

Cuidados centrados en el paciente

José Joaquín Mira

Universidad Miguel Hernández

En 1997, según el Centro de Investigaciones Sanitarias¹, un 65% de los ciudadanos eran de la opinión de que el funcionamiento del Sistema Sanitario público era satisfactorio. Un 27% creía que necesitaba cambios fundamentales, y sólo un 6% consideraba que precisaba de cambios profundos para mejorar su funcionamiento. Si atendemos a los datos aportados por otros estudios, concluiríamos que los ciudadanos demandan un menor tiempo de espera, mayor accesibilidad, potenciar la educación para la salud, menor masificación, mayor continuidad de los cuidados entre niveles, un aumento de la capacidad de respuesta, un trato personalizado y una mejora de la atención urgente².

La preocupación por incrementar la satisfacción del paciente no constituye ninguna novedad. Sin embargo, hay que resaltar que la satisfacción del paciente no puede ser, en modo alguno, un fin en sí misma, sino que debe entenderse como una medida indirecta del grado de confianza que demuestra tener el paciente en el profesional sanitario y, por ende, en su colaboración, participación y responsabilidad en los cuidados de salud que inciden en el resultado final de la asistencia sanitaria. Es, por tanto, un compromiso ético pero, al mismo tiempo, un aliado para lograr los objetivos terapéuticos que se persiguen.

En la satisfacción del paciente inciden diferentes factores, aunque hemos identificado como dimensiones más significativas las siguientes:

- Cortesía, amabilidad y, fundamentalmente, la **empatía** de los profesionales sanitarios y no sanitarios, aunque especialmente de los primeros.
- Comunicación e **información** que reciben los pacientes y sus familiares o allegados.
- La **competencia** profesional de la que hacen gala los profesionales. Dónde hay que incluir el tipo de cuidados que se ofrecen y el resultado de las intervenciones.
- La capacidad de **respuesta** del Sistema Sanitario o de una unidad asistencial del mismo. En relación con este punto, se valora también la continuidad de los cuidados entre los distintos niveles asistenciales.
- La **accesibilidad** a los centros sanitarios y a los profesionales.
- Y, por último, aspectos relacionados con el **confort** y el estado de las instalaciones (referido habitualmente como tangibilidad).

No obstante, en los últimos años, cuando analizamos el concepto de Satisfacción del Paciente nos encontramos ante un cambio de enfoque y de metodología. Hoy día se abre paso un enfoque proactivo, donde la definición de los procesos asistenciales se realiza pensando en las necesidades y en cómo satisfacer las expectativas de los pacientes. Este enfoque, que se conoce como **cuidados centrados en el paciente** persigue: asegurar la calidad de la asistencia sanitaria aplicando sistemas de gestión que aumenten la eficiencia, al tiempo que se introducen cambios organizacionales que permiten personalizar el trato al paciente. Se busca proporcionar, en el momento y lugar adecuados, un diagnóstico o un tratamiento óptimos para el paciente conforme a sus necesidades de salud y sin perder de vista sus preferencias, para obtener el valor añadido de su satisfacción.

Estos cambios, a los que aludimos, se producen fundamentalmente por efecto de los cambios sociales y económicos que las sociedades occidentales han experimentado. La población, nuestros conciudadanos y nosotros con ellos, nos hemos vuelto más exigentes hacia el Sistema Sanitario y demandamos mayores niveles de prestaciones. Aunque la calidad científico-técnica sigue siendo la prioridad, los pacientes desean disfrutar hoy de otras comodidades y ventajas, a las que consideran que tienen derecho.

El "arte de la atención" de la que el médico hace gala y que ha tenido como objetivo tradicional suplir la asimetría de la información entre el paciente y el profesional, ha sufrido una transformación y los ingredientes de la fórmula tradicional han experimentado algunas sensibles modificaciones. En poco tiempo se ha convertido en una exigencia atender también a sus necesidades emocionales y ahora valoramos la eficacia del cuidado emocional para aumentar la efectividad de los tratamientos médicos y quirúrgicos. La opinión del paciente se considera ahora como un elemento indispensable de los planes de calidad de las instituciones sanitarias³.

El diseño de los procesos asistenciales ha cambiado sustancialmente cuando los clínicos han incorporado la "voz" de los pacientes y procuran satisfacer no solo sus necesidades, sino también sus expectativas. El concepto de "cuidados centrados en el paciente"^{4 5} obedece a este nuevo planteamiento que parte precisamente de la idea de que las decisiones clínicas deben incluir la perspectiva del paciente y llama la atención sobre el papel activo en la toma de decisiones sobre su salud que los pacientes paulatinamente van adquiriendo.

En esta ponencia se presentarán diferentes alternativas metodológicas para pulsar la "opinión de los ciudadanos" sobre su Sistema Sanitario y se describirán los resultados de los estudios cualitativos de grupos focales con los que identificamos los elementos que generan satisfacción con las atenciones médicas y aquellos otros que los ciudadanos perciben como insatisfactorios.

Referencias

¹ Centro de Investigaciones Sanitarias. Barómetro sanitario. Tercera oleada, Septiembre 1997.

² Maderuelo JA, Carriedo E, Serrano M, Almaraz A, Berjón AC. Factores de insatisfacción con el sistema sanitario. Un estudio Delphi. Aten Primaria 1996; 31:348-352.

³ Mira JJ. Innovaciones en la satisfacción de los pacientes. Revista de Calidad Asistencial 1999;14:781-784.

⁴ Goldberg MC. A new imperative for listening to patients. JONA 1994;24:11-12.

⁵ Berwick DM. The total customer relationship in health care: broadening the bandwidth. Journal on Quality Improvement 1997;23:245-250.