



## **Departamento de Posgrados**

### **Especialidad en Medicina Familiar y Comunitaria**

#### **Cohorte III**

**Análisis de la relación médico paciente, durante la pandemia por Sars-Cov2, en el Centro de Salud de Nabón, Septiembre 2020 – Mayo 2021.**

**Para la obtención del título de Especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria.**

Pauta Muevecela Laura Karina

Pauta Muevecela Mayra Alexandra

Directora:

Luci Amparito Matailo Montenegro

**Cuenca-Ecuador, 2021**

## Dedicatoria

*A nuestros padres por  
brindarnos todo su amor,  
ejemplo y su perseverancia.*

*A nuestros esposos David y  
Pedro que han creído en nuestra  
capacidad y que con su amor han  
sabido ser comprensivos, apoyarnos  
incondicionalmente para cumplir  
nuestros sueños.*

**Karina**

**Mayra**

## **Agradecimiento**

*A Dios por su presencia  
infinita en nuestras vidas.*

*Agradecer a nuestros  
esposos y padres por recibir su  
apoyo incondicional, su cariño y  
amor en cada momento de  
nuestras vidas.*

*A nuestro hermano Javier  
que a la distancia nos motiva e  
impulsa siempre a mejorar.*

*A la Dra. Luci Matailo,  
docente, especialista en  
Medicina Familiar, por sus  
sabias enseñanzas, por ser  
nuestra fuente de inspiración,  
siendo un médico de familia  
ejemplar.*

**Karina**

**Mayra**

**Índice**

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	vi
Resumen .....	9
Abstract .....	10
Introducción.....	11
Capítulo I: Marco Teórico.....	13
1.Relación médico paciente.....	13
1.1 Generalidades de la relación médico paciente.....	13
1.2 Cambios de la relación médico paciente en el tiempo .....	14
1.3 Modelos de relación médico paciente.....	16
1.4 Características de la relación médico paciente .....	19
1.5 Etapas de la consulta médica .....	21
1.6 Pandemia COVID-19 y relación médico paciente .....	22
1.7 El médico familiar y la relación médico paciente.....	24
1.8 Rol del médico familiar en el COVID-19 .....	25
1.9 Satisfacción del paciente en relación a su médico.....	26
1.10 Instrumento de medición de la satisfacción del paciente con su médico                      26	
Capítulo II: Metodología.....	29
2. Objetivos.....	29
2.1 Objetivo General:.....	29
2.2 Objetivos específicos: .....	29
2.3 Diseño metodológico.....	29
2.3.1 Enfoque y tipo de investigación.....	29
2.4 Contexto de la Investigación.....	30
2.5 Muestra y variables de investigación.....	31
2.5.1 Método de muestreo: Aleatorio, Estratificado.....	31
2.5.2 Variables e indicadores de la investigación .....	31

2.6	Categorías cualitativas .....	33
2.7	Procedimientos de recolección de información.....	35
2.7.1	Recolección de datos cualitativos .....	35
2.7.2	Recolección de datos cuantitativos.....	35
2.8	Métodos y técnicas de investigación. ....	37
2.9	Procedimientos de procesamiento de la información.....	38
2.10	Consideraciones éticas. ....	40
Capítulo III: Resultados.....		41
3.	Análisis de datos socio-demográficos.....	41
3.1	Análisis de datos cualitativos .....	43
3.1.1	Categorización y codificación de los datos: .....	43
3.2	Definición de categorías.....	44
3.3	Análisis del discurso en ATLAS TI.....	45
3.4	Encuesta de percepción de satisfacción del paciente respecto a su médico	58
3.4.1	Análisis de datos cuantitativos .....	58
3.5	Promedio PDQR-9.....	63
Capítulo IV.....		66
4.	Discusión.....	66
4.1	Conclusiones .....	70
4.2	Recomendaciones.....	71
4.3	Referencias Bibliográficas.....	71
Anexos.....		77
Anexo 1: Consentimiento Informado .....		77
Anexo 2: Guión de la entrevista para médicos.....		79
Anexo 3 Guión de entrevista para pacientes. ....		80
Anexo 4 Escala de satisfacción del usuario en la relación médico paciente durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2. ....		81

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de las variables cuantitativas / Datos sociodemográficos de la población en estudio (profesionales de la salud / pacientes). .....	32
<b>Tabla 2</b> Operacionalización de las variables según la escala de satisfacción del usuario en relación a su médico. ....	33
<b>Tabla 3</b> Categorías y subcategorías de datos cualitativos de pacientes y médicos. ....	33
<b>Tabla 4</b> Características sociodemográficas de los médicos que laboran en el centro de salud tipo C de Nabón. ....	41
<b>Tabla 5</b> Características sociodemográficas de los pacientes que acuden a recibir atención en el Centro de Salud Tipo C de Nabón.....	42
<b>Tabla 6</b> Categorización y codificación.....	43
<b>Tabla 7</b> Definición de categorías.....	44
<b>Tabla 8</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Mi médico me ayuda).....	59
<b>Tabla 9</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Mi médico tiene suficiente tiempo para mí).....	59
<b>Tabla 10</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Creo en mi médico).....	60
<b>Tabla 11</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Mi médico me entiende).....	60
<b>Tabla 12</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Mi médico se dedica a ayudarme).....	61

<b>Tabla 13</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Mi médico y yo estamos de acuerdo en la naturaleza de mis síntomas)...	61
<b>Tabla 14</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Puedo hablar con mi médico).....	62
<b>Tabla 15</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Me siento contento con el tratamiento). ....	62
<b>Tabla 16</b> Grado de satisfacción de los usuarios en la relación médico paciente, durante la emergencia sanitaria por Sars-Cov2, en el Centro de Salud Tipo C de Nabón. (Siento a mi médico fácilmente accesible). ....	63

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Características sociodemográficas de los médicos.....	41
<b>Figura 2</b> Características sociodemográficas de los pacientes.....	42
<b>Figura 3</b> Calidad de la atención .....	46
<b>Figura 4</b> Limitantes de la atención .....	47
<b>Figura 5</b> Centro de Salud Tipo C de Nabón .....	50
<b>Figura 6</b> Situaciones imprevistas.....	53
<b>Figura 7</b> Salud mental.....	55
<b>Figura 8</b> Relación médico paciente. ....	57
<b>Figura 9</b> Calificación global del cuestionario PDRQ-9 .....	64



## Resumen

El 11 de marzo de 2020, la OMS declara a nivel mundial la pandemia por COVID 19, en Ecuador el 13 de marzo de 2020 se instaura en emergencia sanitaria, presentando desafíos en la calidad de la relación médico paciente durante la consulta. El objetivo del estudio fue analizar los cambios y la satisfacción del paciente en la atención médica durante la pandemia. La metodología aplicada fue un estudio mixto, de predominio cualitativo. La población correspondió a médicos y pacientes del centro de salud de Nabón, con una muestra de 28 médicos y 38 pacientes. Se aplicó entrevistas, escala PDQR9. Los datos cuantitativos fueron analizados en el SPSS y los cualitativos en el Atlas TI. 9. En los resultados se identificó 7 categorías que limitan la relación médico paciente, y con la técnica NSI se realizó la calificación global del PDRQ-9 con un resultado de 93. En conclusión los médicos y pacientes percibieron un cambio en la comunicación no verbal, empatía y proxemia por el uso de medidas de bioseguridad, sin embargo mantienen una excelente satisfacción en relación a su médico.

**Palabras clave:** PANDEMIA, RELACIÓN, COMUNICACIÓN, EMPATÍA, COVID 19.

**Abstract**

On March 11, 2020, the WHO declared the COVID 19 a world pandemic, in Ecuador on March 13, 2020 it was established in a health emergency due to Sars Cov-2, that this presented challenges in the quality of doctor-patient relationship during the consultation. The objective of the study was to analyze the changes and patient satisfaction with medical care during the pandemic. The applied methodology was a mixed study, predominantly qualitative. The population corresponded to physicians and patients from the Nabón health center, with a sample of 28 physicians and 38 patients. Interviews were applied with the PDQR9 scale. Quantitative data were analyzed in SPSS system, while the qualitative field was analyzed through Atlas TI. 9. In the results, 7 categories that limit the doctor-patient relationship were identified. With the NSI technique, the overall PDRQ-9 score was performed with a result of 93. In conclusion, physicians and patients perceived a change in non-verbal communication, empathy and proxemics for the use of biosafety measures. However, they maintained excellent satisfaction in relation to their physician.

Trasnlated by



Mayra Pauta M.



Karina Pauta M.