

Relación médico paciente y su importancia en el proceso de atención a pacientes con diabetes mellitus tipo 2 en adultos de 20 a 60 años en el Hospital Bosa II Nivel ESE, Bogotá, D.C.

Fernando Quintero Bohórquez¹
Claudia Briceño Arias²
Natalia Suárez Pareja³

Resumen

La relación médico paciente es el pilar de la práctica médica, sobre el que descansa la satisfacción del usuario sobre la atención recibida, dicha percepción influye positivamente en el paciente y su condición clínica; en pacientes con patología crónica como la diabetes, al establecer una relación médica adecuada se puede influir en su estado clínico.

Objetivo:

Determinar la percepción de la relación médico-paciente en pacientes entre 20 y 60 años de edad, con diagnóstico previo de diabetes mellitus tipo 2, con o sin presencia de complicaciones, que asisten a consulta de medicina interna más de dos veces con el mismo especialista.

Metodología:

Se desarrolló un estudio descriptivo transversal analítico retrospectivo, en el cual se realizó una evaluación de la relación médico-paciente y el nivel de satisfacción por medio del cuestionario *Patient-Doctor Relationship Questionnaire*, versión de 9 preguntas (8-16).

¹Médico cirujano de la Pontificia Universidad Javeriana. Especialista en Auditoría en Salud, Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Especialista en Gerencia de Organizaciones de salud Corporación Universitaria Iberoamericana. Especialista en Docencia y Pedagogía de la Fundación Universitaria del Área Andina. Profesor de la Facultad de Medicina de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales (UDCA). Correo electrónico: fquintero@agsamericas.com

²Médico general de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales (UDCA). Correo electrónico: clau_920@hotmail.com

³Médico general de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales (UDCA). Correo electrónico: natisuarez2410@gmail.com

Resultados:

Se encontró que la percepción de la relación médico-paciente en el Hospital de Bosa II Nivel ESE es apropiada, ya que en el muestreo se encontró que el 58 % de pacientes indican que el médico los entiende, mostrando satisfechos a 6 de cada 10 pacientes encuestados por medio del instrumento *Patient-Doctor Relationship Questionnaire*, versión de 9 preguntas, validado al español en el año 2009; solo un 20 % presentó respuestas con puntuación menor a 2, además de esto se evidenció que un 43 % de las respuestas totales fue de puntuación 5.

Conclusiones:

La variable más favorable fue la comunicación con el médico tratante, lo cual es la clave para una adecuada relación médico-paciente, interviniendo positivamente en el proceso de atención de los pacientes con diabetes mellitus tipo 2.

Palabras claves

Relación médico-paciente, atención primaria, comunicación, satisfacción.

Patient physician relationship and its importance in the care process for patients with type 2 diabetes mellitus in adults aged 20 to 60 years in Hospital Bosa II Level ESE, Bogota, D.C

Fernando Quintero Bohórquez
Claudia Briceño Arias
Natalia Suárez Pareja

Abstract

The physician patient relationship is the pillar of medical practice, on which the satisfaction of the user rests on the care received, that perception influences positively the patient and his clinical condition. In patients with chronic pathology such as diabetes, establishing a proper medical relationship can influence their clinical status.

Objective:

To determine the perception of the patient physician relationship in patients between 20 and 60 years of age, with a previous diagnosis of type 2 diabetes mellitus with or without complications, who attend the internal medicine consultation more than twice with the same specialist.

Methodology:

A descriptive cross-sectional retrospective study was carried out, in which an evaluation of the patient physician relationship and the level of satisfaction was performed using the questionnaire Patient Doctor Relationship Questionnaire version of 9 questions (8-6).

Results:

It was found that the perception of the patient physician relationship in the Hospital de Bosa II Level ESE is appropriate, since 58 % of patients indicate that the doctor understands them showing satisfied 6 out of 10 patients surveyed and only 20 % Presented answers with a score lower than 2, besides this it was evidenced that 43 % of the total answers were obtained a score of 5.

Key words

Patient doctor relationship, primary care, communication, satisfaction.

Introducción

Según Murillo Sarmiento, “la humanidad, como conjunto de obligaciones que se intuyen, es un deber moral más que legal, pero de obligatorio cumplimiento, un deber *prima facie* que debemos observar para hacer grato el paso por el mundo”, una connotación que adquiere aún mayor importancia cuando se analiza en el contexto de las ciencias de la salud (1).

Continuando con Murillo, “La tendencia deshumanizante vuelve al hombre al escenario natural de las especies a la selección en que el más fuerte -en este caso el más perverso- sobrevive, mientras se extinguen [tanto] el bueno, como el débil” (1), lo que genera una preocupación actual por su extensión a la prestación de servicios sanitarios, hecho que se basa en diferentes factores, incluyendo la reducción del tiempo de atención, la falta de empatía entre los actores del proceso, el cambio de los roles de médicos y pacientes, y los determinantes administrativos del acto médico, entre otros (2, 3).

Al respecto, expresa Murillo como complemento a lo anterior, “las acciones de la medicina y de los profesionales de la salud en general, son en su mismo origen inseparables de la labor humanitaria, son indudablemente compasivas”.

En esa línea “las ciencias de la salud nacieron para curar o para aliviar, en su defecto”, siendo las relaciones humanas contexto y base del ejercicio de los profesionales de la salud (1).

En el caso de las enfermedades crónicas, incluida la diabetes mellitus, la relación entre el médico y el paciente representa uno de los factores determinantes para garantizar el cumplimiento adecuado de los tratamientos prescritos, incluida la adherencia a las recomendaciones médicas y a la terapia farmacológica prescrita, siendo la ausencia de esta una de las principales dificultades para el control de las mismas (4, 5).

En ese contexto, este artículo busca determinar la percepción de la relación médico-paciente en el proceso de atención a pacientes con diabetes mellitus tipo II, en un grupo de adultos entre 20 y 60 años, que acudieron a consulta de medicina interna en el Hospital Bosa II Nivel ESE, durante el primer semestre del 2015, previo cumplimiento de los criterios de inclusión.

Metodología

Se realizó un estudio descriptivo, analítico, de corte transversal, en el cual se llevó a cabo una evaluación de la relación médico-paciente y el nivel de satisfacción por medio del cuestionario

Patient-Doctor Relationship Questionnaire, versión de 9 preguntas, validado al español en el año 2009 (6), en el cual se evaluaron las siguientes preguntas:

1. ¿Mi médico me ayuda?
2. ¿Mi médico tiene suficiente tiempo para mí?
3. ¿Creo en mi médico?
4. ¿Mi médico me entiende?
5. ¿Mi médico se dedica a ayudarme?
6. ¿Mi médico y yo estamos de acuerdo sobre la naturaleza de mis síntomas?
7. ¿Puedo hablar con mi médico?
8. ¿Me siento contento con el tratamiento de mi médico?
9. ¿Siento a mi médico fácilmente accesible?

A las cuales el paciente respondió con las opciones de una escala tipo Likert con cinco categorías (Tabla 1):

La consistencia externa del trabajo mostró un alfa de cronbach de 0.97. Los participantes fueron evaluados con el cuestionario de relación médico-paciente, de manera individual, siendo explicado y aplicado por los investigadores, diligenciando conjuntamente el instrumento.

Tabla 1. Opciones de respuesta en una escala tipo Likert con cinco categorías.

Escala	Categoría
1	Nada apropiado
2	Algo apropiado
3	Apropiado
4	Bastante apropiado
5	Muy apropiado

La población a estudio elegida fueron hombres y mujeres entre 20 y 60 años de edad, con diagnóstico ya realizado de diabetes mellitus tipo 2, que asistan a consulta más de dos veces con el mismo profesional al servicio de medicina interna del Hospital de BOSA II Nivel ESE de Bogotá, durante el primer semestre de 2015.

Se realizó un muestreo aleatorio que permitió una mayor precisión de los datos, evitando de esta manera la generación de errores durante la investigación, con el fin de dar mayor validez al estudio, en pacientes que asisten al servicio de consulta externa de medicina interna del hospital de Bosa II Nivel ESE durante al menos dos oportunidades.

Teniendo en cuenta que a la consulta externa del hospital de Bosa II Nivel ESE asisten 21 pacientes al día, 5 días a la semana, con dos profesionales, se

realizó el cálculo de la muestra con un intervalo de confianza de 0.95, dando como resultado una muestra de 422 pacientes.

Resultados

Se realizó entrevista a 420 pacientes, 20 de los cuales no sufrían diabetes mellitus tipo 2, con un promedio de edad de

56 años y una predominancia del sexo femenino (56 % vs. 45 %).

En la Tabla 2 se presenta la distribución de las respuestas del cuestionario *Patient-Doctor Relationship Questionnaire*, versión de 9 preguntas, en la que se refleja, en términos generales, una percepción favorable en los pacientes incluidos en el estudio.

Tabla 2. Percepción de la relación médico paciente.

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Mi médico me ayuda?	13 %	19 %	12 %	27 %	29 %
¿Mi médico tiene suficiente tiempo para mí?	13 %	15 %	17 %	28 %	27 %
¿Creo en mi médico?	17 %	10 %	12 %	9 %	52 %
¿Mi médico me entiende?	16 %	18 %	3 %	5 %	58 %
¿Mi médico se dedica a ayudarme?	18 %	15 %	11 %	11 %	45 %
¿Mi médico y yo estamos de acuerdo sobre la naturaleza de mis síntomas?	12 %	16 %	11 %	11 %	50 %
¿Puedo hablar con mi médico?	10 %	15 %	19 %	19 %	37 %
¿Me siento contento con el tratamiento de mi médico?	15 %	18 %	9 %	9 %	49 %
¿Siento a mi médico fácilmente accesible?	14 %	4 %	22 %	16 %	44 %

En la Tabla 3 se presenta la distribución porcentual de las respuestas, de acuerdo con la puntuación definida

previamente, reportándose en una proporción aproximada del 60 % de los pacientes una percepción positiva de la

relación médico-paciente, con una distribución entre 5 “muy apropiada” (43 %) y 4 “bastante apropiada” (15 %).

Tabla 3. Distribución porcentual de respuestas.

Opción de respuesta	Porcentaje
Nada apropiado	14 %
Algo apropiado	15 %
Apropiado	13 %
Bastante apropiado	15 %
Muy apropiado	43 %

En la Tabla 4 se presentan los resultados de la puntuación global del *Patient-Doctor Relationship Questionnaire*, en la que se observa un mayor porcentaje de respuestas en el rango entre 3 y 5.

Tabla 4. Distribución porcentual de respuestas.

Opción de respuesta	Porcentaje
>5	30 %
3 – 4	50 %
< 2	20 %

Discusión

Los resultados obtenidos muestran que la percepción de la relación médico-paciente en el Hospital de Bosa II Nivel ESE es apropiada. El 58 % de los pacientes indican que el médico los entiende mostrando satisfechos a 6 de cada 10 pacientes encuestados por medio del instrumento *Patient-Doctor Relationship Questionnaire*, versión de 9 preguntas, validado al español en el año 2009, y solo un 20 % presentó respuestas con puntuación menor a 2, además de esto se evidenció que un 43 % de las respuestas totales fue de puntuación 5.

Van del Feltz-Cornelis *et al.* realizaron un estudio similar en pacientes tanto de consulta especializada como de medicina familiar, encontrando una media de satisfacción más alta en consulta general, destacando las facilidades de accesibilidad y comunicación; sin embargo, este estudio fue realizado con la versión de 13 preguntas del cuestionario aplicado (18).

Por su parte, Martín Fernández *et al.* realizaron un estudio utilizando la versión de 9 preguntas, en el que se incluyeron 451 pacientes en una clínica de medicina familiar, encontrándose porcentajes de satisfacción de 80 % a 90 % con la relación médico-paciente, con

puntajes de respuesta favorables en todas las preguntas del cuestionario.

Solamente 3.5 % de los pacientes contestaron de manera negativa, además describieron un 5 % de respuesta negativa en cuanto a accesibilidad, similar al 4 % de percepción negativa frente a la accesibilidad con su médico encontrada en este estudio; en cuanto a la comunicación se obtuvo un porcentaje de 4.7 % de respuesta negativa y en el presente un 10 %, esto podría estar relacionado con el descrito por ellos “efecto techo” en el cual los pacientes presentan la tendencia a responder positivamente en encuestas de satisfacción, el cual no se evidenció en el presente estudio ya que no se obtuvo ningún porcentaje de pacientes que presentaran dicho efecto. Además de esto Fernández et al. [17] no encontró diferencias significativas en cuanto a la aplicación de la versión de 13 preguntas con respecto a la de 9.

Se encontró que la variable más favorable en la relación médico-paciente fue la comunicación con el médico tratante, siendo esta una fortaleza importante expresada por los pacientes en el Hospital de Bosa II Nivel ESE, mientras que la percepción de ayuda en cuanto a sintomatología presentada fue la variable más desfavorable.

En conclusión, se podría decir que los pacientes con diabetes mellitus tipo 2 del Hospital de Bosa II Nivel ESE, que asisten a consulta externa de medicina interna, se encuentran satisfechos con la relación médico-paciente que tienen, encontrando como fortaleza la comunicación con su médico; factores como la accesibilidad y otras variables evaluadas no mostraron significativos porcentajes de satisfacción, pero no se encontraron negativos, por lo que no afectan negativamente dicha relación.

Referencias bibliográficas

1. **Murillo L.M.** La deshumanización de la salud: Consideraciones de un protagonista. [Internet] [Consultado marzo 2016] Disponible en: <http://luismmurillo.blogspot.com.co/2009/09/humanizacionysaludconsideraciones-de.html>
2. **Rodríguez MA.** Relación médico paciente. Vol III. Editorial de Ciencias Médicas. La Habana. 2008.
3. **Laín Entralgo P.** La relación Médico-Enfermo, Historia y Teoría, Revista de Occidente, Madrid, 1964, p. 235.
4. **Aguilar C, Loreto M, Arita O, Aylwin CG, Barahona M, Bohórquez LF,** Guías ALAD Sobre el diagnóstico control y tratamiento de la diabetes mellitus tipo 2 con medicina basada en la evidencia, ALAD. 2013 [Internet] [Consultado marzo 2016] Disponible en: http://issuu.com/alad-diabetes/docs/guias_alad_2013
5. **Pérez F.** Epidemiología y fisiopatología de la diabetes mellitus tipo II. Rev. Med. Clin. Condes. 2009; 20 (5): 565 - 571.
6. **Mingote Adán J, Moreno Jiménez B, Rodríguez Carvajal R, Gálvez Herrer M, Ruiz López P.** Psychometric validation of the Spanish version of the Patient Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ). Actas Esp Psiquiatr. 2009; 37(2): 94-100.
7. **Corbella A, Saturno P.** La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990:397-9.
8. **Ruiz A, Bosco F, Domingo C. S.** Proceso asistencial de pacientes con enfermedades crónicas complejas y pluripatológicas, Sociedad Española de Medicina Interna, MultiméDica Proyectos S. L. 2011. [Internet] [Consultado en marzo 2016] Disponible en: http://www.semfyec.es/pfw_files/cma/biblioteca/ProcesoAsistenciaPluripatologicas.pdf
9. **Soria R, Vega Z, Nava C.** Interacción médico-paciente y su relación con el control del padecimiento en enfermos crónicos physician-patient. LIBERABIT. 2011; 17(2): 223-230.
10. **Mingote JC, Moreno Jiménez A, Rodríguez Carvajal R, Gálvez Herrer M, Ruiz López P.** Psychometric validation of the Spanish version of the Patient-Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ) Actas Esp Psiquiatr 2009;37(2):94-100.
11. **La relación médico-enfermo en el cuadro de las relaciones interpersonales.** Comunicación presentada en la 17ª Semana de Ética y Filosofía. Congreso Internacional de la Asociación Española de Ética y Filosofía Política (Aeefp). Donostia-San Sebastián, junio 2011.
12. **Arrubarrena VM.** La relación médico-paciente. Cirujano General. 2014; 33(2): 122-125.
13. **Sánchez J.** La relación médico-paciente, algunos factores asociados que la afectan. Revista Conamed. 2014; 12 (1): 20-28.
14. **Beauchamp T, Childress J F.** Principios de ética biomédica. Masson, S.A. Barcelona. 1999.
15. **Ítalo Br.** Relación paciente-médico. Una alianza que fomenta la calidad. Rev. Chilena de Cirugía. 2014; 59 (5) 385-392.

16. **Hamui L, Fuentes R, Aguirre R.** Un estudio de satisfacción con la atención médica, Universidad Nacional Autónoma de México. [Internet] [Consultado marzo 2016]. Disponible en: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
17. **Ríos-Álvarez M, Acevedo-Giles O, González-Pedraza Avilés A.** Satisfacción de la relación médico-paciente y su asociación con el control metabólico en el paciente con diabetes tipo 2. [Internet] [Consultado marzo 2016]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/endoc/er-2011/er114d.pdf>
18. **Van der Feltz-Cornelis CM, Van Oppen P, Van Marwijk HW, De Beurs E, Van Dyck R.** A patient-doctor relationship questionnaire (PDRQ-9) in primary care: Development and psychometric evaluation. *Gen Hosp Psychiatry* 2004; 26: 115-120.
19. **Martín-Fernández J, Del Cura-González MI, Gómez-Gazcón T, Fernández-López E, Pajares-Carbajal G, Moreno-Jiménez B.** Patient satisfaction with the patient-doctor relationship measured using the questionnaire (PDRQ-9). *Aten Primaria* 2010; 42: 196-203.