

## Expectativas de los pacientes en consulta y lo que piensan los médicos acerca de ellas

¿Qué encontrarás en este artículo?

Caso de estudio que habla sobre la importancia que tanto el paciente como el médico definan desde el principio las expectativas para la atención y seguimiento.

¿A quién va dirigido?

Nexa profesional, Nexa Nightingale, Neza EDU.

Fecha de publicación:

24 de febrero 2022.

---

### Síntesis

En la actualidad, se incita a los médicos a abordar los problemas de salud de común acuerdo con los pacientes.

Establecer una relación sana entre médico y paciente, consiste en que se identifiquen claramente las expectativas de quien acude a consulta. ¿Qué beneficio tiene tomarse el tiempo de conocer lo que el paciente y su familia esperan?

- Recomendaciones positivas.
- Mejora en los resultados de la salud del paciente.
- El paciente se siente incentivado a continuar con su tratamiento.

Sin embargo, las investigaciones muestran que las acciones de los médicos están influidas por lo que ellos perciben sobre las preferencias del paciente.

---

## Caso de estudio

---

Con el fin de conocer qué expectativas valoran más los pacientes cuando acuden a las consultas de atención primaria y la opinión de los médicos sobre ellas, se realizó un estudio en 10 centros de salud de Córdoba, España. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de Investigación Clínica del Hospital Universitario Reina Sofía de Córdoba.

En el estudio se consideraron dos muestras donde participaron:

- 805 pacientes que acudieron a consulta seleccionados aleatoriamente (primera vez, problemas crónicos, cambio en su proceso o nueva sintomatología).
- 140 médicos familiares

A ambos se les proporcionó un listado de 10 expectativas las cuales tenían que valorar y priorizar, para luego seleccionar las tres más importantes y las tres menos importantes para el paciente..

## Resultados Generales

---

De las tres expectativas más señaladas como importantes por médicos y pacientes, coincidieron dos:

- La primera: ser escuchados.
- La segunda: obtener más información (diagnóstico o explicaciones sobre el problema y dudas).

También coincidieron en las expectativas menos deseadas:

- Ser derivados a un especialista
- Recibir una prescripción médica

Para los pacientes, las expectativas relacionadas con aspectos comunicativos son las más importantes?

---

Expectativas  
aspectos  
sociodemográficas

por El estudio muestra lo siguiente en cuanto a expectativas de los pacientes:

- Cuando los pacientes acuden a las consultas médicas de atención primaria, tienen expectativas principalmente relacionadas con aspectos comunicativos (relación médico-paciente), sobre todo deseos de información y encontrar interés y atención por parte del médico.
- Los pacientes, desean recibir un diagnóstico.
- Obtener información y consejo adecuados o tener tiempo suficiente en la consulta.
- Que las decisiones en la consulta se tomen de forma compartida, y son los más jóvenes y de mayor nivel educativo los que desean una participación más activa en su tratamiento.
- El paciente mayor y de menor nivel socioeconómico busca sentir seguridad. El médico sin embargo, considera que esto se logra solo con la exploración y derivando a otros especialistas.
- El estudio no tiene en cuenta la influencia de la personalidad del paciente en los resultados, lo cual representa un factor a tener en cuenta. Por ejemplo, los pacientes que tienden a ser optimistas suelen también catalogar mejor su salud y la comunicación con su médico.
- Mayor edad y menor nivel educativo pueden modificar las expectativas y las percepciones.
- Expectativa como las de ser examinados por su médico, derivados a otro especialista, o que les hagan una prueba o una prescripción, son mucho menores..

Reflexión

La comunicación entre el médico y el paciente es una expectativa real para los pacientes. Crear un ambiente de confianza y participación son factores indispensables en la consulta médica.

Como profesional de la salud es importante no asumir que la satisfacción del paciente está en recibir recetas, interconsultas y pruebas complementarias. Si se realizan, debe ser con explicaciones claras del por qué se requieren.

Lo anterior sólo es efectivo si se establece una comunicación clara con el paciente, donde también el médico permita que el paciente se sienta en confianza. Posiblemente esto incremente la duración de la entrevista inicial, pero impactará positivamente en la consulta del médico, en el tratamiento y en la satisfacción del paciente.

---

Ruiz-Moral, R. e. (2007). *¿Cuáles son las expectativas de los pacientes cuando acuden a una consulta de atención primaria y qué piensan los médicos sobre ellas?* Córdoba: Unidad Docente de Medicina de Familia de Córdoba.

---