

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LAS MUJERES QUE ASISTEN AL PROGRAMA DE DETECCIÓN PRECOZ DE CÁNCER DE MAMA

El Programa de Detección Precoz de Cáncer de Mama (PDPCM) está dirigido a **mujeres sanas** residentes en Castilla-La Mancha, con edades comprendidas entre 45 y 70 años. Habitualmente las mujeres son **invitadas** a participar en el Programa de forma bienal. Para garantizar la efectividad del mismo, la tasa de participación ha de ser la mayor posible.

Este protocolo de atención contiene las normas de comportamiento que el personal de la unidad deberá observar en el trato que presta a las usuarias del PDPCM durante el intervalo de tiempo que permanecen en el centro en el que se realizan las pruebas, así como en las comunicaciones telefónicas.

### FASES DE LA ATENCIÓN

#### 1. Recepción de participantes

- El personal de la unidad de exploración estará correctamente identificado (nombre, apellidos y cargo) y mantendrá un trato amable y respetuoso tanto en el lenguaje (se tratará de “señora” y de “Vd.”) como en las formas.
- Cuando las mujeres sean trasladadas en autobús, la recepción del grupo comenzará dando la bienvenida al Programa y transmitiendo un mensaje de tranquilidad.

#### 2. Información y Explicación del proceso a seguir hasta la realización de la mamografía

- Tras la recepción, se explicará con un lenguaje claro y sencillo al grupo, o bien de forma individual si la usuaria acude por sus propios medios, la siguiente información:
  - Cómo se organizan los turnos de llamada, de modo que no haya ninguna duda de la secuencia a seguir.
  - Cuándo recibirán los resultados. En algunos casos será necesario que acudan otra vez para completar la exploración, por lo que es conveniente explicar brevemente cómo se les citaría.
  - Cuando la cita sea telefónica, al llegar a la unidad se hará entrega a las usuarias del documento de anamnesis y/o el consentimiento informado. Durante la espera, podrán leerlos con detenimiento y cumplimentarlos adecuadamente.
- En las zonas urbanas donde no se utilice autobús para los desplazamientos, se respetará el turno de cita que se envía a cada mujer, independientemente de la hora a la que acuda (ejemplo: si una señora está citada a las 11 h. no pasará a la exploración antes que otra señora citada a las 9 h. aún cuando llegase antes que ésta última a la unidad). Para facilitar la organización de los turnos de llamadas se elaborará diariamente un listado de citas.

- Cuando las mujeres sean trasladadas en autobús se establecerán, al menos, dos turnos de llamada para que la espera sea más racional y las usuarias del turno más tardío puedan realizar otras actividades mientras esperan (pasear, tomar café, etc...).
- Si antes de la llegada del autobús acudieran por su cuenta señoras citadas ese día, se pueden comenzar las exploraciones con ellas para agilizar el trabajo.
- En caso de producirse algún problema técnico, de personal o avería que ocasione retrasos, se deberá informar puntualmente a las señoras que están en la espera y ofertar la posibilidad de elegir entre esperar o dar cita "in situ" para otro día.

### 3. Entrevista con la usuaria y recogida de datos

- Se confirmará la identidad de cada mujer, para evitar posibles errores, y se actualizarán los datos administrativos en la aplicación informática, en caso de existir alguna variación.
- Es conveniente incluir el consentimiento informado en la carta de citación para que la mujer pueda leerlo con detenimiento y acudir con el mismo firmado. La dudas de las usuarias se resolverán adecuadamente, asegurando que se entienden bien los términos del consentimiento.
- La entrevista dirigida a las mujeres que precisen ayuda se realizará, a ser posible, en una sala independiente y en cualquier caso, **con el máximo respeto a la confidencialidad y a la intimidad de las usuarias.**
  - Cuando no se disponga de una sala de entrevistas, los datos de la anamnesis se completarán con la mujer sólo en caso de que no hayan sido cumplimentados por escrito y evitando que lo que pueda revelar sea escuchado por el resto de personas que están presentes en la sala de espera (las preguntas se realizan en voz baja, en un aparte, etc..).
  - Si la mujer acude por primera vez al Programa, se revisará la anamnesis completa. En las citas sucesivas, la anamnesis se completará sólo en los puntos susceptibles de cambio. En estos casos se preguntará si existen modificaciones en algún dato de filiación y se comprobará que se ha contestado la pregunta número 2, si no estaba anotada, y desde la pregunta 11 hasta la 17.

### 4. Llamamiento

Se realizará un llamamiento nominal de las mujeres para acceder a la mamografía, acudiendo para ello la recepcionista a la sala de espera.

### 5. Exploración

Durante la exploración es fundamental:

- El respeto a la intimidad de las mujeres, sobre todo al desvestirse y vestirse, por lo que existirán cabinas a tal efecto en las salas de mamografía. En ellas se dispondrá de batas desechables por si la mujer desea utilizarlas.

- En la sala de mamografía sólo estarán presentes el TER y la mujer que se realiza la exploración.
- El trato del TER encargado de realizar la mamografía debe ser capaz de transmitir confianza durante el tiempo que aplica la compresión, de modo que se reduzca la sensación de malestar y la mujer perciba que el personal hace todo lo posible para no causar molestias durante la realización de la mamografía.

## 6. Información posterior

El administrativo, en el momento de la entrevista, o bien el TER, en el momento de la realización de la mamografía, explicarán a la mujer el proceso a seguir tras la realización de la exploración, la posibilidad de recita, cómo y cuándo recibirán aproximadamente los resultados y que dichos resultados deben ser presentados a su médico de cabecera.