

Haga que su doctor le dé mejor asistencia médica



He aquí lo que 39,090 pacientes y 335 doctores nos dijeron sobre cómo sacar el mayor provecho de su próxima consulta.

Claro, usted estima mucho a sus doctores. Pero sus consultas pueden ser más apresuradas de lo que usted cree. Y es posible que usted no esté siguiendo las instrucciones de su médico tan bien como cree. Estos son algunos de los hallazgos en una encuesta que hizo el Centro Nacional de Investigación de Consumer Reports a más de 39,090 pacientes sobre sus consultas al doctor. También entrevistamos a 335 médicos generales sobre cómo se ven las cosas desde el otro lado de la camilla de auscultación. Otros hallazgos:

- La gran mayoría de los pacientes dijo que se sentían muy satisfechos con su doctor y se habían mejorado bajo su cuidado. Estas calificaciones se encuentran entre las más altas de cualquier otro tipo de servicios que hayamos evaluado.
- Casi un tercio de los doctores no explicaron bien a sus pacientes los efectos secundarios de las medicinas recetadas, y dos tercios nunca les mencionó los costos de tratamientos y pruebas, según dijeron los pacientes.
- Aquellos pacientes a los que les toca un doctor poco comunicativo obtuvieron mejores resultados cuando tomaron cartas en el asunto como presentarse a la consulta con un amigo o un familiar, o preguntándole abiertamente al doctor sobre la experiencia que había tenido con otros casos parecidos al suyo.
- El 78 por ciento de los doctores dijo que ocasionalmente tenían pacientes que les pedían recetas para medicamentos que habían visto anunciados en televisión, y el 67 por ciento de los médicos confesó que a veces lo hacían.
- Los doctores piensan que el sistema de asistencia médica funciona mejor para las compañías farmacéuticas y las de seguros médicos que para los médicos generales y sus pacientes.

Nuestra encuesta constaba de tres

partes. En nuestro Cuestionario Anual del 2006 entrevistamos a 25,184 personas al respecto de sus visitas al doctor para recibir tratamiento por su peor enfermedad. Durante todo el verano de 2006, les pedimos a 13,906 de nuestros subscriptores en línea que nos contaran sobre sus visitas de cuidado preventivo (Es posible que nuestros subscriptores no sean una muestra representativa de toda la población). Y, en mayo de 2006, encuestamos 335 médicos generales escogidos al azar de un panel nacional.

Hemos usado los hallazgos de nuestra encuesta, aunado a una revisión bibliográfica de la investigación más reciente sobre cuidado del paciente, y entrevistas a expertos para elaborar esta guía que le permita a usted tener la mejor relación con su doctor. Y empezamos, ayudándolo a encontrar un médico.

Antes de su cita médica

Consiga una referencia. Trate de evitar escoger a su doctor al azar de la lista de su plan de salud o buscándolo en el directorio telefónico. Según nuestra encuesta, la gente que escogió a su médico por la recomendación de alguien de confianza— un amigo, un familiar, u otro doctor— tuvo las experiencias más favorables. (Encontramos un fenómeno parecido en una encuesta en 2004 de consumidores que visitaron profesionales de salud mental). Si va a escoger un doctor que lo atienda para una condición específica, pregúntele directamente cómo trata casos similares al de usted. Los pacientes encuestados que habían seguido este paso se sentían más satisfechos con la atención recibida. También puede preguntarle al doctor sobre su certificación en la especialidad que tiene, lo que le exige entrenamiento avanzado y haber pasado exámenes rigurosos. Para más información sobre la preparación de un médico vaya a www.ConsumerReports.org/doctorlookup.

Haga una investigación cuidadosa. El Internet le ha dado al con-

sumidor recursos casi ilimitados de información sobre su condición médica. Por desgracia mucha de esta información es errónea. Cerca del 41 por ciento de los doctores dijeron que sus pacientes muchas veces llegan mal informados por lo que encontraron en el Internet. Si usted investiga su condición en línea, como casi 40 por ciento de los encuestados lo hicieron, asegúrese de que el sitio es confiable antes de depender de esa información. Existen dos sitios gratis en los que usted puede confiar: MayoClinic.com (www.mayoclinic.com) y los Institutos Nacionales de Salud (National Institutes of Health). Ambos han sido declarados excelentes por su confiabilidad y calidad de información en un resumen de Web Watch de Consumer Reports, un proyecto de Consumers Union, el editor sin afán de lucro de esta revista, y el Instituto para mejorar la salud (Health Improvement Institute). (Para saber más de sitios del Internet que evalúan salud, vaya a www.ConsumerWebWatch.org.)

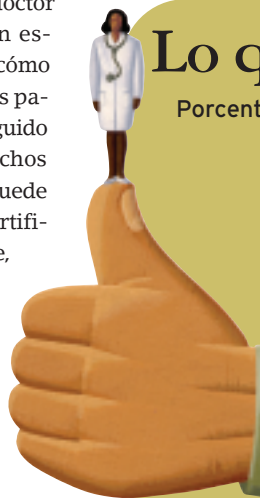
Pero no traiga montones de hojas impresas a su consulta, porque el doctor no va a tener tiempo de leer todo. Mejor, subraye las secciones pertinentes, como el resumen de una nueva medicina, o el tratamiento del que quiere discutir, o la prueba de diagnóstico que su doctor no le había mencionado. Si hay algo de su diagnóstico o tratamiento que no le haya quedado claro al final de la consulta,

Continúa en la próxima página



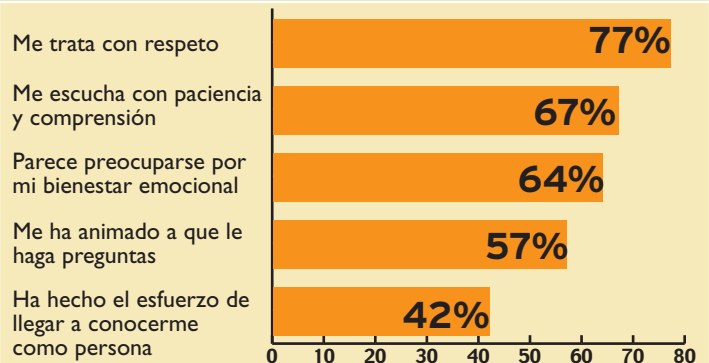
UNA PACIENTE PROACTIVA

Marilyn Bellezo de 55 años, de Glen Ellyn, Illinois pasó por seis doctores y 10 medicamentos para su síndrome crónico de colon irritable, antes de encontrar un médico dispuesto a colaborar con ella. Con esta bendición, finalmente logró el alivio a través de un tratamiento alternativo. Nuestra encuesta descubrió que otros pacientes como Marilyn Bellezo, que activamente buscaron la mejor asistencia médica, fueron los que finalmente tuvieron mejores resultados.



Lo que les gusta a los pacientes

Porcentaje de pacientes que calificaron a sus doctores como excelentes



pídale al doctor que le sugiera algunas fuentes donde pueda leer más información.

Prepare una agenda. El paciente promedio recibe entre 10 y 20 minutos de tiempo con el doctor, según encuestas nacionales sobre doctores y estudios directos de visitas de los pacientes. En nuestra encuesta, más de la mitad de los doctores dijeron que tenían que ver muchos más pacientes actualmente de los que veían hace cinco años, para poder mantener los mismos ingresos. Y que en ciertos días veían demasiados pacientes como para poder dedicarles el tiempo necesario a cada uno. (Es probable que los pacientes no estén al tanto de este hecho. Solamente el 9 por ciento de nuestros encuestados comentó que se sentían apresurados durante la consulta.)

Decidir con anticipación cuáles son las cosas más importantes para discutir con su médico hará que le rinda más el tiempo limitado que tiene. Casi la mitad de nuestros lectores trae una lista de preguntas escritas con sus dudas y preocupaciones. Ponga en orden de importancia los tres o cuatro asuntos de los que más quiere hablar y menciónelos primero. Si no le da tiempo de revisar toda su lista, pregunte si puede escribirlo en un e-mail. Una encuesta reciente del Centro para Estudiar el Cambio del Sistema de Salud (Center for Studying Health System Change) encontró que 24 por ciento de los doctores estadounidenses ahora acepta e-mail de sus pacientes.



Durante su consulta

No vaya solo. De todas las conductas del paciente que preguntamos, la que más correlaciona con satisfacción con su propio doctor es llevar a un amigo, a su pareja o pariente con usted a la cita. Otra persona puede repasar con usted antes de la consulta lo que quiere conseguir de ella, le puede recordar traer cosas que se le pueden olvidar, y puede agregar información creando un diálogo más interactivo con su médico. Si deja que su acompañante tome notas du-



La lista de 10 minutos

Hay estudios que muestran que el tiempo que usted pasa con su doctor puede ser de apenas 10 minutos por consulta. Haga las preguntas que siguen para tratar de obtener la mejor asistencia posible. "Su doctor tiene la obligación de ser receptivo a las preguntas adecuadas," dijo Beth Nash, M.D., que evalúa los mejores tratamientos para el Grupo BMJ, editores de British Medical Journal. "De no ser así, entonces debería pensar en buscar otro doctor".

SU ENFERMEDAD

- ¿Cuál es mi diagnóstico exacto? ¿Cuál es la causa de mi problema?
- ¿Cuánto tiempo voy a estar enfermo?
- ¿Cuánto tiempo va a pasar para que note una mejoría?
- ¿Bajo que condiciones debo llamarlo o volver al consultorio? (Si no me siento mejor en una semana? ¿Si no se me quita la tos? ¿Si el dolor se hace peor o se extiende?).

PRUEBAS Y ANÁLISIS

- ¿Por qué es necesario hacer esta prueba? ¿Qué va a decirnos que no sabemos ya?
- ¿Los resultados van a cambiar mucho el plan de mi tratamiento?
- ¿Cuando van a estar listos los resultados? ¿Necesito llamarlo para que me los dé, o me va a llamar usted a mí?

TRATAMIENTOS

- ¿Qué tratamientos se recomiendan para mi afección? ¿Cuál es el mejor para mí, y por qué?
- ¿Qué dice la investigación sobre este

tratamiento?

- ¿Hay alguna investigación en el horizonte sobre tratamientos para mi afección?
- ¿Qué puedo esperar de este tratamiento según su experiencia?
- ¿Qué efectos secundarios tiene este medicamento? ¿Cómo va a interactuar con alcohol o con otros medicamentos o suplementos que tome?
- ¿Existe algún tratamiento alternativo apropiado para mí que pueda intentar antes o junto con el tratamiento convencional?

CAMBIOS EN EL ESTILO DE VIDA

- ¿Cómo van a ayudar a mi problema los cambios que haga: hacer más ejercicio, bajar de peso, dejar de fumar?
- ¿Qué tan pronto voy a empezar a notar el cambio?
- ¿Qué tan drásticos necesitan ser los cambios para producir resultados reales?
- ¿Tiene algunos consejos que me ayuden a hacer que estos cambios sean más fáciles?

rante la consulta lo deja a usted libre para concentrarse en lo que el doctor le está diciendo en ese momento. "Además es posible que al haber otra persona en el consultorio hace que el doctor tome al paciente más seriamente o que le ponga más atención," dice la enfermera Kate Lorig, R.N., profesora del Centro de Investigación de Educación del Paciente (Patient Education Research Center) de la Escuela de Medicina de la Universidad de Stanford, donde estudia la comunicación entre el paciente y el médico. Considere también reclutar a

alguien que considere que está mejor informado que usted sobre su afección o enfermedad. Esto lo puede ayudar a discutir detalles que a usted no se le hubieran ocurrido.

Hable con franqueza. Un tercio de los doctores encuestados dijo que con frecuencia se encuentran con pacientes reticentes o a los que les da vergüenza hablar de sus síntomas. Esto hace mucho más difícil el trabajo del doctor, dijo Howard Beckman, M.D., un profesor de medicina clínica de la Universidad de Rochester que ha hecho mucha investi-

gación de las interacciones entre el doctor y los pacientes. Ni tampoco puede depender siempre de que el doctor le haga las preguntas correctas. De los pacientes que dijeron que sus doctores de salud preventiva estaban enterados de su estrés emocional, solamente 26 por ciento dijo que era porque el doctor les había preguntado directamente sobre esto.

Su doctor debería saber no solamente qué síntomas le están preocupando, sino que además “los pacientes deberían de ser tan honestos como puedan acerca de lo que creen que les está causando el problema,” dijo Beckman. Si usted teme que sus dolores de cabeza se deben a un tumor cerebral o un aneurisma inminente, compartir su preocupación le puede ayudar. Si lo que lo atemoriza está fuera de la realidad, su doctor se lo puede decir y así ahorrarle mucho estrés; de otra forma, poner en palabras lo que le dice su instinto visceral pueden lograr que el doctor le mande hacer análisis que de otra forma no hubiera ordenado, y llegar tal vez a un diagnóstico temprano que le puede salvar la vida. Hacer oír su voz incluye pedir lo que usted quiere de su doctor. En un estudio de consultas de pacientes a 45 médicos de cabecera, aquellos pacientes que se fueron sin ex-

presar lo que querían – como una consulta con un especialista, equipo médico especializado, o una medicina diferente— se sintieron más a disgusto con su doctor y su recuperación tomó más tiempo que la de los pacientes que dejaron saber al doctor lo que querían. Los médicos también calificaron esos encuentros de forma menos positiva y reportaron que les habían significado un mayor esfuerzo.

Ignore los anuncios sobre medicamentos. Hay un tercero en la sala de consulta con usted y su doctor: la industria farmacéutica, que gasta decenas de millones de dólares al año tratando de hacer que usted le dé lata a su doctor para que le pida medicinas de marcas caras—y agasajando a los doctores para convencerlos que ellos se las receten.

De los médicos que entrevistamos, el 22 por ciento dijo que defenderse de peticiones de “Yo lo vi en la tele” con mucha frecuencia durante la semana. Con más frecuencia, los pacientes piden medicinas para el reflujo ácido, impotencia, alergias, y el insomnio – pilares de los anuncios más frecuentes en las noticias de la televisión cada noche. Casi todos los doctores que entrevistamos dijeron que dedican al menos un rato a juntarse con los vendedores y representantes de las compañías

farmacéuticas que llegan cargados de muestras gratis, regalos, e información que promueve sus medicamentos. Muy pocos de los pacientes encuestados, solamente el 7 por ciento, admitió que le pide medicinas al doctor para su padecimiento más molesto, en los últimos 12 meses. Esas peticiones eran generalmente de pacientes con insomnio o impotencia. De los pacientes que le pidieron al doctor una medicina específica, el 49 por ciento de ellos salió con la receta que quería.

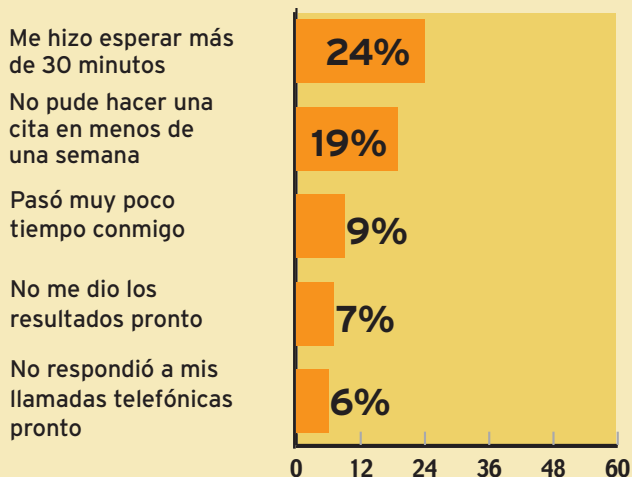
Si usted está considerando pedir una medicina que vio anunciada, no se ofenda si su doctor se niega a recetarla, como dijeron que habían hecho algunas veces el 54 por ciento de los médicos encuestados. (También, 40 por ciento de los doctores dijo que anunciar directamente a los consumidores no le hace ningún favor al interés público.)

Las medicinas con más tiempo en el mercado pueden ser igualmente efectivas, tienen un historial de seguridad más largo, y muchas veces son más baratas. Es posible también que la nueva medicina no esté en la lista de medicinas aprobadas por su plan de salud. El 60 por ciento de los doctores que entrevistamos se quejó de estas restricciones.

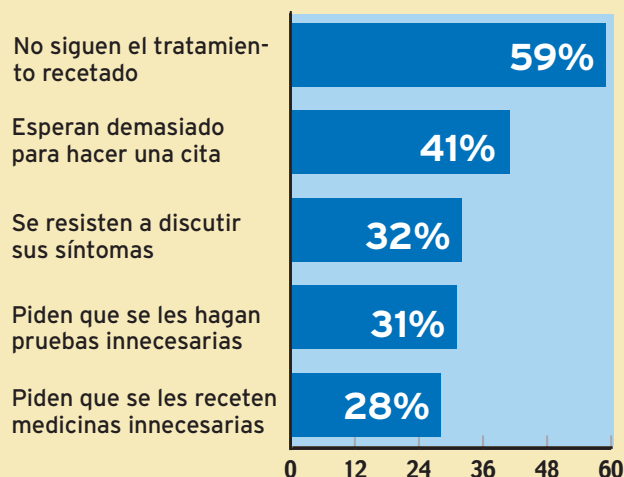
El 31 por ciento de nuestros entrevis-

Lo que opinan pacientes y doctores

LO QUE MOLESTA A LOS PACIENTES DE LOS DOCTORES



LO QUE MOLESTA A LOS DOCTORES DE SUS PACIENTES



tados que recibieron recetas dijeron que su doctor no les había explicado con detalle los posibles efectos secundarios, así que asegúrese de preguntarlo usted. Y el 9 por ciento dijo que su doctor no revisó sus otras recetas para comprobar que no hubiera interacciones dañinas potenciales con la nueva medicina.

Para una recomendación de cuáles son las medicinas más efectivas y baratas para toda una gama de afecciones, vaya a:

www.BestBuyDrugs.org, un sitio gratis en el Internet de Consumer Reports.



Después de su visita al doctor

Siga los consejos de su médico. En donde hubo más diferencia en las percepciones entre doctores y pacientes fue en qué tan bien los pacientes seguían el

tratamiento que el doctor les había recetado. Los pacientes en su mayoría dijeron que seguían los consejos de su médico casi al pie de la letra. Pero el 59 por ciento de los médicos indicaron que muchas veces los pacientes no cumplían con el tratamiento recomendado. Es más, el no adherirse al tratamiento salió en primer lugar entre los comportamientos más problemáticos de parte de los pacientes cuando les preguntamos a los doctores. A

LOS DOCTORES EN EL EXTRANJERO HACEN MEJOR ALGUNAS COSAS

En Estados Unidos se gasta más por persona en asistencia médica que ningún otro país, pero nos quedamos muy rezagados comparado con otros países en varios aspectos claves de servicios en el consultorio. Esto es según una encuesta, hecha en consultorios médicos en 7 países desarrollados, publicada en noviembre del 2006 por el Commonwealth Fund (Fondo de Naciones comunitarias), una fundación privada, sin afán de lucro basada en Nueva York que investiga políticas de salud. Algunos de esos aspectos:

Historiales médicos electrónicos. Guardar los historiales médicos en la computadora es considerado como un gran adelanto para mejorar la calidad y eficiencia de la asistencia médica. Pero sólo una cuarta parte de los doctores entrevistados en Canadá y los Estados Unidos usan actualmente registros electrónicos, comparado con 8 de 10 o más en Australia, Los Países Bajos, Nueva Zelanda y el Reino Unido. (Alemania que participó también en el estudio, salió en medio.)

En nuestra propia encuesta entre médicos de cabecera, el 55 por ciento dijo que todavía mantienen los historiales de sus pacientes exclusivamente en papel, mientras que sólo 13 por ciento tenía un sistema completo de registros electrónicos. Los defensores de registros electrónicos en los Estados Unidos dicen que entre los problemas que han hecho difícil esta transición se incluyen los altos costos iniciales que, ni los planes de salud ni el gobierno están dispuestos a subsidiarlos y la incapacidad de los sistemas de computadoras para comunicarse entre hospitales, consultorios y farmacias, que persiste todavía.

Para lograr la transición a registros computarizados, el médico internista Richard J. Baron, M.D. de Philadelphia y sus tres socios se gastaron \$140,000 dólares y tuvieron que reducir a la mitad el número de consultas a sus pacientes por tres semanas y media. Pero el nuevo sistema les ha permitido a los doctores reducir los errores en las recetas y a monitorear más de cerca a sus pacientes con enfermedades crónicas como diabetes. "La mejora en nuestra habilidad de cubrir las necesidades de los pacientes ha sido increíble", dijo el doctor Baron.

Acceso después de las horas de consulta.

Solamente el 40 por ciento de los doctores estadounidenses, y la



REGISTROS ELECTRÓNICOS

En el 2004, para lograr la transición a registros computarizados, el médico internista Richard J. Baron, M.D. y sus socios se gastaron \$140,000 dólares y tuvieron que reducir el número de consultas a sus pacientes. Pero el nuevo sistema les ha permitido a mejorar su habilidad de monitorear más de cerca a sus pacientes.

mitad de los canadienses han hecho arreglos para pacientes que necesitan cuidado fuera de las horas normales de consulta. Esto ha resultado en que estos pacientes quedan a la merced de las salas de emergencia o las clínicas donde pueden asistir sin cita. Por contraste, al menos tres cuartas partes de los médicos en otros países tenían algún tipo de servicio después de las horas de consulta, como una enfermera o un médico de guardia rotatorio.

El costo de las medicinas.

La mitad de los médicos en Estados Unidos dijo que sus pacientes tenían problemas para poder pagar sus medicinas; en comparación con los otros países de la encuesta en que el rango variaba del 7 por ciento en Los Países Bajos a un tope del 27 por ciento en Nueva Zelanda.

Una ventaja del sistema en Estados Unidos: Los médicos reportan que para el paciente no existe mayor problema ni tiene que esperar para recibir los resultados de sus análisis o para una operación electiva, comparado a lo que dicen los doctores en Canadá, el Reino Unido, los Países Bajos y Nueva Zelanda.

pesar de las buenas intenciones de los pacientes, la evidencia científica apoya la opinión de los doctores. En el mejor de los casos, "los doctores sobrestiman por mucho la conformidad de los pacientes, especialmente al respecto de tomar sus medicinas", dice el doctor Ira S. Ockene, M.D., profesor y director del Programa de Cardiología Preventiva de la Escuela de Medicina de la Universidad de Massachussets. Los estudios clínicos demuestran que hasta el 75% de los pacientes no siguen las recomendaciones de tomar sus medicinas como les fueron recetadas. Las razones varían desde simple olvido hasta una falta de explicación de parte del doctor sobre los beneficios y efectos secundarios. Cerca de la mitad de los pacientes dejan de tomar un medicamento dado antes de un año y algunos pacientes nunca llegan a surtir la receta para empezar.

La penitencia por no cumplir con lo recetado es muy real. En nuestra encuesta la gran mayoría de los pacientes que siguieron los consejos de su médico concienzudamente para cambiar su estilo de vida: como controlar el peso o dejar de fumar, reportaron una mejora "aceptable" o "excelente" en su salud; mientras que sólo una minoría de los pacientes que ignoraron el consejo de su médico se sintieron mejor.

Si su doctor le receta una medicina, tómela exactamente como se le indicó. No suspenda ninguna medicina, aun cuando le cause algún efecto secundario, sin primero consultar con su médico. Algunas estrategias que le pueden ayudar a apegarse al régimen de medicinas recomendado, especialmente si toma muchas medicinas, incluye hacer un horario escrito y ponerlo en un lugar muy visible en su casa, y también usar las cajitas de píldoras que puede llenar con anticipación.

Pero si no ha seguido las instrucciones indicadas del medicamento, confíeselo al doctor. No hacerlo lo puede meter en serios problemas. Por ejemplo, su médico le puede aumentar la dosis de su medicina para la presión arterial si está bajo la impresión que la dosis original no le hizo efecto, lo que se puede convertir en una

peligrosa baja de presión arterial.

Sea persistente. Entre los pacientes encuestados más insatisfechos se encontraban los que tenían la peor salud física o emocional. Estos pacientes creían que su doctor no se comunicaba bien con ellos o que no tenía ningún interés en llegar a conocerlos como personas. Entre éstos había pacientes con afecciones poco conocidas y difíciles de tratar, como fatiga crónica, síndrome de colon irritable, o dolores de cabeza recurrentes. Estos pacientes eran más propensos a cambiarse de doctor y lo habían hecho al menos una vez el año anterior.

Estas condiciones frustran también a los médicos. "Nos dedicamos a la medicina para componer las cosas", dijo Sharon Levine, M.D., que ayuda a supervisar 6,000 médicos como la subdirectora ejecutiva del Permanent Medical Group of Northern California.

En una encuesta en 2005 de Consumer Reports National Research Center sobre el uso por parte de los lectores de medicina alternativa, aquella gente que había tenido menos fortuna con los tratamientos convencionales—incluyendo fibromialgia, dolor de la espalda baja, y dolor de cuello—eran los más probables en reportar alivio de terapias como masaje y tratamiento quiropráctico. "Si no existe un buen tratamiento, lo que los pacientes están buscando es tiempo y comprensión", dijo Beckman, en la Universidad de Rochester, que también ha estudiado medicina alternativa.

Si usted sufre de una afección crónica, difícil de tratar, hable con su doctor sobre si vale la pena tratar las terapias complementarias.

Marilyn Bellezzo de 55 años de edad, originaria de Glen Ellyn, Ill., hizo exactamente eso. Después de 17 años de sufrir agobiante dolor de estómago y diarrea por síndrome de colon irritable, la Sra. Bellezzo pasó por cuatro especialistas, dos internistas, y al menos 10 medicamentos diferentes, en su búsqueda por algo que la aliviara. "Simplemente se les acababan las respuestas para mí", dijo. En el año 2000, con la bendición de su gastroenterólogo,

intentó un programa de 100 días de audio hipnoterapia recomendado por varios compañeros que sufrían del mismo mal. "Fue muy gradual al principio. Luego poco a poco los síntomas fueron disminuyendo notablemente". En la actualidad, la afección de Bellezzo ha sido controlada en un "95 a 98 por ciento".

Pero no abandone ninguno de sus tratamientos actuales sin consultar con su doctor. Y, cheque primero con su doctor antes de tratar ningún té de hierbas o suplemento dietético: estos pueden tener contraindicaciones con sus otras medicinas o efectos secundarios potencialmente peligrosos.

Cambie de doctor si es necesario. El 7 por ciento de los que respondieron a nuestros cuestionarios actuales habían cambiado de doctor. Entre sus principales razones por haberlo hecho estaban: sentirse apresurado durante la consulta, sentir que el doctor no los estaba escuchando, y no tener confianza en su capacidad técnica. Determinar cuál es la razón por la que quiere tener otro doctor le puede ayudar a decidir qué necesita buscar en el nuevo doctor.

Si se tardan mucho en darle una cita, busque una clínica que ofrezca visitas abiertas, en donde los doctores normalmente dejan abierto parte del horario sin citas, para ofrecer algunas citas el mismo día en que los pacientes las solicitan.

Si su consulta se siente muy apresurada, busque un doctor que aliente la comunicación por correo electrónico para discutir asuntos que no son urgentes.

Si simplemente no congenia con su doctor, considere las necesidades especiales y preferencias que usted tiene, y quién podría satisfacerlas mejor. Por ejemplo, nuestra encuesta y otras investigaciones sugieren que las pacientes tienden a tener experiencias un poco mejores con doctoras. Si usted tiene mucho interés en un tratamiento sin fármacos o alternativo, considere un médico que practique "medicina integradora" un enfoque que combina terapias complementarias y tradicionales