

AUTOEVALUACIÓN UNIDAD 8

*La Atención Centrada en el Paciente. Pacientes y
seguridad de los pacientes: un reto pendiente.*

Este material es propiedad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Fue encargado a la Universidad de Zaragoza en el marco del contrato nº 201607CM0015.

Autores: Carlos Aibar-Remón (Universidad de Zaragoza) y Jesús M. Aranaz-Andrés (Hospital Ramón y Cajal de Madrid).

1. Señale la respuesta correcta en relación a los escenarios en los que se desarrolla la atención a la salud:

- a) Problemas como la masificación, la sobreutilización de los recursos, las largas listas de espera son poco frecuentes en la medicina del S. XXI.
- b) Cualidades como la excelencia en la preparación científico-técnica, motivación, dedicación, asertividad o creatividad no son las esperadas de los profesionales sanitarios por la población general.
- c) El “nuevo paciente” del S.XXI tiene un mayor nivel educativo, una mayor autonomía y con cultura de sus derechos como paciente, cliente, usuario y consumidor.
- d) La medicina del S.XXI requiere un enfoque paternalista de la relación médico-paciente.

2. Según Karina Von Knoop y el equipo del Boston Consulting Group, existen cuatro tipos de e-paciente, en función de dos factores independientes: la gravedad de su enfermedad y su actitud hacia el médico. Señale la respuesta incorrecta:

- a) Grupo I: Los que Aceptan. Son médico-dependientes y desinformados.
- b) Grupo II: Los Informados. Son médico-independientes pero informados.
- c) Grupo III: Los implicados. Prefieren tomar las decisiones conjuntamente con su médico.
- d) Grupo IV: Los que controlan. Pacientes autónomos. Insisten en gestionar sus propias pruebas y tratamientos, aunque su médico no esté de acuerdo.

3.Cuál de los siguientes no es un modelo de atención a la salud:

- a) Atención centrada en el profesional: es una medicina basada en la experiencia clínica.
- b) Atención centrada en la administración: es una medicina basada en el coste-beneficio.
- c) Atención centrada en los recursos, la gestión clínica y las habilidades informacionales: es una medicina basada en la evidencia y la eficiencia.
- d) Atención centrada en el paciente: es la medicina basada en la efectividad y la autonomía.

4. Los aspectos que conforman un modelo de atención centrada en los pacientes son todos los siguientes excepto uno, señálelo:

- a) Capacidad del paciente para sentar la indicación de un determinado acto médico.
- b) Integrar a los pacientes y a sus familiares en todos los aspectos de la atención.
- c) Evitar demoras en el diagnóstico y en el tratamiento de la enfermedad.
- d) Formar a médicos y profesionales de la salud en habilidades de comunicación y en humanidades.

5. Con respecto a la comunicación con el paciente. Señale la respuesta correcta.

- a) Los mensajes se juzgan antes por la calidad y veracidad del contenido que por la credibilidad y confianza transmitida por la fuente.
- b) Un lenguaje técnico, científico y profesional favorece la comunicación con los pacientes.
- c) No es necesario proporcionar apoyo para que exista una verdadera comunicación con el paciente.
- d) Es fundamental planificar la información que se quiere transmitir al paciente.

6 En cuanto a la comunicación del riesgo a los pacientes. Señale la respuesta incorrecta:

- a) La información expresada de forma cuantitativa al paciente no es útil.
- b) Probabilidades, riesgos relativos, odds ratios, diferencias de riesgos y el número de pacientes que es necesario tratar no son idóneas para transmitir la información relacionada con el riesgo a los pacientes.
- c) Expresiones como “con frecuencia”, “a menudo”, “a veces”, “casi siempre”...ayudan a la toma de decisiones informadas por parte de los pacientes.
- d) Todas las anteriores son falsas.

7.Cuál de las siguientes no es una recomendación para mejorar la percepción del riesgo:

- a) Emplear cifras absolutas. Por ejemplo, tres veces más.
- b) Utilizar juicios de valor.
- c) Utilizar denominadores comunes. Por ejemplo, es más comprensible tanto por cien que tanto por mil.
- d) Emplear materiales audiovisuales.

8. ¿Qué es el sesgo de percepción o *framing bias*?

- a) Cuando se presentan los datos de manera positiva, lo que favorece que se acepten opciones terapéuticas de riesgo.
- b) Cuando se presentan los datos de manera positiva, lo que favorece que se denieguen opciones terapéuticas de riesgo.
- c) Cuando se presentan los datos de manera negativa, lo que favorece que se acepten opciones terapéuticas de riesgo.
- d) b, c y d son correctas.

9. En la percepción del riesgo influyen:

- a) Conocimiento y capacidad de análisis individual.
- b) Factores ligados al riesgo en sí.
- c) Factores relacionados con cuestiones emocionales y sociales.
- d) a, b y c son correctas.

10. Entre las recomendaciones para comunicar un evento adverso (EA) se encuentran las siguientes excepto una. Señale cuál:

- a) Preparar la conversación con antelación revisando hechos y documentos.
- b) Informar al paciente y/o familiares lo antes posible.
- c) Evitar ser del todo claro. Explicar y disculparse en exceso pueden ser motivos de litigio.
- d) Esperar en silencio la reacción del paciente y/o familiares.

RESPUESTAS EJERCICIO

1) La respuesta correcta es la: c)

La afirmación a es incorrecta puesto que todos los problemas que representa son el escenario habitual en el que se mueven los actores (profesionales sanitarios), el público (pacientes) y los empresarios (directivos sanitarios). La afirmación b es igualmente incorrecta. En una encuesta abierta del British Medical Journal sobre quién había sido el mejor médico de la historia, estas cualidades formaban parte de todos los personajes propuestos. La afirmación d también es incorrecta. En la relación médico-paciente el modelo paternalista es aquél en el que el médico dispone de la información y toma las decisiones por el paciente. El médico actúa como el tutor del paciente poniendo en práctica aquello que cree que es lo mejor para el paciente. Y, por último, la afirmación c es la correcta. Los avances sociales, los de la tecnología médica y los de la información han producido cambios importantes en el papel que corresponde a los pacientes en el escenario asistencial. Mención especial a Internet como medio de divulgación de la información científica para profesionales y pacientes. Todo esto ha derivado en un empoderamiento del paciente.

2) La respuesta correcta es la: b)

Los pacientes del grupo II son médico-dependientes a pesar de estar informados. Confían en que los médicos tomen las decisiones por ellos.

3) La respuesta correcta es la: b)

No existe el modelo centrado en la administración. El primer modelo de atención a la salud descrito es el de atención centrada en el profesional, en el que la experiencia del clínico es lo único que se tiene en cuenta a la hora de tomar decisiones. Posteriormente, con la divulgación del conocimiento científico y en busca de una mejora, surgió el modelo de atención centrada en los recursos, en el que la aplicación de la evidencia disponible y el uso eficiente de los recursos son el eje sobre el que se toman las decisiones. Por último, la meta que debemos conseguir es el modelo de atención centrada en el paciente, en el que además de evidencia y eficiencia, la

efectividad y la autonomía del paciente deben ser los factores determinantes para la toma de decisiones.

4) La respuesta correcta es la: a)

Las afirmaciones b, c y d forman parte de los aspectos que conforman un modelo de atención centrada en el paciente. Sin embargo, la afirmación a no. En este caso, es el médico el que debe explicar y hacer entender la información para que el paciente disponga de autonomía para tomar decisiones que afecten a su salud, pero esto no le otorga una capacitación para sentar indicaciones de actos médicos y/o quirúrgicos.

5) La respuesta correcta es la: d)

Las afirmaciones a, b y c son incorrectas. Los mensajes se juzgan por la credibilidad y la confianza transmitidas antes que por la calidad o certeza de lo transmitido. Por lo tanto, para favorecer la comunicación con los pacientes es importante que el lenguaje sea sencillo, asertivo y comprensible, además de proporcionar ánimo y apoyo.

6) La respuesta correcta es la: d)

La información cuantitativa ha demostrado ser útil y necesaria para ser transmitida a los pacientes. Probabilidades, riesgos relativos, odds ratios, diferencias de riesgos y el número de pacientes que es necesario tratar sí son idóneas para transmitir esta información, aunque presentan el problema de que son de difícil comprensión. Por último, expresiones comunes como “con frecuencia”, “a menudo”, “a veces”, “casi siempre”...son muy imprecisas. Por lo tanto, el quid de la cuestión es cómo presentar esta información cuantitativa para que sea fácil de comprender e interiorizar por los pacientes para que puedan tomar decisiones correctamente informadas.

7) La respuesta correcta es la: b)

Las afirmaciones a, c y d son correctas. Las cifras absolutas, el tanto por cien o incluso el uso de materiales audiovisuales son formas de transmitir la información más adecuada para la comprensión de la población general. Sin embargo, emplear exclusivamente juicios de valor, sin combinar con datos, puede sobre-estimar o infra-estimar el riesgo percibido.

8) La respuesta correcta es la: a)

El sentido positivo o negativo en el que se presenta la información puede dar lugar a un sesgo de percepción. Por ejemplo, cuando se propone un tratamiento quirúrgico, es más aceptado si se señala que tiene un 90% de éxito a si se indica que tiene un 10% de fracaso.

9) La respuesta correcta es la: d)

La conciencia del riesgo depende de todos los factores anteriores. Además de los conocimientos de cada uno, en la percepción influyen factores ligados al riesgo en sí, como un origen desconocido o la novedad del mismo; y factores ligados a cuestiones emocionales y sociales, como la afectación a personas conocidas o experiencias personales anteriores.

10) La respuesta correcta es la: c)

La información proporcionada debe ser clara y honesta. Un examen de los litigios relacionados con EA determina que suelen esconder más problemas de relación entre profesionales sanitarios y pacientes, que EA en sí.

