

dico, y *d*) comparar dichas causas indicadas por los médicos según se refieran a pacientes activos o pensionistas.

**Diseño.** Estudio descriptivo mediante encuestas autocumplimentadas a pacientes y médicos de familia.

**Emplazamiento.** Pacientes de 2 centros de salud y médicos de familia de una muestra de centros de salud de la gerencia.

**Participantes.** Se incluyó a 100 pacientes activos y 100 pensionistas que se habían cambiado voluntariamente de médico de familia en el último año, así como a 40 médicos de familia correspondientes a 10 centros de salud.

**Intervenciones.** Encuesta autocumplimentada mediante técnica Delphi modificada con una primera fase de encuesta abierta y una segunda de priorización. Para los médicos se siguió el mismo proceso experimental de forma independiente al de los pacientes.

**Resultados.** Los 3 motivos principales de cambio de médico entre los pacientes activos fueron: *a*) relación médico-paciente deteriorada (el 32% de los puntos); *b*) horario o turno de consulta (28%), y *c*) dificultad para obtener la incapacidad temporal (20,2%). En los pacientes pensionistas fueron los siguientes: *a*) relación médico-paciente deteriorada (31%); *b*) referencias muy positivas de otro médico al que se cambian (27%), y *c*) el médico no receta lo que creen que necesitan (16%). Según los médicos, la relación médico-paciente deteriorada es el principal motivo de cambio de médico (el 40,8% para los pacientes activos y el 34,2% para los pensionistas). El segundo motivo en importancia es la lista de espera de varios días (25,8%) para pacientes activos y no recetar o remitir cuando el paciente lo pide (29,2%) para pacientes pensionistas. Todos los resultados quedan expresados en la tabla 1.

**Discusión y conclusiones.** El deterioro de la relación médico-paciente es el principal motivo de cambio de médico entre los pacientes, tanto activos como pensionistas. Además, la opinión de los pacientes coincide con la de los médicos en este motivo. En parte, esta respuesta es lógica, porque el resto de motivos de cambio (excepto el horario o la lista de espera) tienden a deteriorar también la relación médico-paciente en

---

## ¿Por qué se cambian de médico nuestros pacientes? ¿Qué opinamos los médicos de familia?

**Objetivos.** *a*) Determinar las causas por las que los pacientes solicitan voluntariamente cambio de médico de familia; *b*) comparar las causas indicadas por los pacientes según sean activos o pensionistas; *c*) conocer los motivos por los que los médicos de familia creen que los pacientes se cambian de mé-

**Palabras clave:** Pacientes. Médicos de familia. Cambio. Opinión.

	N.º de puntos	Porcentaje de puntos
<i>Pacientes activos</i>		
1. Relación médico-paciente deteriorada	192	32
2. Horario o turno de consulta	168	28
3. Dificultad para obtener incapacidad temporal	121	20,17
4. Referencias muy positivas de otro médico	78	13
5. Incompetencia técnica de médico	27	4,5
<i>Pacientes pensionistas</i>		
1. Relación médico-paciente deteriorada	186	31
2. Referencias muy positivas de otro médico	162	27
3. El médico no receta lo que necesitan	96	16
4. Agrupar a toda la familia con mismo médico	71	11,83
5. Incompetencia técnica del médico	37	6,17
<i>¿Por qué los médicos de familia creen que los pacientes activos cambian de médico?</i>		
1. Relación médico-paciente deteriorada	98	40,83
2. Lista de espera de varios días	62	25,83
3. Horario o turno de consulta	33	13,75
4. Incompetencia técnica del médico	20	8,33
5. Sensación de no ser escuchada por el paciente	18	7,5
<i>¿Por qué los médicos de familia creen que los pacientes pensionistas cambian de médico?</i>		
1. Relación médico-paciente deteriorada	82	34,16
2. No recetar o derivar cuando el paciente lo pide	70	29,16
3. Incompatibilidad de caracteres	40	16,67
4. Sensación de no ser escuchado por el paciente	18	7,5
5. El médico no soluciona sus problemas crónicos	13	5,42

general. La dificultad para obtener la incapacidad temporal es un motivo muy importante referido por los pacientes activos, lo que contrasta con la opinión de los médicos, que lo sitúan en un lugar secundario. Esto puede deberse a cierto grado de resentimiento que en ocasiones se percibe en los pacientes activos<sup>1-6</sup>.

La incompetencia técnica del médico no ocupa un lugar prioritario en las razones para cambiarse de médico, ni es muy valorada en la opinión de los médicos. Esto pone de manifiesto que los pacientes en general dan un mayor valor a las cualidades humanas y a la actitud condescendiente del médico que a la competencia científico-técnica.

El deterioro de la relación médico-paciente es, pues, el principal motivo de cambio de médico entre nuestros pacientes, tanto activos como pensionistas. La dificultad para obtener la incapacidad temporal es otro motivo importante en los pacientes activos. La incompetencia técnica del médico no ocupa un lugar prioritario en las razones para cambiarse de médico. No hay

grandes diferencias entre los motivos de cambio citados por los pacientes y los considerados como reales por los médicos.

**Mariano Leal Hernández,  
José Abellán Alemán, Purificación  
Gómez Jara y Blanca Martín-  
Sacristán Martín**

Cátedra de Riesgo Cardiovascular.  
Universidad Católica de Murcia (UCAM).  
Murcia. España.

1. Boletín Oficial del Estado. Real Decreto 1575/1993 por el que se regula la libre elección de médico en los Servicios de Atención Primaria el Instituto Nacional de la Salud. BOE núm. 238, 5/10/1993.
2. Lehmann S, Weingarten MA. Patients changing their family doctor-the doctor's reaction. Eur J Gen Pract. 1995;1:118-20.
3. Ruiz R. La relación médico-paciente: una vindicación del acto clínico. Aten Primaria. 2001;28 Supl 1:69-70.
4. Costa J. Evaluación de los servicios sanitarios. ¿Qué entendemos por satisfacción del paciente? Jano. 1999;1285:68-70.
5. García C. Variabilidad de las solicitudes de cambio de médico en el ámbito de la

atención primaria del Insalud: un estudio preliminar. Rev Esp Salud Pública. 1996;70:271-81.

6. Billingham B, Whitfield M. Why do patients change their general practitioner? Br J Gen Pract. 1993;43:336-8.