



## EP-052 - ¿QUÉ ESPERA DE LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE EL PACIENTE MENOR DE 65 AÑOS QUE ACUDE POR PRIMERA VEZ A UNA CONSULTA POR PATOLOGÍA RESPIRATORIA?

M. Escobar Llompart, N. Maya Hamed, J. Piñero Charlo, A. Rodríguez Borrell, D. Ramírez Yesa, R. Aranda Blázquez, G. Ruiz Villena, F. Gómez Rodríguez

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

### Resumen

**Objetivos:** Valorar las expectativas de los pacientes menores de 65 años que acuden por primera vez a las consultas externas de Neumología en cuanto a la actitud del médico en la asistencia sanitaria, comprensión y empatización para con el paciente.

**Métodos:** Estudio observacional realizado en una muestra de 28 pacientes asignados aleatoriamente, cumpliendo como criterios de inclusión una edad inferior a 65 años y que acudan por primera vez a consultas externas desde atención primaria. Las cuestiones del estudio realizadas a los pacientes telefónicamente fueron: ¿cuando entre en la consulta qué reacción desearía por parte del médico? ¿Cree que el médico comprenderá el motivo de la consulta así como su padecimiento? y finalmente ¿Cree que mantendrá una conversación agradable con usted?.

**Resultados:** La edad media de los 21 pacientes menores de 65 años incluidos en el estudio fue de 37 años. Un 57% varones y un 43% mujeres. Con respecto a la cuestión sobre la preferencia del saludo inicial por parte del médico, el 90% deseaba que el médico les saludara levantándose del asiento y ofreciéndoles la mano. Solo el 10% preferían que los saludase desde su asiento y al sentarse les diera la mano. En cuanto a la esperanza de la comprensión del motivo de su consulta por parte del médico, el 100% tenían una opinión favorable al respecto. Y por último un 28% esperaba mantener una conversación agradable frente al 72% que esperaba lo contrario.

**Discusión:** La mayoría de los pacientes, 90%, que acuden a consultas externas de Neumología por primera vez prefieren ser atendidos por un médico que al saludarlos se levante de la silla y les ofrezca la mano. De igual manera la totalidad de los pacientes incluidos en el estudio esperaba ser comprendido durante la evolución de la consulta. Pero sólo un 28% espera mantener una conversación agradable con el sanitario frente al 72% que no esperan empatía por parte del sanitario. Existiendo una distribución equitativa en cuanto a género se refiere en todas las cuestiones.

**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. Se observa por tanto que la empatía por parte del sanitario es un punto a reforzar para cambiar la opinión poblacional al respecto.