



# Medicina de Familia. SEMERGEN



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

## 424/1399 - INFLUENCIA DE LAS INTERRUPCIONES EN LA CONSULTA SOBRE LA CALIDAD ASISTENCIAL PERCIBIDA POR LOS USUARIOS DE UN CONSULTORIO RURAL

A. Pérez Iniesta<sup>1</sup>, S. López Lledo<sup>2</sup>, Ó. Martínez Sáez<sup>3</sup> y M. Fernández Arranz<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Centro de Salud Numancia. Madrid. <sup>2</sup>Médico de Familia. Consultorio Carabaña. Madrid. <sup>3</sup>Médico Residente de Medicina Familiar y Comunitaria. Hospital Universitario Infanta Leonor. Madrid. <sup>4</sup>Médico de Familia. Centro de Salud Orcasitas. Madrid.

### Resumen

**Objetivos:** Describir la repercusión de las interrupciones que suceden en la consulta médica y la calidad de asistencia médica percibida por los usuarios.

**Metodología:** Estudio descriptivo con pacientes que acuden al consultorio de Carabaña durante noviembre, mayores de edad, de forma demanda/programada y dan su consentimiento verbal. Muestreo consecutivo hasta 50 pacientes (nivel de confianza 95% error  $\pm$  14%). Se recogen edad, sexo, nivel de estudios y situación laboral. Se utilizó un cuestionario diseñado específicamente para el estudio con 5 ítems autocumplimentado. Se utilizó SPSS 21.0 y cuenta con el informe favorable de la comisión de investigación.

**Resultados:** Se entrevistó a 52 pacientes, 32 mujeres y 20 hombres, con edades entre 18 y 87 años, con una edad media de 54,7 DE 16,96 años. 36 de los pacientes tenían formación básica, 14 superior y 2 con formación universitaria. Había un total de 10 pacientes parados, 19 jubilados, 15 activos y 8 en situación de incapacidad temporal. El 51,92% respondió que muy pocas veces se producían interrupciones durante la consulta y el 32,69% que nunca había interrupciones. Las interrupciones más frecuentemente descritas por los pacientes se producían en relación con enfermería, hasta un 31,37%, seguidas por las urgencias 21,56%, y un 17,64% se referían a las interrupciones telefónicas y un 13,72% por otros pacientes. La interrupción más incómoda para los pacientes fue la de otros pacientes 51%. Un 88,2% refería no estar nada molesto con las interrupciones. Al preguntar sobre el grado de satisfacción sobre la atención recibida el 67% consideró que la atención recibida era excelente. En este caso la población tiene muy baja percepción de las interrupciones y están muy satisfechos con la asistencia. En bibliografías consultadas las interrupciones más frecuentes son las telefónicas y en nuestro caso son las del personal de enfermería.

**Conclusiones:** Es importante tener en cuenta que las interrupciones suponen un riesgo de disminución de la seguridad del paciente en su atención médica por lo que es necesario elaborar estrategias de abordaje.

**Palabras clave:** Rural. Calidad. Interrupción.