

## PERCEPCIÓN DE LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE POR PARTE DE LOS USUARIOS AMBULATORIOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE CORONEL OVIEDO

Canalí Espínola<sup>1,2</sup>, Cinthia Ocampos<sup>1,2</sup>, Lourdes Quintana<sup>1,2</sup>, Jorge Escobar<sup>3</sup>

1. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Caaguazú. Coronel Oviedo, Paraguay.
2. Sociedad científica de estudiantes de medicina - Universidad Nacional de Caaguazú. Coronel Oviedo, Paraguay.
3. Médico Cirujano. Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de Caaguazú. Coronel Oviedo, Paraguay.

CIMEL 2018; 23(2) xx-xx

### RESUMEN

**Introducción:** La práctica de la medicina ha cambiado en los últimos tiempos, tanto en la atención por parte de los médicos como el impacto en la satisfacción de los pacientes, ya que, son considerados como factores influyentes para incrementar la calidad de la prestación sanitaria. **Objetivo:** Describir la percepción de los usuarios ambulatorios del Hospital Regional de Coronel Oviedo acerca de la relación médico-paciente. **Materiales y Métodos:** Estudio observacional, descriptivo de corte transversal con muestreo no probabilístico de casos consecutivos. Se utilizó un cuestionario validado, llamado PREMEPA. **Resultados:** Se encuestaron 206 pacientes, de los cuales 65,9% eran mujeres, 33,3% tenían escolaridad secundaria, el 41,3% no había consultado previamente y 85% no eligió al médico. 62% de los médicos eran mujeres, 46,3% de mediana edad. El 91,3% de los usuarios percibieron una relación médico-paciente buena y el 2,4% mala. **Conclusión:** Existe un bajo porcentaje de pacientes que perciben una mala relación médico paciente y la mayoría estuvo conforme con la atención recibida.

**Palabras Clave:** Relación médico-paciente, Satisfacción del Paciente, Atención Médica.

### HOSPITALIZATIONS FOR VARICELLA AND ITS COMPLICATIONS AT THE MUNICIPAL CHILDREN'S HOSPITAL

MARIO ORTIZ SUAREZ, SANTA CRUZ- BOLIVIA

### ABSTRACT

**Introduction:** The practice of medicine has changed in recent times, both in the attention by doctors and the impact on patient satisfaction, since they are considered as influential factors to increase the quality of health care. **Objective:** To describe the perception of ambulatory users of the Regional Hospital of Coronel Oviedo about the doctor-patient relationship. **Materials and Methods:** Observational, descriptive cross-sectional study with non-probabilistic sampling of consecutive cases. A validated questionnaire, called PREMEPA, was used. **Results:** A total of 206 patients were surveyed, of whom 65.9% were female, 33.3% had secondary education, 41.3% had not previously consulted and 85% did not choose the doctor. 62% of physicians were women, 46.3% were middle aged. 91.3% of users perceived good doctor-patient relationship and 2.4% poor. **Conclusion:** There is a low percentage of patients who perceive a poor medical patient relationship and the majority were in agreement with the care received.

**Keywords:** Physician-Patient Relations, Patient Satisfaction, healthcare

Citar como: Espínola C et al. Percepción de la relación médico-paciente por parte de los usuarios ambulatorios del Hospital Regional de Coronel Oviedo. CIMEL 2018;23(2): xx-xx. DOI: <https://doi.org/10.23961/cimel.v23i2.1094>

### INTRODUCCIÓN

Las relaciones humanas son multidimensionales, estas se pueden considerar como un producto de la organización financiera, de las costumbres y tradiciones de la sociedad. Son una necesidad para los individuos y se basan principalmente en la comunicación, la cual, puede darse de diversas formas(1). La comunicación es fundamental para alcanzar el éxito en distintas situaciones de la vida. En medicina este concepto es inherente, ya que, es considerado el pilar fundamental en la labor del médico y por tanto de la ética profesional(2). En el ejercicio de la medicina, las distintas situaciones frustrantes a las que está expuesto el médico, lo predispone a perder el enfoque del paciente (un ser humano que está

sufriendo), e impulsa a verlo como una enfermedad(3). Mediante la utilización de técnicas comunicativas apropiadas, el médico, a través de la anamnesis, es capaz de obtener una adecuada información del paciente y su problemática, propiciando diagnósticos confiables y certeros, así como, una mayor adherencia a los tratamientos, logrando así, una mayor satisfacción tanto para el profesional médico como para el paciente por el servicio brindado y evitar problemas legales y episodios desgastantes al cual podría estar expuesto el médico(4). En específico, grandes grados de empatía favorecen una mayor soltura por parte de los pacientes para referir todo lo relacionado con su cuadro clínico y sus preocupaciones al médico, propiciando una mejor recolección de información, un mejor análisis diagnóstico, y también

una mayor colaboración del paciente, los cuales son aspectos determinantes que aumentan considerablemente la calidad de vida del paciente(5). Es por ello que, la buena relación médico-paciente es primordial. En nuestro país como en cualquier otro lugar, el médico debe aprender a sobrellevar las situaciones que se presentan, ya que, con la existencia de los “dramas morales” y la necesidad de recuperar la imagen humanística de la práctica médica, la importancia de la relación médico-paciente cobra mayor relevancia(6).

El siguiente estudio de investigación tiene como objetivo describir la relación médico-paciente por parte de los pacientes ambulatorios del Hospital Regional de Coronel Oviedo, en el periodo de febrero-abril 2017.

### MÉTODOS

Estudio descriptivo de corte transversal con muestreo no probabilístico de casos consecutivos en pacientes del hospital regional “Dr. Ángel Samudio” de Coronel Oviedo- Paraguay, efectuado entre los meses de febrero a abril del 2017.

La población de estudio estuvo compuesta por pacientes ambulatorios que acudían a consulta externa en los consultorios del hospital. Para calcular el tamaño muestral se utilizó el programa estadístico Epidat 3.1, considerando una proporción esperada de 50%, un nivel de confianza de 95% y una precisión de 7%, obteniendo como muestra final a 196 sujetos.

El estudio incluyó pacientes mayores de edad que aceptaron voluntariamente ser partícipes de esta investigación mediante el consentimiento informado. Se excluyó a pacientes con algún problema de salud que condicione su lucidez, o aquellos que rechazaron participar del estudio.

El instrumento fue el cuestionario PREMEPA (Percepción de la relación médico paciente), el cual se trata de un cuestionario estructurado semicerrado diseñado y validado por Ramos C., que evalúa la percepción de la relación médico-paciente(7), dicho cuestionario no se encuentra validado aún en nuestro país. Consta de tres secciones: 1) Datos generales del paciente, 2) Datos generales del médico, 3) percepción de la relación médico paciente y 4) el consentimiento informado, que indica la intención voluntaria de participar de la investigación luego de haber sido informados de los objetivos y beneficios que se podrían obtener.

La sección acerca de la percepción de la relación médico-paciente está compuesta por dieciséis preguntas que evalúan las actitudes y características del profesional como la cortesía,

respeto, disponibilidad para escuchar, comprensión, sensibilidad, confianza hacia el profesional y la buena explicación de su enfermedad. Para determinar la percepción de la relación médico-paciente, se sumó el valor obtenido de las preguntas que evaluaron “actitudes y características del profesional percibidas en la consulta en cuanto a respeto y cortesía”, “disponibilidad de escuchar”, “comprensión”, “sensibilidad humana”, “grado de confianza en su capacidad profesional” y “buena explicación de su enfermedad”.

Con respecto a los rangos de percepción de la Relación Médico Paciente (RMP en adelante), usamos la fórmula de Statton, a partir del cual se establecieron 3 niveles: RMP buena  $\geq 14,4$ ; RPM regular 7,6 - 14,4; y RMP mala  $\leq 7,6$ . Los datos obtenidos fueron registrados en el programa Excel 2013, luego de una revisión detallada de los datos, las variables fueron analizadas con el Programa SPSS 15.0. En el análisis, las variables fueron descritas en frecuencias y porcentajes (prevalencia). Los datos obtenidos por los investigadores fueron confidenciales. La información se usó con fines exclusivamente para la investigación realizada.

### RESULTADOS

Se incluyeron un total de 205 pacientes ambulatorios que acudían al Hospital Regional de Coronel Oviedo. El 65,9% (n=135) fueron mujeres, 33,3% (n=68) tuvo una educación secundaria completa y el 51,5% (n=106) fueron pacientes continuadores (Tabla 1).

**Tabla 1.** Características generales de los usuarios ambulatorios del Hospital Regional de Coronel Oviedo, Febrero-Abril 2017

<i>Características generales</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
Género	Masculino	70	34,1%
	Femenino	135	65,9%
	Ninguna	24	11,8%
Escolaridad	Primaria	51	51%
	Secundaria	68	33,3%
	Universitaria	61	29,9%
Tipo de paciente	Paciente Nuevo	80	38,8%
	Continuador	106	51,5%
	Chequeo Médico	20	9,7%

Con respecto a las características del médico, el 62% (n=127) fue atendido por un médico del sexo femenino, el 46,3% calificó a su médico como de mediana edad y el 85% (n=175) no eligió al médico para consultar (Tabla 2).

**Tabla 2.** Características generales de los médicos del Hospital Regional de Coronel Oviedo, Febrero-Abril 2017

<i>Características generales</i>		<i>N</i>	<i>%</i>
Género	Masculino	78	38%
	Femenino	127	62%
Edad del médico	Adulto Joven	69	34%
	Mediana edad	94	46,3%
	Adulto mayor	40	19,7%
Elegió a su médico	Sí	31	15%
	No	175	85%

En cuanto a la atención recibida, el 91,7% (n=188) estuvo conforme con el procedimiento del médico, 87,4% (n=180) afirmó que recomendaría a un familiar al médico que lo atendió.

Al observar la percepción de la relación médico paciente, se constata una puntuación que va del 1 al 21 (18,74±3,22) y al categorizar esta puntuación se aprecia que el 91,3% (n=188) percibe una buena relación médico paciente (Tabla 3).

**Tabla 3.** Percepción de la relación médico-paciente por parte de los usuarios ambulatorios del Hospital Regional de Coronel Oviedo, Febrero-Abril 2017

	<i>n</i>	<i>%</i>
Buena	188	91,3%
Regular	13	6,3%
Mala	5	2,4%

## DISCUSIÓN

La relación interpersonal médico-paciente es un componente esencial para el manejo integral del paciente y su familia, por lo que es primordial mantener una buena relación para un óptimo manejo de los pacientes(8). Al igual que el trabajo de Mendoza y cols, en nuestro estudio la mayoría de los pacientes eran pacientes continuadores(9). Respecto a la elección de los pacientes del médico con quien consultar, sólo el 11,2% de los encuestados lo hicieron, al igual que en otros estudios como el de Ramos Rodríguez, donde el 74,4 % afirmó no haber elegido al médico con quien consultó(7). También coincidimos con este estudio en cuanto a las características generales del paciente, donde su mayoría eran del sexo femenino y con educación secundaria, así como, la mayoría de los médicos eran de mediana edad (47%)(7), pero con la diferencia de que en nuestro estudio el 76.8% de los médicos eran del sexo masculino. Sin embargo, a diferencia de lo descrito por Mendoza y cols, donde sólo el 23% de los

pacientes percibió una atención médica buena, el 52% regular, y el 25% mala(9); la mayoría de los pacientes incluidos en nuestro estudio percibieron una buena relación médico-paciente (el 91,7% estuvo conforme con el procedimiento realizado por el médico y el 87,4% recomendaría a su familiar el médico que lo atendió), lo que en consecuencia, permitiría una atención médica óptima. Esta idea es apoyada por varios estudios que relacionan un alto nivel de empatía con una mejor atención médica, con un mejor acercamiento y con una agradable comunicación tanto para el médico como el paciente (5,10). Es primordial que el médico demuestre interés ante la condición, el padecimiento y la evolución del paciente, además de la debida atención y un diálogo abierto, sin juzgar sus actitudes, conductas y necesidades(11). El empeño e interés del médico hacia el paciente como método para fortalecer la comunicación entre ambos es un hecho necesario para afianzar el diálogo en el consultorio, y congruente para afianzar la práctica clínica(12). La relación médico-paciente ha ido alterándose debido a los diversos cambios en la profesión médica (aspecto económico, organización de la atención brindada en la consulta, entre otros)(13). El papel del médico es difícil, puede sentirse presionado por quejas poco precisas de pacientes poco gratificantes, y correr el riesgo de prestar menos importancia a los aspectos que contribuyen a determinar un posible diagnóstico; llevando al médico a evitar a estas personas(14). Desde otro punto de vista, el procedimiento de formación profesional impone y exige llevar a cabo una práctica médica sociable, comunicativa y comprensible, la cual, con el paso del tiempo, se convierte en un desafío. Es así, que el concepto del médico como soporte de apoyo tanto en situaciones de bienestar y salud como de enfermedad y dolor se ha visto tergiversado. Es por ello que, se debe prestar atención a los condicionamientos y/o limitaciones en la práctica médica, y partir de ellos, plantearse diferentes reflexiones en torno a la relación establecida entre el médico y el paciente(15-18). Actualmente, las normativas aplicadas en el sistema de salud resultan insatisfactorias, además, existen aún demandas por mala práctica médica y déficit en el sistema de salud, donde lo que más resalta, es la falta de comunicación entre el médico, paciente y sus familiares. Por ello, en la actualidad se insiste más en que la humanización de la medicina tiene como componente fundamental la buena comunicación del médico con su paciente(15,16).

Se puede concluir que la mayoría de los pacientes ambulatorios evaluados en este estudio fueron mujeres, tenían un nivel educativo secundario, fueron pacientes continuadores (acudieron para un nuevo control o seguimiento de su enfermedad), la mayoría no eligió al médico con quien consultar

y de acuerdo a la percepción de la relación médico paciente, el 91,3% catalogó la atención como buena.

Las limitaciones de nuestro estudio fueron la falta de colaboración de los pacientes para completar la encuesta y falta de tiempo para concluir y comparar con usuarios de otros hospitales, haciendo que los resultados este estudio no se extrapolen a otras instituciones médicas.

Como recomendaciones podríamos sugerir replicar el estudio con un mayor tamaño muestral, comparar la relación de la percepción de los pacientes que acuden a un hospital público con los que acuden a un hospital privado para determinar, describir y buscar factores asociados y determinantes a la percepción de la relación médico paciente.

**Agradecimientos:** A Dios que nos da la sabiduría y capacidad para emprender nuevos proyectos y a los pacientes del Hospital Regional de Coronel Oviedo por su colaboración y buena predisposición para hacer posible este trabajo.

**Conflicto de interés:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.

**Fuente de financiamiento:** Autofinanciado

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Soria VM, Soria V. Relaciones humanas. Editorial Limusa; 1982.
2. González Menéndez R. La relación médico-paciente y su significado en la formación profesional. *Educ Med Super.* 2003;17(4).
3. González-Hernández J, Ramos T. Relación médico-paciente en el contexto de la demencia. *Rev Med Clin Condes.* 2016;27(3):357-362.
4. González Olaya HL, Uribe Pérez CIJ, Delgado Rico HD. Las competencias comunicativas orales en la relación médico-paciente en un programa de medicina de una universidad de Colombia: una mirada desde el currículo, los profesores y los estudiantes. *Educ Med.* 2015;16(4):227-233.
5. Esquerda M, Yuguero O, Viñas J, Pifarré J. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. *Aten Primaria.* 2016;48(1):8-14.
6. Ramalho R. La relación médico paciente. Nuevas perspectivas. *An Fac Cienc Méd.* 2008;41(1y2):82-85.
7. Ramos-Rodríguez CI. Percepción de las relaciones médico-paciente por parte de los usuarios externos de un departamento de Medicina. *An Fac med.* 2008;69(1):12-16
8. Azcarate-García E, Hernández-Torres I, Guzmán-Rivas M. Percepción de la calidad en la relación médico-paciente en casos de hipertensión arterial sistémica. *Aten Fam.* 2014;21(3):83-85.
9. Mendoza C, Ramos-Rodríguez C, Gutierrez E. Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. *Horiz Med.* 2016;16(1):14-19.
10. Sánchez Arrastía D, Contreras Olivé Y. La relación médico-paciente y su importancia en la práctica médica. *Rev Cub Med Mil.* 2014;43(4):528-533.
11. Escudero-Carretero MJ, Prieto-Rodríguez MÁ, Fernández-Fernández I, March-Cerdà JC. La relación médico-paciente en el tratamiento de la diabetes tipo 1. Un estudio cualitativo. *Aten Primaria.* 2006;38(1):8-18.
12. Loayssa Lara JR, Ruiz Moral R, González García F. Teoría en la acción sobre la relación con el paciente. Una perspectiva diferente de representar y entender el comportamiento del médico de familia en la consulta. *Aten Primaria.* 2015;47(5):279-286.
13. Bascuñán RML. Cambios en la relación médico-paciente y nivel de satisfacción de los médicos. *Rev Méd Chile.* 2005;133(1):11-16.
14. Vázquez Sarandeses JE, Montoya Rivera J, Almaguer Delgado AJ, García Céspedes ME. La formación profesional en medicina general integral: una mirada crítica sobre la relación médico-paciente. *MediSan.* 2014;18(10):1475-1483.
15. Nuñez Morales R, Arias Cornejo M, Sánchez Sánchez N, Hernández Porras T, Bustamante Bravo V, Reupo Vallejos M, et al. Relación Médico-Paciente desde la perspectiva del paciente en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo 2014. *Rev Exp Med.* 2015;1(1):20-24.
16. Rodríguez Silva H. La relación médico-paciente. *Rev Cuba Salud Pública.* 2006;32(4).
17. Rouy JL, Pouchain D. Relación médico-paciente y medicina general. *EMC-Tratado Med.* 2003;7(3):1-6.

## Correspondencia:

Canalí Cristal Espinola Chamorro

Teléfono: +595 981 889 993

Correo electrónico: [canalicristal@gmail.com](mailto:canalicristal@gmail.com)

**Recibido:** 14/04/2018

**Aprobado:** 08/08/2018