



G-45. - EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE COMUNICACIÓN MÉDICO-PACIENTE EN LAS CONSULTAS EXTERNAS DE MEDICINA INTERNA

J. Piñero Charlo, S. Romero Salado, A. Rodríguez Borrell, L. Fernández Ávila, R. Tinoco Gardón, G. Ruiz Villena, R. Aranda Blázquez, F. Gómez Rodríguez

Servicio de Medicina Interna. Hospital Universitario de Puerto Real. Puerto Real. Cádiz.

Resumen

Objetivos: Valorar la calidad de la comunicación médico-paciente (CMP) en las consultas externas (CCEE) de Medicina Interna (MI) e identificar posibles fallos en la misma.

Métodos: Estudio transversal realizado escogiendo 50 pacientes aleatorios de los que acudieron en una semana a CCEE de MI. Se realizaron las siguientes preguntas a los pacientes atendidos: nombre del médico, diagnóstico realizado, tratamiento prescrito y valoración general de la atención recibida. Se les permitió usar el informe médico entregado para responder.

Resultados: La media de edad de los pacientes atendidos fue de 56,7 años (el percentil 25 correspondió a 47 años). Un 54% correspondieron a mujeres y un 46% a hombres. Un 96% fueron capaces de decir el nombre del médico que les atendió, un 90% sabían cuál era la sospecha diagnóstica y el 94% entendieron el tratamiento que debían realizar. Aun así, la valoración subjetiva de la calidad asistencial tuvo una media de 3,02 sobre 5, lo que en la escala entregada correspondía a una asistencia normal, dentro de lo esperable.

Discusión: El perfil de paciente que acude a CCEE de MI es una mujer de mediana edad (56 años). Aun así parece ser escaso el número de pacientes jóvenes atendidos, tan solo un 25% fueron menores de 47 años. Suelen recibir una atención que valoran como dentro de lo esperable y habitualmente entienden el tratamiento (94%), saben el diagnóstico (90%) y conocen a su médico (96%).

Conclusiones: La valoración positiva de la CMP en las CCEE de MI supera el 90% en todos los aspectos encuestados (conocimiento del diagnóstico, tratamiento y nombre del médico). A pesar de esto la valoración de la calidad asistencial no es alta, como cabría esperar, siendo la impresión habitual del paciente que todo esto entra dentro de la normalidad.