



IC-066 - LA COMUNICACIÓN MÉDICO-PACIENTE, EL PRIMER ESCALÓN PARA UNA ADECUADA ASISTENCIA AL PACIENTE QUE ACUDE POR PRIMERA VEZ A CONSULTA POR PATOLOGÍA CARDIACA

J. Piñero Charlo, M. Escobar Llompart, R. Castilla Ortiz, R. Aranda Blázquez, F. Gómez Rodríguez

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

Resumen

Objetivos: Valorar las impresiones reales de los pacientes menores de 65 años en relación a la calidad de la comunicación médico-paciente percibida en la primera visita a las consultas externas de cardiología, con el fin de detectar fallos o carencias para poder subsanarlas en un futuro.

Métodos: Estudio de corte realizado escogiendo una muestra de 21 pacientes seleccionados de forma aleatoria, teniendo éstos en común una edad inferior a 65 años así como la asistencia a consultas externas de cardiología por primera vez la semana previa. Las preguntas realizadas: ¿cuándo entró en la consulta, como reaccionó el médico? ¿Cree que el médico entendió y comprendió tanto el motivo de sus consulta como su padecimiento? ¿Se podría decir que el médico mantuvo una conversación agradable con usted, es decir que fue empático? ¿De ser posible, habría preferido otro médico? Y ¿por qué motivo? ¿Cómo definiría el trato persona-persona recibido en la consulta?.

Resultados: Edad media: fue de 37,5 años. Mujeres en la muestra es del 52%. Haciendo referencia al inicio de la entrevista médico-paciente en la muestra de enfermos menores de 65 años, el 81% fueron saludados desde su asiento y al sentarse se les ofreció la mano, repartiéndose el 19% restante en un 50% paciente recibido con saludo con la mano extendida y levantándose del asiento, siendo el otro 50% un saludo con el médico sentado sin extender la mano. El 62% de los pacientes tuvo la sensación de que el médico los comprendió, siendo ésta cifra en las 3/4 partes a expensas del sexo femenino. El 42,85% de los pacientes afirmó haber mantenido una conversación afable o amistosa con el sanitario. El 19% habría preferido que lo atendiese un médico diferente, siendo en la mitad de los casos justificado por un trato inadecuado y en el otro 50% por insuficientes conocimientos por parte del médico. En este punto, no existen diferencias proporcionales entre los distintos sexos. La valoración general de la actuación profesional se resumió en la última pregunta siendo los resultados los siguientes: Trato muy malo 0%. Trato malo 9,5%. Trato bueno 76,2%. Trato muy bueno 9,5%. Trato excelente 4,7%.

Discusión: El perfil de paciente que acude es tanto un hombre como una mujer de mediana edad. La realidad de la entrevista con el médico es que del total de pacientes, el 81% de los mismos fue saludado al llegar a la consulta por el médico sentado y extendiendo la mano. El 62% del total de los pacientes salió de la consulta con la sensación de que el sanitario entendió el motivo de su

asistencia. El 42,85% de los pacientes sostiene que el médico se mostró empático, es decir que logró comunicarse afablemente con el paciente, siendo el 19% de los pacientes los que afirmaron que de poder, habrían preferido que les atendiera otro médico bien por motivo de trato (50%) bien a causa de la insuficiencia de conocimiento percibida (50%). Del total de la muestra de pacientes, el 76,2% sintió que el trato recibido por parte del médico fue bueno.

Conclusiones: De forma global, la realidad de la comunicación o entrevista médico-paciente en las consultas externas de cardiología es buena. En la mayoría de los pacientes, la percepción tanto el inicio de la conversación como el trato al mismo resultan ser adecuados. No obstante, los pacientes no terminan de percibir la suficiente empatía por parte del profesional y por tanto no transmiten el haber mantenido una conversación agradable, siendo menos de la mitad de los enfermos los que lo reconocen. El número de pacientes que hubiesen preferido ser vistos por otro médico por distintos motivos es bastante reducido. Por todo ello y en general podríamos decir que el trato persona-persona percibido por estos pacientes en la consulta de cardiología en su primera visita por parte del médico, es buena. No obstante existen aspectos de la relación médico-paciente tales como la empatía, en los que todavía hay mucho camino por recorrer para llegar a la misma calidad que otros servicios.