

Entrega de informes a clínicas de atención primaria sobre las experiencias que tienen con la atención médica las personas que sufren una discapacidad física importante o una enfermedad mental grave

Investigadora principal

Dra. Lisa Iezzoni

Organización

Massachusetts General Hospital

¿Cuál fue el tema de la investigación?

Los médicos podrían mejorar la atención que prestan si supieran qué opinión tienen los pacientes acerca de la calidad de la misma. En este estudio, el equipo de investigación quería mejorar la atención médica de las personas que tienen una discapacidad física importante o una enfermedad mental grave.

Un grupo de personas discapacitadas colaboró con el equipo de investigación en la creación de dos estrategias para darles a los médicos información sobre las impresiones que los pacientes tienen de la calidad de la atención que reciben.

- El programa YESHealth: YESHealth es un programa dirigido por defensores de los intereses de los discapacitados, que recopilaron una lista de inquietudes que las personas discapacitadas tienen acerca de la calidad de la atención médica que reciben. Dentro de este programa, los defensores de las personas discapacitadas crearon encuestas sobre varias inquietudes relacionadas con la calidad de la atención. Las personas discapacitadas respondieron a las encuestas cada tres meses. Los defensores prepararon informes que contenían los resultados de las encuestas y recomendaciones para los médicos. Luego, se comunicaron con los médicos para tratar de

programar reuniones en persona con el fin de hablar de los resultados.

- La encuesta PDQ-S: La encuesta PDQ-S (por las siglas en inglés de *Persons with Disabilities Quality Survey* o "Encuesta para personas discapacitadas sobre la calidad de la atención") contenía preguntas sobre la vida cotidiana, la vida independiente y las experiencias que los pacientes habían tenido con los médicos de atención primaria. La encuesta se entregó a personas discapacitadas para que la respondieran. El equipo de investigación envió los resultados de la encuesta por correo a los médicos.

El equipo quería saber si estas estrategias mejorarían la experiencia del paciente con la atención médica.

¿Cuáles fueron los resultados?

Ninguna de las estrategias mejoró la experiencia del paciente con la atención médica.

Por otra parte, el programa YESHealth no se pudo llevar a cabo como se había planeado. Cuando los defensores del paciente se comunicaron con los médicos directamente, estos no accedieron a reunirse personalmente con ellos.

¿Quiénes tomaron parte en el estudio?

En el estudio participaron 27 consultorios médicos de Massachusetts. Cada consultorio tenía por lo menos 50 pacientes inscritos en One Care. One Care es un programa de seguro médico para personas discapacitadas de entre 21 y 64 años que cumplen los requisitos de Medicare y Medicaid.

¿Qué hizo el equipo de investigación?

El equipo de investigación asignó a los consultorios médicos al azar a uno de los tres grupos del estudio. En cada grupo había nueve consultorios. Según el grupo al que se asignó cada consultorio, el equipo hizo lo siguiente:

- Envío informes de YESHealth cada tres meses a médicos específicos durante el año en que se realizó el estudio, así como el informe sobre la encuesta PDQ-S al comienzo de ese mismo año. Los defensores de personas discapacitadas también trataron de comunicarse con los médicos para hablar de los resultados.
- Envío a médicos específicos el informe sobre la encuesta PDQ-S únicamente, y solo lo hizo al comienzo del año.
- Los médicos de uno de los grupos no recibieron ningún informe.

Luego, los investigadores compararon los resultados que se habían obtenido en la encuesta PDQ-S antes del inicio del programa YESHealth con los resultados de la segunda entrega de la encuesta, después de que finalizara el programa YESHealth. El equipo buscó diferencias en las experiencias de los pacientes con la atención médica en los tres grupos.

¿Qué limitaciones tuvo el estudio?

Los médicos no accedieron a reunirse con los defensores de personas discapacitadas. Los resultados de este estudio podrían haber sido diferentes si los defensores y los médicos se hubieran reunido para hablar sobre los informes.

En investigaciones futuras se podrían estudiar las razones por las que los defensores de personas discapacitadas tuvieron dificultad para convencer a los médicos de hablar directamente con ellos de las experiencias de los pacientes con la atención.

¿Cómo se pueden usar los resultados?

Las estrategias de este estudio no mejoraron la atención que reciben las personas con una discapacidad física importante o con una enfermedad mental grave. Sin embargo, la encuesta PDQ-S que se creó para este estudio podría ser útil en otras investigaciones.

Si desea más información sobre este proyecto, visite www.pcori.org/lezzoni072.