
CONFERENCE ABSTRACT

Las “consultas sagradas” en Atención Primaria: ¿Cómo podemos mejorar la atención a la dimensión emocional?

19th International Conference on Integrated Care, San Sebastian, 01-03 April 2019

Mikel Baza Bueno^{1,2}, Elena Serrano Fernández^{2,3}, Carlos Calderón Gómez², Maria José Fernández de Sanmamed Santos², Beatriz Aragón Martín^{2,4}, Cristina Cabrera Brufau^{1,2}, Nabil Diouri^{2,4}, Ana Dosio Revenga^{1,2}, Carmen López Fando Lavalle^{2,4}, Juan Gérvia Camacho², Maxi Gutiérrez Jodra^{1,2}, Lorea Larrañaga Azpiazu^{1,2}, Sara Olariaga Arrazola^{1,2}, Amaia Saenz de Ormijana Hernández^{1,2}, Ana María Uriarte Artetxe², Miren Urquiza Bengoa^{1,2}

1: Osakidetza, España;

2: Grupo Kuxkuxeroak, España;

3: Institut Català de la Salut, España;

4: Servicio Madrileño de Salud, España

Introducción: Los datos registrados habitualmente en las historias clínicas no reflejan la riqueza de la información narrativa expresada por las personas enfermas. Las consultas de atención primaria (AP) ofrecen un espacio propicio para que afloran las emociones, pero apenas se dispone de información sobre cómo son identificadas y asistidas por los médicos de familia (MF). Algunos autores han llegado a denominar “consultas sagradas” a estos encuentros de gran componente emocional que pueden conllevar mayor dedicación y fatiga. En consecuencia, se realizó una investigación para conocer las percepciones y actitudes de profesionales MF ante consultas con gran componente emocional e identificar ámbitos de mejora en su atención.

Método: Se optó por un diseño cualitativo con enfoque sociosubjetivo orientado a los servicios de salud y desde una experiencia de investigación/aprendizaje. Participaron 23 MF de 12 CS urbanos, 8 rurales y 3 mixtos de Araba y Bizkaia mediante muestreo intencional buscando la diversidad discursiva. Información generada mediante 3 grupos de discusión y 3 entrevistas individuales grabadas y transcritas tras consentimiento informado. Análisis temático con ayuda de mapas conceptuales y el programa MaxQDA. Triangulación de los resultados entre investigadores y verificación por los participantes.

Resultados: Los hallazgos se agruparon en áreas temáticas solapadas entre sí y relacionadas con el significado de dichas consultas, actitudes profesionales, contexto sanitario y pacientes. Finalmente, se recogen las aportaciones recogidas en relación a las posibles vías de mejora.

Discusión: Se subraya la importancia de lo emocional en las consultas de AP y su invisibilización, pero se cuestiona la idoneidad del término “sagradas”. Su expresión se construye en la interrelación MF-paciente si el MF lo favorece y el paciente lo permite, discutiéndose las principales circunstancias que intervienen en una dimensión considerada clave de la integralidad de la atención. Como áreas de mejora se señalan la necesidad de visibilización y reconocimiento

Baza Bueno; Las “consultas sagradas” en Atención Primaria: ¿Cómo podemos mejorar la atención a la dimensión emocional?

de la dimensión emocional como componente de calidad, mejorar la formación en comunicación y valores, impulsar la Medicina de Familia como “especialidad de las personas” y el fortalecimiento de la AP.

Conclusión: La atención a la dimensión emocional en la consulta presenta deficiencias que es necesario subsanar. Además de su reconocimiento y evaluación, sería preciso modificar los factores organizativos, formativos y profesionales que condicionan la implicación del personal MF en su buena asistencia.

Lecciones aprendidas: La integralidad en la asistencia a la persona es un requisito clave de la calidad de la AP, pero su desarrollo práctico y teórico apenas está presente en los programas formativos y en los modelos de gestión y evaluación vigentes. Por tanto, la atención al sufrimiento emocional constituye un reto importante en las consultas de AP. Su invisibilidad en la evaluación de la calidad de la práctica clínica hace imprescindible su identificación y mejora.

Limitaciones: La ausencia por motivos de factibilidad, de las voces de las pacientes y de otras profesiones de AP como enfermería.

Futuras líneas de investigación: Posibilidad de ampliar la participación a pacientes y otros profesionales y las aportaciones de la investigación-aprendizaje en AP.

Keywords: atención primaria de salud; investigación cualitativa; emociones; relación médico-paciente; empatía
