



<https://www.elsevier.es/semergen>

## 242/4800 - EFECTO DE LA ACTUACIÓN SOBRE LAS EXPECTATIVAS PERSONALES EN LA DEMANDA CLÍNICA

J. Ocón Hijano<sup>a</sup>, R. Aguado Rivas<sup>b</sup> y A. Pavón Lozano<sup>c</sup>

<sup>a</sup>Médico Residente de 1<sup>er</sup> año de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Almuñécar. Granada. <sup>b</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Almuñécar. Granada. <sup>c</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Almuñécar. Granada.

### Resumen

**Introducción:** Existen pacientes atendidos en numerosas ocasiones en un corto periodo de tiempo por un mismo motivo que les preocupa sin haber obtenido la respuesta deseada a esta expectativa en las visitas previas, pese a que la actuación sanitaria haya sido correcta. La hipótesis es que se pueden evitar visitas posteriores por el mismo motivo de consulta actuando sobre las expectativas de los pacientes.

**Objetivos:** El principal objetivo es analizar si existe reducción del número de visitas por un mismo motivo de consulta y aumento del grado de satisfacción de las mismas al incidir sobre las expectativas personales.

**Diseño:** Estudio antes-después.

**Emplazamiento:** Servicios de Urgencias (Hospitalarias y de Atención Primaria) y consultas de Atención Primaria.

**Material y métodos:** Se seleccionarán pacientes con 2 o más asistencias sanitarias por un mismo motivo de consulta en un intervalo inferior o igual a 6 semanas. Se recogerán variables demográficas y clínicas, así como también los resultados de encuestas de satisfacción con la previa atención recibida realizadas en las consultas de intervención y posteriores. Para las variables cualitativas será utilizado el método de chi-cuadrado, el de t de Student para la diferencia de medias y el de Mann-Whitney en el caso de aquellas variables no normales. Se considerarán estadísticamente significativos los valores p < 0,05. Entre las posibles limitaciones del presente proyecto de investigación cabría destacar que no se puede asegurar que los cambios aparecidos sean debidos a la propia intervención, a otras intervenciones o factores no controlados. También que, al no haber grupo de control, existe la posibilidad de que se produzca efecto placebo, efecto Hawthorne, regresión a la media y no control de la evolución natural de la enfermedad.

**Aplicabilidad:** Mejorar el consumo de recursos sanitarios reduciendo aquel derivado de asistencias “innecesarias”.

**Aspectos ético-legales:** El presente proyecto permite no vulnerar ningún principio ético y respetar la privacidad, intimidad, confidencialidad y anonimato de los pacientes que sean incluidos.

**Palabras clave:** Expectativas personales. Asistencia sanitaria. Reconsulta. Satisfacción.