



CARTA AL DIRECTOR

Preferencias de los pacientes en atención primaria

Patient preferences in Primary Care

Sr. Director:

La relación con los pacientes forma parte de la actividad médica diaria y tiene un efecto en el resultado de la atención sanitaria. La comunicación no verbal entre el paciente y médico es considerada como importante para la buena asistencia en la consulta¹, de ahí la importancia de mantener un adecuado ambiente para la comunicación.

Tras revisar la literatura médica no son muchos los estudios en atención primaria que evalúan las preferencias de la comunicación no verbal del paciente respecto a su médico. Se realizó una búsqueda en PubMed desde 1985 hasta 2010 utilizando para la búsqueda los términos «greetings preference», «gender preference», «attire», «physician-patient relations», «earrings», «hand shake», «primary care OR family physician» y se seleccionaron artículos más relevantes como referencias bibliográficas.

Los primeros instantes del encuentro entre el médico y el paciente son fundamentales para establecer los pilares de una buena relación, de ahí la gran importancia que adquiere el saludo y la recepción del paciente en la consulta². Los estudios que han revisado este tema consideran adecuado recibir al paciente con una sonrisa, identificarse con el nombre y dar la mano a los pacientes^{3,4}. Respecto a cómo dirigirse a los pacientes, lo más apropiado es hacerlo por el nombre y el primer apellido². En cuanto al atuendo, en atención primaria la bata blanca es el elemento que más prefieren los pacientes, junto con una vestimenta informal^{4,5}. El que los hombres llevasen pendiente fue valorado como indiferente⁴.

El género del médico es un factor que los pacientes tienen en cuenta, en especial las mujeres. Para las exploraciones de los genitales se prefiere que el médico sea del mismo sexo, mientras que para el resto de temas de salud no hay preferencias⁶⁻⁸.

Consideramos que el conocimiento de las preferencias y expectativas de los pacientes respecto a la comunicación con el médico puede influir de forma positiva en la asistencia sanitaria, siendo necesarios estudios específicos en nuestro medio.

Bibliografía

1. Marcinowicz L, Konstantynowicz J, Godlewski C. Patients' perceptions of GP non-verbal communication: a qualitative study. *Br J Gen Pract.* 2010;60:83-7.
2. Makoul G, Zick A, Green M. An evidence-based perspective on greetings in medical encounters. *Arch Intern Med.* 2007;167:1172-6.
3. Wallace LS, Cassada DC, Ergen WF, Goldman MH. Setting the stage: Surgery patients' expectations for greetings during routine office visits. *J Surg Res.* 2009;157:91-5.
4. Lill MM, Wilkinson TJ. Judging a book by its cover: descriptive survey of patients' preferences for doctors' appearance and mode of address. *BMJ.* 2005;24:1524-7.
5. Bertoncini D. Semiformal attire and a smile. *Fam Pract Manag.* 2007;14:16.
6. Henderson JT, Hudson Scholle S, Weisman CS, Anderson RT. Womens Health Issues. The role of physician gender in the evaluation of the National Centers of Excellence in Women's Health: test of an alternate hypothesis. *2004;14: 130-9.*
7. Zaghloul AA, Youssef AA, El-Einein NY. Patient preference for providers' gender at a primary health care setting in Alexandria, Egypt. *Saudi Med J.* 2005;26:90-5.
8. Ahmad F, Gupta H, Rawlins J, Stewart DE. Preferences for gender of family physician among Canadian European-descent and South-Asian immigrant women. *Fam Pract.* 2002;19: 146-53.

Antonio Luis Aguilar-Shea ^{a,*}, Alejandro López Neyra ^b, Javier Aranda Hernández ^c y Sergio Vaño-Galván ^d

^a *Medicina de Familia y Comunitaria, Consultorio de Cerceda, Centro de Salud de Manzanares El Real, Área Norte de Madrid, Madrid, España*

^b *Pediatria, Hospital Infantil Niño Jesús, Madrid, España*

^c *Servicio de Medicina del Aparato Digestivo, Hospital 12 de Octubre, Madrid, España*

^d *Servicio de Dermatología, Hospital Ramón y Cajal, Madrid, España*

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: antonio.aguilar@salud.madrid.org (A.L. Aguilar-Shea).