



Medicina de Familia. SEMERGEN

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



347/3390 - INTERRUMPIENDO LA CONSULTA DE COMPAÑEROS: ¿PENSAMOS EN LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE?

M. Gómez González^a, M. González Sánchez^a, A. Bolufer Pérez^a, M. Abellán Esteban^b y P. Pérez Martínez^c

^aMédico Residente de 1^{er} año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud San Juan. Murcia. ^bMédico Residente de 4^o año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Murcia Centro. Murcia. ^cMédico Residente de 3^o año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Murcia San Juan. Murcia.

Resumen

Objetivos: Analizar el impacto de las interrupciones llevadas a cabo por el personal de un centro de salud en la consulta del médico durante su actividad asistencial. Valorar si las interrupciones podrían repercutir en la entrevista clínica.

Metodología: Se desarrolló un estudio descriptivo transversal en base a una encuesta realizada a 11 profesionales de un Centro de Salud que pasan consulta de 9:30 a 14:00 horas, contestadas según las interrupciones que habían tenido lugar en ella durante las últimas 4 semanas. Se analizó el número total de interrupciones, personal que las llevaba a cabo, motivo de las mismas y percepción subjetiva de los médicos sobre cómo afectaban a la entrevista clínica.

Resultados: Según refieren, atienden una media de 35,91 pacientes al día (N = 395), dedicándole 7,82 minutos a cada paciente. Se producen 7,55 interrupciones (60,86% por parte del personal del Centro de Salud), que en total suponen una demora de 19,09 minutos de las 4: 30 horas de consulta. Las interrupciones son producidas más frecuentemente por el personal de administración, seguido de enfermeras, auxiliares y, por último, médicos. Los profesionales consideran que las de médicos y enfermeras están más justificadas. La mayoría se deben a asuntos burocráticos y a dudas clínicas. El 45% considera que afectan bastante a la rutina de la consulta. El 54,5% se siente molesto cuando le interrumpen, y a un 45,5% le enfada. El 100% afirma que las interrupciones no incrementan sus errores y no suponen ningún perjuicio directo para el paciente. Contradictoriamente, para 6 de ellos pueden suponer un cambio en su decisión clínica. Los médicos perciben que las interrupciones incomodan a los pacientes, considerando el 63,6% que afectan bastante a la comunicación asistencial.

Conclusiones: Aunque los profesionales no perciben un perjuicio directo para los pacientes a causa de las interrupciones del personal, sí reparan en que estas pueden afectar a la comunicación con el paciente. Es labor de los profesionales que trabajan en los centros de salud procurar medidas que permitan reducir el número de interrupciones durante la actividad asistencial, con el fin de evitar las consecuencias que éstas puedan tener sobre la relación médico-paciente.

Palabras clave: Interrupciones. Comunicación. Personal.