

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: Preguntes (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?

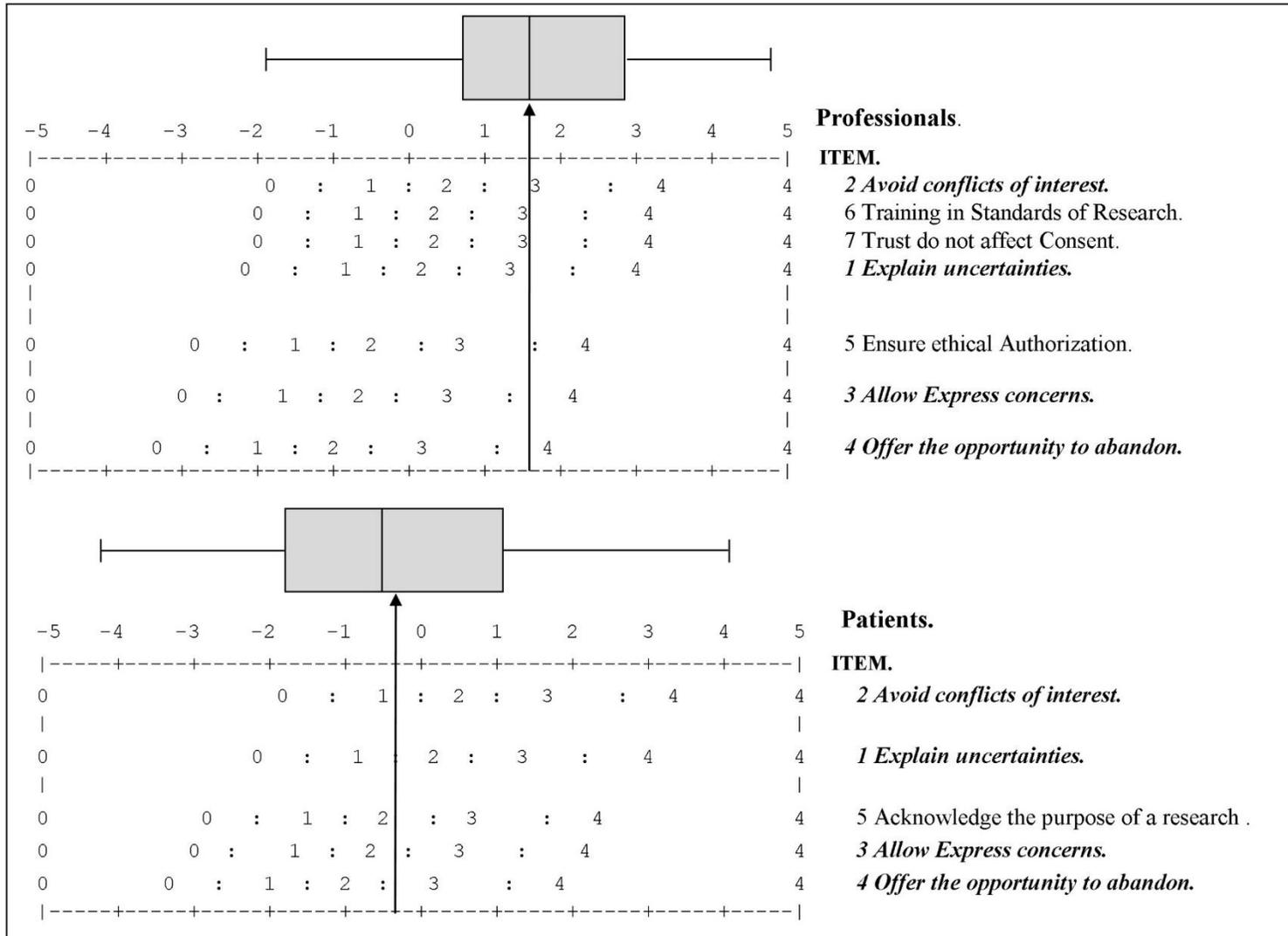
- Evitan interrupciones dentro de la consulta, por ejemplo: llamadas o que entren otros profesionales.
- Ofrecen la posibilidad de pedir una segunda opinión cuando hay dudas.
- Están atentos a las expresiones emocionales de los pacientes.
- Se presentan con el nombre y la profesión que tienen si el paciente 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.

