

**La experiencia del paciente como indicador de calidad de la practica ética de los profesionales en la Atención Primaria de Salud.**

**Dr. Luis González de Paz. Enfermero.**

**Grup de Recerca Transversal en Atenció Primària (IDIBAPS).**

**C.A.P. Les Corts (Barcelona). Consorci d'Atenció Primària**

**Esquerra de l'Eixample.**



## Instituciones:



## Muestra:

Pacientes (n=1013) y profesionales (n=452) que se visitan y trabajan en centros de Atención Primaria del área de Barcelona.

## Introducción.

**Antecedente:** Plan de encuestas de satisfacción de la Generalitat de Catalunya. PLAENSA.

## Introducción.

**P9.** El médico le da la **información que necesita** sobre su enfermedad, el **tratamiento** que hace, **etc.**?

**P7.** ¿Qué disposición tiene el médico para **escucharlo** y **hacerse cargo** de lo que a usted le preocupa de su salud?

**P4.** Valore el ruido que hay habitualmente en la sala de espera.

## Problemas.

- Foco en el paciente: Preguntas (ítems) poco sensibles y generalistas.
- Análisis y modelos de medición antiguos. Escasa información
- Comparación opinión profesionales.

Problema: Preguntas (ítems) poco sensibles y generalistas.

CARTA DE

**DRETS I DEURES**  
DE LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AMB  
**LA SALUT I L'ATENCIÓ**  
**SANITÀRIA**



El paciente  
**INTERPRETA.**

## Ejemplos preguntas.

**¿Con que frecuencia cree que los médicos y enfermeras del Centro tienen en cuenta las siguientes actitudes?**

- Evitan interrupciones dentro de la consulta, por ejemplo: llamadas o que entren otros profesionales.
- Ofrecen la posibilidad de pedir una segunda opinión cuando hay dudas.
- Están atentos a las expresiones emocionales de los pacientes.
- Se presentan con el nombre y la profesión que tienen si el paciente no le conoce.

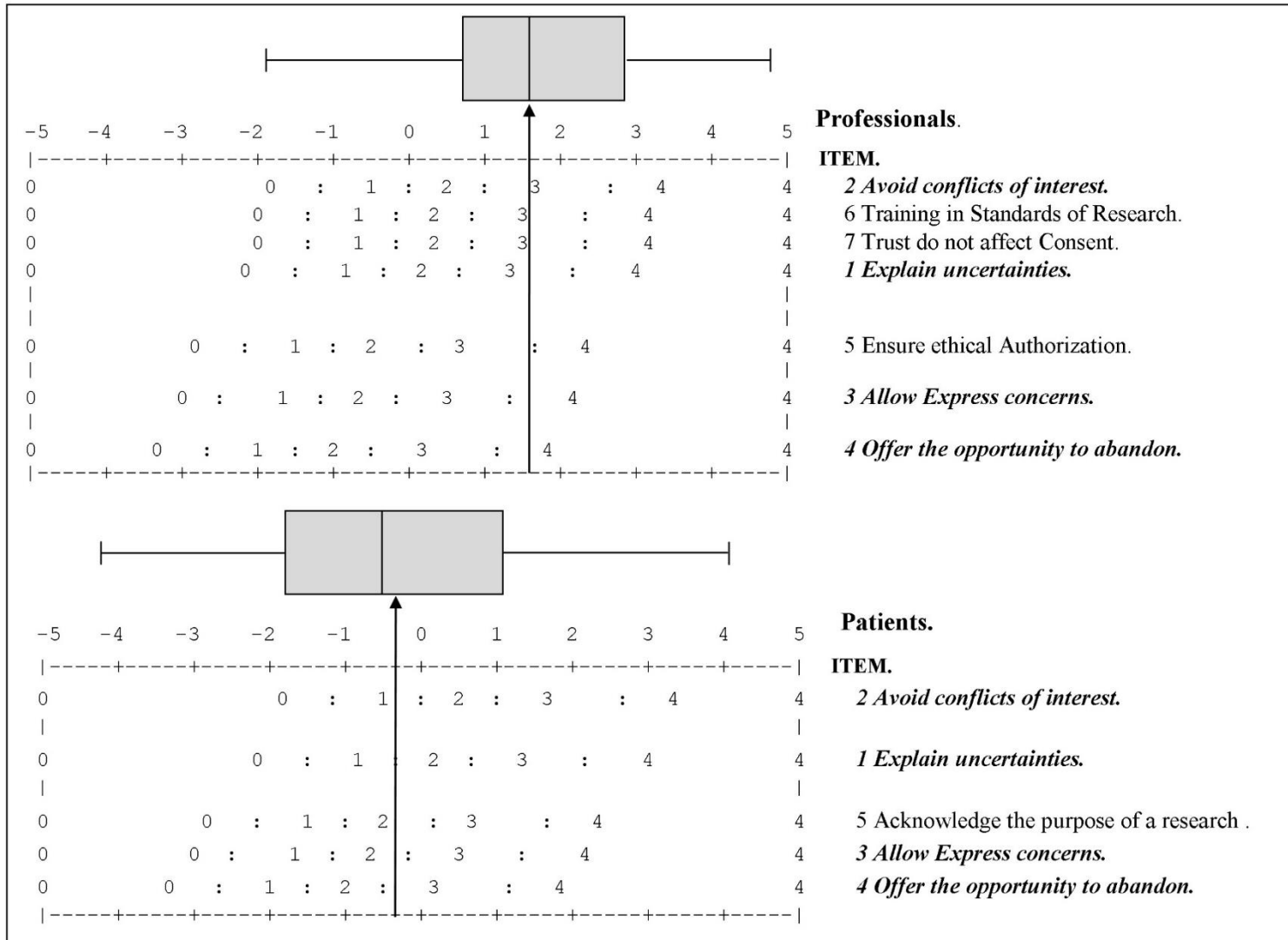
ÍTEM	MEDIDA	% de Pacientes que se cumple
Saludar identificándose en caso de no conocerse	6,35	30,37%
Localizar al profesional de referencia en el centro.	6	38,17%
Facilitar sugerencias y quejas	5,76	45,36%
Preguntar si necesita más información.	5,5	49,61%
Identificación del profesional.	5,01	63,91%
Facilitar 2ª opinión clínica.	4,98	68,44%
Dejar escoger tratamiento.	4,52	79,78%
Dejar expresar opinión.	4,51	79,88%
Comprender problemas particulares.	4,36	85,11%
Escuchar y prestar atención a emociones.	4,29	85,40%
Dejar expresar preocupaciones	4,18	87,18%
Preguntar por el acceso a tratamiento.	3,45	96,55%



## ESTUDIO 2.

### Objetivo:

Medir la opinión de profesionales y pacientes sobre temas de comunicación en investigación clínica.  
Examinando los resultados en el mismo marco de referencia.



**Profesionales (n=313):**

**Casi siempre**

**Pacientes (n=225):**

**A veces**

## IMPLICACIONES.

- Encuestas de satisfacción de los pacientes: primero es la pregunta.
- Encuestas de calidad teniendo en cuenta a todos los agentes.
- Aplicar métodos modernos de análisis.

## ¿EN QUÉ FASE DEL PROYECTO OS ENCONTRÁIS?

González-de Paz L, Kostov B, Solans-Julian P, Navarro-Rubio MD, Sisó-Almirall, A. Do patients and health care professionals view the communication processes of clinical research differently? A Rasch analysis from a survey. ***J Eval Clin Pract***. 2015;21(5):790-7.

2: González-de Paz L, Kostov B, López-Pina JA, Solans-Julián P, Navarro-Rubio MD, Sisó-Almirall A. A Rasch analysis of patients' opinions of primary health care professionals' ethical behaviour with respect to communication issues. ***Fam Pract***. 2015;32(2):237-43.

**FUTURO**

# ÚLTIMAS CONSIDERACIONES.

