

# Opinión de profesionales y pacientes sobre la introducción de la informática en la consulta

C. Roig Buscató, N. Erra Yuste, A. Seguer Toirán, S. Belda Díaz y S. Juncosa Font

**Objetivo.** Comparar la opinión de los profesionales y los pacientes sobre la informatización de las consultas.

**Diseño.** Transversal.

**Emplazamiento.** Centro de salud rural de la provincia de Barcelona.

**Participantes.** Muestreo consecutivo de personas visitadas en el centro de salud y conjunto de profesionales sanitarios que trabajan en él.

**Mediciones principales.** Dos cuestionarios anónimos y autorrellenables, con preguntas cerradas, dirigidos a los profesionales sanitarios y a una muestra de pacientes (precisión, 0,05; confianza, 95%; prevalencia 50%).

**Resultados.** La edad media de los 407 pacientes es de  $48,4 \pm 17,2$  años y un 63,6% es mujer. Se obtuvieron 21 encuestas de los profesionales (91%), 12 médicos/as y 9 enfermeros/as. La edad media es de  $43,9 \pm 7,5$  años y el 71,4% es mujer. En las preguntas comunes, interesa ver la pantalla al 54,3% de los pacientes, mientras que entre los profesionales este porcentaje es del 11%. Creen que ha cambiado la relación el 5,6% de los pacientes y el 31,6% de los profesionales, que ha aumentado la duración de la visita el 12,6% de los pacientes y el 38,1% de los profesionales y que hace perder confidencialidad el 10,6% de los pacientes y el 47,4% de los profesionales.

**Conclusiones.** La introducción del ordenador en la consulta ha sido bien aceptada. Los profesionales, a diferencia de los pacientes, muestran más preocupación por la posible pérdida de confidencialidad, creen que ha habido mayores cambios en la relación y que ha aumentado la duración de las visitas.

**Palabras clave:** Informatización. Atención primaria. Encuestas.

## VIEWS OF PROFESSIONALS AND PATIENTS ON THE INTRODUCTION OF COMPUTER SCIENCE INTO THE CONSULTATION

**Objective.** To compare the views of professionals and patients on the computerisation of consultations.

**Design.** Cross-sectional.

**Setting.** Rural health district in the province of Barcelona, with a population of about 15 000.

**Participants.** Consecutive sampling of people seen in the health district and the group of health professionals working in it.

**Main measurements.** Two anonymous self-filled questionnaires with closed questions aimed at health professionals and a sample of patients (accuracy, 0.05; confidence, 95%; prevalence, 50%).

**Results.** The mean age of the 407 patients was 48.4 (SD, 17.2), with 63.6% women. 21 questionnaires were filled in by the professionals (91%), 12 by doctors, and 9 by nurses. Their mean age was 43.9 (SD, 7.5), and 71.4% were women. For common questions, 54.3% of patients were keen on seeing the screen, while professionals calculated this figure at 11%. 5.6% of patients thought computerisation had changed the relationship, whereas 31.6% of professionals did. 12.6% of patients thought it had made the visit longer, whereas 38.1% of the professionals thought it had. 10.6% of patients and 47.4% of professionals thought it had led to loss of confidentiality.

**Conclusions.** The introduction of computers into consultations was accepted well. Professionals were more worried than patients about possible loss of confidentiality, and thought that there had been bigger changes in the doctor-patient relationship and that visits had become longer.

**Key words:** Computerisation. Primary care. Questionnaires.

Centro de Salud Santa Eugènia de Berga. Unidad Docente de MFyC Centro. Barcelona. España.

Correspondencia:  
Núria Erra Yuste.  
CS Santa Eugènia de Berga.  
Escoles, 1. 08512 Santa Eugènia de Berga. Barcelona. España.  
Correo electrónico:  
nurierra@terra.es

Manuscrito recibido el 1 de septiembre de 2004.  
Manuscrito aceptado para su publicación el 17 de noviembre de 2004.

Se ha presentado en formato póster en el 18è Congrés d'Atenció Primària de la SCMFIC.

## Introducción

En los últimos 10 años, los avances tecnológicos e informáticos han sido trascendentales y han originado un cambio radical en la vida cotidiana. La profesión sanitaria no podía quedarse al margen de este progreso y también se ha sumado a la incorporación de las nuevas tecnologías para la realización de la asistencia sanitaria. Muchas consultas de atención primaria ya están trabajando actualmente con la historia clínica informatizada<sup>1</sup>, ya que aporta muchas ventajas en la consulta, como un mayor contenido de información, una mayor legibilidad, la protocolización, la transmisión de resultados e informes y la ayuda en la investigación<sup>2</sup>. Pero también puede conllevar algunos inconvenientes: cambio en la relación médico-paciente<sup>1,3</sup>, incógnitas acerca de la confidencialidad<sup>1,4</sup> y dificultad para algunos profesionales. Algunos opinan que la informatización aporta ventajas en la consulta<sup>5</sup> sin alterar la relación médico-paciente y que la confidencialidad es un tema que preocupa tanto a profesionales como a pacientes. En nuestro centro de salud (CS), la introducción de la informática ha sido reciente. Esta innovadora forma de trabajar ha generado algunas inquietudes respecto a este cambio. Nos preguntamos si ha mejorado la asistencia sanitaria, si nos gusta y estamos cómodos con el manejo del ordenador, si ha cambiado la relación con los pacientes, qué opinan los pacientes sobre este tema y, sobre todo, si lo que opinan es parecido o distinto a la opinión de los profesionales. En este contexto, se ha realizado este estudio con el fin de averiguar qué opinan los pacientes y los profesionales sanitarios acerca de la informatización de nuestro centro de salud.

## Pacientes y métodos

Se trata de un estudio transversal realizado en el CS de Santa Eugènia de Berga (Barcelona), que se compone de los siguientes consultorios: Santa Eugènia, Taradell, Folgueroles, Sant Julià de Vilatorrada, Calldetenes y Viladrau.

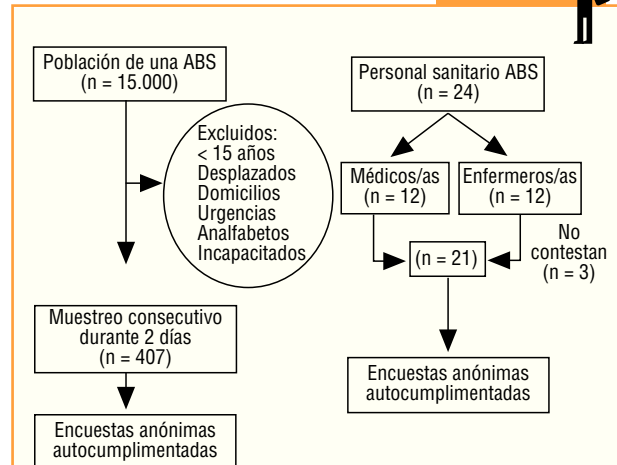
La población de estudio es, por un lado, el personal sanitario que trabaja en el momento del estudio en el centro (12 médicos/as y 12 enfermeros/as) y, por otro, la población perteneciente a dicho CS (unos 15.000 habitantes). De esta última población se obtuvo una muestra mediante muestreo consecutivo de 386 pacientes (precisión 0,05, confianza 95%, prevalencia 50%). Se excluyó a los pacientes < 15 años, a los desplazados, las visitas domiciliarias, las urgencias vitales, los analfabetos y las personas que, por su enfermedad de base, no estaban capacitadas para contestar el cuestionario.

En el CS de Santa Eugènia de Berga, la informatización de las consultas se implantó en junio de 2003 mediante el programa e-cap del Instituto Catalán de la Salud.

El estudio se realizó durante el primer trimestre del año 2004. Se repartieron 2 tipos de encuestas anónimas autorrellenables: la primera iba dirigida a los profesionales sanitarios, estaba com-

## Material y métodos

### Cuadro resumen



## Esquema general del estudio

Estudio transversal mediante encuesta para comparar la opinión de los profesionales sanitarios y los pacientes acerca de la introducción del ordenador en la consulta.

puesta por 12 preguntas cerradas y 1 abierta, se administró en un mismo día y se dio una semana de plazo para contestarla. La segunda encuesta, dirigida a los pacientes, constaba de 14 preguntas cerradas y 1 abierta. Se repartió durante 2 días a todos los pacientes que cumplían los criterios de inclusión y que fueron visitados por el médico y/o enfermería de todos los consultorios. Las encuestas se recogían antes de abandonar el centro. Los datos obtenidos se analizaron con el programa SPSS para Windows versión 10.0. Se muestran los resultados descriptivos de ambos cuestionarios con sus intervalos de confianza del 95% (IC del 95%) y se comparan las respuestas de los profesionales y los pacientes a las preguntas comunes mediante la prueba de la  $\chi^2$  o el test exacto de Fisher.

## Resultados

La edad media de los 407 pacientes atendidos que constituyeron la muestra es de  $48,4 \pm 17,2$  años (IC del 95%, 46,7-50,1) y un 63,6% (IC del 95%, 58,8-68,4) es mujer. Se obtuvieron 21 encuestas de los profesionales, 12 de médicos (100%) y 9 de enfermería (75%). La edad media es de  $43,9 \pm 7,5$  años (IC del 95%, 40,5-47,3) y un 71,4% (IC del 95%, 51,7-91,1) es mujer. Declaran utilizar el ordenador habitualmente (más de 2 veces por semana) un 38,6% de los pacientes (IC del 95%, 33,8-43,4) y un 76% de los profesionales (IC del 95%, 57,4-94,6).

En la tabla 1 se analiza el método que prefieren los profesionales sanitarios para los diferentes aspectos que se registran en la consulta. En general, la mayoría prefiere el or-

**TABLA 1** Método que prefieren el personal de enfermería y los médicos para registrar diferentes aspectos de la consulta

Aspecto	Porcentaje respuesta enfermería (n = 9)			Porcentaje respuesta médicos (n = 12)		
	Ordenador	Historia de papel	Indiferente	Ordenador	Historia de papel	Indiferente
Condicionantes y problemas	29	71		17	83	
MEAP	88	12		58	42	
Seguimiento	88	12		82	18	
Recetas	100			92	8	
Bajas laborales	100			100		
Informes de derivación	60		40	100		
Informes clínicos	60		40	92	8	
Método que prefieres	100			84	8	8

MEAP: motivo exploración evaluación plan.

denador como herramienta de trabajo para el registro en la historia clínica de las diferentes actividades. El único aspecto en que ambos profesionales prefieren la historia de papel es en el registro de condicionantes y problemas.

Un total de 16 profesionales opinó en la pregunta abierta: 6 de ellos creen que hay que mejorar el programa informático; 4 se preocupan por el tema de la confidencialidad; 2 opinan que les falta experiencia y que con el tiempo mejorarán; 2 más creen que les falta formación sobre el programa informático; sólo 1 opina que el hecho de trabajar con ordenador empeora la consulta porque se pierde contacto con el paciente.

Al preguntar a los pacientes si les molesta el ordenador en la consulta, sólo un 2% respondió afirmativamente.

Un 91,4% de los pacientes (IC del 95%, 88,6-94,2) considera que el ordenador es útil para el profesional sanitario, mientras que este porcentaje disminuye a un 75,9% (IC del 95%, 57,2-94,6) cuando se pregunta a los propios profesionales si lo consideraban útil para ellos.

Respecto a la pregunta abierta a la posibilidad de añadir alguna cuestión sobre el tema, 60 personas dieron su opinión: 30 pacientes señalan la introducción del ordenador en las consultas como algo positivo; 12 pacientes muestran su opinión y cierta inquietud sobre la posible pérdida de privacidad, sin embargo valoran más el hecho de tener mayor accesibilidad a sus datos que la preocupación que les genera la posible pérdida de confidencialidad y confían en la ley de protección de datos y en la profesionalidad de los sanitarios; 4 personas se quejan de que el tiempo de espera ha aumentado con la informatización de las consultas.

En la tabla 2 se comparan las respuestas a las preguntas comunes realizadas tanto a los pacientes como a los profesionales sanitarios. En todas las preguntas se han excluido las respuestas «no sé». En todas las preguntas analizadas se observan diferencias estadísticamente significativas.

Una mayoría de pacientes está interesada en ver la pantalla del ordenador (54,3%), mientras que sólo un 11% de los profesionales cree que los pacientes tienen este interés. La relación y la duración de la visita ha cambiado poco según la opinión de ambos, si bien esta percepción es más acusada en los pacientes. La pérdida de confidencialidad es percibida mucho más por los profesionales (47,4%) que por los pacientes (10,6%). En cuanto a la pregunta sobre el método preferido, la mayoría de los profesionales (90,5%; IC del 95%, 77,7-100) prefiere trabajar con el ordenador, mientras que el 66,2% de los pacientes (IC del 95%, 61,5-70,9) considera que es indiferente ( $\chi^2 = 36,87$ ; gl = 2; p < 0,0005).

**TABLA 2** Comparación de las respuestas del personal sanitario y del paciente en las preguntas comunes

Pregunta	Según el profesional sanitario		Según el paciente		Resultado prueba de la $\chi^2$ o test exacto de Fisher
	n (%)	IC del 95%	n (%)	IC del 95%	
Interesa al paciente ver la pantalla del ordenador					
Sí	4 (25%)	4,6-45,4	216 (61,5%)	56,3-66,7	$\chi^2 = 8,51$ ; p = 0,004
No	12 (75%)		135 (38,5%)		
Ha cambiado la relación desde que trabaja con ordenador					
Sí	6 (31,6%)	10,3-52,9	21 (5,6%)	3,2-8,0	p = 0,001
No	13 (68,4%)		354 (94,4%)		
Ha aumentado la duración de la visita					
Sí	8 (42,1%)	19,4-64,7	50 (18,2%)	13,5-22,8	p = 0,03
No	11 (57,9%)		225 (81,8%)		
Hace perder confidencialidad					
Sí	9 (47,4%)	24,5-70,3	38 (10,6%)	7,3-13,8	p = 0,0005
No	10 (52,6%)		320 (89,4%)		

De los 6 profesionales que creen que la relación ha cambiado, 5 (83%) consideran que el cambio ha sido a peor, mientras que del total de los pacientes que ven que la relación ha cambiado tan sólo el 10,5% lo valora de forma negativa.

## Discusión

La informatización ha significado un cambio en el manejo de las consultas de atención primaria. Este trabajo se ha realizado en un momento privilegiado en que la informatización empezaba a introducirse en el CS, pero puede ser que la opinión de los encuestados (pacientes y profesionales) varíe en los próximos años.

En muchos estudios se valora la opinión de los profesionales y de los pacientes por separado<sup>6,7</sup>; en éste, en cambio, se compara la opinión de ambos en el mismo momento.

La validez externa de este estudio queda limitada a emplazamientos similares con profesionales y pacientes con parecidos conocimientos y perspectivas sobre la informatización. Aunque la población estudiada ha estado muestreada durante un período corto y, por tanto, seguramente ha quedado sobrerrepresentada por los más utilizadores, creemos que su opinión sobre este tema no debe diferir del conjunto de la población atendida por el centro. Por otro lado, fue-

ron muy pocos los pacientes que se negaron a contestar, por lo que creemos que no hay sesgo por falta de respuesta.

La opinión favorable de nuestros profesionales sobre la informatización de las consultas concuerda con la de otros estudios<sup>1,5,8</sup>. El registro de condicionantes y problemas es el único aspecto de la historia clínica que siguen prefiriendo realizar en papel. Esto puede ser debido a la falta de costumbre o a las carencias del programa informático utilizado. Esta opinión es favorable tanto para los médicos como para el personal de enfermería y, en general, prefieren el ordenador como herramienta de trabajo el 84% de los primeros y el 100% de los segundos.

Nos han sorprendido las diferencias de opinión entre los profesionales y los pacientes. Los primeros creen que ha habido mayores cambios en la relación, que ha aumentado la duración de las visitas y, sobre todo, muestran mayor preocupación por la pérdida de confidencialidad. Parece que los profesionales sanitarios estamos más preocupados por las posibles implicaciones negativas de la informatización de la historia clínica que los propios pacientes.

Médicos, enfermeros y pacientes estamos viviendo un proceso de innovación tecnológica de las consultas imparable y son muchos los aspectos susceptibles de ser estudiados para que revierta en una mejora común en beneficio del usuario y del sistema de salud.

## Agradecimientos

Los autores muestran su agradecimiento a todos los profesionales del centro y a los pacientes que han contestado la encuesta por su colaboración.

Discusión  
Cuadro resumen



### Lo conocido sobre el tema

- La historia clínica informatizada se ha convertido en una herramienta de trabajo más en la atención primaria.
- Algunos aspectos en la atención al paciente han cambiado.
- Falta conocer la opinión de los profesionales sanitarios y los pacientes acerca de la introducción de la informatización.

### Qué aporta este estudio

- El personal de enfermería y los médicos prefieren el ordenador para el registro de los diferentes aspectos de la consulta.
- La mayoría de los profesionales y pacientes se muestra a favor de la introducción de la informática en las consultas.
- Los profesionales muestran más preocupación por la pérdida de confidencialidad y creen que ha habido mayores cambios en la relación que los pacientes.

## Bibliografía

1. Aldanondo Gabilondo JA, Oyarzabal Camio JJ, Arboniés Ortiz JC. ¿Cómo modifican la relación médico-paciente los ordenadores en la consulta? FMC. 1999;6:571-5.
2. Hippisley-Cox J, Pringle M, Cater R, Wynn A, Hammersley V, Coupland C, et al. Information in practice. The electronic patients record in primary care-regression or progression? A cross sectional study. BMJ. 2003;326:1439-43.
3. Sandúa Sada JM, Sangrós González FJ, Merino Muñoz F, Fernández Rodríguez L. ¿Altera el ordenador personal la satisfacción del paciente? Aten Primaria. 1998;22:400.
4. Alonso López FA. El desafío de la informatización en atención primaria. Aten Primaria. 2000;26:437-8.
5. Montesinos Alonso A. Los profesionales sanitarios de atención primaria ante las nuevas tecnologías. Centro de Salud. 2001;353-6.
6. Núñez Palomo S, Ricote Trigo C, Corchera Martínez AI, Alameda Arellano MT, Zuriarain Reyna Y, Calvo Corbella E. ¿Ordenador en atención primaria? Encuesta de opinión. Aten Primaria. 2000;26 Supl 1:294.
7. Segura Martínez J, Mengual Miralles M, Guash Bosch J, Aguilar Abad C, Falcó Mayor C, Gómez Soriano C. Ordenador en la consulta. Opinión del usuario. Aten Primaria. 2000;26 Supl 1:294.
8. Calderón C, Rotaèche R, Carrera C, Larrañaga M, Merino J. Aproximación cualitativa a las actitudes y expectativas de los médicos en el proceso de informatización de la atención primaria. Aten Primaria. 2001;27:380-7.