



EP-050 - EXPECTATIVAS DEL PACIENTE AL ACUDIR POR PRIMERA VEZ A UNA CONSULTA DE APARATO RESPIRATORIO. LA IMPORTANCIA DE LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE. EXPERIENCIA EN UN HOSPITAL DEL SAS

S. Romero Salado, M. Escobar Llompart, J. Piñero Charlo, L. Fernández Ávila, R. Tinoco Gardón, A. Rodríguez Borrell, R. Castilla Ortiz, F. Gómez Rodríguez

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

Resumen

Objetivos: Valorar las expectativas de los pacientes que acuden por primera vez a las CCEE de neumología en relación con la calidad de la relación médico-paciente en cuanto a la actitud asistencial, capacidad de comunicación y empatía.

Métodos: Estudio epidemiológico observacional realizado sobre una muestra de 28 pacientes escogidos al azar, constatando como criterio de inclusión en el estudio la asistencia primeriza a las consultas externas de Neumología. Las cuestiones expuestas a los pacientes previa asistencia a la consulta fueron: ¿cuando entre en la consulta qué reacción desearía por parte del médico?. ¿Cree que el médico entenderá y comprenderá el motivo de sus consulta así como su padecimiento?. Y por último, ¿cree que empatizará con usted?

Resultados: Durante el periodo de tiempo en el cual se desarrolló el estudio, la media de edad de los pacientes atendidos en las consultas externas de Neumología fue de 43 años. De estos el 62% fueron hombres y el 38% mujeres. El 85% mostraron como preferencia sobre la actitud del médico en el momento de recibimiento en la consulta que el médico se levante y le salude dándole la mano, el resto un 15% preferían que el médico les saludara desde su asiento y al sentarse el paciente éste le daría la mano y un 0% eligió la opción de que el médico saludase únicamente desde su asiento. En cuanto a la cuestión sobre el entendimiento del motivo de consulta un 96% creía que el médico entendería su padecimiento y un 4% no tenía esperanza en la comprensión de su motivo de visita. Por último un 32% confiaban en la empatía por parte del sanitario y un 68% creían que no tendrían una conversación agradable con el médico.

Discusión: Un 85% de los pacientes mostró el deseo de que al entrar en la consulta el médico se levantara de su asiento dándole la mano para saludarlo. Un 96% esperaba que el médico entendiera el motivo de su consulta y su padecimiento, solo un 4% pensaba que el sanitario no entendería su padecimiento, este porcentaje corresponde al total de un único paciente en el estudio realizado. Sin embargo a pesar de que una inmensa mayoría creyera en el entendimiento por parte del médico de su padecimiento el 68% creían que el médico no tendría una conversación agradable con el paciente.

Conclusiones: El estudio demuestra la importancia que tiene la actitud del médico en su asistencia

sanitaria, las grandes diferencias en los porcentajes mostrados nos enseñan que los pacientes en su gran mayoría valoran un correcto saludo por parte del asistencial, los pacientes prefieren que éste se levante de la silla y salude ofreciendo la mano. En cuanto a las demás cuestiones se observa que los pacientes no dudan en que serán entendidos pero desconfían de una conversación agradable con el sanitario. Es importante por tanto no olvidar que la figura del médico no se evalúa sólo con respecto a sus conocimientos sino que también lo hace con respecto al trato con el paciente.