

# Estudio Multicéntrico sobre Preferencia por los Cuidados Centrados en la Persona en Sudamérica

## *Multicenter Study on Preference for Person-Centered Care in South America*

COPPOLILLO, Fernando Enrique\*; GIMÉNEZ LASCANO, Gustavo\*\* ; SUÁREZ, Miguel Ángel\*\*\*; VERA GONZÁLEZ, María Luisa\*\*\* ; ZAMBRANA, Eliana\*\*\*; QUISPE, Loyda\*\*\*; MEAVE, Gladis\*\*\*; HERLAX, Gabriela\*\*\*\*; SANTILLÁN, Valeria\*\*\*\*; CIUFFOLINI, Beatriz\*\*\*\*\*; DIDONI, Marisa\*\*\*\*\*; RIVAS TORNESE, María Alejandra\*\*\*\*\*; BUFFA, Gabriela\*\*\*\*\*; ANTACLE, Alberto\*\*\*\*\*; ASCANI, Dario\*\*; JURE, Humberto\*\*\*\*\*; CACACE, Patricio\*\*\*\*; VILLAGRA, Roberto\*\*\*\*\*†

\* Departamento de Medicina Familiar – Universidad de Buenos Aires (Buenos Aires, Argentina)

\*\* Cooperativa Grupo de Práctica de Medicina Familiar (Buenos Aires, Argentina)

\*\*\* Sociedad Boliviana de Medicina Familiar (La Paz, Bolivia)

\*\*\*\* Obra Social del Personal de la Construcción (Buenos Aires, Argentina)

\*\*\*\*\* Departamento de Medicina Familiar – Universidad Nacional de Córdoba (Córdoba, Argentina)

\*\*\*\*\* Obra Social del Personal de la Construcción (San Miguel de Tucumán, Argentina)

**Contacto:** Méd. Fernando Coppolillo (fernando.coppolillo@gmail.com).

Fecha recibido: 10/06/2016

Fecha aceptado: 01/08/2016

### RESUMEN

**Introducción:** Los Cuidados Centrados en la Persona (CCP) se caracterizan por cuatro dimensiones: alianza terapéutica, el paciente como persona, el médico como persona, y el enfoque biopsicosocial. Los objetivos de este estudio fueron determinar y analizar el nivel de Preferencia por los Cuidados Centrados en la Persona (PCCP) en centros de salud de dos países de Sudamérica. **Materiales y métodos:** Se realizaron encuestas en siete centros de salud de Argentina y Bolivia, utilizando el cuestionario ECP1. **Resultados:** Se analizaron 844 cuestionarios, en los que se observó un porcentaje general de PCCP de 70%. **Conclusiones:** Los CCP demostraron tener una importante preferencia en los siete centros de salud evaluados en los dos países de Sudamérica.

**PALABRAS CLAVE:** Atención Ambulatoria; Calidad de la Atención de Salud; Atención Dirigida al Paciente.

### ABSTRACT

**Background:** Person-Centered Care (PCC) is characterized by four dimensions: the therapeutic alliance, the patient as a person, the physician as a person, and the biopsychosocial approach. The objectives of this study were to determine and analyze the level of Preference for Person-Centered Care (PPCC) in healthcare centers of two South American countries. **Materials and methods:** Surveys were conducted in seven healthcare centers in Argentina and Bolivia, using the ECP1 questionnaire. **Results:** 844 questionnaires were analyzed, in which an overall percentage of 70% PPCC care was observed. **Conclusions:** PCC showed to have an important preference in the healthcare centers evaluated.

**KEYWORDS:** Ambulatory Care; Quality of Health Care; Patient-Centered Care.

## INTRODUCCIÓN

Los Cuidados Centrados en la Persona (CCP) se caracterizan por cuatro dimensiones definidas por diferentes investigaciones: alianza terapéutica, el paciente como persona, el médico como persona y el enfoque biopsicosocial (1-7). Esto tiene implicancias en el desarrollo de competencias actitudinales y en el entrenamiento en destrezas de comunicación médico-paciente-familia, lo que probablemente mejoraría la calidad y los resultados de los equipos de Atención Primaria. Una investigación realizada en la ciudad de Buenos Aires permitió validar un instrumento para evaluar estas preferencias (8); en la misma se observó un alto nivel de preferencia aunque el tamaño muestral y la población estudiada presentan limitaciones para poder generalizar sus resultados.

## OBJETIVOS

- Determinar el nivel de Preferencia por los Cuidados Centrados en la Persona (PCCP) en centros de salud de dos países de Sudamérica.
- Determinar diferencias del nivel de preferencias según grupos de edad y subsistema de salud.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se utilizó el cuestionario ECP1, validado en investigaciones anteriores (9). El cuestionario ECP1 es un cuestionario estructurado autoadministrado, que evalúa a través de diez ítems con escalas tipo Likert dos dimensiones del Enfoque Centrado en la Persona (ECP): el paciente como persona y la alianza

terapéutica.

Las encuestas se llevaron a cabo en 7 Centros de Salud de diferentes localidades de Argentina y Bolivia. En cada uno de los mismos se seleccionó una muestra por conveniencia en la sala de espera, donde el cuestionario autoadministrado fue aplicado en forma supervisada por los investigadores.

Para el análisis de los resultados, en primer término se realizó un análisis de la distribución de las respuestas del cuestionario, señalando el n y % de personas que señalaron la preferencia de un ítem en particular; luego se determinó el porcentaje de PCCP a través de un score 100, donde el 100% está representado por el máximo nivel de preferencia. Para la comparación del porcentaje PCCP de acuerdo a cada grupo se utilizó el rank-sum test, asumiendo la distribución no normal de esta variable. Los grupos considerados fueron los siguientes: pacientes mayores de 60 años de edad, género, percepción de estado de mal o regular estado salud, servicios por seguridad social (obra social o caja), si posee un médico personal, si realiza 4 o más consultas al año, y si consume medicamentos en forma crónica. Para el análisis estadístico se utilizó el programa STATA 8.0.

## RESULTADOS

Se analizaron 844 cuestionarios. Los ítems que presentaron una preferencia alta o muy alta fueron: "que el médico sea amable y comprensivo" (n=605, 71,5%), "que el médico me explique con claridad las alternativas para el manejo de mi problema" (n=604, 75,7%) "que se comprometa con el manejo de mi problema" (n=606, 71,7%) y "que conozca sus limitaciones y trabaje en equipo" (n=569, 67,4%).

**Tabla 1.** Distribución de respuestas (%).

El nivel de preferencia es...	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
<b>Factor 1: El paciente como persona (alpha 0,84).</b>					
Que el médico pueda ponerse en mi lugar	2,0	6,6	43,5	29,6	18,3
Que se interese por mis miedos y preocupaciones	1,7	5,2	33,1	38,6	21,5
Que se interese por mis circunstancias de vida (familia, trabajo..)	4,6	12,4	39,7	29,3	14,0
Que tengamos una relación de confianza	1,9	4,9	33,6	36,2	23,4
Que sea amable y comprensivo	0,7	1,7	29,3	39,7	32,0
<b>Factor 2: La alianza terapéutica (alpha 0,74).</b>					
Que el médico se ocupe de mi cuerpo y de mi persona	1,3	1,7	36,0	37,4	23,6
Que me explique con claridad todas las alternativas...	1,3	3,3	19,6	39,8	36,0
Que me permita decidir acerca de las alternativas	1,7	5,6	35,9	36,4	20,4
Que se comprometa con el manejo de mi problema	0,8	3,9	23,5	44,4	27,4
Que conozca mis limitaciones y trabaje en equipo	1,5	4,6	29,4	39,8	27,6

Se observó un porcentaje general de PCCP de 70%. Se observó mayor porcentaje de PCCP en pacientes de Argentina, que consultan 4 o más veces al año,

perciben su salud como muy buena, poseen un médico personal, y están polimedicados (p<0,05).

**Tabla 2.** Preferencia por el ECP por subgrupos (%).

	% PPCP	IC 95%	P
<b>Género (n)</b>			
Femenino (556)	69,6	68,3 - 70,9	0,50
Masculino (288)	68,8	67,1 - 70,6	
<b>Edad (n)</b>			
Menores de 60 (733)	69,0	67,9 - 70,2	0,16
60 años o más (111)	71,4	68,8 - 74,1	
<b>Obra Social o Caja (n)</b>			
Sí (685)	69,0	67,8 - 70,1	0,16
No (159)	70,9	68,4 - 73,3	
<b>País</b>			
Bolivia (241)	63,9	62,0 - 65,9	0,00
Argentina (603)	71,5	70,3 - 72,7	
<b>4 o más consultas año (n)</b>			
Sí (336)	70,7	69,0 - 72,4	0,03
No (508)	68,4	67,1 - 69,8	
<b>Posee un médico personal (n)</b>			
Sí (434)	71,0	69,6 - 72,4	0,00
No (410)	67,6	66,1 - 69,1	
<b>Salud percibida como buena / muy buena / excelente</b>			
Sí (572)	70,2	68,9 - 71,4	0,03
No (272)	67,6	65,7 - 69,5	
<b>Polimedicado</b>			
Sí (296)	70,9	69,2 - 72,7	0,03
No (572)	68,5	67,2 - 69,8	

Se encontraron diferencias en los centros que se incluyeron en la investigación, siendo el de mayor PCCP el Hospital de Clínicas de la ciudad de Córdoba, y el

de menor preferencia el de la localidad de San Miguel, en la provincia de Buenos Aires.

**Tabla 3.** Puntaje de PCCP por centro.

	n	Media	SD
Centros de Salud de La Paz (Bolivia)	241	63,9	15,4
CSF Luján (Argentina)	149	70,9	14,6
Hospital de Clínicas, Córdoba (Argentina)	108	79,9	11,5
Hospital Córdoba (Argentina)	52	72,0	12,4
CEMAP Tucumán (Argentina)	197	69,4	46,4
CEMAP San Miguel, Buenos Aires (Argentina)	50	61,0	13,2
CEMAP Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)	47	73,8	13,0

## CONCLUSIONES

Los CCP demostraron tener una importante preferencia en los siete centros de salud evaluados en los dos países de Sudamérica.

## REFERENCIAS

1. Mead N, Bower P. Patient-centred consultations and outcomes in primary care: a review of the literature. *Patient Educ Couns.* 2002 Sep;48(1):51-61.

2. Mead N, Bower P. Patient-centredness: a conceptual framework and review of the empirical literature. *Soc Sci Med.* 2000 Oct;51(7):1087-110.
3. Little P, Everitt H, Williamson I, Warner G, Moore M, Gould C, et al. Preferences of patients for patient centred approach to consultation in primary care: observational study. *BMJ.* 2001 Feb 24;322(7284):468-72.
4. Stewart M, Brown JB, Weston WW, McWhinney IR, McWilliam CL, Freeman TR. *Patient-Centered Medicine: Transforming the Clinical Method.* 2da Ed. Oxford: Radcliffe Medical Press Ltd.; 2003.
5. McWhinney I. *Medicina de Familia.* Barcelona: Mosby/Doyma; 1994.
6. Corbella S, Botella L, La alianza terapéutica: historia, investigación y evaluación. *An Psicol.* 2003;19(2):205-221.
7. Dwamena F, Holmes-Rovner M, Gauden CM, Jorgenson S, Sadigh G, Sikorskii A, et al. Interventions for providers to promote a patient-centred approach in clinical consultations. *Cochrane Database Syst Rev.* 2012 Dic 12;12:CD003267. doi: 10.1002/14651858.CD003267.pub2.
8. Coppolillo F, Andina L, Cacace P, Giménez Lascano G. El fenómeno de la alianza terapéutica: Investigación cualitativa. En: Primer Congreso Regional Iberoamericano de Medicina Familiar - WONCA Iberoamericana CIMF; 11-14 Octubre 2006; Buenos Aires, Argentina.
9. Coppolillo F, Labory L, Martín P, Giménez Lascano G. El médico que la gente prefiere: investigación cuali-cuantitativa acerca de la preferencia de la Medicina Centrada en el Paciente en el Área Metropolitana de Buenos Aires. *Arch. med. fam. gen.* 2008;5(1):12-17.