



## V-288 - RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE: LA ENTREVISTA CLÍNICA ¿NOS PRESENTAMOS?

S. Muñoz Alonso<sup>1</sup>, V. Palomar Calvo<sup>1</sup>, L. Mustapha Abadie<sup>1</sup>, E. Muñoz Alonso<sup>2</sup>, M. Mateos Andres<sup>1</sup>, E. Martínez Velado<sup>3</sup>, M. Chimeno Viñas<sup>1</sup>, L. Palomar Rodríguez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Medicina Interna. Hospital Virgen de la Concha. Zamora. <sup>2</sup>Medicina Familiar y Comunitaria. Hospital General de Segovia. Segovia. <sup>3</sup>Medicina Interna. Hospital Clínico Universitario de Valladolid. Valladolid.

### Resumen

**Objetivos:** Se estima que un médico realiza entre 86.000 y 120.000 entrevistas durante su carrera profesional, por ello es fundamental que la comunicación médico-paciente sea efectiva. El empleo de habilidades de la comunicación facilita dicho proceso: mejora la satisfacción de la atención percibida y permite la identificación del problema de salud. En la entrevista clínica es muy importante tener en cuenta el lenguaje no verbal, pero no debemos olvidarnos de que en el contacto inicial es fundamental el saludo al paciente, siendo recomendable dirigirnos a él por su nombre. El segundo paso es la presentación del profesional: aclarar su rol (si es médico, estudiante, enfermera) y la naturaleza de la entrevista. Nos propusimos determinar si este primer paso de la entrevista clínica era el adecuado.

**Material y métodos:** Estudio observacional y descriptivo. Realizamos una pequeña encuesta a pacientes y médicos elegidos aleatoriamente de las plantas de Medicina Interna, Neumología y Digestivo del Hospital Virgen de la Concha de Zamora. La pregunta que realizamos a pacientes y/o familiares era que si sabían cuál era el nombre de su doctor y el servicio en el que se encontraban. Al día siguiente, preguntamos a los médicos de dichas plantas que si se identificaban cuando iniciaban la entrevista clínica.

**Resultados:** Se realizó la encuesta a 30 pacientes y/o familiares, de los cuales el 53% conocían el nombre del médico y el 70% a cargo de qué servicio se encontraban. Con respecto a los especialistas médicos, los profesionales de Medicina Interna refieren que se presentan el 66,67%, que no se presentan el 16,67% y que no siempre se presentan el 16,67%. Los especialistas en Digestivo y Neumología, se presentan el 75% de ambas especialidades. El 25% de neumólogos reconocen que no se presentan, y el 25% de digestólogos que no siempre se presentan.

**Discusión:** A pesar de que, de forma global, el 70% de los médicos reconocen que siempre aclaran su nombre y especialidad a la que pertenecen, sólo la mitad de los pacientes saben cómo se llaman. Esto puede ser como consecuencia de una mala calidad de comunicación o de recepción de información, ya que se encuentran en una situación más vulnerable y no son capaces de retener toda la información que se les administra. A pesar de ello, un elevado porcentaje reconoce que sería capaz de identificarlo aunque no sepa su nombre.

*Conclusiones:* Aproximadamente el 70% de los profesionales médicos se presentan en el momento inicial de la entrevista clínica. No se presentan el 25% de especialistas en Neumología y el 16,67% de internistas. Refieren que no siempre se presentan el 25% de especialistas en Digestivo y el 16,67% de internistas. Sólo un 50% de los pacientes y/o familiares sabe cómo se llama el médico que lleva su proceso, pero sí serían capaz de identificarlo. Esto nos tendría que hacer reflexionar sobre si la relación médico-paciente se está realizando de forma adecuada y si se está consiguiendo una adecuada comunicación.