

# Cambios de Médico de Cabecera

*Una mirada cuali acerca de las actitudes de los médicos*

Federico Augustovski  
Nanci Giraudo

Unidad de Medicina Familiar y Preventiva

# Justificación

- ▶ El cambio de médico de cabecera (MC) es un hecho habitual.
- ▶ Los sistemas basados en un MC ofrecen un ámbito rico para su evaluación.
- ▶ Existe literatura que evalúa la actitud de los pacientes, las razones de su cambio, y sus características (sobreutilización e insatisfacción).
- ▶ Está muy poco explorada la percepción y actitudes de los propios médicos acerca del fenómeno.

# Objetivo

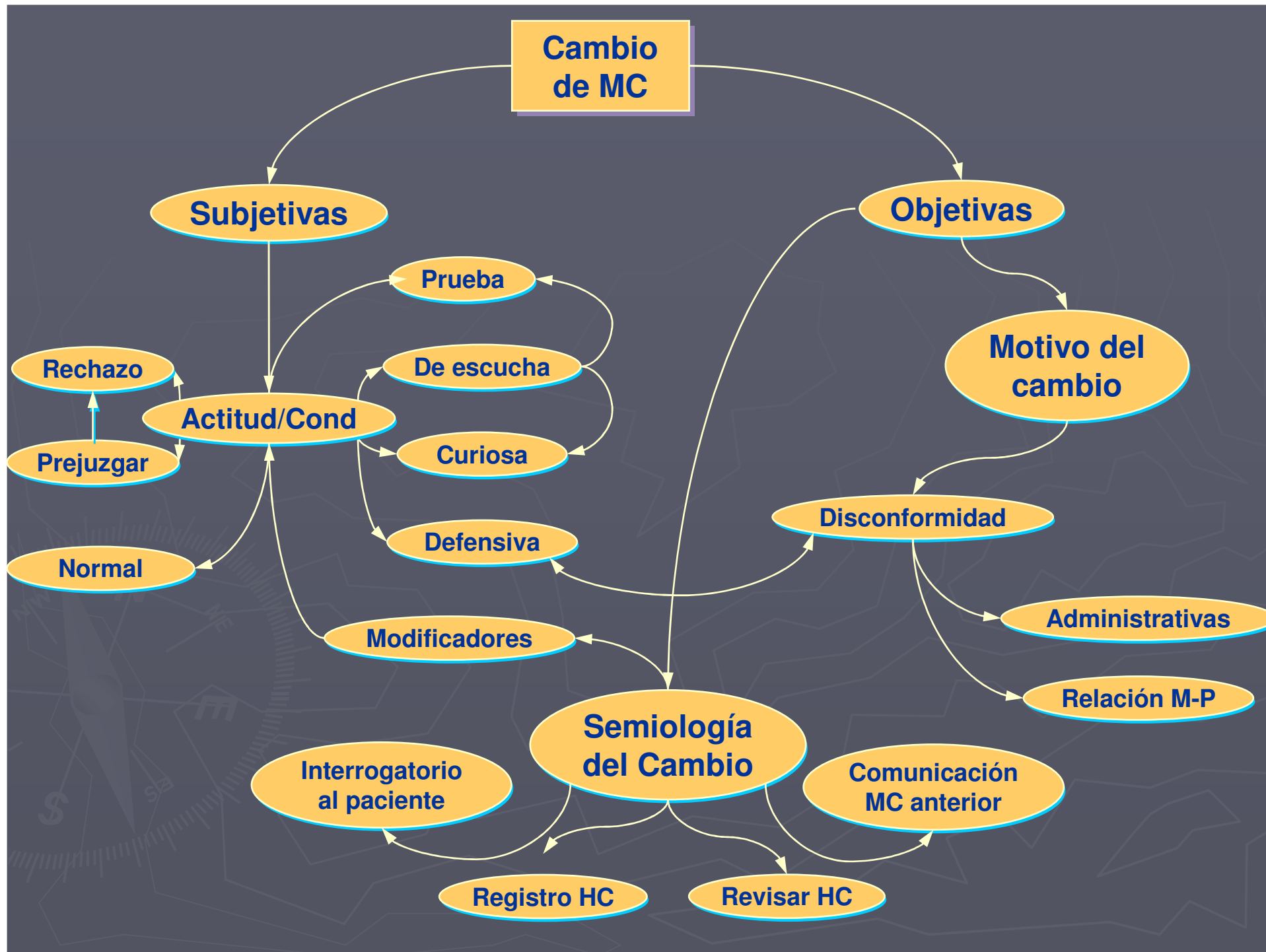
Explorar las actitudes y reflexiones de los médicos de familia ante pacientes que se cambian de médico dentro de un sistema gerenciado de salud.

# Metodología

- ▶ **Tipo de estudio:** cualitativo.
- ▶ **Ámbito:** Plan de Salud del Hospital Italiano de Bs. As.
- ▶ **Fuente de información:** envío de e-mail a todos los médicos de la UMFyP con un párrafo disparador y con consignas abiertas.
- ▶ **Análisis de la información:**
  - En la **etapa inicial** cada investigador hizo de manera independiente 1) pre-análisis del contenido de la información, 2) categorización y codificación del discurso y 3) comparación de la tipificación del contenido.
  - **Segunda etapa:** a) interpretación de los textos por áreas definidas y triangulación, b) conclusiones y c) elaboración del informe final.

# Resultados

- ▶ Se enviaron 4 “olas” de correos
- ▶ Se obtuvieron 37 respuestas
- ▶ Buena tasa de respuesta de médicos full-time (70%)
- ▶ 14 médicos de planta
- ▶ 23 médicos asociados
- ▶ 13 mujeres / 24 hombres
- ▶ Se observó “saturación”



# Algunos verbatims representativos de lo subjetivo

## ► Actitudes

### – De Rechazo

[..] ... en general la llegada de un paciente que se cambia me genera un poco de rechazo y mas aun si el médico original tiene un estilo parecido al mío.

[..] ... no hacer cagadas por omision (que es lo que genera esta gente contratransferencialmente.

[..] ... pte. que viene en busca de lo que no puedo obtener con el otro médico por ej. estudios, lo más común ... ..en especial cuando viene con quejas... La predisposición es diferente!!!

## – De estigmatización/prejuicios

[..] ... Reconozco que por lo general me embolan los cambios y que tengo cierto prejuicio inicial pero como me conozco trato de estar atento a mis conductas contratransferenciales dado que algunas veces me he llevado sorpresas ....

[..] ... Siento que mienten, intento no discutir con estos pacientes y evitar que hablen mal de mis colegas. ... Con estos pacientes prefiero no coparme con el modelos de "médico de cabecera" a full sino suelo derivarlos un poco más, hasta que nos vayamos conociendo.

## – De prueba

[..] ... funciono de médico inodoro por momentos cuando vienen a quejarse a la vez que cuido su salud estrictamente física . Otras veces ocurre que se van buscando ese "no se que", que en mí tampoco han encontrado.



## – Normal / borrón y cuenta nueva

[..] ... En general le pregunto ¿por qué se cambio de MC? así separo las aguas y TODO BIEN, la verdad que esto no me molesta y tampoco cambia mi manera de encarar una primera vez, más allá de los datos que me aporte la HC...

## – De escucha

[..] ... en general hay una cosa un poco narcisista en juego en esa consulta y trato de ser "el bueno de la película" ya que los otros fueron "malos". En general no acepto insultos o actitudes muy agraviantes hacia el médico anterior. También hay algo del desafío que se juega. ...

## – A la defensiva

[..] ... en general mi sensación es en primera instancia de desconfianza y creo que suelo estar menos relajada y un poco más alerta que con otro paciente.

# Algunos verbatims representativos de lo **Objetivo**

## ► **Motivos**

[..] ... El preguntarle la causa muchas veces sirve para conocer cual es la personalidad del paciente.

[..] ... Le presto especial atención a las razones de su cambio y trato de incorporarlo para vacunarme contra futuras complicaciones.

## – **Cuestiones administrativas**

[..] ... La mayoría de los cambios se debieron a incompatibilidades administrativas (cambio de horario, cambio de centro) y un pequeño porcentaje a queja por la atención. La más frecuente es la de turnos de espera muy altos.

[..] ... Aun en la gente que alega horarios, hay cosas de fondo.

## ► Semiología

### –Interrogatorio

[..] ... Yo siempre pregunto usando más o menos estos términos: Esta es la primera vez que la veo, no. Usted se atendía antes con otro médico umm um, .. el Dr Fulanito ¿ no? ¿Hubo algún motivo en especial que lo haya hecho cambiar?

[..] ... Siempre trato de tener claro a que se debió el cambio porque me va ayudar en la relación con ese paciente. El preguntarle la causa muchas veces sirve para ver que es lo que espera de mí. La percepción general es que llevan mas trabajo que los pacientes que ingresan por primera vez.

[..] ... Particularmente no lo veo como un desafio ... por que siento que el sistema médico en el que estamos inmersos es muy parecido, no hay grandes diferencias entre nosotros...

## ► Registro en HC

[..] ... si es ocasional. En general alguna línea dejo en la historia, aunque sea la referencia "cambio de MC". Otras veces, cuando veo que es algo frecuente lo anoto como problema: "Cambio frecuente de MC" y trato de plantear el tema con el paciente, a ver que dice.

[..] ... En gral. consigno en la HC que se cambia de médico, porque creo que es un dato importante, no para estigmatizar al paciente, pero si para tener una característica más de como se relaciona el paciente con el sistema.

[..] ... Cuando se cambian por disconformidad no suelo ponerlo.

## ► Comunicación con MC anterior

[..] ... si el motivo lo amerita o veo en la historia clínica algo que me genera curiosidad hablo con el medico anterior, si no, no.

[..] ... la línea que bajamos a las UDAS es que el médico que recibiera un paciente de otro MC le envíe un mail para contarle: "hoy vi a tu ex paciente NS tal que se cambió de médico". Eso lo hicimos entre varios y fue muy útil, pero, al no quedar como "norma" luego se fue ablandando y ya no es fácil porque uno no sabe si es info para que aprendamos o es chicana.

[..] ... Si en la historia se percibe malestar no pregunto demasiado y luego intento hablar con el médico previo.

[..] .....con una paciente que se mudo de un compañero lo hablamos y en otra consulta yo le legitimicé el cambio explicándole que estaba avalado por su anterior medico, estuvo bueno, creo que se sorprendió al ver que nos comunicamos ...

# Conclusión

- ▶ Los pacientes que se cambian en general nos predisponen distinto que el resto de los pacientes.
- ▶ En general son pacientes que llevan más tiempo y esfuerzo.
- ▶ Como son pacientes que generan ciertos prejuicios, es importante tener una actitud de escucha y reflexiva.
- ▶ En general se registra en la HC, aunque no en detalle, y evitando descalificaciones a colegas.
- ▶ Comunicarse con el MC previo no parece ser una conducta instaurada.
- ▶ La revisión de la HC previa ante estos casos no fue reportada como algo frecuente.

*... el cambio de médico es parte de un proceso y que si nosotros miramos a la salud y a la medicina familiar como una película y no como una foto debemos pensar el cambio como una escena de dicha película, sin hacer a priori juicio de valor ...*

¡¡¡MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION!!!