



## EA-126 - ESTUDIO SOBRE LA REALIDAD PERCIBIDA POR PARTE DE LOS PACIENTES DE EDAD AVANZADA QUE ACUDEN POR PRIMERA VEZ A CCEE POR PATOLOGÍA CARDIACA. EXPERIENCIA DE UN HOSPITAL DEL SAS

J. Piñero Charlo, S. Romero Salado, N. Maya Hamed, L. Fernández Ávila, R. Tinoco Gardón, R. Castilla Ortiz, F. Gómez Rodríguez

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

### Resumen

**Objetivos:** Analizar las impresiones reales de los pacientes mayores de 65 años en relación a la calidad de la interacción médico-paciente percibida por parte del enfermo en la primera visita a las consultas externas de cardiología, con el objetivo de observar errores o faltas para poder solucionarlas de cara al futuro.

**Métodos:** Estudio observacional realizado escogiendo una muestra de 16 pacientes seleccionados de forma aleatoria, teniendo éstos en común una edad superior a los 65 años así como la visita a consultas externas de cardiología por primera vez a lo largo de la semana previa. Las preguntas realizadas a los pacientes una vez acudieron a la cita con el médico fueron: ¿cuándo entró en la consulta, cómo fue saludado por el profesional? ¿Cree que el médico entendió y comprendió el motivo de su consulta y su padecimiento? ¿Puede comentarnos si el médico consiguió mantener una conversación agradable con usted, es decir que logró empatizar? ¿Preferiría que lo hubiese atendido un médico diferente? Y ¿a causa de qué motivo? ¿Cómo definiría el trato no profesional, es decir el trato personal recibido en la consulta? Para esta última pregunta se les dio cinco posibles opciones ordenadas en forma de escala que iba desde la respuesta muy mala hasta excelente.

**Resultados:** La edad media de los enfermos que acudieron por primera vez a las consultas externas de cardiología fue de 58 años. Un 45% correspondieron a mujeres, siendo por tanto el 55% hombres. Haciendo referencia al comienzo de la comunicación médico-paciente, se obtuvieron los siguientes resultados: el 75% fueron saludados desde su asiento y al sentarse se les ofreció la mano. Al 12,5% se le recibió con un saludo por parte del médico desde el asiento. El otro 12,5% fue saludado con el médico levantado al mismo tiempo que le ofrecía la mano. El 81,25% de los pacientes tuvo la sensación de que el médico comprendió y entendió su padecimiento. El 56,3% de los pacientes afirmó haber encontrado la conversación con el sanitario agradable. De la totalidad de mayores de 65 años ninguno afirmó preferir que lo atendiese un médico distinto al que lo hizo, no encontrando por tanto ningún motivo aparente por el que pudiesen desear tal cambio. La valoración global del acto médico: Trato muy malo 0%. Trato malo 0%. Trato bueno 87,5%. Trato muy bueno 12,5%. Trato excelente 0%.

**Discusión:** La cifra de pacientes que asiste por primera vez a las consultas externas de cardiología

con una edad superior a los 65 años es mayor para el sexo masculino. La realidad observada de la comunicación médico-paciente en las consultas de cardiología es que el 75% de los mismos fue saludado al llegar a la consulta por el médico sentado y ofreciendo la mano al sentarse. El 81,25% de la totalidad de los pacientes que asistieron a la consulta se fueron con la sensación de que el sanitario entendió el motivo de su asistencia. El 56,25% de los pacientes sostuvo que el médico se mostró ciertamente agradable o empático, no existiendo ningún paciente mayor de 65 años que hubiere preferido haber sido atendido por otro médico distinto. Del total de la muestra de 16 pacientes mayores de 65 años, el 87,5% afirmó haber recibido un trato bueno por parte del médico encargado.

*Conclusiones:* Del total de los pacientes con una edad superior a los 65 años que son entrevistados telefónicamente tras haber acudido por primera vez a las consultas externas de cardiología, un gran número de ellos afirman haber tenido una sensación o percepción buena así como altas expectativas acerca de la interacción inicial, comprensión y entendimiento por parte del profesional que les atendió, sin que exista una clara diferencia entre los distintos sexos. La percepción por parte de los pacientes de la capacidad empática del médico, es decir, de la capacidad del mismo de mantener una conversación afable, son sustancialmente inferiores.