

Comunicaciones Breves

¿Qué esperan los pacientes de su médico cardiólogo? Encuesta de pacientes del sector público y privado de la provincia de Buenos Aires

What expectations do our patients have about cardiologists? Survey of patients from the public and private sectors of the province of Buenos Aires

Braian A Cardinali Ré, Rodrigo Díaz Perera, Adrián A Villarreal, Silvana Narvaez, Néstor C García.

Servicio de Cardiología Hospital Zonal de Agudos Julio de Vedia y Clínica Independencia, Nueve de Julio, Buenos Aires, Argentina.

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Recibido el 23 de Septiembre de 2023

Aceptado después de revisión

el 1 de Noviembre de 2023

www.revistafac.org.ar

Los autores declaran no tener conflicto de intereses

Palabras clave:

Encuesta de pacientes, expectativas del paciente, sector público de salud, sector privado de salud.

Keywords:

Patient survey, patient expectations, public health sector, private health sector.

RESUMEN

En el ámbito médico, es fundamental reconocer la importancia de la relación médico-paciente, la cual constituye un factor crítico para el éxito en la atención de la salud.

Por tanto, surge la pregunta esencial de cuáles son las expectativas que los pacientes albergan respecto a sus médicos, y cuáles cualidades consideran fundamentales para el ejercicio médico de excelencia. Esta encuesta se propuso conocer cuáles son las expectativas de los pacientes para con sus médicos cardiólogos, y así poder brindar herramientas reflexivas a la comunidad médica sobre la atención diaria hacia nuestros pacientes.

Los resultados de la encuesta indican que los pacientes anhelan un médico empático, con actualización permanente, aptitudes pedagógicas sobresalientes, y la capacidad de comunicar de manera efectiva términos médicos complejos en un lenguaje comprensible. Además, esperan que la duración de la consulta médica sea de al menos 20 minutos, durante los cuales desean ser escuchados atentamente y sometidos a un examen físico minucioso, dado que lo consideran fundamental para una evaluación precisa. No obstante, los pacientes se muestran abiertos a la realización de estudios complementarios recomendados por el profesional de la salud.

En resumen, los pacientes anhelan una atención médica que esté impregnada de humanismo médico.

What expectations do our patients have about cardiologists? Survey of patients from the public and private sectors of the province of Buenos Aires

ABSTRACT

In the medical field, it is essential to acknowledge the importance of the doctor-patient relationship, which is a critical factor for success in health care.

Therefore, the essential question arises as to what expectations patients have of their doctors and what qualities they consider essential for excellent medical practice. This survey aimed at learning what patients' expectations are for their cardiologist doctors and thus be able to provide reflective tools to the medical community about the daily care of our patients.

Survey results indicate that patients wish for a doctor who possesses qualities such as empathy, constantly updated, outstanding educational skills, and the ability to effectively communicate complex medical terms in understandable language. Additionally, they expect the duration of the medical consultation to be at least 20 minutes, during which they want to be listened to carefully and undergo a thorough physical examination, as they consider this essential for an accurate evaluation. However, patients are open to carrying out auxiliary studies recommended by the health care professional.

In short, patients wish for medical care that is infused with medical humanism.

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la medicina, los profesionales a menudo pueden extraviarse en la rutina diaria, y perder de vista las expectativas que los pacientes tienen en relación con la atención médica. En ocasiones, erróneamente, se podría pensar que el éxito como médicos se limita a la precisión en el diagnóstico, o al mantenimiento de una sala de espera concurrida. Sin embargo, es esencial reconocer que el éxito médico va más allá de estos aspectos y está intrínsecamente vinculado a la satisfacción de las necesidades del paciente^{1,2}.

Es crucial destacar que muchas veces, tanto en el currículo de las carreras médicas como en los programas de residencia, prevalece un enfoque predominantemente biologicista, relegando en ocasiones el aspecto humanista de la medicina^{3,4,5}. Este enfoque tiende a impulsar la búsqueda constante de la excelencia académica, convirtiendo la profesión médica en un ámbito competitivo y, a veces, autoritario, donde los médicos se ven obligados a perseguir el conocimiento médico a toda costa. Sin embargo, es imperativo comprender que los pacientes no valoran en la misma medida esta forma de medicina, sino que reclaman un enfoque médico diferente^{6,7,8}.

La excelencia académica sigue siendo crucial, pero no debe eclipsar la atención centrada en el paciente, que se basa en la empatía, la comunicación efectiva y la comprensión de las perspectivas y necesidades de los pacientes.

Es por eso que en este trabajo se propone como objetivo conocer cuáles son las expectativas de los pacientes para con sus médicos cardiólogos en dos centros de salud, uno público y el otro privado, de la provincia de Buenos Aires, y brindar herramientas reflexivas a la comunidad médica sobre la atención diaria hacia los pacientes.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, de corte transversal, donde se analizaron las características epidemiológicas y de opinión de los pacientes de dos instituciones, una pública y otra privada de la provincia de Buenos Aires, en formato encuesta, la cual fue cerrada y prefijada, voluntaria y anónima, desarrollada entre los meses de Marzo a Septiembre del año 2023, en centros pertenecientes a la localidad de Nueve de Julio, provincia de Buenos Aires. Se empleó un cuestionario específico con 10 preguntas obligatorias, con varias opciones cada una de ellas, siendo obligatorio marcar solo 3 opciones por preguntas (*Anexo - Ver pag 206 y 207*).

El cuestionario se distribuyó utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia con técnica de "bola de nieve". Las variables analizadas fueron recabadas en un formato de Microsoft Excel 2016, para su posterior análisis estadístico.

La encuesta incluyó un preámbulo, en el que se especificaba que formaba parte de un proyecto de investigación, los objetivos del mismo, y su carácter voluntario. Asimismo, constaba el tratamiento anónimo de los datos, y que la información recogida estaría protegida de acuerdo a las Leyes de Protección de Datos vigentes en la República Argentina.



FIGURA 1.

¿Qué esperan los pacientes del médico en consulta?

1. Que simplemente el médico resuelva mi motivo de consulta; 2. Que demuestre interés y empatía hacia el paciente; 3. Trato afectuoso y cordial; 4. Que utilice un lenguaje comprensible que ayude a entender mi dolencia; 5. Que resuelva todas mis dudas; 6. Que las opiniones y puntos de vista del paciente sean tenidas en cuenta.



FIGURA 2.

¿Cuán importante son los métodos complementarios para el paciente?

1. Los considero poco importantes y me basta con la consulta médica y el examen físico; 2. Son métodos necesarios para que el médico llegue a un buen diagnóstico; 3. Son de vital importancia, prefiero hacerme todos los que el médico indique; 4. No los considero necesarios.

RESULTADOS

Se analizaron 103 encuestas pertenecientes a 2 centros de salud, tanto del ámbito privado como público.

Los encuestados tuvieron un promedio de edad de 55 años, siendo 60 % Hombres y 40% mujeres. La mayoría de los encuestados respondieron que esperan de su médico en consulta que sea empático y demuestre interés (29%); como segunda respuesta más marcada, que el profesional explique su dolencia de manera clara y con un lenguaje entendible para el paciente (19%), que evacúe todas las dudas que se le presentan (18%); y tan solo el 12% de las respuestas fueron que solo resuelva el motivo de consulta (*Figura 1*). El 90% de los pacientes focalizó el uso de elementos didácticos como dibujos o maquetas como apoyo en la explicación en la consulta.

Cuando se les preguntó sobre la importancia del examen físico, el 90% de los participantes respondieron que consideran este momento de la consulta como de suma importancia para su correcta evaluación, mientras que sólo un 10% lo considera poco importante.

Se les preguntó también que tiempo estiman el cual es



FIGURA 3.
¿Cómo prefieren los pacientes que el médico se vista en consulta?
 1. De ambo; 2. Guardapolvo; 3. Traje y corbata; 4. De cualquier manera, me es indiferente

También se les pidió que emitan juicio de valor sobre que vestimenta prefieren que el médico utilice en una consulta, resultando la respuesta más marcada “De cualquier manera” (70%), siendo la segunda opción más elegida guardapolvo (12%), y en tercer lugar ambo (11%), siendo la última elección traje y corbata (6%) (Figura 3).

Sujeto a esto, se les pidió que respondan sobre que cualidades de un médico ellos ponderan a la hora de emitir juicio de valor, siendo el podio para: facilidad para explicar su dolencia; segundo, actualización permanente; y por último, empatía (Figura 4).

A la hora de estimar el costo de una consulta médica en el primer semestre de 2023, la moda fue 3000 pesos argentinos, y la media: 2731 pesos argentinos.



FIGURA 4.
¿Qué cualidades hacen a un buen médico?
 1. Inteligencia / Conocimiento; 2. Actualización permanente; 3. Facilidad para explicarle al paciente su diagnóstico y/o tratamiento; 4. Empatía (ponerse en el lugar del otro); 5. Calidez humana; 6. Amabilidad; 7. Experiencia

DISCUSIÓN

Se evidenció una alta aceptación de los pacientes ante la encuesta administrada. Al armar el médico ideal los pacientes ponderan un médico empático, con actualización permanente en su especialidad, con una vocación docente, con alta capacidad de transmitir y adecuar su conocimiento para que el paciente entienda su dolencia, apoyado en todas aquellas herramientas didácticas que aclaren el panorama diagnóstico. Ponderan una duración de su consulta acorde a su motivo de visita, donde en esa entrevista se evacúen todas sus dudas, se les realice un minucioso examen físico, y se encuentran permeables a la realización de todos aquellos métodos complementarios que el médico considere necesarios. A la hora de determinar si tal o cual vestimenta del médico les inspira más o menos confianza, dejan esta a la libre elección del médico.

Como mensaje final de esta encuesta, se encontró una gran enseñanza de los pacientes hacia los médicos, ellos reclaman un médico cercano, empático, amable, docente, que los escuche y revise profundamente, básicamente reclaman humanismo médico (Figura 5).



FIGURA 5.
Cuadro que expresa los principales aspectos destacados por los pacientes a la hora de describir a un buen médico.

BIBLIOGRAFIA

- Entrevista televisiva: A 20 años de la muerte de René Favalaro: "La medicina sin humanismo médico no merece ser ejercida" Dr. Rene Favalaro <https://www.youtube.com/watch?v=q5I0ZWCtnW4>. Acceso 27 de Noviembre de 2023.
- Oseguera JF. El humanismo en la educación médica. Revista Educación 2006; 30: 51 -63.
- Kotva J, Lammers SE, Verhey A, et al. En Moral Medicine: Theological Perspectives on Medical Ethics. Eerdmans Publishing, 3rd Edition. ISBN 978-0-8028-6601-1 20. 2012.
- Lerman Garben I. Medicina: Ciencia y Humanismo, cuestionamientos y reflexiones de la práctica médica. Rev Invest Clin 2002; 54: 366 - 375.
- Little P, Dorward M, Warner G, et al. Importance of patient pressure and perceived pressure and perceived medical need for investigations, referral, and prescribing in primary care: nested observational study. BMJ 2004; 328: 444.
- Wingart SN, Pagovich O, Sands DZ, et al. Patient-reported service quality on a medicine unit. Int J Qual Health Care 2006; 18: 95 - 101.
- McKinstry B, Colthart I, Walker J. Can doctors predict patients' satisfaction and enablement? A cross-sectional observational study. Fam Pract 2006; 23: 240 - 245.
- Jung HP, Wensing M, Grol R. What makes a good general practitioner: do patients and doctors have different views? Br J Gen Pract 1997; 47: 805 - 809.

el óptimo de consulta, siendo la respuesta más marcada 20 minutos y la menos marcada 60 minutos; a su vez también se les propuso que estimen el tiempo de espera antes de ser atendidos, siendo la respuesta más elegida menor o igual a 20 minutos.

A la hora de pedir métodos complementarios, los pacientes demostraron fuerte interés en que se los estudie con todos aquellos estudios tecnológicos con los que haga falta para llegar a un correcto diagnóstico, siendo esta respuesta marcada por el 62% de los participantes (Figura 2).

ANEXO:

Encuesta de Pacientes

Estimado paciente le agradecemos su participación en esta breve encuesta que no le llevará más de 5 minutos de su tiempo en responderla. Esta encuesta es totalmente anónima y será utilizada con fines investigativos y académicos.

Tiene como objetivo conocer la opinión de los pacientes sobre la atención médica en consultorio, lo que nos permitirá mejorar la atención médica continua.

Edad: Sexo: Femenino Masculino

1. ¿Qué espera del médico en una consulta?

Responda marcando solo 3 de las opciones que usted considere más importantes.

- A. Que simplemente el médico resuelva mi motivo de consulta.
- B. Que demuestre interés y empatía hacia el paciente.
- C. Trato afectuoso y cordial.
- D. Que utilice un lenguaje comprensible que ayude a entender mi dolencia.
- E. Que resuelva todas mis dudas.
- F. Que las opiniones y puntos de vista del paciente sean tenidas en cuenta.
- H. Otras:

2. ¿Cuán importante le parece el examen físico en la consulta?

Examen físico consiste en toma de presión, control de signos vitales, revisar al paciente.

- A. Poco importante
- B. Moderadamente importante
- C. Muy importante

3. ¿Qué opina sobre los estudios complementarios que el médico le solicita? Ejemplo:

Electrocardiograma, radiografías, tomografías, Ecografías etc. MARQUE SOLO UNA OPCION.

- A. Los considero poco importantes y me basta con la consulta médica y el examen físico.
- B. Son métodos necesarios para que el médico llegue a un buen diagnóstico.
- C. Son de vital importancia, prefiero hacerme todos los que el médico indique.
- D. No los considero necesarios.

4. ¿Qué tiempo estima que debe durar una consulta médica? Marque solo una opción.

- A. 10 min
- B. 20 min
- C. 30 min
- D. 40 min
- E. 60 min

Continúa en la siguiente Hoja

5. ¿Cómo prefiere que el médico se vista en el consultorio? ¿Por qué? MARQUE SOLO UNA OPCION.

- A. De ambo
- B. Guardapolvo
- C. Traje y corbata
- D. De cualquier manera, me es indiferente.

Justifique su elección

.....

6. ¿Le parece bien que el médico trabaje en equipo con técnicos, enfermeros o asistentes?

- A. Si
- B. No

Justifique su respuesta:

.....

7. ¿Según su parecer cuáles son las cualidades que hacen a un buen médico?

Responda marcando con una cruz solo 3 de las opciones que usted considere más importantes.

- A. Inteligencia / Conocimiento.
- B. Actualización permanente.
- C. Facilidad para explicarle al paciente su diagnóstico y/o tratamiento
- D. Empatía (Ponerse en el lugar del otro)
- E. Calidez humana.
- F. Amabilidad.
- G. Experiencia.
- H. Otras:

8. ¿Qué tiempo considera tolerable de espera antes de ser atendido?

- A. 10 min
- B. 20 min
- C. 30 min
- D. 60 min
- E. No importa el tiempo de espera.

9. ¿Cuán importante le parece que el médico utilice elementos didácticos en la consulta para explicar a su paciente? (Dibujos, gráficos, maquetas)

- A. Muy importante, porque hacen que pueda entender mejor su explicación.
- B. No me parece importante, entorpecen la consulta.

10. ¿Cuánto cree que debe costar en el año 2023 una consulta médica?

\$.....
