



Medicina de Familia. SEMERGEN



<https://www.elsevier.es/semergen>

242/4800 - EFECTO DE LA ACTUACIÓN SOBRE LAS EXPECTATIVAS PERSONALES EN LA DEMANDA CLÍNICA

J. Ocón Hijano^a, R. Aguado Rivas^b y A. Pavón Lozano^c

^aMédico Residente de 1^{er} año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Almuñécar. Granada. ^bMédico de Familia. Centro de Salud Almuñécar. Granada. ^cMédico de Familia. Centro de Salud Almuñécar. Granada.

Resumen

Introducción: Existen pacientes atendidos en numerosas ocasiones en un corto periodo de tiempo por un mismo motivo que les preocupa sin haber obtenido la respuesta deseada a esta expectativa en las visitas previas, pese a que la actuación sanitaria haya sido correcta. La hipótesis es que se pueden evitar visitas posteriores por el mismo motivo de consulta actuando sobre las expectativas de los pacientes.

Objetivos: El principal objetivo es analizar si existe reducción del número de visitas por un mismo motivo de consulta y aumento del grado de satisfacción de las mismas al incidir sobre las expectativas personales.

Diseño: Estudio antes-después.

Emplazamiento: Servicios de Urgencias (Hospitalarias y de Atención Primaria) y consultas de Atención Primaria.

Material y métodos: Se seleccionarán pacientes con 2 o más asistencias sanitarias por un mismo motivo de consulta en un intervalo inferior o igual a 6 semanas. Se recogerán variables demográficas y clínicas, así como también los resultados de encuestas de satisfacción con la previa atención recibida realizadas en las consultas de intervención y posteriores. Para las variables cualitativas será utilizado el método de chi-cuadrado, el de t de Student para la diferencia de medias y el de Mann-Whitney en el caso de aquellas variables no normales. Se considerarán estadísticamente significativos los valores $p < 0,05$. Entre las posibles limitaciones del presente proyecto de investigación cabría destacar que no se puede asegurar que los cambios aparecidos sean debidos a la propia intervención, a otras intervenciones o factores no controlados. También que, al no haber grupo de control, existe la posibilidad de que se produzca efecto placebo, efecto Hawthorne, regresión a la media y no control de la evolución natural de la enfermedad.

Aplicabilidad: Mejorar el consumo de recursos sanitarios reduciendo aquel derivado de asistencias "innecesarias".

Aspectos ético-legales: El presente proyecto permite no vulnerar ningún principio ético y respetar la privacidad, intimidad, confidencialidad y anonimato de los pacientes que sean incluidos.

Palabras clave: Expectativas personales. Asistencia sanitaria. Reconsulta. Satisfacción.