



V-094 - EXPECTATIVAS DEL PACIENTE QUE ACUDE POR PRIMERA VEZ A CONSULTAS EXTERNAS (CCEE) DE MEDICINA INTERNA

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

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

Resumen

Objetivos: Evaluar las expectativas que tienen los pacientes que son derivados desde atención primaria a CCEE de Medicina Interna en cuanto a la relación médico paciente.

Métodos: Se realizó un estudio de corte durante una semana preguntando telefónicamente a los pacientes que acudieron por primera vez a CCEE de Medicina Interna derivados desde Atención Primaria. Se les consultaron varias cuestiones: ¿Qué reacción esperaría del médico?, ¿cree que el médico entenderá el motivo de consulta?, ¿cree que su médico empatizará con usted?

Resultados: En el estudio llevado a cabo se encuestó a un total de 50 pacientes, 29 mujeres (58%) y 21 hombres (42%), siendo la edad media de 61 años. Se observó que un 78% desearían que su médico se levante de la silla al entrar en la consulta, un 20% eligieron la opción de dar la mano desde el asiento y un 2% optó por el saludo desde el asiento. Al ser preguntados sobre la comprensión que esperaban encontrar de su motivo de consulta, un 68% confiaba en ser comprendidos frente a un 32% que no lo creyó así. La última pregunta, ¿cree que su médico empatizará con usted?, obtuvo un 36% de respuestas positivas frente a un 64% de respuestas negativas.

Discusión: La mayoría de los pacientes encuestados fueron mujeres, 58%, frente a un 42% de hombres, con una edad media de 61 años. Con mucho, el resultado mayoritario en la primera pregunta fue la preferencia por que el médico se levantara de la silla para saludar al entrar en la consulta (78%). En la segunda cuestión se observó también una respuesta mayoritaria: 68% pensaban que su motivo de consulta sería entendido, pero el porcentaje de respuestas minoritarias no es despreciable (32% no esperaban ser entendidos). En lo que respecta a la empatía, los porcentajes fueron muy similares a los obtenidos en la segunda pregunta: un 64% no confiaba en empatizar frente a un 36% que sí esperaba empatizar.

Conclusiones: De este estudio se desprende que el perfil medio del paciente que acude a CCEE de Medicina Interna derivado por primera vez desde atención primaria es una mujer (58%) de unos 61 años. Dicho paciente muestra una clara preferencia por la opción de que su médico le saludara levantándose de la silla al entrar en la consulta (78%), Menos clara es la esperanza que el paciente tiene de que su padecimiento sea entendido, aunque esta es la opción mayoritaria de los encuestados (68%). Sin embargo, los pacientes no parecen confiar en la empatía del médico que les

atienda, siendo solo un 36% de los encuestados los que confiaban en hallar esta conexión médico-paciente.