

Percepción de calidad en las consultas de dolor. Estudio en un centro de Atención Primaria

Elena Pérez Gay
Médico de familia (PAC de Becerreá, Lugo)

Belén Pérez Mourellos
Médico de familia. MIR de Pediatría (Hospital Xeral-Calde, Lugo)

Iago López Gálvez
Médico de familia (Centro Médico Pontevedra)

Cad Aten Primaria
Año 2010
Volume 17
Páx. 19-23

RESUMEN

Objetivos: Valorar el grado de satisfacción del usuario, con el proceso de diagnóstico y tratamiento del dolor, en los pacientes que acuden a la consulta en un centro de Salud.

Diseño: Estudio transversal descriptivo.

Participantes: Pacientes que acudieron al centro de salud de Fingoy, que habían sufrido cualquier tipo de proceso doloroso, y que accedieron a responder a los formularios que estaban a su disposición en la sala de espera. Encuestas realizadas en el CS Fingoy (Lugo), durante 3 semanas del año 2005 (n=52).

Mediciones principales: En el cuestionario se preguntaba acerca de: edad, sexo, medio, nivel de estudios, tipo de dolor, intensidad del dolor, alivio tras tratamiento, efectos secundarios del mismo, comprensión por el médico, dedicación del tiempo suficiente, diagnóstico correcto, explicación del dolor y satisfacción global con la atención recibida.

Resultados: El perfil del paciente con dolor, y que ha respondido al cuestionario, es el de una mujer de 41 años, que vive en la ciudad y con estudios primarios. Ha consultado por mucho dolor lumbar, encontrando bastante alivio con el tratamiento y sin efectos secundarios. Se siente comprendida por su médico, correctamente diagnosticada, y satisfecha con la explicación de su dolor, así como del tiempo que se le ha dedicado.

Conclusiones: Pese a la masificación de las consultas y el escaso tiempo que disponemos para cada paciente, el grado de satisfacción es alto. Esto también ocurre así en estudios realizados por el Sergas.

Palabras Clave: Dolor. Calidad en la atención.

Correspondencia

Elena Pérez Gay. Villalba, 6. 2º B. Lugo.
Email: elena.perez.gay@sergas.es - elepgm@yahoo.es

No hubo fuente de financiamiento del trabajo. Tampoco hay conflicto de intereses.

Este trabajo se presentó para la obtención del DEA, obteniendo la calificación de sobresaliente.

INTRODUCCIÓN

El dolor es la principal causa de visitas al médico de familia en España¹.

Existen más de cinco millones de españoles que padecen dolor cada día. Un 60% de los pacientes que acuden a la consulta lo hacen por este motivo. Si los pacientes tienen más de 65 años ese tanto por ciento se eleva hasta el 86%^{9,12}.

El *Pain in Europe*, el estudio más amplio sobre dolor crónico, constata que el dolor provoca que en España cada paciente activo pierda un promedio de 16 días laborables al año; que un 22% pierda su empleo; que un 29% resulte diagnosticado de depresión como consecuencia de él; y, finalmente, que un 65% siga un tratamiento farmacológico²².

Los ancianos son los que más visitan a su médico de cabecera por **patologías osteomusculares degenerativas**.

Las personas de mediana edad suelen acudir a su médico por patologías dolorosas que se desarrollan en el ejercicio laboral, sobre todo por **dolor lumbar**. Ocho de cada diez españoles padecen lumbalgia al menos una vez en la vida. El dolor de espalda en el trabajo es la principal causa de absentismo laboral en España.

Los jóvenes que acuden al médico aquejados de dolor lo hacen por **patologías inflamatorias** que se producen como consecuencia de accidentes deportivos.

Tras las patologías osteomusculares, le siguen en frecuencia las **migrañas o cefaleas**, después las patologías del **área ginecológica**

(dismenorrea), y, finalmente, las patologías derivadas de **otorrinolaringología** y **odontoestomatología**^{1,9,22,23}.

Una de las primeras preocupaciones de la asistencia sanitaria consiste en atender lo mejor posible al paciente. Debido a la importancia que tienen las patologías dolorosas, tanto por su frecuencia como por las limitaciones que producen, se planteó realizar un estudio de satisfacción del usuario de la atención del dolor en las consultas de Atención Primaria. La finalidad es saber qué piensan ellos del trato de los médicos de familia en relación con procesos dolorosos, ya que la percepción del trabajo facultativo por parte del paciente puede ser muy diferente de lo que se cree.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para valorar el nivel de satisfacción respecto a la atención médica recibida, se elaboró un cuestionario propio basado en una encuesta realizada por la Universidad de Santiago de Compostela, promovida por la Consellería de Sanidad, dentro de su programa de calidad, y realizada a los pacientes atendidos en los servicios de Atención Primaria de Galicia.

El estudio se realizó en el centro de salud de Fingoy de Lugo, que tiene una población adscrita de 15.000 pacientes. La muestra utilizada es aleatoria, basada en pacientes que acudieron al centro de salud de Fingoy por cualquier causa en el periodo de abril y mayo de 2005, que habían sufrido procesos dolorosos de todo tipo, y que accedieron a responder a los formularios que estaban a su disposición en la sala de espera. El estudio tuvo una duración de tres semanas, estableciéndose así por la periodicidad con la que los pacientes suelen acudir por recetas o partes de confirmación de bajas.

La encuesta se dejó delante de las consultas de tres médicos especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria pertenecientes a la plantilla del Centro de Salud, aunque al cuestionario también podían responder pacientes de otros cupos, dada su accesibilidad. Sus respuestas se depositaban en un buzón emplazado a tal efecto, situado próximo al cuestionario, con el fin de garantizar el anonimato.

La encuesta consistió en trece preguntas directas, sencillas y fáciles de contestar, garantizando un total anonimato a los pacientes.

Las cuatro primeras preguntas pretenden estratificar la muestra estudiada con las características socio-demográficas del paciente, tales como *sexo*, *edad*, *procedencia*, y *nivel de estudios*. Las cuatro siguientes se refieren al tipo de dolor, su intensidad, su alivio y, finalmente, los efectos secundarios del tratamiento. A continuación, otras cuatro preguntas tratan de evaluar la comprensión del problema por parte del médico, el tiempo que dedica éste al paciente, si éste cree que lo diagnosticaron correctamente o no y la valoración de las explicaciones del médico. La última pregunta del cuestionario trata de valorar globalmente la atención recibida.

RESULTADOS

Respondieron a la encuesta un total de cincuenta y dos pacientes.

Se presentan los resultados completos de la encuesta en la Tabla 1. Respondieron a ella un total de 52 pacientes, de los que el 61% fueron mujeres. La mayoría, un 78%, residen en medio urbano, con edad comprendida entre 21 y 60 años (80%), cursaron estudios primarios o EGB (43%); consultaban por problemas con mucho dolor el 43%. El tipo de dolor se puede ver en la Figura 1. El tratamiento les produjo bastante alivio (39%), con pocos o ningún efecto secundario (68%).

TABLA 1

Resultados de la encuesta.

VARIABLE	VALOR	Nº	%
EDAD	Menos de 20 años	4	8%
	Entre 21 y 40 años	19	39%
	Entre 41 y 60 años	20	41%
	Entre 61 y 80 años	5	10%
	Más de 80 años	1	2%
SEXO	Varones	19	39%
	Mujeres	30	61%
MEDIO	Rural	11	22%
	Urbano	38	78%
NIVEL DE ESTUDIOS	Sin estudios	2	4%
	Con estudios primarios/EGB	21	43%
	Con estudios secundarios/Bachillerato-FP	12	24%
	Con estudios universitarios	14	29%
TIPO DE DOLOR	Artrosis	4	8%
	Dorso-lumbalgias	8	16%
	Cefaleas	3	6%
	Por traumatismos	2	4%
	Causa múltiple	12	24%
	Otros	20	42%
INTENSIDAD DEL DOLOR	Muy poco dolor	0	0%
	Poco dolor	9	18%
	Bastante dolor	13	27%
	Mucho dolor	21	43%
	Muchísimo dolor	6	12%
ALIVIO DEL DOLOR	No alivio ninguno	7	14%
	Poco alivio	14	29%
	Bastante alivio	19	39%
	Mucho alivio	6	12%
	Completo alivio	3	6%
EFECTOS SECUNDARIOS	Ningún efecto secundario	20	41%
	Pocos efectos secundarios	13	27%
	Algunos efectos secundarios	12	24%
	Muchos efectos secundarios	0	0%
	Muchísimos efectos secundarios	4	8%
COMPRESIÓN DEL MÉDICO	Nada	1	2%
	Poco	5	10%
	Bastante	9	18%
	Mucho	18	37%
	Completamente	16	33%
DEDICACIÓN TIEMPO SUFICIENTE	Nada	3	6%
	Poco	13	27%
	Bastante	16	32%
	Mucho	2	4%
Todo	15	31%	
DIAGNÓSTICO CORRECTO	Si	38	78%
	No	11	22%
EXPLICACIÓN DEL DOLOR	Nada	5	10%
	Poco	14	29%
	Bastante	23	47%
	Mucho	0	0%
	Completamente	7	14%
SATISFACCIÓN GLOBAL	Muy mala	3	6%
	Mala	3	6%
	Regular	9	18%
	Buena	27	56%
	Muy buena	7	14%

Los pacientes se sintieron muy comprendidos por el médico (70%), el diagnóstico fue correcto en el 78% de los casos, consideraron que el tiempo de dedicación del médico fue bastante, mucho o todo el 67%, la explicación del dolor fue correcta en el 61% y la satisfacción global fue muy alta, como se puede observar en la Figura 2.

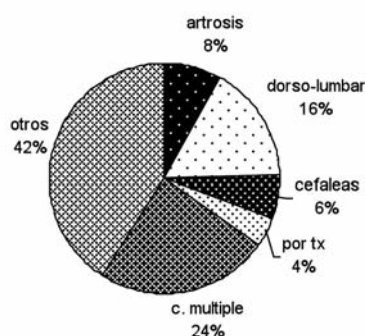


FIGURA 1

Tipo de dolor

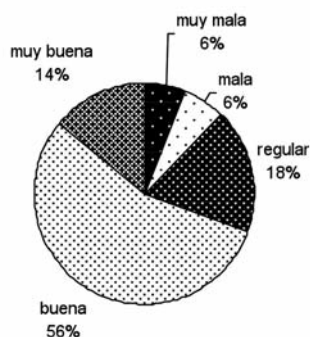


FIGURA 2

Satisfacción global del paciente

DISCUSIÓN

Llama la atención la baja representación de los mayores de 60 años, a pesar de ser habituales en la agenda diaria de los médicos de nuestro centro. Este resultado se deba probablemente a las limitaciones visuales, motoras e intelectuales asociadas a la senectud, lo que le dificulta la realización de unas preguntas que han de leer, interpretar y posteriormente contestar.

El perfil del paciente con dolor es el de una mujer, con edad media de 74 años, ama de casa y que sufre dolor intenso¹. No es de extrañar, por tanto, que hayan contestado más mujeres que hombres al cuestionario, pues son ellas las que sufren más procesos dolorosos.

En referencia al tipo de dolor que padecen, las respuestas no coinciden con las estadísticas, ya que existe un porcentaje más elevado de pacientes con dorso-lumbalgias que con artrosis. Este resultado puede ser debido a que los pacientes que padecen con más frecuencia artropatía degenerativa son los mayores de 60 años, y el porcentaje de este colectivo que respondieron a la encuesta fue bajo.

Un alto porcentaje no encuentra alivio o poco alivio. Pocos contestan mucho alivio o completo alivio.

Estos resultados se pueden explicar porque la mayoría de los procesos dolorosos que padecen esos pacientes son crónicos o recurrentes, de manera que nunca cesa el dolor, o éste reaparece, siendo necesario tomar analgésicos de forma continuada para controlarlo.

El ADA (Abordaje del Dolor en el Anciano) muestra que casi un 38% de los ancianos tiene o ha tenido problemas gástricos o digestivos y, de ellos, el 67% los relaciona con el consumo de AINEs. Además, el 19% desconocía sus efectos secundarios^{1,9}.

En la encuesta analizada la mayoría notan efectos secundarios (59%).

Pese a la masificación de las consultas y el poco tiempo que tenemos para dedicarle a cada uno, un 67% de nuestros pacientes están satisfechos con el tiempo que les dedicamos, y un 88% se sienten comprendidos por su médico.

Según un estudio realizado en los centros de salud pública de México DF, un 15.8% de los usuarios no estaban de acuerdo con el diagnóstico. En nuestro estudio un 22% de los pacientes discrepan con el diagnóstico que les damos¹⁸.

En general los pacientes están satisfechos con las explicaciones que reciben del médico, aunque los resultados son dispares. Un 10% admiten no recibir ninguna información y un 29% dicen que poca, frente a un 47% que bastante y un 14% que reciben toda la que necesitan.

Según diversos estudios consultados, las variantes que se suelen utilizar para medir el grado de satisfacción en las encuestas, así como los aspectos a los que los pacientes prestan mayor atención en su valoración, son los siguientes: *trato profesional*, *tiempo dedicado*, *explicaciones recibidas*, *tiempo de espera previo a la visita* y *adecuación al horario de visita*, a lo que se añade buenas instalaciones y edificios. La mayoría de ellos están presentes en la encuesta que se hizo. En nuestro estudio obtuvimos que un 56% refiere una buena satisfacción, muy buena un 14%; frente a un 6% mala, otro 6% muy mala y un 18% regular^{5,6,17,19,21,24}.

Analizando la baja participación, se podría haber valorado la realización de las mismas por nosotros en la consulta, o incluso por una persona externa, para no sentirse en la obligación de contestar las preguntas de una forma positiva, al ser su médico el que se las realiza. Además así la muestra sería más heterogénea y los resultados más reproducibles.

Al ser la participación voluntaria, contestan los que quieren, que pueden ser o los que están muy satisfechos o los que no lo están, lo que puede sesgar mucho los resultados.

De cara a próximos estudios sobre el tema, se podrían incluir otras preguntas como:

¿Profesión? Por si ésta puede estar relacionada con la causa del dolor.

¿Desde cuándo padece dolor crónico? El 60% de los participantes en el estudio abordaje del dolor lleva más de un año con molestias¹.

¿Padece ansiedad y/o depresión? Los estudios realizados por la sociedad española del dolor cifran en un 36% los pacientes diagnosticados de depresión que sufren procesos dolorosos y un 33% de ansiedad²².

¿Padece otra patología, fundamentalmente obesidad, hipertensión arterial y/o hipercolesterolemia? En diversos estudios se observa que un 84% presentaba otra patología asociada, fundamentalmente las tres referidas^{1,22}.

¿Ha necesitado baja por procesos dolorosos?, ¿cuántas veces?, ¿Durante cuánto tiempo? Respecto al dolor lumbar, que es el más frecuente en la población activa, 8 de cada 10 españoles padecen dolor lumbar al menos una vez en la vida, y la mitad de los mismos dicen haber tenido bajas laborales, con una duración media de 41 días por año¹⁶.

Finalmente, sería interesante comprobar si cuanto mayor es el nivel socio-económico y cultural del paciente, hay una mayor demanda y exigencia, para comprobar si existe una variación en los resultados según el lugar en el que se realizan los estudios.

ESQUEMA GENERAL DEL ESTUDIO

Objetivo: Valorar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta en un centro de Salud.

Se elaboró un cuestionario propio, con 13 preguntas, al que respondían de forma anónima y voluntaria. El estudio se realizó a lo largo de tres semanas, durante abril y mayo del año 2005, en el Centro de Salud de Fingoy (Lugo). El número de participantes fue de 52.

PUNTOS CLAVE

Hechos conocidos

- 1- El dolor es la principal causa de visitas al médico de familia en España.
- 2- La alta demanda en los centros urbanos hace que el tiempo que disponemos para cada paciente sea pequeño.
- 3- La percepción que tenemos por los medios de comunicación es que el usuario está contento con la atención que recibe en los centros de salud.

Aportaciones del estudio

- 1- Un 70% de los pacientes están satisfechos con la atención recibida.
- 2- Un 22% de los encuestados consideran estar mal diagnosticados.
- 3- A pesar de que consideramos que tenemos poco tiempo para cada paciente, un 67% creen que les dedicamos el tiempo necesario.

AGRADECIMIENTOS

A los médicos del Centro de Salud de Fingoy (Lugo), que nos permitieron poner las encuestas delante de sus consultas, para realizar este trabajo durante nuestro periodo de residencia en dicho centro.

BIBLIOGRAFÍA

1. ACEDO TORREGROSA, Francisco. El 67% de los españoles mayores de 65 años sufren dolores crónicos [en línea]. Noticias.com > Comunidad de redactores 05.10.2005 <<http://www.noticias.com/articulo/05-10-2005/francisco-acedo-torregrosa/67-espanoles-mayores-65-anos-sufren-dolores-cronicos-4ln9.html>> [Consulta: 10.02.2006]
2. Actualización en Medicina de Familia (AMF). Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria [en línea]. <<http://www.amf-semfyc.com>> [Consulta: 22.02.2006].
3. AGUIRRE-GAS H., "Evaluación y garantía de la calidad de la atención médica", Salud Pública Méx, 32(2) (1990), 623-629.
4. Atención Primaria. Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria [en línea]. <<http://www.atencionprimaria.com>> [Consulta: 10.02.2006].
5. CHANG DE LA ROSA, Martha; ALEMÁN LAGE, María del Carmen; CAÑIZARES PÉREZ, Mayilée y Ana María IBARRA. Satisfacción de los pacientes con la atención médica [en línea]. Revista Cubana de Medicina General Integral, 15, núm. 5 (1999). <http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol15_5_99/mgi09599.pdf> [Consulta: 22.02.2006].
6. DÍEZ M. T., "Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria", Medifam, 3(2) (1993), 320-330.
7. DONABEDIAN, A., "Evaluación de calidad de la atención médica", en Investigaciones sobre servicios de salud: una antología, Washington DC, OPS/OMS, 1992, 382-404 (Publicación Científica, 534).
8. DOYMA. Ediciones Doyma [en línea]. <<http://db.doyma.es>> [Consulta: 22.02.2006].
9. EL MUNDO.ES. El 66% de los ancianos que van al médico lo hace por dolor [en línea]. ElMundo.es Salud. Diario El Mundo del siglo XXI. 06.10.2005 <<http://www.elmundo.es/elmundosalud/2005/10/06/dolor/1128594066.html>> [Consulta: 22.02.2006].
10. Encuesta sobre la calidad percibida por los pacientes en los servicios de atención primaria de salud en Galicia 2000-2001. Programa de calidad de la Xunta de Galicia.
11. Encuesta sobre la satisfacción y la calidad percibida por los usuarios de los servicios de salud de atención primaria de Galicia 2003. Programa de calidad de la Xunta de Galicia.
12. ESPINO, Isabel. El 66% de los ancianos que van al médico lo hace por dolor [en línea]. ElMundo.es Salud. Diario El Mundo del siglo XXI. 14.06.2004 <<http://www.elmundo.es/elmundosalud/2004/05/04/dolor/1083660930.html>> [Consulta: 10.02.2006].
13. Fistera: Atención Primaria en la Red [en línea]. <<http://www.fistera.com>> [Consulta: 24.01.2006].
14. JUNTA DE ANDALUCÍA. Servicio Andaluz de Salud. Consejería de Salud [en línea]. <<http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/noticia.asp?codcontenido=3390>> [Consulta: 10.02.2006].
15. KURATA J. H., et al., "Patient and provider satisfaction with medical care", J Fam Pract, 35(2) (1992), 176-179.

16. MedicinaTV.com (profesional) [en línea] <<http://profesional.medicinatv.com/reportajes/espe.asp?idesp=4>> [Consulta: 01.04.2006].
17. RAMÍREZ T., Calidad de la atención en el servicio de la consulta externa en una unidad de primer nivel de atención, Cuernavaca-México, Instituto Nacional de Salud Pública, 1995
18. RAMÍREZ-SÁNCHEZ, Teresita de J.; NÁJERA-AGUILAR, Patricia; y Gustavo NIGENDA-LÓPEZ. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios [en línea]. Revista Salud Pública de México, 40, núm. 1 (1998) <<http://www.insp.mx/salud/40/401-2.html>> [Consulta: 24.01.2006].
19. ROJAS, Zil. Reporte del sondeo de opinión: "Opinión de usuarios sobre los servicios de salud" [en línea]. <<http://www.icas.net/icasweb/sondeo.htm>> [Consulta: 03.01.2006].
20. ROMANO YALOUR, Margot; ÁLVAREZ, Daniela y Yael GRÚNHUT. Estado del arte de las encuestas de satisfacción [en línea]. <<http://www.isalud.org/documentacion/EstadoDelArteParaWeb.pdf>> [Consulta: 03.01.2006].
21. RUIZ CHÁVEZ, M., "Bases para la evaluación de la calidad de la atención médica en las unidades médicas del sector salud", Salud Pública Méx, 32(2) (1990), 156-169.
22. SOCIEDAD ESPAÑOLA DEL DOLOR (SED). Sociedad Española del Dolor. Sitio web oficial [en línea]. <<http://www.sedolor.es/>> [Consulta: 20.12.2005].
23. VOCENTO VMT. Ocho de cada diez españoles padecen dolor lumbar y la mitad sufren bajas laborales [en línea]. Noticias Ya.com. 15.11.2005 <<http://www.noticias.ya.com/sociedad/15/11/2005/espalda-dolores-baja.html>> [Consulta: 10.02.2006].
24. ZURITA B., NIGENDA G. y T. RAMÍREZ, "Encuesta de satisfacción con los servicios de salud" en J. Frenk (ed.), Observatorio de la salud. Necesidades, servicio, política, México, D.F., Fundación Mexicana para la Salud, 1997.