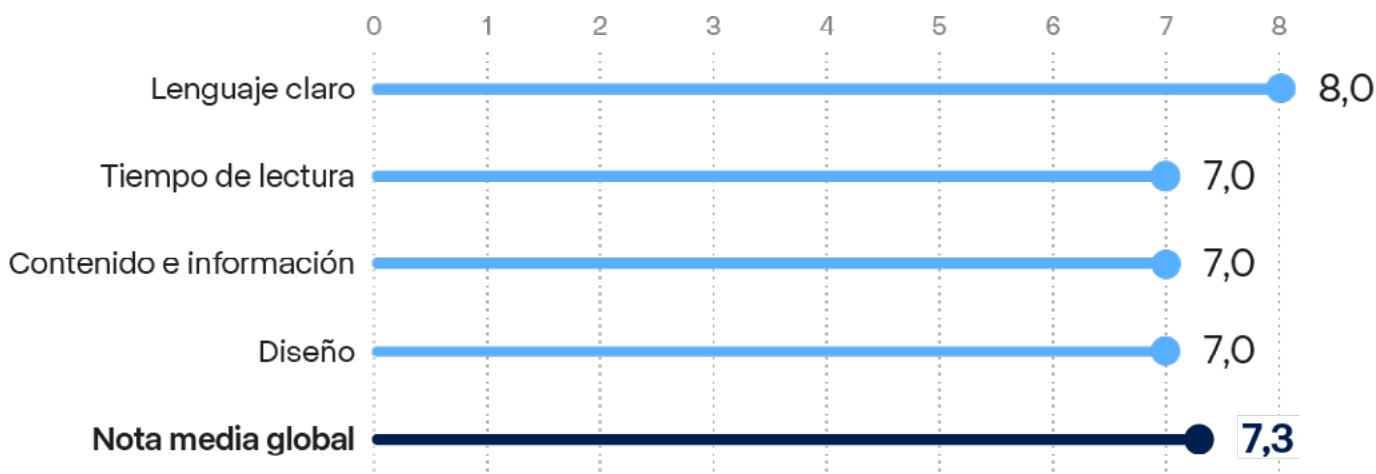
Sin embargo, las personas entrevistadas señalan que es complicado diferenciar entre documentos similares (por ejemplo, las citas de consulta y pruebas diagnósticas).

También aportan que podría ser útil hacer aún más visibles ciertos detalles específicos, como las restricciones alimentarias o los preparados necesarios para la prueba de cada paciente.

Existe una diferencia importante entre los documentos de cita y prueba y los de consentimiento informado e indicaciones para la colonoscopia: los dos primeros son breves y más sencillos, lo que ha facilitado que los pacientes expresen una alta satisfacción tanto con el nuevo diseño como con el contenido. Han valorado especialmente su claridad y facilidad de comprensión. En cambio, los documentos de consentimiento e indicaciones son considerablemente más extensos y técnicos. Esta complejidad hace que las modificaciones en el diseño o una clarificación más profunda resulte más difícil de implementar. Además, su redacción está condicionada por requisitos legales, administrativos y médicos, lo que añade un nivel adicional de exigencia.

Importante: esta puntuación corresponde a los documentos tras su adaptación inicial. Después de este test, se incorporaron más ajustes y mejoras, por lo que la valoración final podría ser aún más alta.

Las valoraciones medias otorgadas en este segundo test fueron:



Quinto paso: últimos ajustes

En el **quinto paso** se incluyen algunos cambios teniendo en cuenta las apreciaciones de los pacientes en el último test. La clave está en que los destinatarios de los documentos comprendan la información, por lo que su opinión es esencial en el proceso de clarificación.

En la **cita de consulta presencial** y la **cita para prueba diagnóstica**, se han mejorado los títulos para reflejar con mayor precisión el propósito de cada documento. También se ha añadido información al mapa para mejorar la orientación y se ha destacado la fecha, hora y lugar de la cita para hacerlos más visibles.



Cita de consulta presencial

N.º historia clínica: 10142380
N.º citación: 178557808
Agenda: Z DIG Digestivo General I
Servicio: Consulta presencial
Prestación: Aparato digestivo

Apellido Apellido, Nombre
C/ Nombre calle n.º 0 X
Madrid, Madrid
00000

Hoja de consulta presencial

Día: Martes 24 de enero de 2023
Hora: 11:10 h

Lugar: Centro de Especialidades Moratalaz.
C/Hacienda de Pavones sin n.º
3.ª planta. Sala 305

Si necesita compañía, venga con una persona como máximo.

A su llegada:

- Sea puntual.
- Pase por la máquina para obtener su tique con el turno y número de consulta. Consérvelo durante el tiempo que permanezca en el hospital.

Se puede identificar con el DNI, la tarjeta sanitaria o mediante este código de barras.

Para cambiar o anular la cita:

917 72 20 00
acitasmoratalaz.hgugm@salud.madrid.org

⚠️ Tenga en cuenta que cambiar la fecha puede suponer un retraso importante.

Si sus datos personales han cambiado (por ejemplo, domicilio, teléfono, cobertura sanitaria, email, etc.), comuníquelo en el Servicio de Admisión, de otra forma nos resultaría imposible contactar con usted de nuevo.

Gracias por su colaboración. Esperamos que se recupere pronto.

Más información en el reverso >> 1/2



Cita para prueba diagnóstica

1. Instituto de Psiquiatría y Salud Mental
2. Farmacia
3. Hospital Oncológico
4. Consultas Externas
5. Hospital Materno Infantil
6. Parroquia San Vicente Ferrer
7. Centro Quirúrgico
8. Clínica
9. Anatomía Patológica
10. Microbiología / Bioquímica
11. Pabellón Docente
12. Hospital Médico Quirúrgico
13. Pabellón Administrativo
14. Pabellón de Gobierno
15. Atención al Paciente
➡ Entrada peatonal

Para cambiar o anular la cita:

📞 Sección de Endoscopia 915 86 83 07 / 914 26 94 85
Servicio de Admisión 915 86 66 25 / 915 86 66 26
✉ admisioncitaciones.hgugm@salud.madrid.org

⚠️ Si cambias la fecha, eso puede suponer un retraso importante respecto a la fecha inicial.

Gracias por su comprensión.

Sobre la protección de sus datos

Responsable del tratamiento: Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUGM)
Delegado de Protección de Datos (DPD): Comité DPD de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.
Dirección: c/ Melchor Fernández Almagro, 1, 28029 Madrid.

Tratamos sus datos con la finalidad de prestarle asistencia sanitaria. Los conservaremos durante al menos 5 años y durante el tiempo necesario para cumplir con la normativa. Este uso que hacemos de sus datos es una obligación legal recogida en el Reglamento General de Protección de Datos, la Ley de Autonomía del Paciente y demás normativa. No cedemos sus datos, salvo en los casos en los que nos obligue la ley.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, cuando sean aplicables, a través de una comunicación escrita al HGUGM, con domicilio en c/Dr. Esquerdo, 46, 28007 Madrid, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de que tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

2/2

En cuanto al **consentimiento informado**, se han simplificado los términos complejos, como los relacionados con los procedimientos médicos y se han organizado en un índice para facilitar la navegación por el documento. Además, en las **indicaciones para la prueba**, se ha hecho más clara la explicación de las dietas, diferenciando los tipos de dieta (A, B, y C) y cómo deben seguirse en los días previos a la prueba. También se ha destacado la información sobre las restricciones alimenticias en lugar de los alimentos permitidos, según la sugerencia de los pacientes. El apartado de contacto para dudas ahora aparece al principio del documento.



Consentimiento informado



Consentimiento informado

Qué es

La ecoendoscopia oral es una prueba que permite explorar mediante ecografía (prueba de diagnóstico por imágenes) las paredes del tubo digestivo (esófago, estómago y duodeno) y sus órganos vecinos. Permite diagnosticar diferentes enfermedades y realizar tratamientos en algunos casos.

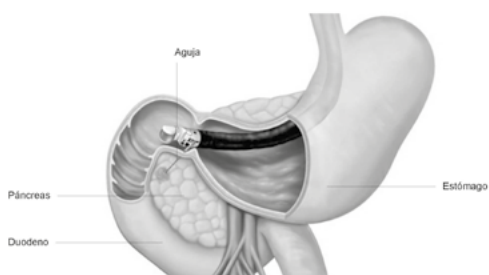
En qué consiste

Para la exploración, introducimos un ecoendoscopio (un tubo flexible de unos 12 mm de diámetro y 120 cm de longitud) por la boca, bajo sedación. Se requiere sedación porque un endoscopio tiene un calibre ligeramente superior al de un gastroscopio (debido al dispositivo ecográfico incorporado) y la exploración dura más que una gastroscopia diagnóstica convencional. El anestesiista llevará a cabo la sedación.

La posición del paciente durante la exploración es, habitualmente, en decúbito (acostado) lateral izquierdo.

La exploración tiene una duración aproximada de entre 30 y 45 minutos. Puede ser preciso más tiempo dependiendo de la anatomía del paciente y de la complejidad del procedimiento.

Según los hallazgos, puede ser necesario tomar muestras para una citología, histología o microbiología. Para ello, se introduce una aguja a través del ecoendoscopio que atraviesa la pared del tubo digestivo y punciona la lesión diana. En los casos en los que se requiere esta punción, el procedimiento es algo más largo y puede que requiera la administración de algún fármaco vía intravenoso como antibioterapia o contraste.



3/9



Indicaciones para la prueba



Dieta para preparar la prueba
Colonoscopia diagnóstica o terapéutica

Calendario de la prueba



Para contar los días previos a la colonoscopia, empiece desde el día de la prueba como día cero.

Por ejemplo: si el 10 de marzo es la prueba, el 9 de marzo es -1 día antes, el 8 de marzo es -2 días antes y el 7 de marzo es -3 días antes.

Días -3 y -2 antes de la prueba

Si tiene dudas sobre si puede comer algún alimento que no aparece en estas listas, contacte con su médico/a. En caso de no poder hacerlo, es mejor que no lo coma.

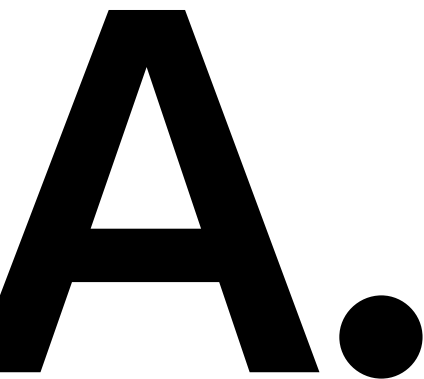
Dieta A	Si puede	No puede
Bebidas Beba mucho líquido: al menos 2 litros de líquidos claros cada día.	- Agua - Leche desnatada - Té - Café - Infusiones	Leche entera
Comidas	- Yogur natural desnatado - Queso desnatado - Pan blanco (no integral) - Galletas (no integrales) - Caldos sin verduras - Arroz y pasta no integral - Carnes a la plancha - Pescado blanco a la plancha o hervido - Huevo en tortilla o cocido - Patatas en puré o cocidas sin la piel	- Alimentos integrales - Queso entero o semidesnatado - Frutas - Verduras - Carnes grasas ni embutidos - Pescados azules - Huevos fritos o en salsa - Chocolate - Pasteles - Frutos secos

5/10

Estos últimos ajustes que han servido para otorgar de mayor claridad a todos los documentos se han llevado a cabo bajo la coordinación y revisión del Departamento Médico y de Calidad del hospital, ya que son conocedores de algunas excepciones, limitaciones o restricciones legales que dificultan clarificar algunos aspectos del documento. Y, sobre todo, porque son expertos en temas relacionados con la salud.

04

El antes y después
de los documentos



Cita de consulta presencial

Antes

CENTRO ESPECIALIDADES MORATALAZ
H.G.U. GREGORIO MARAÑÓN
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
CIACIENDA DE PAVONES, S/N
Tfno.: 91 72 20 00
citasmoratalaz.hguqm@salud.madrid.org

MADRILO DEL OJO, ALMUDENA
ALAMEDA/TRES Nº 2 A
ANDUJAR, JAEN
23740

HOJA DE CITACIÓN

NÚMERO H. CLÍNICA: 10142380
NUM. DE CITACIÓN: 178557808

FECHA: Martes 24/01/2023 HORA: 11:10

NOMBRE: MADRILO DEL OJO, ALMUDENA
TELÉFONO: 911111111 00099516
SERVICIO: DIGESTIVO DIGESTIVO

AGENDA: Z DIG Digestivo General 1
PRESTACIÓN: INTERCONSULTA
SALA SE TRATA DE CONSULTA PRESENCIAL: 3ª
Planta, Sala 305 CEP MORATALAZ

MUY IMPORTANTE: Sea puntual y acuda a la hora indicada. Si no puede acudir, avisar con antelación.

1. Si en este apartado pone CONSULTA TELEFÓNICA primera o sucesiva, se trata de una consulta NO PRESENCIAL. No acuda al hospital. El profesional contactará con usted a la hora aproximada de la cita. Está atento al teléfono.

2. Si en este apartado no se indica que la consulta es telefónica, entonces se trata de una consulta PRESENCIAL:

- a. Sea muy puntual, no acuda antes de la hora indicada.
- b. Venga sin acompañante, si es imprescindible uno como máximo.
- c. Si presenta síntomas infecciosos, antes de acudir a su cita, contactará con el Servicio Médico responsable.
- d. Siempre que acuda a consulta aportará: Hoja de Citación, Tarjeta Sanitaria y DNI.

3. A su llegada al Hospital debe pasar por un puesto de identificación para obtener su tique individualizado que conservará durante su permanencia en el centro. Para identificarse en el puesto podrá utilizar su DNI, Tarjeta Sanitaria, o el código de barras de esta hoja.

4. Comuníquese en el Servicio de Admisión cualquier variación en sus datos personales (domicilio, teléfono, cobertura sanitaria, email, etc.), de otra forma nos resultaría imposible contactar con usted.

NOTA IMPORTANTE:
Para cambiar o anular una cita puede ponerse en contacto con Admisión en los teléfonos indicados en el membrete, o enviando un correo electrónico a citasmoratalaz.hguqm@salud.madrid.org. Tenga en cuenta que el cambio de fecha puede suponer una demora importante respecto a la fecha inicial.

Sus datos serán tratados con la finalidad de prestar asistencia sanitaria y serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con la normativa vigente, y al menos 5 años. El Responsable del Tratamiento es el Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HGUQM) como Delegado de Protección de Datos (DPO) en el Comité de Seguridad de la Comunidad de Madrid con domicilio en Calle Méndez Alarcón, 1, 28029 Madrid. Su tratamiento está legitimado por la existencia de una obligación legal de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos. La Ley de Autonomía del Paciente, y demás normativa. Sus datos no serán cedidos, salvo en los casos obligados por Ley. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, cuando sean aplicables, a través de comunicación escrita al HGUQM, con domicilio en C/Dr. Esquerdo, 46, 28007 Madrid, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

10/11/2022

Después

 Hospital General Universitario Gregorio Marañón

N.º historia clínica: 10142380
N.º citación: 178557808

Agenda: Z DIG Digestivo General 1
Servicio: Consulta presencial
Prestación: Aparato digestivo

Apellido Apellido, Nombre
C/ Nombre calle n.º 0 X
Madrid, Madrid
00000

Hoja de consulta presencial

Día: Martes 24 de enero de 2023
Hora: 11:10 h

Lugar: Centro de Especialidades Moratalaz.
C/Hacienda de Pavones sin n.º
3.ª planta. Sala 305

 Si necesita compañía, venga con una persona como máximo.

A su llegada:

- Sea puntual.
- Pase por la máquina para obtener su tique con el turno y número de consulta. Consérvelo durante el tiempo que permanezca en el hospital.

Se puede identificar con el DNI, la tarjeta sanitaria o mediante este código de barras.



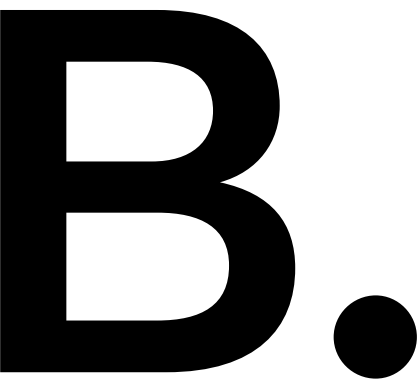
Para cambiar o anular la cita: 917 72 20 00
citasmoratalaz.hguqm@salud.madrid.org

Tenga en cuenta que cambiar la fecha puede suponer un retraso importante.

 Si sus datos personales han cambiado (por ejemplo, domicilio, teléfono, cobertura sanitaria, email, etc.), comuníquelo en el Servicio de Admisión, de otra forma nos resultaría imposible contactar con usted de nuevo.

Gracias por su colaboración. Esperamos que se recupere pronto.

Más información en el reverso >> 1/2



Cita para prueba diagnóstica

Antes

H.G.U. GREGORIO MARAÑÓN
SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD
CENTRO AMBULATORIO
Cibiza, 45
Tel. Centralita: 91 866 80 00
Tel. Citaciones: 91 866 66 25 / 91 866 66 26
administraciones.hugm@salud.madrid.org

PRUEBA PRUEBA, ACEREDA
ACEREDA (LA) MADRID

HOJA DE CITACIÓN

NÚMERO H. CLÍNICA: 10242739
NUM. DE CITACIÓN: 179272253

FECHA: Miércoles 15/03/2023 HORA: 16:30

NOMBRE: PRUEBA PRUEBA, ACEREDA
TELÉFONO:
SERVIDIO: DISEÑO ENDOSCOPIAS

ASENDA: ENDOSCOPIAS PACTO DE GESTIÓN
PRESTACIÓN: Colonoscopia diagnóstica
SALA SI SE TRATA DE CONSULTA PRESENCIAL: Sala Centro Ambulatorio

INSTRUCCIONES:

- Para ser admitido, deberá seguir las indicaciones siguientes:
 - DEBERÁ ACUDIR DIRECTAMENTE AL DEPARTAMENTO DONDE ESTÁ CITADO, PRESENTANDO LA HOJA DE CITACIÓN.
- El departamento de ENDOSCOPIAS está en la planta CERO del Pabellón de ASISTENCIA AMBULATORIA, frente a la Iglesia, esperen en la sala de espera, donde se les indicará la hora de cita.
- Para cambiar o anular una cita puede ponerse en contacto con:
 - el Servicio de Endoscopia en los teléfonos: 91 866 66 25 / 91 866 66 26 o bien
 - el Servicio de Admisión en los teléfonos indicados en el presente, en el fax 91 866 66 26 o en el correo electrónico: administraciones.hugm@salud.madrid.org

Tenga en cuenta que el cambio de fecha puede suponer una demora importante respecto a la fecha inicial.

Sus datos serán tratados con la finalidad de prestar asistencia sanitaria y serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir con la normativa vigente, y al menos 5 años. El Responsable del Tratamiento es el Hospital General Universitario Gregorio Marañón (HUGUM) cuyo Delegado de Protección de Datos (DPO) es la Comisión de Garantía de la Calidad de Madrid con domicilio en Calle Méndez Almagro, 1, 28013 Madrid. Su tratamiento está legitimado por la existencia de una obligación legal de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos. La Ley de Autonomía del Paciente, y demás normativa. Sus datos no serán cedidos, vendidos ni comunicados a terceros sin su consentimiento. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, cuando sean aplicables, a través de comunicación escrita al HUGUM, con domicilio en C/Dr. Equizabal, 46, 28007 Madrid, junto con su DNI o documento equivalente. Asimismo, le informamos de la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

28/12/2022

Después

Centro Quirúrgico
C/biza 45
Centralita: 915 86 80 00
Citaciones: 915 86 66 25 / 915 86 66 26

Apellido Apellido, Nombre
C/ Nombre calle n.º 0 X
Madrid, Madrid
00000

Hoja de cita

Hola, Almudena Almudena Madroño del Oso **N.º hoja clínica:** 10242739
900 80 90 22 **N.º citación:** 179272253

Tiene una cita para una prueba: **Prueba de colonoscopia diagnóstica**
Día: Miércoles 15/03/2023 **Hora:** 16:30
Lugar: Centro Quirúrgico (detrás de la parroquia).
Sección de Endoscopia Digestiva. Planta 0. C/biza, 45.

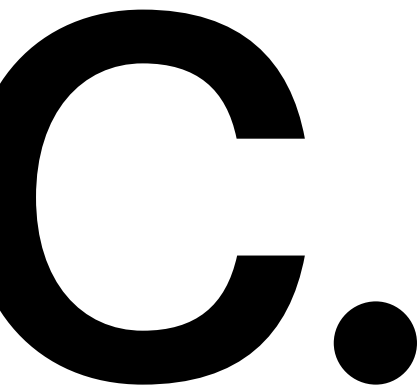
A su llegada:

- Sea puntual.
- Pase por la máquina para obtener su tique con el turno y número de consulta. Consérvelo durante el tiempo que permanezca en el hospital.

Se puede identificar con el DNI, la tarjeta sanitaria o mediante este código de barras.

Si se le va a realizar un proceso bajo sedación, debe venir acompañado (por 1 persona máximo).

Más información en el reverso >> 1/2



Consentimiento informado

Antes




NHC: 10740499 Episodio: MADROÑO
 Nombre: ISIDRO
 Apellidos: DEL OSO
 F. Nacimiento: 24/05/1968

SECCIÓN DE ENDOSCOPIA DIGESTIVA

DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del procedimiento: **ECO-ENDOSCOPIA ORAL**

Apellidos y nombre del paciente:
 DEL OSO MADROÑO, ISIDRO

Apellidos y nombre del médico que informa:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN:
 Deseo ser informado sobre mi enfermedad y/o las intervenciones que se me va a realizar:
 SI ☐ NO ☐
 Deseo que la información de mi enfermedad y/o intervenciones le sea proporcionada a:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:
 La eco-endoscopia oral es una exploración que permite explorar mediante ecografía las paredes del tubo digestivo (esófago, estómago y duodeno) y los órganos vecinos al mismo. Permite diagnosticar diferentes enfermedades.
 Para realizarla se introducirá un aparato flexible (eco-endoscopio) a través de la boca, habitualmente bajo sedación o anestesia. Con él el médico podrá ver si existe alguna anomalía. En el curso de la exploración, si es necesario, se tomarán pequeñas muestras de tejido (biopsias o punción-aspiración), para su análisis. Para ello en ocasiones habrá que administrarle un antibiótico.
 Deberá realizar la preparación que se le ha indicado al pedir la citación, y avisar si presenta algún tipo de alergia, enfermedades cardiorrespiratorias, alteraciones de la coagulación de la sangre, o si toma alguna medicación habitual.

TÉCNICAS ALTERNATIVAS:

RIESGOS TÍPICOS:

DESCRIPCIÓN DE RIESGOS QUE, SIENDO INFRECUENTES, PERO NO EXCEPCIONALES, SE CONSIDERAN GRAVES:
 Esta exploración excepcionalmente comporta cierto riesgo de perforación, hemorragia, contagio de infecciones, y alteraciones cardiorrespiratorias, que pueden requerir ingreso hospitalario e incluso cirugía urgente. El pequeño riesgo de contagio de infecciones, por ejemplo, hace que Vd. no pueda ser donante de sangre en los próximos 12 meses.
 El Hospital está preparado para atender de forma adecuada cualquier complicación que aparezca.

Después



NHC: 10142380 Apellidos y nombre del/de la paciente: xxx
 Episodio: 178557808 Fecha de nacimiento: 00/00/0000
 Servicio/Sección SOLICITANTE de la prueba/procedimiento: xxx
 Servicio/Sección REALIZADOR de la prueba/procedimiento: **ENDOSCOPIA DIGESTIVA**
 Apellidos y nombre del/de la médico/a que solicita la prueba/procedimiento e inicia el proceso de información al paciente: xxx

Consentimiento informado
 Ecoendoscopia oral con sedación o sin punción

Índice

1. Ejercer el derecho a la información
2. Descripción del procedimiento
 - a. Información general
 - b. Qué es
 - c. En qué consiste
 - d. Para qué sirve
 - e. Qué consecuencias importantes tiene la prueba
 - f. Qué riesgos puede haber
 - g. Hay otras alternativas
 - h. Qué consecuencias puede haber si no se realiza la prueba
 - i. Contraindicaciones
 - j. Personal facultativo
3. Información sobre la protección de sus datos
4. Declaración del/de la paciente y firma
5. La sedación
6. Declaración del consentimiento informado para intervenir y sedar
7. Cuestionario para la evaluación preanestésica

Dudas

Unidad de Endoscopia Digestiva:
 ☎ 915 86 83 06 / 915 86 83 07
 ✉ endoscopiadigest.hguqm@salud.madrid.org
 🌐 Página web del hospital:
<https://www.comunidad.madrid/hospital/gregoriomaranon/profesionales/servicios-medicos/endoscopia-digestiva>

D.

Indicaciones para la prueba

Antes

 **Hospital General Universitario Gregorio Marañón**

COLONOSCOPIA CON EXTRACCIÓN DE CUERPO EXTRAÑO
INDICACIONES PARA LA PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE LA PRUEBA

INDICACIONES DE PREPARACIÓN DE LA PRUEBA

Estas indicaciones son únicamente aplicables a pacientes adultos (mayores de 14 años). Siga cuidadosamente todas las indicaciones que figuran a continuación para que la prueba se pueda realizar. Su objetivo es conseguir que el intestino esté completamente limpio en el momento de la prueba para permitir una visión clara del mismo. Por favor, léalas detenidamente, ya que si no se cumplen, la prueba no será válida y será necesario su repetición.

En los 15 días previos a la prueba tenga en cuenta lo siguiente:

Consulte con su médico en los siguientes casos:

- Si toma como medicación habitual anticoagulantes orales (Sintrom®, Pradaxa®, Xarelto®, Eliquis®, Dabigatran®, Lixiana®...): acuda al lugar habitual en el que le realizan los controles para que le ajusten la medicación.
- Si toma como medicación habitual antiagregantes (Tiklid®, Iscover®, Plavix®, Bioplack®, Adiro®, Aspirina®, ácido Acetil Salicílico, Tromalyt®...): acuda a su médico habitual para que le ajuste la medicación, porque en ocasiones, no es conveniente dejar de tomarlos.
- Si usted está en tratamiento con un análogo de la GLP-1 (dulaglutida, liraglutida, semaglutida, tirzepatida o similares) debe suspender la administración del fármaco previo a la realización de la prueba endoscópica de la siguiente manera:
 - En el caso de administración diaria (Victoza®, Saxenda®, Rybelsus...) se debe suspender 72 horas antes.
 - En el caso de administración semanal (Trulicity®, Ozempic®, Wegovy®, Mounjaro...) se debe suspender 5 días antes.
 Es importante el cumplimiento adecuado de estas recomendaciones para que pueda realizarse el procedimiento con seguridad.
- Si es diabético en tratamiento con insulina o antidiabéticos orales, consulte con su médico, que le informará sobre la pauta a seguir.
- Si toma medicación que contenga hierro, o productos de herbolario deje de tomarla 7 días antes.
- El día de la exploración tomará el resto de su medicación habitual salvo que su médico le indique lo contrario.
- Si es portador de uno desfibrilador, deberá citarse en **turno de mañana** por si fuera necesario efectuar algún cambio en el mismo y advertirlo en cuanto llegue a la Sección de Endoscopia para realizarle la prueba.
- Si existiera la posibilidad de estar embarazada adviértalo a su médico.

Este hospital pertenece a la  FECHA DE IMPRESIÓN: Página 1 de 4

Después

 **Hospital General Universitario Gregorio Marañón**

1 Información importante para la prueba.

Cómo prepararse para la prueba
Colonoscopia diagnóstica o terapéutica

Siga las instrucciones

 Este documento contiene las instrucciones que debe seguir para que le puedan realizar la prueba. Léalas detenidamente, ya que, si no las sigue, la prueba no será válida y tendrá que repetirla.

Estas indicaciones son únicamente aplicables a pacientes adultos (mayores de 14 años).

Durante 15 días antes de la prueba

Si...	entonces...
toma habitualmente anticoagulantes orales (como Sintrom®, Pradaxa®, Xarelto®, Eliquis®, Dabigatran®, Lixiana® u otros)	acuda al lugar habitual en el que le hacen los controles para que le ajusten la medicación
toma habitualmente antiagregantes (como Tiklid®, Iscover®, Plavix®, Bioplack®, Adiro®, Aspirina®, ácido Acetil Salicílico, Tromalyt® u otros)	acuda a su médico habitual por si es necesario que le ajuste la medicación
toma a diario un análogo de la GLP-1 (como la dulaglutida, la liraglutida, la semaglutida, la tirzepatida u otros)	deje de tomar la medicación (Victoza®, Saxenda®, Rybelsus u otras) 3 días antes de la prueba
toma una vez a la semana un análogo de la GLP-1 (como dulaglutida, liraglutida, semaglutida, tirzepatida u otros)	deje de tomar la medicación (Trulicity®, Ozempic®, Wegovy®, Mounjaro u otras) 5 días antes de la prueba
es diabético/a en tratamiento con insulina o antidiabéticos orales	pregunte a su médico para que le indique qué debe hacer
toma medicación que contenga hierro o productos de herbolario	deje de tomarla 7 días antes de la prueba

1/10

Antes

Hospital General Universitario Gregorio Marañón

DURACIÓN DE LA PRUEBA
La duración de la prueba depende de los hallazgos que se vayan produciendo; en líneas generales, el recorrido del endoscopio por el tubo digestivo no suele durar más de 60 minutos.

CÓMO ACTUAR DESPUÉS DE LA PRUEBA

- La prueba se realiza habitualmente con sedación, por este motivo durante el día de la prueba no debe conducir ni manejar maquinaria peligrosa y **además deberá acudir siempre acompañado por un adulto responsable**. En caso contrario deberá permanecer bajo vigilancia en el hospital durante 3 horas tras la realización de la exploración (o un tiempo superior si el anestesta responsable de su sedación lo considera necesario).
- Si por cualquier motivo no ha precisado sedación, no necesita ningún cuidado posterior. Salvo que le indiquen algo diferente, puede realizar vida normal.
- Puede seguir su dieta habitual, salvo que se le indique lo contrario.
- Es conveniente que beba líquido, al menos 1 litro de agua durante el resto del día.
- Durante los 2 ó 3 días siguientes a la prueba, puede tener sensación de hinchazón abdominal.
- Si tuviera síntomas (dolor abdominal, sangrado, fiebre) debe contactar con la Sección de Endoscopía para que se valoren posibles complicaciones o acudir a Urgencias directamente.
- Acuda directamente al servicio de Urgencias si nota dolor abdominal intenso o sangrado importante.
- Puede tardar unos días en hacer deposición. No tome laxantes.

CÓMO CONTACTAR PARA CONSULTAR DUDAS, MODIFICAR O ANULAR CITAS:
Si tiene alguna duda puede llamar a la Unidad de Endoscopia Digestiva, en horario de 8:30 a 20:00 horas, a los teléfonos:
- 91 586 83 07-91 426 94 85 de Secretaría
- 91 529 07 26 de Enfermería
Puede enviarnos un correo electrónico a la dirección:
endoscopiadigest.huggm@salud.madrid.org
Dispona de información más detallada en nuestra página web:
<https://www.comunidad.madrid/hospital/gregoriomaranon/profesionales/servicios-medicos/endoscopia-digestiva>

Este hospital pertenece a la  **REGION DE MADRID** SISTEMA DE SALUD **FECHA DE IMPRESIÓN:** Algunos datos

Después

Hospital General Universitario Gregorio Marañón

Cómo prepararse para la prueba
Colonoscopia diagnóstica o terapéutica

Si...	entonces...
es portador de un desfibrilador	- le citarán por la mañana por si fuese necesario hacer algún cambio en el desfibrilador - informe al personal de la Sección de Endoscopías en cuanto llegue al hospital para hacerse la prueba
es posible que esté embarazada	informe a su médico

 Es importante que siga estas instrucciones para que la prueba se lleve a cabo de forma segura.

Duración de la prueba

 La duración de la prueba depende de los hallazgos que se vayan produciendo. En general, suele durar menos de 1 hora.

El día de la prueba

 Tome su medicación habitual	Salvo si su médico le indica lo contrario. Si su medicación ha sufrido cambios durante los 15 días antes de la prueba, téngalos en cuenta.
 Acuda acompañado por un adulto responsable	Ya que la prueba se lleva a cabo habitualmente con sedación. Si acude solo, deberá permanecer bajo vigilancia en el hospital durante 3 horas después de la prueba (o más, si el anestesta lo considera necesario).

2/10

Hospital General Universitario Gregorio Marañón

Cómo prepararse para la prueba
Colonoscopia diagnóstica o terapéutica

Después de la prueba

El día de la prueba, una vez realizada	- Si la prueba se lleva a cabo con sedación, no conduzca ni maneje maquinaria peligrosa. - Si la prueba se lleva a cabo sin sedación, no necesita ningún cuidado posterior. Por lo tanto, a no ser que le indiquen lo contrario, puede hacer vida normal. - Beba al menos 1 litro de agua.
El día de la prueba, una vez realizada, y los días posteriores	- Siga su dieta habitual, salvo que le indiquen lo contrario. - Puede tardar unos días en hacer deposición. No tome laxantes. - Durante los 2 ó 3 días siguientes a la prueba, puede tener sensación de hinchazón abdominal.

 Si tiene dolor abdominal, sangrado o fiebre, contacte con la Sección de Endoscopia o acuda a Urgencias. Si el dolor abdominal o el sangrado son intensos, acuda directamente a Urgencias.

Dudas y gestión de citas

Unidad de Endoscopia Digestiva:

Secretaría  915 86 83 07 / 914 26 94 85  (de 8:30 horas a 20:00 horas)

Enfermería  915 29 07 26  (de 8:30 horas a 20:00 horas)
 endoscopiadigest.huggm@salud.madrid.org

Página web del hospital  <https://www.comunidad.madrid/hospital/gregoriomaranon/profesionales/servicios-medicos/endoscopia-digestiva>

48

05

Conclusiones

01.

Los documentos originales presentan barreras relevantes de comprensión que afectan a la autonomía y a la experiencia del paciente. Cuestiones como el uso de tecnicismos, la falta de jerarquía visual o la ausencia de información de contacto dificultan la comprensión.

02.

La especialidad de Comunicación Clara permite transformar estos documentos en piezas más claras, legibles y centradas en la persona. A través de fases sucesivas de reescritura, rediseño, evaluación y validación, se ha logrado adaptar el contenido sin perder precisión ni valor clínico.

03.

La participación activa de los pacientes es clave para mejorar la comunicación sanitaria. Las entrevistas con pacientes han permitido identificar barreras de comprensión concretas y orientar los cambios de forma efectiva.

04.

Los documentos clarificados son significativamente más comprensibles y accesibles. Las mejoras en el diseño, la jerarquía de la información y el lenguaje han sido valoradas positivamente. Han pasado de obtener una nota media de claridad de 6,7 en el primer test a un 7,3 en el segundo test.

05.

Este proyecto demuestra que la Comunicación Clara puede aplicarse con éxito en entornos hospitalarios. La experiencia puede servir de modelo para futuras intervenciones, con potencial de escalabilidad a otros servicios y documentos y como base para una transformación estructural en la forma de comunicarse con los pacientes.

06.

Este tipo de intervenciones requieren continuidad, evaluación a largo plazo y formación interna para su sostenibilidad. Para consolidar los avances logrados, sería recomendable integrar procesos de revisión periódica de los documentos, fomentar la capacitación en Comunicación Clara y reforzar canales de escucha activa con los pacientes.



**Hospital General Universitario
Gregorio Marañón**



Prodigioso Volcán