



CARRERA DE OPTOMETRÍA

Estudio de la relación profesional de la salud-paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales

Optómetras

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnóloga en

Optometría

Autora: Silvia Genoveva Rivadeneira Fiallos

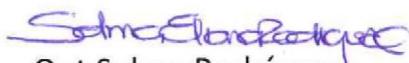
Tutora: Opt. Selma Rodríguez

Quito, Enero 2019

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

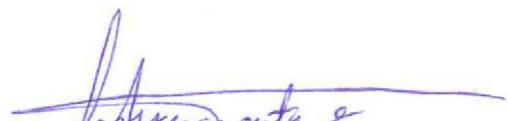
Quito, 30 de Noviembre del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **Rivadeneira Fiallos Silvia Genoveva**, de la Carrera de Optometría, cuyo tema de investigación fue: **Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras**, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



Opt Selma Rodríguez

Tutora de Proyectos



Lcda. Leidy Torrente

Lectora de Proyectos



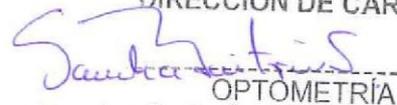
Lcd. Leidy Torrente

Delegado Unidad de Titulación



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

DIRECCIÓN DE CARRERA



Opt Sandra Buitrón MSc

Directora de Carrera

DECLARATORIA DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

Yo Silvia Genoveva Rivadeneira Fiallos, declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Silvia Genoveva Rivadeneira Fiallos

CC: 1709235087

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Silvia Genoveva Rivadeneira Fiallos, portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 170923508-7 de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: “La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado:” Estudio de la relación, profesional de la salud-paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales Optómetras” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA _____



NOMBRE Silvia Genoveva Rivadeneira Fiallos

CEDULA 170923508-7

Quito, a los días del mes de Enero del 2019

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado una segunda oportunidad de vida, por darme salud y fortaleza para seguir adelante y permitirme cumplir esta tan anhelada meta. A mis Padres por ser mi sustento moral y por el apoyo incondicional. Agradezco a todos los docentes del Instituto Cordillera que me han aportado valiosos conocimientos y valores para mi vida profesional. Mi agradecimiento a mi tutora Opt. Selma Rodríguez y a mi lectora Lcda. Leidy Torrente. Un agradecimiento especial a la Opt. Catalina Vargas por su amistad y apoyo, aún fuera de las aulas. A mi estimado amigo Diego Nieto por incentivar me a estudiar la carrera y brindarme su apoyo cada vez que lo necesité, Agradezco también a Viky Anaguano por ser el ángel que siempre estuvo pendiente de mi proceso, a mi buena amiga Mónica Flores por el apoyo durante mis prácticas pre-profesionales y finalmente agradezco a mis hijas por su gran apoyo, comprensión y paciencia.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

DEDICATORIA

Este logro lo dedico primero a Dios por todas las bendiciones que día a día pone en mi vida. A mis padres Gregorio Rivadeneira y Clemencia Fiallos por su amor, su apoyo incondicional y por ser mi refugio y mi consuelo en mis momentos difíciles.

De manera especial y con todo mi amor lo dedico a mis hijas Tania y Mishell Fiscal Rivadeneira que han sido siempre el motivo que me inspira a seguir adelante,

Gracias amadas hijas por comprender mis ausencias, cuando he sacrificado el tiempo para estar con ustedes, por apoyarme y compartir conmigo las dificultades, alegrías y satisfacciones en estos años de estudio, pero sobre todo por demostrarme su amor, alentarme para lograr esta meta y porque siempre creyeron en mí.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

CONTENIDO

DECLARATORIA DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xiv
INDICE DE ANEXOS.....	xviii
RESUMEN EJECUTIVO	xix
ABSTRACT	xxi
INTRODUCCION	xiii
CAPÍTULO I EL PROBLEMA.....	1
1.01 Planteamiento del Problema.....	1
1.02 Formulación del Problema	5
1.03 Objetivo General	5
1.04 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

2.01 Antecedentes del Estudio	6
2.02 Fundamentación teórica	14
2.02.01 Médico.....	14
2.02.02. Medicina.	15
2.02.03. Optómetra.....	16
2.02.04. Optometría	18
2.02.05. Examen Optométrico.....	21
2.02.06. Anamnesis.....	23
2.02.07. Visión.....	25
2.02.08. Salud.....	26
2.02.09. Relación.....	27
2.02.10 Paciente.	27
2.02.11. Satisfacción del Paciente	29
2.02.12. Adherencia al tratamiento.	30
2.02.13. Empatía.....	31
2.02.14. Comunicación.....	32
2.03. Fundamentación conceptual	34
2.04 Fundamentación legal.....	37
2.05 Formulación de las Hipótesis	39

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

2.05.01 Hipótesis Alternativa.....	39
2.05.02.Hipótesis Nula.....	39
2.06 Caracterización de variables.....	39
2.06.01 Variable Independiente	39
2.06.02 Variable Dependiente	39
2.07 Indicadores	40
2.07.01 Variable Independiente	40
2.07.02 variable Dependiente	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.01. Diseño de la Investigación	41
3.02. Población y Muestra.....	41
3.02.01 Población.....	41
3.02.02 Muestra	42
3.02.03 Criterios de Inclusión, No inclusión y Exclusión.	42
3.02.03.01 Criterios de inclusión.....	42
3.02.03.02 Criterios de no inclusión.....	43
3.02.03.03 Criterios de exclusión.....	43
3.03 Operacionalización de variables.....	44
3.04 Instrumentos de investigación	45
3.05 Procedimiento de la investigación.....	46

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

3.06 Recolección de la información	47
CAPÍTULO IV PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	48
4.01 Procesamiento y análisis de resultados.....	48
4.01.01 Análisis de Resultados Optómetras.....	48
4.01.02 Análisis de Resultados Pacientes	80
4.02. Conclusiones del análisis estadístico.....	103
4.03 Respuestas a la hipótesis o interrogantes de Investigación	104
CAPÍTULO V: PROPUESTA	106
5.01. Antecedentes	106
5.02. Justificación.....	106
5.03 Descripción.....	107
5.04. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	108
CAPÍTULO VI: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	112
6.01 Recursos	112
6.01.01 Humanos	112
6.01.02 Materiales:	112
6.01.03 Técnicos:	112
6.01.04 Material para evaluación de la muestra.	112
6.01.05 Financieros:	112
6.01.06 Administrativos:.....	113

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

6.02 Presupuesto.....	113
6.03 Cronograma	114
CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
7.01 Conclusiones	115
7.02 Recomendaciones	116
BIBLIOGRAFÍA.....	117

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	44
Tabla 2. Edad Optómetras.....	48
Tabla 3. Sexo Optómetras.....	49
Tabla 4. Pregunta Optómetras N°1 Mi comprensión sobre los sentimientos de mis pacientes y sus familiares es un factor irrelevante para el tratamiento optométrico	50
Tabla 5. Pregunta Optómetras N° 2 Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.....	51
Tabla 6. Pregunta Optómetras N° 3 Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.....	53
Tabla 7. Pregunta Optómetras N° 4 Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación Optómetra- paciente.....	54
Tabla 8. Pregunta Optómetras N° 5 Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a un mejor resultado clínico.....	56
Tabla 9. Pregunta Optómetras N° 6 La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.....	57
Tabla 10. Pregunta Optómetras N° 7 Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica, no es importante.....	59

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 11. Pregunta Optómetras N° 8 La atención a la experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del tratamiento médico.....	60
Tabla 12. Pregunta Optómetras N° 9 Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo.....	62
Tabla 13. Pregunta Optómetras N° 10 Mi comprensión delos sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por si misma.....	63
Tabla 14. Pregunta Optómetras N° 11 Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con tratamiento médico, por lo tanto los lazos afectivos con mis pacientes no tienen ningún valor significativo en este contexto.....	65
Tabla 15. Pregunta Optómetras N° 12 Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas.....	66
Tabla 16. Pregunta Optómetras N° 13 Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal.....	68
Tabla 17. Pregunta Optómetras N° 14 Creo que las emociones no tiene lugar en el tratamiento de una enfermedad médica.....	69
Tabla 18. Pregunta Optómetras N° 15 La empatía es una habilidad terapéutica, sin la cual mi éxito como Optómetra puede ser limitado.....	71
Tabla 19. Pregunta Optómetras N° 16 Un componente importante de la relación con mis pacientes en la comprensión de su estado emocional y de sus familias.....	72

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 20. Pregunta Optómetras N° 17 Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado.....	74
Tabla 21. Pregunta Optómetras N° 18 No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes y sus familias.....	75
Tabla 22. Pregunta Optómetras N° 19 No disfruto de leer sobre temas no médicos o arte.....	77
Tabla 23. Pregunta Optómetras N° 20 Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento médico.....	78
Tabla 24. Edad Pacientes.....	80
Tabla 25. Sexo Pacientes.....	81
Tabla 26. Pregunta pacientes Empatía N° 1 Puede ver las cosas desde mi perspectiva (ver las cosas como yo las veo).....	82
Tabla 27. Pregunta pacientes Empatía N° 2 Me pregunta lo que está pasando en mi vida diaria.....	83
Tabla 28. Pregunta pacientes Empatía N° 3 Parece preocupado por mí y por mi familia.....	85
Tabla 29. Pregunta pacientes Empatía N° 4 Entiende mis sentimientos, emociones y preocupaciones.....	86
Tabla 30. Pregunta pacientes Empatía N° 5 Es un profesional empático.....	88

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 31. Pregunta pacientes Satisfacción N° 1 Mi Optómetra me ayudó.....	89
Tabla 32. Pregunta pacientes Satisfacción N° 2 Mi Optómetra suficiente tiempo para mi	91
Tabla 33. Pregunta pacientes Satisfacción N° 3 Creo en mi Optómetra.....	92
Tabla 34. Pregunta pacientes Satisfacción N° 4 Mi Optómetra me entiende.....	94
Tabla 35. Pregunta pacientes Satisfacción N° 5 Mi Optómetra se dedica a ayudarme	95
Tabla 36. Pregunta pacientes Satisfacción N° 6 Mi Optómetra y yo estamos de acuerdo con la naturaleza de mis síntomas.....	97
Tabla 37. Pregunta pacientes Satisfacción N° 7 Puedo hablar con mi Optómetra	98
Tabla 38. Pregunta pacientes Satisfacción N° 8 Me siento satisfecho con el tratamiento de mi Optómetra.....	100
Tabla 39. Pregunta pacientes Satisfacción N° 9 Mi Optómetra es fácilmente accesible.....	101
Tabla 40. Presupuesto.....	113
Tabla 41. Cronograma.....	114

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento de la investigación.....	46
Figura 2. Sexo de Optómetras.....	49
Figura 3. Pregunta Optómetras N°1 Mi comprensión sobre los sentimientos de mis pacientes y sus familiares es un factor irrelevante para el tratamiento optométrico	50
Figura 4. Pregunta Optómetras N° 2 Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.....	52
Figura 5. Pregunta Optómetras N° 3 Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.....	53
Figura 6. Pregunta Optómetras N° 4 Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación Optómetra- paciente.....	55
Figura 7. Pregunta Optómetras N° 5 Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a un mejor resultado clínico.....	56
Figura 8. Pregunta Optómetras N° 6 La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.....	58
Figura 9. Pregunta Optómetras N° 7 Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica, no es importante.....	59

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Figura 10. Pregunta Optómetras N° 8 La atención a la experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del tratamiento médico.....	61
Figura 11. Pregunta Optómetras N° 9 Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo.....	62
Figura 12. Pregunta Optómetras N° 10 Mi comprensión delos sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por si misma.....	64
Figura 13. Pregunta Optómetras N° 11 Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con tratamiento médico, por lo tanto los lazos afectivos con mis pacientes no tienen ningún valor significativo en este contexto.....	65
Figura 14. Pregunta Optómetras N° 12 Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas.....	67
Figura 15. Pregunta Optómetras N° 13 Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal.....	68
Figura 16. Pregunta Optómetras N° 14 Creo que las emociones no tiene lugar en el tratamiento de una enfermedad médica.....	70
Figura 17. Pregunta Optómetras N° 15 La empatía es una habilidad terapéutica, sin la cual mi éxito como Optómetra puede ser limitado.....	71
Figura 18. Pregunta Optómetras N° 16 Un componente importante de la relación con mis pacientes en la comprensión de su estado emocional y de sus familias.....	73

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Figura 19. Pregunta Optómetras N° 17 Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado.....	74
Figura 20. Pregunta Optómetras N° 18 No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes y sus familias.....	76
Figura 21. Pregunta Optómetras N° 19 No disfruto de leer sobre temas no médicos o arte.....	77
Figura 22. Pregunta Optómetras N° 20 Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento médico.....	79
Figura 23. Sexo Pacientes.....	81
Figura 24. Pregunta pacientes Empatía N° 1 Puede ver las cosas desde mi perspectiva (ver las cosas como yo las veo).....	82
Figura 25. Pregunta pacientes Empatía N° 2 Me pregunta lo que está pasando en mi vida diaria.....	84
Figura 26. Pregunta pacientes Empatía N° 3 Parece preocupado por mí y por mi familia.....	85
Figura 27. Pregunta pacientes Empatía N° 4 Entiende mis sentimientos, emociones y preocupaciones.....	87
Figura 28. Pregunta pacientes Empatía N° 5 Es un profesional empático.....	88
Figura 29. Pregunta pacientes Satisfacción N° 1 Mi Optómetra me ayudó.....	90

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Figura 30. Pregunta pacientes Satisfacción N° 2 Mi Optómetra suficiente tiempo para mí.....	91
Figura 31. Pregunta pacientes Satisfacción N° 3 Creo en mi Optómetra.....	93
Figura 32. Pregunta pacientes Satisfacción N° 4 Mi Optómetra me entiende.....	94
Figura 33. Pregunta pacientes Satisfacción N° 5 Mi Optómetra se dedica a ayudarme	96
Figura 34. Pregunta pacientes Satisfacción N° 6 Mi Optómetra y yo estamos de acuerdo con la naturaleza de mis síntomas.....	97
Figura 35. Pregunta pacientes Satisfacción N° 7 Puedo hablar con mi Optómetra	99
Figura 36. Pregunta pacientes Satisfacción N° 8 Me siento satisfecho con el tratamiento de mi Optómetra.....	100
Figura 37. Pregunta pacientes Satisfacción N° 9 Mi Optómetra es fácilmente accesible	102

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

INDICE DE ANEXOS

Anexo I. Encuesta para Optómetras.....	122
Anexo II. Encuesta para pacientes.....	124
Anexo III. Fotografías de la charla de Socialización.....	126
Anexo IV. Documentos.....	131

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

RESUMEN EJECUTIVO

Antecedentes: En décadas anteriores no se daba importancia como tema de estudio a la relación médico-paciente, no se analizaba este tema puesto que era natural en la práctica de la medicina y la base fundamental en la relación de un profesional de la salud con su paciente.

Es en la época actual que se empieza hablar de la relación médico-paciente cuando precisamente con el uso de la tecnología y el avance de la ciencia, esta relación empieza a deteriorarse y perderse, una de las causas de este problema es la tecnificación e inclusión de procedimientos digitales que han dado paso a la despersonalización y deshumanización en la práctica médica.

En épocas en donde el médico atendía con pocos recursos, no se registran demandas por mala atención, actualmente las quejas contra médicos, Optómetras, personal de la salud en general, son consecuencia de la falta de comunicación o de una inadecuada relación médico-paciente.

En este contexto la optometría como una disciplina de atención primaria de salud visual, no se escapa de los problemas de esta relación médico-paciente, ya que cumple con todas las características y por lo mismo se justifica este estudio y la inclusión de la relación Optómetra-paciente.

Objetivos: Analizar y medir la empatía en la relación Optómetra-paciente y la satisfacción de los pacientes en el área de optometría, en relación a la resolución del motivo de consulta.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Metodología: El presente estudio es una investigación científica de diseño no experimental, ya que las variables no son manipuladas y los profesionales optómetras y los pacientes son evaluados en el ambiente laboral, es decir en el momento que se realiza la consulta mediante encuestas.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, puesto que tiene por objetivo medir la satisfacción de los pacientes de optometría en la resolución del motivo de consulta, en del distrito metropolitano de Quito.

Resultados: La empatía y una buena relación médico-paciente da como resultado la satisfacción del paciente por la resolución del motivo de consulta y su regreso a una o varias consultas posteriores.

Conclusiones: En el análisis de este estudio podemos concluir y reafirmar que la empatía en la relación entre el Optómetra y sus pacientes influye positivamente en la resolución del motivo de consulta, genera una mayor adherencia al tratamiento y la satisfacción de los pacientes.

Palabras Clave: empatía, comunicación, satisfacción del paciente, adherencia al tratamiento.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

ABSTRACT

Background: In previous decades, the doctor-patient relationship was not given importance as a topic of study, this topic was not analyzed since it was natural in the practice of medicine and the fundamental basis in the relationship of a health professional with its patient.

It is in the current era that we start talking about the doctor-patient relationship when precisely with the use of technology and the advancement of science, this relationship begins to deteriorate and get lost, one of the causes of this problem is the technification and inclusion of digital procedures that have given way to depersonalization and dehumanization in medical practice.

In times where the doctor attended with few resources, no lawsuits for bad attention are registered, now the complaints against doctors, optometrists, health personnel in general, are a consequence of the lack of communication or of an inadequate doctor-patient relationship.

In this context, optometry as a primary health care discipline does not escape the problems of this doctor-patient relationship, since it meets all the characteristics and therefore this study and the inclusion of the Optometrist relationship are justified. - patient.

Objectives: To analyze and measure empathy in the Optometrist-patient relationship and the satisfaction of patients in the area of optometry, in relation to the resolution of the reason for consultation.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Methodology: The present study is a non-experimental scientific research, since the variables are not manipulated and the optometrists and patients are evaluated in the work environment, that is to say at the time of the consultation through surveys.

The type of research is descriptive correlational, since it aims to measure the satisfaction of optometry patients in the resolution of the reason for consultation, in the metropolitan district of Quito.

Results: Empathy and a good doctor-patient relationship results in patient satisfaction for the resolution of the reason for consultation and their return to one or more subsequent consultations.

Conclusions: In the analysis of this study we can conclude and reaffirm that empathy in the relationship between the optometrist and his patients positively influences the resolution of the reason for consultation, generates greater adherence to treatment and patient satisfaction.

Keywords: empathy, communication, patient satisfaction, adherence to treatment.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

INTRODUCCION

En la actividad médica como en todos los actos donde existe contacto humano se genera una relación interpersonal a la que se denomina relación médico-paciente.

Los efectos de esta relación influyen en las dos partes, tanto en el profesional médico, como en el paciente. Para el paciente las consecuencias de una consulta empática y adecuada será la aceptación del tratamiento que se le recomiende, así como también la satisfacción por la resolución del motivo de su consulta, cambios en su estado de salud y por ende la fidelización hacia el médico o hacia el Optómetra, en el caso de los pacientes de optometría.

Para el médico o el Optómetra la consecuencia de esta relación será, una grata experiencia en la práctica profesional, la satisfacción con su trabajo que determina una práctica médica u optométrica más efectiva, mostrando un auténtico interés por el problema de salud del paciente, que influirá en el estilo de su vida profesional y la atención de calidad en la consulta médica u optométrica.

Por lo tanto en el área de la salud, la empatía es un elemento muy importante y trascendental en el profesionalismo, resaltando su importancia como base para las relaciones positivas entre los pacientes y los médicos u optómetras en nuestro caso.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.01 Planteamiento del Problema

La relación, profesional de la salud-paciente es la base fundamental en la atención médica y en todo campo profesional que esté relacionado con la salud y la atención a pacientes.

En la actualidad, a nivel mundial y en nuestro país, la relación, profesional de la salud- paciente se ha deteriorado debido a varios factores como el desarrollo tecnológico, masificación de pacientes, falta de tiempo en la consulta, despersonalización en la atención etc, pero principalmente, por la falta de empatía por parte de los profesionales que brindan servicios de salud.

El objetivo de este estudio es determinar en qué medida la empatía en la relación profesional de la salud-paciente ayuda a la solución del motivo de consulta y a la satisfacción del paciente de Optometría, y la habilidad empática del Optómetra para lo cual el objeto de estudio fueron optómetras y pacientes de la fundación Vista para todos y de ópticas particulares de la ciudad de Quito.

“La relación médico paciente (RMP) es el pilar fundamental de una atención médica, además es una herramienta importantísima para evitar demandas”, ha comentado a redacción médica, Víctor Álvarez vicepresidente de la Federación Médica Ecuatoriana (FME).”

“Álvarez ha sostenido que una buena relación entre el médico y el paciente, sostenida en la confianza, ayuda a que los tratamientos sean más efectivos, “debemos entender que el paciente no solamente va al médico a contarle el problema físico que

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

tiene sino toda la situación que esto representa en su vida, una enfermedad no solo afecta al organismo de la persona sino también en su economía, en su familia y por ende a la sociedad”.

Ernesto Carrasco, presidente del Colegio Médico del Guayas ha dicho que “lamentablemente la relación médico paciente está deteriorada en el Ecuador” por la promoción exagerada que ha habido por parte del gobierno sobre la oferta de Salud. “Si bien es cierto este gobierno ha avanzado bastante en el tema de infraestructura y hay equipos que antes no había, se ha generado una falsa expectativa en el paciente lo que ocasiona un deterioro de la relación con su médico ya que no recibe lo que espera”.

Según Carrasco un problema que ha aportado a la reducción de la confianza en los médicos es el poco tiempo de consulta, “no podemos lograr una buena relación en 15 minutos, a veces vemos hasta 7 pacientes por hora, cuando deberían ser hasta 4. Así no se puede trabajar, se está considerando a los médicos por su producción y no por su calidad”, ha enfatizado.

Finalmente ambos profesionales han sostenido que la tecnología, las nuevas maneras de comunicación y la sobrecarga de pacientes han despersonalizado la atención médica, tanto Álvarez como Carrasco concuerdan en que este es un tema por mejorar. (Mosquera Diego, 2016)

“La relación médico-paciente era tan natural en la práctica de la medicina que no se hablaba de ella. No se escribía. Se consideraba un hecho su existencia como base del trabajo del médico con el enfermo.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Se comienza a hablar de la relación médico-paciente cuando se empieza a sentir con alarma que se está perdiendo. Con el avance de la ciencia y tecnología el acto médico empieza a depender en gran parte del uso de métodos más eficaces de diagnóstico y tratamiento.

¿Es válida la preocupación porque se esté perdiendo esta relación? ¿Son los grandes adelantos de la ciencia y tecnología aplicadas a la medicina suficientes para curar?

...Creo que hay datos para afirmar lo contrario. Basta señalar, que en la época del médico que atendía con pocos recursos no había demandas por mala atención.”

(Girón, Medina, Talero, & Beviá, 2002)

“La bibliografía existente sobre la relación médico-paciente y el impacto que dicho acto tiene sobre la adherencia al tratamiento es cada vez más importante.

En la medida en que las características de dicha relación se han transformado, entre otras cosas por el uso de la tecnología, el acceso a la información y la modernización de los sistemas de salud; el interés sobre la manera en que se desarrolla la Consulta Médica ha permitido analizar su alcance estructural y establecer algunos elementos que podrían considerarse como esenciales en la interacción Médico-Paciente.

Siendo el objetivo fundamental de la consulta médica construir un diagnóstico, y a partir de allí, tomar las decisiones sobre el tratamiento de la enfermedad que aqueja al paciente.” (Fundación Universitaria del Área Andina, Colombia., 2017)

“La buena relación médico-paciente y particularmente la empatía gozan de un prestigio y una primacía moral notable entre el personal médico, paramédico y sobre todo entre los pacientes.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Se considera una cualidad deseable en todo médico, se entiende que es un área de la práctica clínica que se desarrolla con el tiempo y actualmente se cuestiona si es posible enseñarla con las estrategias actuales de la docencia en medicina ya que también hay quien dice que “se tiene o no se tiene” en alusión a una característica un tanto innata.

Muchas de las quejas contra médicos e instituciones de salud son consecuencia de fallas de comunicación o bien de una deficiente relación médico-paciente“ (Ramiro & Cruz, 2017)

Se cree que la buena relación médico paciente es innata, pero se puede observar que es una cualidad que se la desarrolla y perfecciona en la práctica clínica, en la actualidad la relación médico-paciente se va perdiendo, la comunicación es deficiente debido a la modernización de los sistemas de salud, la despersonalización de la atención médica y sobre todo al desarrollo de la tecnología.

Podríamos afirmar que la empatía es innata en toda relación profesional de la salud-paciente y una cualidad que todo paciente desea encontrar en su médico u Optómetra, pero la empatía es una cualidad que el profesional de la salud la desarrolla o perfecciona solamente con la práctica profesional.

Una buena relación médico- paciente o profesional de la salud-paciente, tiene una importancia fundamental para elaborar un diagnóstico correcto, dar una adecuada solución al motivo de consulta y la toma de decisiones correctas para el tratamiento de la enfermedad o de los defectos refractivos en el caso de la optometría.

En esta investigación se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Una relación empática Optómetra-paciente influye en la adecuada solución del motivo de consulta?

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

- ¿La solución del motivo de consulta, en la relación empática Optómetra-paciente tiene relación directa con la satisfacción del paciente?
- ¿Un profesional de optometría empático tiene mayor éxito en el diagnóstico optométrico?

1.02 Formulación del Problema

¿Qué importancia tiene la empatía y en qué medida puede ayudar en la relación profesional de la salud-paciente, para dar solución al motivo de consulta y satisfacción del paciente en el área de optometría de la ciudad de Quito, en el período 2018

1.03 Objetivo General

Determinar en qué medida la empatía en la relación profesional de la salud-paciente ayuda a la solución del motivo de consulta y a la satisfacción del paciente en el área de optometría de la ciudad de Quito, en el período 2018

Objetivos Específicos

1. Conocer las habilidades de empatía del Optómetra en la relación con el paciente durante la consulta.
2. Analizar la capacidad de comprensión del Optómetra en la atención con compasión al paciente en la consulta.
3. Observar la capacidad que tiene el Optómetra para ponerse en el lugar del paciente.
4. Socializar la importancia de la empatía en la relación Optómetra-paciente mediante una charla a Optómetras de la fundación Vista para Todos.
5. Elaborar un Argot optométrico dirigido a profesionales Optómetras

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.01 Antecedentes del Estudio

Durante la investigación encontré varios artículos científicos y trabajos de tesis sobre la relación médico-paciente

Estudio, “**La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica entre 1990 y 2010**”, realizada por Pedro Cófreces, Silvia Deborah Ofman, Dorina Stefani, en Buenos Aires, Argentina.

El objetivo de este trabajo era presentar los principales hallazgos de estudios teóricos y empíricos sobre la comunicación en la relación médico-paciente, la satisfacción y adherencia del paciente al tratamiento médico.

La metodología que se usó fue la investigación de bibliografía científica publicada entre 1990 y 2010 en el mundo occidental. “Se realizó la búsqueda del material bibliográfico en bases de datos y bibliotecas, durante el periodo febrero – noviembre de 2012.

Se consultaron 143 artículos y fueron seleccionados 63. Los criterios de inclusión han sido en función de los ejes temáticos emergentes del análisis de contenido previo y de acuerdo al objetivo planteado. Fueron excluidos aquellos con un tratamiento no riguroso sobre el tema y sin un enfoque relacional.

La integración de toda la información sobre el tema, que en otras publicaciones aparecía por separado, es el principal aporte de esta revisión, cuyas principales conclusiones fueron:

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

- 1) En la relación médico-paciente se destaca la correlación entre la calidad del proceso comunicativo, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de los tratamientos.
- 2) En la interacción médico – paciente, la satisfacción del enfermo y la adherencia al tratamiento son fenómenos multidimensionales, en los que inciden múltiples cuestiones.
- 3) Se halló un mayor riesgo de abandono al tratamiento en sistemas de salud con una atención centralizada, alta demanda, poco personal, demoras y atención menos personalizada.
- 4) Altos niveles de adherencia se asociaron con modelos de comunicación que consideran las actitudes, creencias, preferencias de los pacientes y permiten un proceso de negociación con mayor acuerdo y comprensión” (Cófreces, Ofman, & Dorina, 2014).

En este estudio se destaca que la comunicación en la relación médico-paciente no debe servir solamente para obtener datos sobre su enfermedad y formular un diagnóstico, sino también para entender y comprender al paciente, haciéndolo copartícipe de su atención, generando confianza y logrando una buena adherencia al tratamiento. Además el profesional médico debe reconocer en la práctica diaria sus falencias y dificultades para transformarlas en beneficio de sus pacientes.

Estudio **“Importancia de la comunicación médico-paciente en medicina familiar”**, realizada por Hernández-Torres I, Fernández-Ortega MA, Irigoyen-Coria A, Hernández- Hernández MA .en la ciudad de México.

El objetivo de esta investigación fue presentar diversos aspectos sobre el tema de la comunicación en la relación médico-paciente y contribuir a que el médico de

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

salud familiar logre una comunicación más efectiva con el paciente y el equipo de salud.

La metodología utilizada es la investigación bibliográfica, veamos algunos ejemplos.

“Tates, coincide en que una de las mayores necesidades del paciente es ser entendido y conocido, esto es: que una de las mayores cualidades del médico debe ser su conducta afectiva que le permita reflejar sentimientos, mostrar empatía y preocupación por sus pacientes. Fones señala, las cualidades humanísticas del médico, parecen ser muy valoradas por los pacientes y la comunicación como parte de ellas. Britten encontró que la falta de intercambio de información entre el médico y paciente, la falta de comprensión en el diagnóstico y la incomprensión del tratamiento indicado, ocasionan la falta de adherencia terapéutica por parte del paciente.” (Hernandez Torres, Fernandez Ortega, Irigoyen Coria, & Hernandez Hernandez, 2006).

De esta información puedo concluir que la relación médico-paciente tiene una importancia fundamental, ya que un trato humano, afectivo y con empatía por parte del profesional de cualquier área de la salud de atención primaria o de especialidades genera en el paciente confianza, seguridad, el paciente al sentirse comprendido es mucho más colaborador y por ende tiene mayor adherencia al tratamiento.

Estudio “Calidad de la relación médico paciente y resultados de los encuentros clínicos en atención primaria de Alicante: un estudio con grupos focales”, realizada por Manuel Girón, Begoña Beviá, Elisa Medina y Manuel Simón Talero, en la ciudad Española de Alicante.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

El objetivo de esta investigación fue estudiar la relación entre la calidad de la relación médico-paciente y los resultados de los encuentros clínicos en atención primaria con los pacientes.

Se identificaron factores explícitos e implícitos relacionados con la calidad percibida de los encuentros clínicos y con el objetivo de generar hipótesis y describir procesos, se construyen modelos de relaciones causales relacionados con la infraestructura, el proceso asistencial, las consecuencias derivadas del encuentro clínico y los desenlaces de los problemas de salud.

El método de Investigación fue la selección de grupos focales independientes de profesionales y de enfermos.

“Los grupos focales trataron de proporcionar un contexto que permitiera explorar de forma abierta opiniones y actitudes a partir de la interacción entre sus integrantes. Con el propósito de facilitar la participación en los grupos, estos tuvieron lugar en el centro de salud, en una unidad docente y en el caso del grupo de miembros de asociaciones, en un centro comunitario. Se tomaron medidas para que no se produjeran interrupciones durante su desarrollo. La moderadora de los grupos fue una enfermera con formación y experiencia en grupos focales.” (Girón, Medina, Talero, & Beviá, 2002)

Se puede concluir que el proceso de la relación médico-paciente cumple una función mediadora entre los recursos sanitarios y los resultados de los encuentros clínicos, mejorar la atención médica y la relación médico-paciente en atención primaria en las diferentes áreas de la salud, demanda una visión en diferentes dimensiones y actuar más allá de los factores individuales del médico y del paciente.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

El deseo de un paciente es que el médico acierte en el diagnóstico y que el tratamiento sea eficaz para combatir la enfermedad. Los pacientes valoran y desean que la atención médica se realice con calidad humana, motivación, que el médico tome en cuenta las circunstancias personales y familiares, que sepa escuchar que brinde confianza y que exista un trabajo en equipo para una pronta solución de los problemas de salud.

Tesis de grado doctoral “Percepción de las relaciones médico-paciente por parte de los usuarios externos del Departamento de Medicina del Hospital Carrión, Callao-Perú” realizada por Claudia Carolina Ramos Rodríguez en la Universidad de San Marcos Lima – Perú 2008.

El objetivo fue Determinar la percepción, por parte de los usuarios externos, de la calidad de sus relaciones médico-paciente y su asociación con las características del médico y el paciente.

El método de investigación fue el Estudio observacional, descriptivo, transversal. Se aplicó un cuestionario semi-abierto de 21 preguntas a los pacientes seleccionados por muestreo sistemático al salir del consultorio. Se les realizó análisis univariado y bivariado.

“La relación médico paciente es la mayor potencia recuperadora de la salud, sin embargo está hoy amenazada por los cambios que afectan la práctica médica y a los cambios en ambas partes

La **relación médico-paciente**, debe ser adecuada de manera indispensable para que el acto médico tenga los efectos positivos que debe tener.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Para el paciente, las consecuencias inmediatas de una buena consulta médica serán el consentimiento del plan terapéutico propuesto, **la satisfacción con la atención recibida**, la recolección mnésica de lo que se dijo, y algún cambio en el grado inicial de preocupación que lo llevó al consultorio; los efectos intermedios serán la adherencia al tratamiento propuesto; y, a largo plazo, el cambio en su salud y en su “entendimiento”⁴.

Para el médico, la consecuencia inmediata será una experiencia placentera o no, que influirá en el estilo de sus posteriores consultas; el efecto intermedio será el retorno del paciente a una segunda cita (**continuidad del manejo**); y a largo plazo la satisfacción con su trabajo

Acerca de esto último, y a la inversa, también se ha descrito que los médicos que se involucran en procesos empáticos, que les causan satisfacción profesional, son médicos más efectivos” (Ramos Rodríguez, 2008)

Se recalca la importancia que tiene la relación médico-paciente, como un instrumento indispensable en la recuperación de la salud del enfermo, y la obtención de resultados positivos que esta relación debe tener.

En el paciente una buena consulta médica influirá en la satisfacción de la resolución del motivo de consulta y la aceptación del plan terapéutico propuesto por su médico y por ende un cambio en su salud en un período de tiempo determinado.

Para el médico esta relación puede ser negativa o placentera la misma que puede influir en el estilo de sus posteriores consultas. El efecto intermedio de una buena relación médico- paciente y una consulta médica grata será el retorno del paciente a una segunda cita o varias citas debido a la satisfacción en la atención médica.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tesis de grado doctoral “*Empatía y satisfacción de la “Relación médico-paciente” en la UMF No. 66 de Xalapa, Veracruz*”. Realizada por Aracely del Carmen Márquez Hernández en la universidad de **Xalapa, Veracruz, Enero de 2014.**

El objetivo de esta investigación es Correlacionar la satisfacción de la relación médico-paciente con el nivel de empatía del médico y la percepción de ésta por el paciente.

El método de investigación es una Encuesta Descriptiva Prospectiva **Lugar:** Unidad de Medicina familiar No. 66, Xalapa, Veracruz, México. **Tiempo:** Abril de 2012 a Enero de 2014.

Población: Médicos Familiares adscritos a la Unidad de Medicina Familiar No. 66 y derecho habientes que acudan a la consulta externa.

Muestra Médicos: 49 médicos familiares.

Muestra Pacientes: El tipo de muestreo empleado en esta investigación es un muestreo aleatorio simple con una confianza del 95%, el cual está basado en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{N E^2} + Z^2 pq$$

n es el tamaño de la muestra; Z es el nivel de confianza; p es la variabilidad positiva; q es la variabilidad negativa; N es el tamaño de la población; E es la precisión o el error. $n = (1.96)^2 (.5) (.5) / (1180) (1180)$

“Una relación empática se desarrolla cuando el médico evita ser arrogante y contiene el sentido de superioridad y en su lugar, se torna amistoso, confiado,

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

relajado, sin prisa y capaz de comunicar su entendimiento empático y sus genuinas inquietudes al paciente, así como a la familia de este.

Cohen (1) sugirió que el apoyo social puede ofrecer los tres tipos de recursos siguientes:

1. Instrumental: involucrando el proveer ayuda material,
2. Emocional: que conlleva la expresión de empatía, cuidado y confianza, e
3. Informativa: que incluye proveer información relevante para ayudar al individuo a entender mejor el problema y a tolerar las dificultades

Una relación médico-paciente cooperativa favorece todos los recursos antes mencionados, la percepción del paciente del apoyo de médico es un fenómeno complejo ya que el encuentro entre un médico y su paciente tiene en sí un poder curativo potencial, en el proceso de conexión interpersonal, la empatía tiene un rol de mediador en la mejor de la fuerza de las conexiones al incrementar un sentido de identidad común y reducir los prejuicios. De esta manera la empatía construye el camino hacia la conexión interpersonal entre médicos y pacientes, la cual es un tipo especial de sistema de apoyo social, con todos sus poderes curativos benéficos (1).

La satisfacción del paciente es una medida del resultado sobre el cuidado de la salud, que generalmente se encuentra en niveles moderadamente altos. Se ha comprobado que los intercambios interpersonales entre el médico y el paciente a menudo son predictores significativos de la satisfacción de los pacientes así como el lograr establecer un entendimiento mutuo acerca del problema de salud del paciente, ha sido identificado como otro elemento importante de la satisfacción del paciente, ya que el compromiso empático ayuda a sanar y mejora la práctica médica.(1)”

(márquez Hernández, 2014)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Una relación médico-paciente es empática, cuando el médico da al paciente un trato humano, amable evitando ser arrogante, es agradable y brinda al paciente confianza y seguridad, generando un entendimiento y comunicación adecuadas, mostrando un auténtico interés por el problema de salud del paciente.

La empatía permite que la existencia de una buena comunicación interpersonal entre el médico y su paciente, se convierte en un instrumento sanador.

La satisfacción del paciente es una medida del resultado de la atención médica dada, que generalmente se encuentra en niveles medios y altos, el verdadero compromiso empático ayuda a sanar al paciente y a mejorar la práctica médica.

2.02 Fundamentación teórica

2.02.01. Médico

“**Médico** es aquello que pertenece o que forma parte del ámbito de la **medicina**. El término también permite referirse al **profesional** que, tras cursar los estudios necesarios y obtener el título correspondiente, cuenta con una autorización legal para ejercer la medicina.

El médico, por lo tanto, se dedica al ejercicio de la medicina, que está entre las denominadas **ciencias** de la **salud**. Este grupo abarca todas las disciplinas encargadas de analizar las **enfermedades** y la **salud** y, a un nivel más general, la vida y la muerte. Su objetivo es desarrollar tareas de prevención y ofrecer tratamientos ante los trastornos que alteran el bienestar de los individuos.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

La práctica médica implica una relación entre el médico (quien se desempeña como **agente activo**), el enfermo (el **paciente** o **agente pasivo** que recibe la acción del primero) y la enfermedad (el eslabón entre las partes antes mencionadas).

La concepción actual de salud, de todas formas, supone que la enfermedad no es condición imprescindible para que exista una relación entre un médico y un paciente, ya que se conoce como salud al estado que goza una persona cuando experimenta el bienestar del **cuerpo**, pero también de la mente y a nivel social. En otras palabras, alguien puede visitar a un profesional sin estar enfermo (para realizarse un chequeo, por ejemplo).” (Pérez Porto Julián, 2012)

2.02.02. Medicina

“La medicina es el conjunto de técnicas y conocimientos orientados a preservar o recuperar la salud del ser humano. Para la consecución de sus fines, la medicina se sustenta en una serie de procedimientos: diagnóstico, que consiste en la recta identificación de los problemas que aquejan al paciente; tratamiento, que consiste en las disposiciones a tomar para aliviar las enfermedades, tratando de alcanzar la curación, y finalmente, la prevención, que consiste en las disposiciones tomadas para evitar males posibles. Por consiguiente, la práctica de la medicina tiene por meta primaria la preservación o el restablecimiento de la salud de las personas, entendida como el estado de bienestar biológico, psicológico y social de los individuos. No obstante, el alcance de la ciencia médica excede este objetivo principal y se dirige también a la promoción de la salud (educación de las personas en sí mismas y de la población general, con mayor relevancia en aquellos habitantes con mayor riesgo) y a la tarea de asistencia de aquellos individuos en quienes no es posible la

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

recuperación de la salud, como ocurre con los enfermos terminales o los discapacitados graves.” (Duarte, 2008)

“La Medicina, por fortuna, no es una ciencia. Es mucho más y es diferente a una ciencia. No es cualquier arte, ni cualquier técnica. El saber médico no consiste en la aplicación de una serie de saberes científicos al conocimiento y tratamiento de las enfermedades. Es abordar al ser humano, al sujeto con su propia subjetividad, con su sufrimiento y con su entorno. El profesional de la Medicina debe ir más allá de la enfermedad. Sólo en el acto de tratar a un enfermo, ese saber se asume y en esa medida, el médico es reconocido en cuanto tal. De otra forma: el médico se reconoce en el acto que lo caracteriza.

Al médico le toca articular las instancias de saber, poder y deber. Él debe aplicar con rigor todos los conocimientos científicos, lo que esté a su alcance en bien de su paciente. Cuando necesite debe ayudarse de la medicina basada en la evidencia y de la más alta tecnología. Es decir, debe tener una rigurosa formación técnica y científica, para que junto con una concepción humanista y social de su profesión, pueda ejercer todas sus habilidades en bien de la comunidad.” (Gómez Rocio, 1999)

2.02.03. Optómetra.

“El Optómetra de nivel tecnológico del Instituto Superior Cordillera, es un profesional con principios deontológicos y humanísticos, capaz de diagnosticar alteraciones visuales y oculares; preparado para prevenir y promocionar la salud visual. El tecnólogo en optometría tiene habilidades en óptica oftálmica, emprendimiento en servicios de salud, campo de investigación y realización de un examen optométrico integral.”

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Campo laboral.

“Los Tecnólogos de la carrera de Optometría están preparados para vincularse laboralmente a empresas e instituciones públicas o privadas donde podrán desempeñarse como:

- Optometría Clínica: capacitados para la realización de consultas rutinarias Optométricas detectando e identificando alteraciones en el sistema visual y ocular de acuerdo a la edad cronológica del paciente con el objetivo de conservar una visión integral en las diferentes etapas del ser humano y brindarle una mejor calidad de vida.
- Exámenes Especiales: Manejo e interpretación de exámenes de Electrodiagnóstico.
- Representante Técnico: Ejerce la gestión técnica de las actividades que se llevan a cabo en un establecimiento de óptica.
- Óptica: aplicación, elaboración y comercialización de dispositivos médicos sobre medida para la salud visual y ocular.
- Optometría Rural – Prevención y Promoción para llevar al campo los servicios de la Optometría donde no alcanzan otros profesionales de la salud, formando parte de grupos inter y multidisciplinarios.”
(instituto cordillera)

Óptico-Optometrista.

El óptico-optometrista es un profesional sanitario primario que se encarga del sistema visual funcionalmente inadecuado. Es un profesional universitario formado

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

en la fisiología normal y anormal de los ojos, en la psicofísica de la visión, en los procesos de percepción y sus relaciones con las actividades funcionales del aprendizaje, el trabajo, el entorno y el ocio. Un óptico-optometrista está formado y autorizado legalmente para determinar el estado de salud y la valoración funcional de los componentes de acomodación refractiva, ocular-sensorial-motora y perceptual del aparato visual. Definición aportada por la Liga Internacional de Óptica-Optometría (I00L).

Por su profunda, extensa y valiosa formación universitaria, pueden reconocer y tratar para aquellas condiciones que requieran entrenamiento visual, procedimientos preventivos para la compensación de anomalías visuales y detectar las condiciones patológicas oculares y sistémicas reflejadas en los ojos y, siempre que sea necesario, remitir al paciente al oftalmólogo o profesional sanitario apropiado.

Todo ello redunda en la importancia que la Óptica-Optometría y el óptico-optometrista tienen en el desempeño de las prestaciones de asistencia sanitaria. No es infrecuente que un óptico -optometrista sea el primer contacto para la detección de trastornos sistémicos no sospechados, tales como hipertensión, diabetes y tumores cerebrales. (liga internacional)

2.02.04. Optometría.

“La Óptica-Optometría es una profesión libre, sanitaria **-no medica-** e independiente en la asistencia primaria, y es la Ciencia que estudia el complejo sistema visual con el fin de obtener de la visión la máxima eficacia. Trata de obtener el máximo rendimiento visual con el mínimo gasto energético. Para conseguirlo, la

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Optometría recurre a varias áreas del conocimiento: anatomía, biología, neurología, farmacología, patología, fisiología, psicología, ergonomía, etcétera; pero de forma preferente a una parte de la física que más ha influido en el desarrollo de la humanidad: la Óptica.”

“La actual Optometría tiene su origen en América del Norte. Desarrollada por Ópticos-Optometristas. Tiene la triple vertiente de prevenir, detectar y solucionar problemas visuales. Su objetivo final es conseguir el máximo rendimiento visual con la mínima fatiga. Para ello, estudia, además del estado refractivo de los ojos, aspectos que hayan podido influir de alguna manera en el desarrollo y aprendizaje visual, posibles disfunciones binoculares, hábitos en cuanto a la postura y distancia de lectura, entorno o medio ambiente: iluminación, mobiliario, colores, etcétera. La Optometría presta especial cuidado al funcionamiento del sistema visual a cortas distancias (lectura, escritura, trabajos de precisión, vídeoterminals...), por ser aquí en donde se originan la mayoría de las disfunciones visuales.

El estudio de las relaciones entre la luz y la visión es tan antiguo como la misma civilización. Pero no sólo los científicos han explorado estos campos. Los enigmas de la luz relacionada con la visión han encandilado a poetas, filósofos, artistas, arquitectos, ingenieros, físicos, periodistas, fisiólogos, psicólogos...

La percepción, que originalmente fue un concepto filosófico, llevó inevitablemente a la investigación de la estructura, fisiología ocular y del propio sistema nervioso. Pero ni la anatomía ni la fisiología podían abarcar todos los fenómenos de la visión, y en el siglo XIX tuvieron que sumarse los estudios y experimentos psicológicos.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

La Óptica-Optometría se ocupa, no sólo de los campos de la luz y la visión, sino también de su mutua relación e interacción con el organismo. Los términos visión y ojos guardan una estrecha relación entre sí, pero no significan lo mismo. Los ojos son los órganos de recepción de estímulos visuales y vemos a través de ellos, pero solamente comprendemos y aprendemos a través de la visión, que es un proceso multisensorial, perceptivo y cognoscitivo.

- La Óptica-Optometría no se engloba dentro del área de la Medicina, sino en las Ciencias de la Salud.
- La Optometría es una disciplina científica que previene, detecta y soluciona problemas visuales, centrandó su objetivo en conseguir el máximo rendimiento visual con la mínima fatiga.
- La Óptica-Optometría es una profesión libre, sanitaria **-no médica-** e independiente en la asistencia primaria, y es la disciplina científica que estudia globalmente el complejo sistema visual con el fin de obtener de la visión la máxima eficacia. Para conseguirlo, recurre a diversas áreas del conocimiento: anatomía, biología, neurología, farmacología, patología, fisiología, psicología, ergonomía, etcétera; pero de forma preferente a la Óptica.
- Un óptico-optometrista es el profesional sanitario primario que se encarga del sistema visual funcionalmente inadecuado. Está formado y autorizado legalmente -como diplomado universitario-, para determinar el estado de la salud visual y la valoración funcional de los componentes de acomodación refractiva, ocular-sensorial-motora y perceptual del aparato visual.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

- Los campos de investigación aplicados a la Óptica-Optometría son: la Óptica
- Fisiológica, Optometría Clínica, Contactología, Visiogénesis, Entrenamiento y Reeducción Visual, Baja Visión, Neuro-Optometría e Instrumentación Optométrica. (optometristas, s.f.)

2.02.05. Examen optométrico.

Un adecuado examen optométrico requiere de tecnología, investigación, seriedad, infraestructura y el tiempo suficiente para tener los resultados y formulación adecuados. En este sentido, escoger lo mejor para nuestra salud visual debe ser una prioridad de todos.

¿Cuáles deben ser los requerimientos adecuados para tener una verdadera asesoría y diagnóstico de nuestras deficiencias visuales?

Según el doctor Hernán Salazar Director científico de Óptica Alemana: “Existe un protocolo y orden en este tipo de exámenes, como contar con consultorios debidamente equipados con última tecnología, que combinado con la experiencia de los optómetras conllevará a la realización de un examen de optometría seguro y confiable para lentes de contacto y anteojos”

“Bajo estas premisas un examen de salud visual completo y adecuado está conformado por nueve distintos análisis que tienen como objetivo realizar un estudio completo del ojo y su funcionalidad. En esto, se debe hacer énfasis en que los pasos a seguir en el manejo clínico del paciente, son los mismos en el examen tradicional y el computarizado, cambiando únicamente el equipo utilizado para la obtención de datos”

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

- 1. Anamnesis:** Aquí el paciente narra su sintomatología, lo cual comprende un grupo de señales que reporta. El optómetra hace varias preguntas respecto a antecedentes, tratamientos, condiciones de salud, peso, entre otros datos
- 2. Agudeza visual:** Es la capacidad del sistema de visión para percibir, detectar o identificar objetos especiales con unas condiciones de iluminación buenas. Cuanto más nítido logre ver el paciente, en visión cercana o visión lejana mayor agudeza visual tendrá.
- 3. Lensometría:** Para determinar qué tipo de lente óptico utiliza el paciente: Monofocal, bifocal o progresivo, si tiene algún filtro o antirreflejo, etc.
- 4. Motilidad Ocular:** Es la exploración en los movimientos oculares como reflejos, movimientos lentos o desviaciones.
- 5. Visión Cromática:** Es un examen que verifica la capacidad para distinguir diferentes colores.
- 6. Estereopsis:** Medición para la percepción de la profundidad y las distancias entre el paciente y los objetos en la cotidianidad.
- 7. Oftalmoscopia:** Es un examen de la parte posterior del ojo (fondo), que incluye la retina, el disco óptico y los vasos sanguíneos.
- 8. Queratometría:** Es una prueba realizada a un paciente en la que se determinan los parámetros de su córnea, tales como la medida de su curvatura, (puesto que la córnea no suele ser esférica, con el mismo radio de curvatura en todos sus puntos).
- 9. Retinoscopia:** Es una técnica que determina la condición visual del paciente (Miopía, hipermetropía o astigmatismo) y la necesidad de anteojos.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

10. Subjetivo: Verificación de los datos obtenidos por parte del examinador y las respuestas del paciente para generar la fórmula final de los lentes.

Según la Optometry & Vision Science: “Los exámenes oculares optométricos de rutina completos detectan un número significativo de nuevas afecciones oculares y/o producen cambios en el tratamiento. El número detectado aumenta con la edad y el intervalo de evaluación”.

Todas las personas deben tomar conciencia sobre la importancia que tiene hacerse un examen de salud visual adecuado y pensar que por ahorrar dinero o no dedicar el tiempo necesario para este, se pueden causar luego deficiencias visuales irreversibles (technocio, 2017)

2.02.06. Anamnesis

La anamnesis es el historial que hacemos al paciente para tomar contacto con él y obtener información de sus antecedentes personales generales y oftalmológicos o los antecedentes familiares más relevantes, así como la razón de su visita a nuestro consultorio.

El orden a seguir para hacer un historial completo es:

- 1. Filiación:** Con datos personales como son nombre, edad, domicilio, teléfono,...
- 2. Motivo de la consulta:** Debemos conocer el motivo que ha llevado al paciente a acudir a nuestro gabinete.

Hay que preguntarle si se trata de una revisión ordinaria o si acude por algún cambio o síntoma. A continuación, en el caso de que presente síntomas hay que indagar desde cuándo se producen, si son estables o han ido agravándose en el tiempo.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

3. Antecedentes personales generales: Es importante conocer los antecedentes a nivel general que presenta el paciente, si presenta alguna enfermedad crónica o si se encuentra en tratamiento médico. Hay que tener en cuenta que patologías como la hipertensión arterial o la diabetes pueden influir de manera importante en la visión de nuestros pacientes.

4. Antecedentes oculares: Debemos conocer si el paciente ha presentado problemas oculares previamente, si ha usado refracción y en caso de hacerlo si lo ha hecho mediante lentes de contacto, gafas o cuándo usaba la ayuda visual.

En el caso de ser portador de lentes de contacto es importante conocer el sistema de limpieza que utiliza, cada cuando reemplaza las lentes o si alguna vez ha tenido problemas puntuales o generalizados. También es importante conocer si presenta patologías crónicas como puede ser el glaucoma, algún problema retiniano, o si ha sido intervenido de cataratas o cualquier otra patología. En el caso de los niños debemos preguntar a los padres si observan alguna anomalía, si alguna vez han observado que tuerza algún ojo, si tiene problemas para ver la pizarra o problemas escolares.

5. Antecedentes familiares: Patologías como el glaucoma o la diabetes pueden tener un componente genético.

Es importante conocer las patologías reseñables que presenten los padres o hermanos del paciente. En el caso de los niños nos será de ayuda conocer si los padres o hermanos presentan defectos refractivos como pueden ser miopía o astigmatismo.

En la ficha del paciente también debe quedar registrado la compensación que presenta el paciente en el momento de acudir a la consulta, anotando si es en gafa o

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

lentilla y la potencia del defecto refractivo así como si lo utiliza para visión lejana, cercana o todas las distancias. (Luis, 2014)

2.02.07 Visión.

La visión es la capacidad para procesar la información del entorno, obtener un significado y comprender lo que se ve a través de los ojos.

La visión es un fenómeno complicado que se produce en la corteza cerebral, donde se reconocen e interpretan las imágenes que llegan desde el ojo, o receptor de la información. Es decir, los estímulos luminosos recogidos por el ojo van al cerebro donde se transforman en sensaciones visuales. El ojo ve y el cerebro interpreta lo visto. La visión se realiza en cuatro fases:

1-Percepción:

La primera etapa del proceso es óptica; se puede comparar el ojo con una cámara fotográfica: la luz entra en el ojo atravesando órganos transparentes (córnea, humor acuoso, cristalino y humor vítreo) donde se busca, sigue y enfoca la imagen.

2-Transformación:

La energía luminosa llega a la retina (a la mácula), donde se activan las células sensoriales (conos y bastones) que transforman la luz en energía nerviosa.

3-Transmisión:

Los impulsos nerviosos inician su camino a través del nervio óptico hasta la corteza cerebral.

4-Interpretación:

En la corteza cerebral se interpretan los impulsos, se reconocen y se procesan para saber lo que vemos.

(Educación inclusiva. Personas con discapacidad visual, s.f.)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

2.02.08. Salud

“La **salud**, según la Organización Mundial de la Salud, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Esta definición es el resultado de una evolución conceptual, ya que surgió en reemplazo de una noción que se tuvo durante mucho tiempo, que presumía que la salud era, simplemente, la **ausencia de enfermedades biológicas**.

A partir de la **década de los cincuenta**, la OMS revisó esa definición y finalmente la reemplazó por esta nueva, en la que la noción de bienestar humano trasciende lo meramente físico. La Organización Panamericana de la Salud aportó luego un dato más: la salud también tiene que ver con el medio ambiente que rodea a la persona.

El doctor *Floreal Ferrara* tomó la definición de la OMS e intentó complementarla, circunscribiendo la salud a **tres áreas distintas**:

- Salud física: Corresponde a la capacidad de una persona de mantener el intercambio y resolver las propuestas que se plantea. Esto se explica por la historia de adaptación al medio que tiene el hombre, por lo que sus estados de salud o enfermedad no pueden estar al margen de esa interacción.
- Salud mental: El rendimiento óptimo dentro de las capacidades que posee, relacionadas con el ámbito que la rodea. La salud radica en el equilibrio de la persona con su entorno de ese modo, lo que le implica una posibilidad de resolución de los conflictos que le aparecen.
- Salud social: Representa una combinación de las dos anteriores: en la medida que el hombre pueda convivir con un equilibrio psicodinámico, con satisfacción

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

de sus necesidades y también con sus aspiraciones, goza de salud social.”

(Conceptos, 2017)

2.02.09. Relación

“Se define como relación a una **conexión** o vínculo establecido entre dos entes, lográndose así una interacción entre los mismos, esta terminología debido a su amplio concepto puede ser aplicado en distintas áreas y su concepto se modificara un poco según el **ámbito** que se describa.

Otro tipo de relación que se puede mencionar son las **relaciones públicas**, esta es una actividad de carácter profesional la cual se dedica a la aplicación de variadas técnicas comunicativas, con la finalidad de dar información sobre una **empresa** o un negocio para que la misma gane prestigio y popularidad. En concordancia con lo anteriormente expuesto, también se describe como relación al vínculo o interacción entre dos o más personas, de acuerdo al tipo de interacción que se posea pueden clasificarse en relaciones de amistad, relación de trabajo o laborales, relación familiar, relación de pareja en otros.(C.A, 2011-2018)

2.02.10. Paciente

“La palabra se utiliza principalmente como sustantivo para designar a aquellas personas que deben ser atendidas por un médico o un profesional de la medicina a causa de algún tipo de dolencia o malestar.

Suele pensarse que la noción de paciente como persona que espera ser atendida por un médico proviene del adjetivo: un paciente espera pacientemente que el médico le diagnostique su situación. Sin embargo, la idea de paciente como individuo que debe ser atendido por un profesional médico proviene del griego, de la **Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.**

palabra pathos, que significa “sufrimiento” o “dolor”. Así, el paciente es quien está pasando por una situación dolorosa a nivel físico y requiere asistencia adecuada para terminar con ese dolor o sufrimiento.

El paciente se convierte en tal en el momento que entra en el sistema de salud correspondiente a su zona de ubicación. Esto significa que una persona puede convertirse en paciente al estar en una sala de espera, al ser recibida por el médico, al ser diagnosticada, etc. El paciente asiste al lugar de asistencia o pide que esa asistencia se acerque a su ubicación debido a algún tipo de dificultad para moverse con el objetivo de que la dolencia o malestar pueda ser solucionada o aliviada. El paciente deja de ser paciente por esa razón específica y con tal profesional médico en el momento en que se le da de alta o en el momento en que se considera que su malestar ha sido completamente curado.”

... “El paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud. La palabra paciente es de origen latín “*patiens*” que significa “*sufriente*” o “*sufrido*”.

El individuo para adquirir la nominación de paciente debe de pasar por una serie de etapas como: identificación de los síntomas, diagnóstico, tratamiento y resultado. De igual manera, el paciente posee una serie de derechos como: el derecho de ser informado de su enfermedad y posibles tratamientos para su cura, elegir al médico y a todo el equipo, recibir una asistencia médica eficaz y un trato digno por parte de los médicos y auxiliares.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

La palabra paciente se puede observar en diferentes contextos debido a la existencia de los diferentes tipos de pacientes. **El paciente en estado crítico** se caracteriza porque sus signos vitales no son estables y la muerte es un desenlace posible e inminente, a su vez, **el paciente paliativo** indica que se encuentra en cuidados paliativos con el fin de buscar mejoría en los paciente que padecen de enfermedades graves, en ocasiones se aplican tratamientos para curar o tratar las enfermedades en conjunto con estos cuidados. (Bembibre., 2010)

2.02.11. Satisfacción del paciente.

La satisfacción del paciente ha sido considerada tradicionalmente como factor determinante de la futura utilización de los servicios de salud, o bien, consecuencia de la utilización de estos. Podemos afirmar que la visión que se tiene del concepto del paciente sobre los servicios médicos, y su empleo, ha sido estudiada por personas en diversos tipos de intereses. Se destacan los estudios realizados por médicos y administradores de salud.

Haciendo un poco de historia, observamos cómo a mitad de la década de los 70 cobra vigor la preocupación por la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en la Unión Americana; aspecto ligado al surgimiento de los movimientos de usuarios, lo que lleva a considerar la variable satisfacción del paciente como medida última de la calidad que ofrece una unidad de salud, llámese clínica, hospital, etc.

La conceptualización predominante durante esta década fue la de E. Koos y Avedis Donabedian, para quienes la satisfacción del paciente es ante todo, “una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Más recientemente, Cafferata y Roghmann han sugerido que la satisfacción del paciente puede ser mejor entendida como una “entrada” (input) a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y condiciona su conducta ante las enfermeras y médicos, principalmente. Para estos autores, la utilización de servicios no determina la satisfacción, aunque esta última sí condiciona la utilización futura de la red de servicios de la institución. Combinando ambas aproximaciones, hay autores que han sugerido dos dimensiones para encuadrar el estudio de la satisfacción de los pacientes. Son ellas:

- a. Satisfacción general: Para referirse al grado de satisfacción del paciente con los cuidados recibidos.
- b. Satisfacción específica: La que hace mención al grado de satisfacción derivado de las experiencias anteriores en la utilización de un servicio de salud dado.

La repercusión de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención médica ha sido centro de debate en los espacios educativos y asistenciales; es el más difundido y aceptado el propuesto por Avedis Donabedian en 1966. Para este autor, la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta. Donabedian entiende la satisfacción del paciente, “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”

(Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente, 2004,)

2.02.12. Adherencia al tratamiento

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la adherencia al tratamiento como el cumplimiento del mismo; es decir, tomar la medicación de acuerdo con la dosificación del programa prescrito; y la persistencia, tomar la medicación a lo largo

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

del tiempo. En los países desarrollados, sólo el 50% de los pacientes crónicos cumplen con su tratamiento; cifras que inclusive se incrementan al referirnos a determinadas patologías con una alta incidencia.

La adherencia al tratamiento se ha situado como un problema de salud pública y, como subraya la OMS, las intervenciones para eliminar las barreras a la adherencia terapéutica deben convertirse en un componente central de los esfuerzos para mejorar la salud de la población y para lo cual se precisa un enfoque multidisciplinar (Pfizer, s.f.)

2.02.13 Empatía.

La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad.

Quien es empático desarrolla la capacidad intelectual de vivenciar la manera en que siente la otra persona, lo que le facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio. Por ello, las personas empáticas suelen tener más éxito social, ya que la empatía facilita las relaciones interpersonales, la negociación, la capacidad de persuadir y el desarrollo del carisma

(Balart Gritti)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Empatía de Jefferson.

Jefferson define empatía en la atención al paciente como "Un atributo cognitivo que implica la capacidad de comprender el dolor del paciente, el sufrimiento, y la perspectiva combinada con una capacidad de comunicar esta comprensión y la intención de ayudar.

2.02.14. Comunicación.

El éxito de cualquier entrevista clínica depende de la calidad de la comunicación médico-paciente. Las habilidades comunicacionales efectivas son parte del quehacer de un buen médico y por lo tanto, la comunicación es considerada una de las competencias básicas en la formación médica. Por esta razón se han incluido cursos formales de comunicación médica en los currículos de las escuelas de medicina de la mayoría de las universidades.

Con el uso de habilidades de comunicación efectiva, se busca aumentar la precisión diagnóstica, la eficiencia en términos de adherencia al tratamiento, y construir un apoyo para el paciente.

Una comunicación efectiva promueve la colaboración entre el médico y el paciente, donde el foco de la entrevista no está centrado en el médico ni en el paciente, sino en la relación de ambos. (Moore Philippa, 2010)

Comunicación verbal.

En la comunicación verbal se requiere que el médico se comunique verbalmente con el paciente a fin de:

- Establecer un "feedback" a través de una conversación trivial.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

- Obtener información concerniente a su estado de salud y condiciones emocionales.
- Transmitir información relevante del paciente a otros miembros del equipo de salud.
- Proporcionar instrucciones al paciente y a sus familiares.

Se espera que transmita ánimo y apoyo al paciente, aliente su cooperación, le informe sobre el procedimiento técnico, sea capaz de interpretar la información que recibe, desarrolle tareas educativas con el paciente y actúe como consejero.

El profesional debe estar preparado para desarrollar toda la gama de actividades.

La comunicación verbal es fundamental para lograr una mutua comprensión entre el paciente y el sanitario, pero esto no sucede automáticamente. De hecho, un estudio ha demostrado que el factor más significativo que conduce a la insatisfacción del paciente es el fracaso del profesional de la salud para explicar adecuadamente el procedimiento o de proporcionar las instrucciones correspondientes.

El profesional debe proporcionar descripciones exactas y precisas y ser capaz de comunicarse con otros profesionales de la misma manera pero, la jerga profesional con palabras técnicas nunca debe ser utilizada en una conversación directa con el paciente. ". Si el profesional de la salud carece de la voluntad para expresarse cuidadosamente y en términos simples, entonces el mensaje que transmitirá al paciente será de falta de interés en su atención.

Algunas veces, es el profesional quien no sabe escuchar mientras que otras veces es el paciente, mientras que otras no se saben desenvolver adecuadamente alguno de los **Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.**

dos. La velocidad a la cual las personas comprenden la información verbal que se les proporciona puede variar significativamente. De tiempo, no es fácil comprender el fallecimiento de un ser querido o el conocimiento de padecer. (Cristina, 2010)

Comunicación no verbal

Es el proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos. Estos mensajes pueden ser comunicados a través de la kinésica (gestos, lenguaje corporal, postura, expresión facial, contacto visual, etc.)

La capacidad del profesional de la salud para detectar las señales no verbales emocionales es crítica. Si el médico excluye el canal no verbal o presenta escasas competencias comunicativas para codificar adecuadamente el canal no verbal, podría tener como consecuencia la obtención de una información incompleta o sesgada de la realidad del paciente.

(La comunicación no verbal en la relación médico-paciente, 2017)

2.03. Fundamentación conceptual

Adherencia. Acción y efecto de adherir o adherirse. Adaptarse, aceptar.

Atención primaria de salud. Según la OMS es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familia de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país.

Calidad asistencial. Es una cualidad que permite paciente recibir un diagnóstico correcto y servicios terapéuticos, para conducirlo al estado de salud óptima posible

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

para el paciente, con el costo mínimo de recursos, con mínimo riesgo posible de un daño adicional y con la máxima satisfacción del paciente

Empatía. Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Empatía Médica. Es una cualidad que ayuda al médico a imaginar y a comprender lo que el paciente está sintiendo, es además un valor, una actitud y una habilidad que ha sido llamada la quinta esencia del arte de la medicina.

Educación Médica. Es el proceso en el que un estudiante de medicina no sólo adquiere los conocimientos científicos y la conciencia de que debe seguir renovando en forma continua, las destrezas modernas de su especialidad, sino también la formación humana y empática para cumplir mejor con su misión.

Médico. Es un profesional que practica la medicina

Medicina. Ciencia que estudia las enfermedades que afectan al ser humano, los modos de prevenirlas y las formas de tratamiento para curarlas.

Medicina defensiva. Cierta modo de ejercer la medicina que intenta evitar denuncias por mala práctica médica, en el que se realizan un número excesivo de pruebas diagnósticas para descartar situaciones insólitas, aún cuando el diagnóstico es claro, se pide al enfermo que firme su consentimiento escrito a todas las pruebas o tratamientos que se le realizan. Tiene como inconvenientes el aumento desorbitado del costo de la medicina y la pérdida de la confianza mutua entre médico y paciente.

Ojo. Órgano de la visión; en el ser humano y los animales superiores es par y se halla situado a cada lado de la parte anterior de la cabeza.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Profesional de la salud. Es un profesional que tiene relación con el cuidado de las personas, para curar y tratar a los pacientes así como para mantener o mejorar la salud de los heridos, enfermos o personas con discapacidades.

Optometrista. Especialista en optometría.

Optometría. Profesión sanitaria no médica que se ocupa de la graduación o medición del índice de percepción visual y de los defectos de la vista y cálculo de las lentes para corregir dichos defectos.

Paciente. Persona enferma que es atendida por un médico o recibe tratamiento médico o quirúrgico, psicológico, optométrico etc.

Relación humana. Trato o conexión entre dos o más personas entre ellos hay una relación amorosa, vínculo. Conjunto de personas con las que otra tiene amistad o trato social tiene relaciones en el ministerio.

Relación médico-paciente. La relación médico-paciente es algo implícito en todo quehacer médico. Para comprender una relación es preciso conocer a las dos personas y los intercambios producidos entre ellas.

Salud. Estado en que un ser u organismo vivo no tiene ninguna lesión ni padece ninguna enfermedad y ejerce con normalidad todas sus funciones

Satisfacción. Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Visión. Percepción de las realidades físicas a través de la vista. Capacidad de ver.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

2.04 Fundamentación legal

Sección cuarta De la salud

Art. 42.- El Estado garantizará el derecho a la salud, su promoción y protección, por medio del desarrollo de la seguridad alimentaria, la provisión de agua potable y saneamiento básico, el fomento de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario, y la posibilidad de acceso permanente e ininterrumpido a servicios de salud, conforme a los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.

Art. 43.- Los programas y acciones de salud pública serán gratuitos para todos. Los servicios públicos de atención médica, lo serán para las personas que los necesiten. Por ningún motivo se negará la atención de emergencia en los establecimientos públicos o privados.

El Estado promoverá la cultura por la salud y la vida, con énfasis en la educación alimentaria y nutricional de madres y niños, y en la salud sexual y reproductiva, mediante la participación de la sociedad y la colaboración de los medios de comunicación social. Adoptará programas tendientes a eliminar el alcoholismo y otras toxicomanías.

Art. 44.- El Estado formulará la política nacional de salud y vigilará su aplicación; controlará el funcionamiento de las entidades del sector; reconocerá, respetará y promoverá el desarrollo de las medicinas tradicional y alternativa, cuyo ejercicio será regulado por la ley, e impulsará el avance científico-tecnológico en el área de la salud, con sujeción a principios bioéticos

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Art. 45.- El Estado organizará un sistema nacional de salud, que se integrará con las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector. Funcionará de manera descentralizada, desconcentrada y participativa.

Art. 46.- El financiamiento de las entidades públicas del sistema nacional de salud provendrá de aportes obligatorios, suficientes y oportunos del Presupuesto General del Estado, de personas que ocupen sus servicios y que tengan capacidad de contribución económica y de otras fuentes que señale la ley.(lalvarado, 2006)

El Código de Ética Médica del Ecuador en el Art. 16 menciona que los casos que sean sometidos a procedimientos de diagnóstico o de terapéutica que signifique un riesgo, a juicio de médico tratante, deben tener la autorización del paciente, de su representante o de sus familiares. También lo hará en caso de usar técnicas o drogas nuevas a falta de otro recursos debidamente probados como medios terapéuticos y salvaguardando la vida e integridad del paciente (Ministerio de Salud Pública, 2012).

En los Arts. 177 a 183, de la Ley del ejercicio profesional de Óptica y Optometría establecidos en el Decreto Supremo 3601 se establece disposiciones referentes al ejercicio de las profesiones medicas afines y conexas, a fin de que la acciones desarrolladas por ellas procuren la protección, atención, rehabilitación y defensa de la salud individual y colectiva en la cual la Optometría constituye una actividad íntimamente relacionada con la salud , que estudia las propiedades optimas del ojo, curvatura de la córnea, del cristalino, defectos o vicios de refracción, miopía, hipermetropía, presbicia, astigmatismo, etc. (Congreso de la República, 1979).

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

2.05 Formulación de las Hipótesis

2.05.01. Hipótesis Alternativa

La empatía en la relación profesional de la salud-paciente u optómetra-paciente ayuda a determinar que la solución del motivo de consulta sea satisfactoria para el paciente, en la ciudad de Quito en el periodo 2018

2.05.02. Hipótesis nula

La empatía en la relación profesional de la salud-paciente u optómetra-paciente no ayuda a determinar que la solución del motivo de consulta sea satisfactoria para el paciente, en la ciudad de Quito en el periodo 2018

2.06 Caracterización de variables

2.06.01 Variable Independiente

Empatía en la relación profesional de la salud- paciente.

Empatía según Jefferson es un atributo cognitivo que implica la capacidad de comprender el dolor del paciente, el sufrimiento, y la perspectiva combinada con una capacidad de comunicar esta comprensión y la intención de ayudar.

Dimensiones:

- Toma de perspectiva,
- Atención con compasión
- Habilidad para “ponerse en los zapatos del paciente”.

2.06.02 Variable Dependiente

Satisfacción por la solución del motivo de consulta. La satisfacción del paciente es ante todo, “una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Dimensiones:

-Nivel de Comunicación.

-Nivel de Satisfacción.

-Nivel de Accesibilidad en el trato con el médico y el tratamiento instaurado

2.07 Indicadores**2.07.01 Variable Independiente**

Empatía en la relación profesional de la salud- paciente.

Toma de perspectiva: Porcentaje de Optómetras que muestran Habilidad Empática en la relación Optómetra- paciente (10 preguntas)

Atención con compasión: Porcentaje de Optómetras que dan atención y cuidado con compasión al paciente (7 preguntas)

Habilidad para “ponerse en los zapatos del paciente”: Porcentaje de Optómetras que se ponen en la situación del paciente (3 preguntas)

2.07.02 variable Dependiente

Satisfacción por la solución del motivo de consulta.

Nivel Comunicación: Porcentaje de pacientes que tienen adecuada comunicación en la relación Optómetra-paciente (4 preguntas)

Nivel Satisfacción: Porcentaje de pacientes que sienten Satisfacción en la Relación Optómetra-paciente (2 preguntas)

Nivel Accesibilidad en el trato con el médico y el tratamiento instaurado:

Porcentaje de pacientes que sienten Confianza durante la Relación Médico-paciente (3 preguntas)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.01. Diseño de la Investigación

El presente estudio es una investigación científica de diseño no experimental, ya que las variables no son manipuladas y los profesionales optómetras y los pacientes son evaluados en el ambiente laboral, es decir en el momento que se realiza la consulta.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, puesto que tiene por objetivo medir la satisfacción de los pacientes de optometría en la resolución del motivo de consulta, en varias ópticas del centro-norte del distrito metropolitano de Quito

3.02. Población y Muestra

3.02.01 Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (wigodski, 2010).

Nuestra población de estudio está constituida por optómetras y pacientes de varias ópticas del distrito metropolitano de Quito en el período 2018, abordados en el momento de la consulta.

Se aplicaron el criterio de inclusión no inclusión y exclusión.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

3.02.02 Muestra

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. (wigodski, 2010)

La muestra a estudiar se realizó con 34 optómetras y 68 pacientes de diferentes ópticas del distrito metropolitano de Quito en el período 2018, efectuada en el momento de la consulta.

El tipo de muestreo utilizado en este estudio es, muestreo por conveniencia.

3.02.03 Criterios de Inclusión, No inclusión y Exclusión.

3.02.03.01 Criterios de inclusión.

- ❖ Todos los profesionales en optometría que accedan al estudio, en el momento de la consulta. En el distrito metropolitano de Quito en el período 2018
- ❖ Todos los pacientes que accedan al estudio en el momento de consulta, en el distrito metropolitano de Quito en el período 2018.
- ❖ Pacientes hombres y mujeres mayores de 16 años
- ❖ Pacientes con corrección o sin corrección óptica.

3.02.03.02 Criterios de no inclusión.

- ❖ Profesionales Optómetras que no accedan al estudio
- ❖ Pacientes que no accedan al estudio
- ❖ Profesionales en Optometría que no tengan tiempo para responder adecuadamente el cuestionario del estudio

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

- ❖ Pacientes que no tengan tiempo para responder adecuadamente el cuestionario del estudio.

3.02.03.03 Criterios de exclusión

- ❖ Serán excluidos de este estudio pacientes menores de 16 años

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

3.03 Operacionalización de variables

Tabla 1:

Operacionalización de variables

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Independiente				
Empatía en Relación Profesional de la Salud-Paciente	Cualidad que ayuda al profesional de la salud a imaginar y a comprender lo que el paciente está sintiendo	-Nivel Toma de perspectiva. -Nivel Atención con compasión -Nivel Habilidad para “ponerse en los zapatos del paciente”.	% de Optómetras Con Habilidad Empática en la relación Optómetra-paciente (10 preg.) % de Optómetras que dan atención con compasión al paciente (7 preg.) % de Optómetras que se ponen en la situación del paciente (3 preg.)	Encuesta sobre empatía para optómetras
Dependiente				
Satisfacción por la solución del motivo de consulta	Sentimiento de placer o bienestar la en la relación Profesional de la salud-paciente	-Nivel Comunicación -Nivel Satisfacción Accesibilidad en el trato con el profesional de la salud	% de pacientes que tienen adecuada comunicación en la relación Optómetra-paciente (4 preg.) % de pacientes que sienten Satisfacción en la Relación Optómetra-paciente (2 preg.) % de pacientes que sienten Confianza durante la Relación Médico-paciente (3 preg.)	Encuesta de percepción de empatía y de satisfacción para pacientes

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

3.04 Instrumentos de investigación

Para este estudio se realizaron tres tipos de encuesta, una para los profesionales en Optometría y dos tipos para los pacientes.

Los instrumentos utilizados fueron:

1. Escala de Empatía Médica de Jefferson versión “P” para los profesionales Optómetras.
2. Escala de las percepciones del paciente sobre empatía médica de Jefferson para evaluar la percepción de empatía de los pacientes.
3. La satisfacción se evaluó con Patient-Doctor Relationship Questionnaire versión de 9 preguntas (PDRQ-9)

Encuesta

La técnica de encuesta es un procedimiento muy utilizado en el ámbito sanitario, como queda demostrado en los numerosos artículos publicados en los últimos años.

Estos artículos versan sobre una gran variedad de temas (encuestas de salud general, temas específicos de salud, consumo de drogas, consumo de fármacos, hábitos higiénicos, encuestas de satisfacción, etc.), lo que puede dar una idea de la importancia de un procedimiento de investigación que permite aplicaciones masivas y la obtención de una gran cantidad de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez. (Casas Anguita, Repullo Labrador, & Donado Campos , 2003)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

3.05 Procedimientos de la investigación

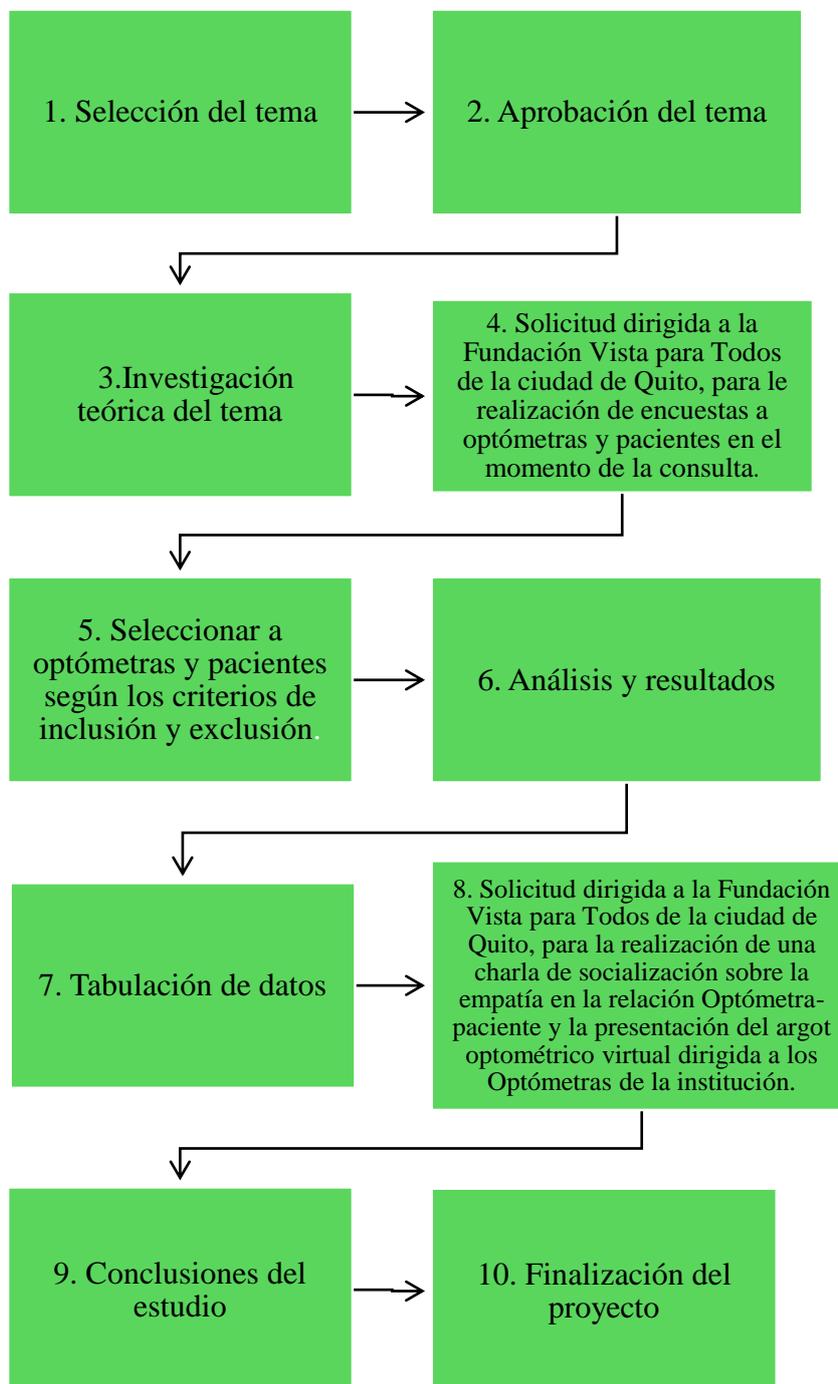


Figura 1 Procedimiento de la investigación

Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

3.06. Recolección de la información

Para la obtención de la información y los resultados de este estudio, se utilizaron dos tipos de encuestas.

Una para Optómetras que consta de 20 preguntas con un total de 7 opciones de respuesta, cada una, tipo Likert (siendo 1 estoy en total desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo), el instrumento utilizado es la Escala de empatía médica de Jefferson, versión "P". Que valora 3 componentes: Toma de perspectiva, cuidado con compasión y habilidad para "Ponerse en los zapatos del paciente", valorando de esta forma el elemento cognitivo, moral/comportamiento, y emotivo respectivamente.

- Toma de perspectiva: Preguntas: 2, 4, 5, 9, 10, 13, 15, 16, 17 y 20.
- Cuidado con Compasión: Preguntas: 1, 7, 8, 11, 12, 14 y 19
- Ponerse en los zapatos del paciente: Preguntas: 3, 6 y 18

En la segunda encuesta para los pacientes, se utilizó la Escala de las percepciones del paciente sobre empatía médica de Jefferson, compuesta por 5 preguntas con 7 opciones de respuesta cada y una Escala PDRQ-9 de satisfacción del paciente con la relación con el optómetra con 9 preguntas y 7 opciones de respuesta cada una. (siendo 1 estoy en total desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo).

El PDRQ-9 permite cuantificar la opinión del paciente respecto a:

-Comunicación.

-Satisfacción y

-Accesibilidad en el trato con el médico y el tratamiento instaurado

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

CAPITULO IV: PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

4.01 Procesamiento y análisis de resultados

En este capítulo se tabulará los datos de la encuesta para posteriormente realizar el análisis respectivo.

4.01.01 Análisis de Resultados Optómetras

La siguiente tabulación corresponde a la encuesta, Escala de empatía médica de Jefferson, respondida por los Optómetras.

Tabla 2.

Edad Optómetras

Edad	Nº	Máxima	Mínima	Media
	34	58	24	33.23
Nº valido (según lista)	34			

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Del total de la muestra analizada se establece que la mínima edad es de 24 años el máximo es de 58 años, dando una media en cuanto a la edad de 33.23 años.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 3**Sexo Optómetras**

Sexo	N°	Porcentaje	Porcentaje valido
Femenino	17	50%	50%
Masculino	17	50%	50%
Total	34	100%	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

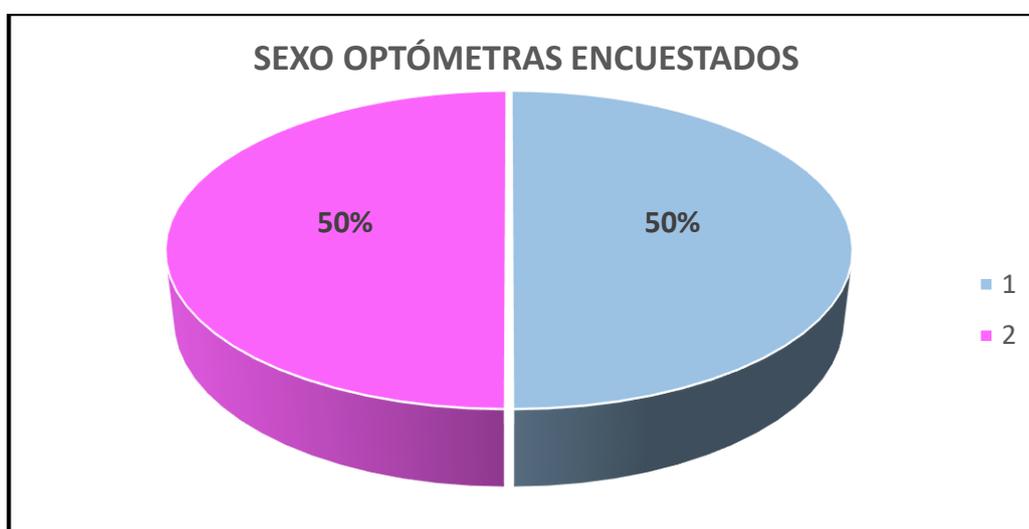


Figura 2 Sexo de Optómetras encuestados

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 3 se determina que el número de Optómetras encuestados de sexo masculino es de 17, es decir un 50 % de la muestra y el número de Optómetras de sexo femenino es de 17 que corresponde a un 50 % de la muestra.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 4

Pregunta n° 1 Mi comprensión sobre los sentimientos de mis pacientes y sus familiares es un factor irrelevante en el tratamiento optométrico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	12	35%
2	2	6%
3	2	6%
4	3	9%
5	3	9%
6	7	20%
7 Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

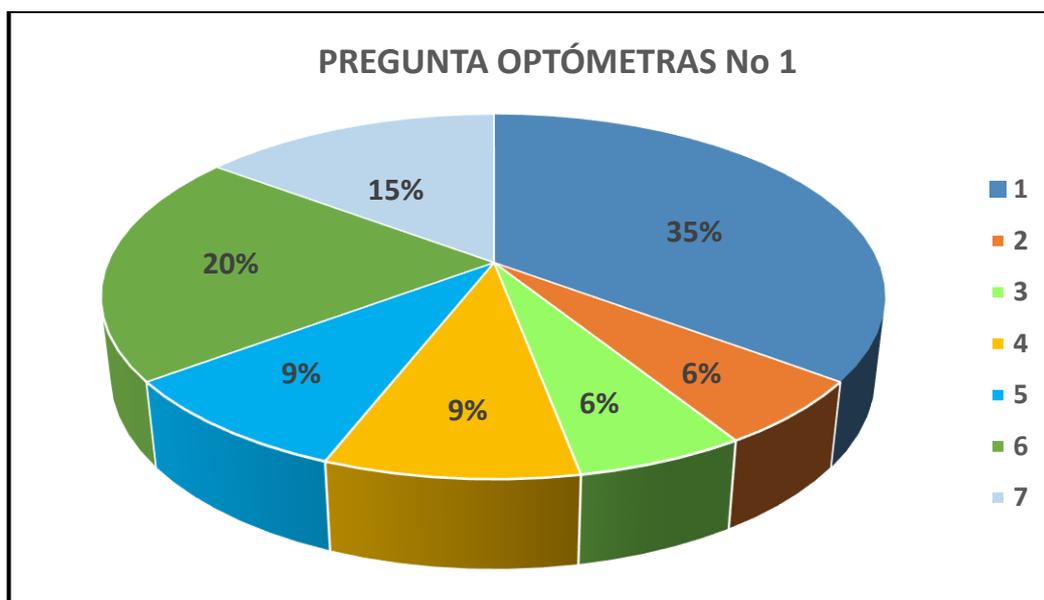


Figura 3 Pregunta n° 1 Mi comprensión sobre los sentimientos de mis pacientes y sus familiares es un factor irrelevante en el tratamiento optométrico.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 4 se determina que en la pregunta uno, el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 5 que corresponden al 15 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 12 que corresponden al 35 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 50 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, cuidado con compasión con el 41%

Tabla 5

Pregunta n° 2 Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	1	3%
2	1	3%
3	0	0%
4	3	9%
5	1	3%
6	5	15%
7 Totalmente de acuerdo	23	67%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

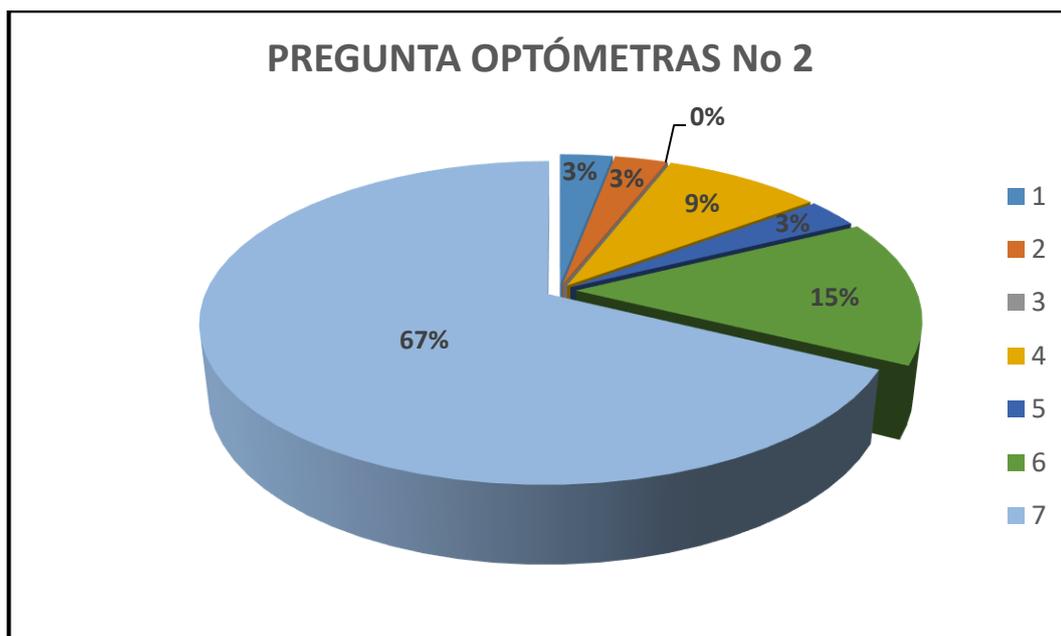


Figura 4 Pregunta n° 2 Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 5 se determina que en la pregunta dos, el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 23 que corresponden al 67 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 1 que corresponden al 3 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 30 % de la muestra. Esta pregunta corresponde la dimensión, toma de perspectiva con un 82% de acuerdo.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 6

Pregunta n° 3 Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	11	32%
2	4	12%
3	3	9%
4	2	6%
5	6	17%
6	3	9%
7 Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

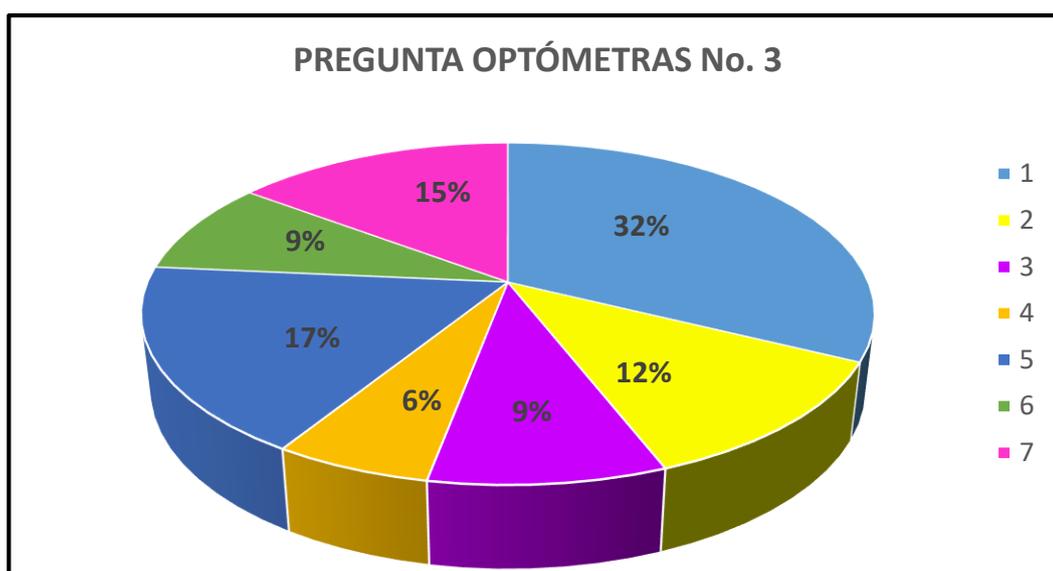


Figura 5 pregunta n° 3 Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis Pacientes

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 6 se determina que en la pregunta tres, el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 5 que corresponden al 15 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 11 que corresponden al 32 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 57 % de la muestra. Esta pregunta corresponde la dimensión, ponerse en los zapatos del paciente con un 44%.

Tabla 7

Pregunta n° 4 Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación Optómetra-paciente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	3	9%
2	1	3%
3	1	3%
4	2	6%
5	1	3%
6	4	12%
7 Totalmente de acuerdo	22	64%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S;(2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

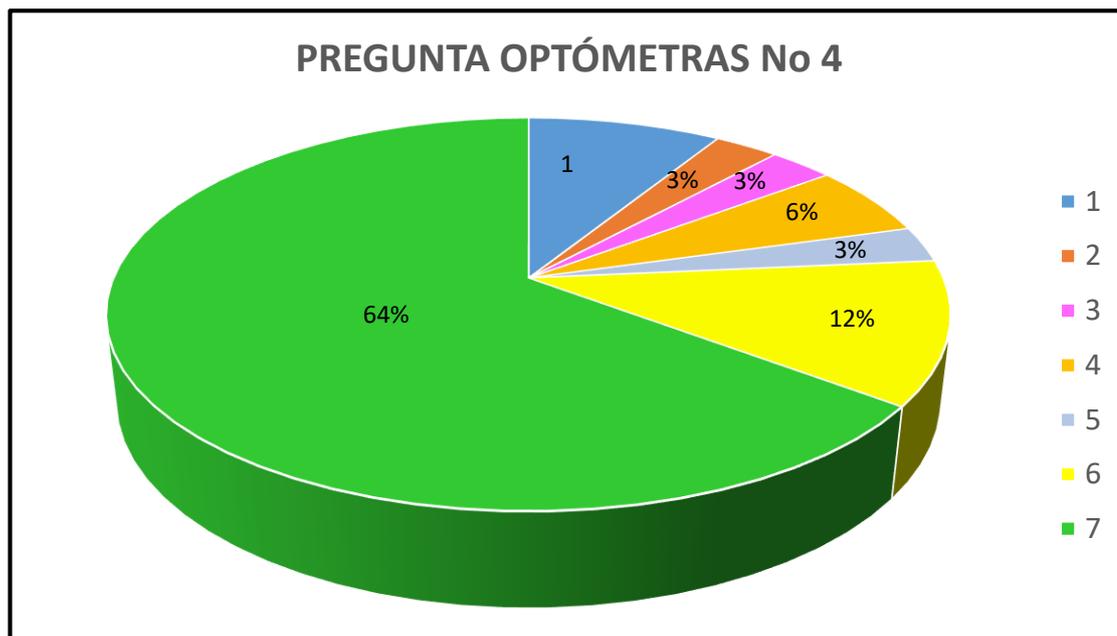


Figura 6 Pregunta n° 4 Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente, es tan importante como la comunicación verbal, en la relación Optómetra-paciente.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

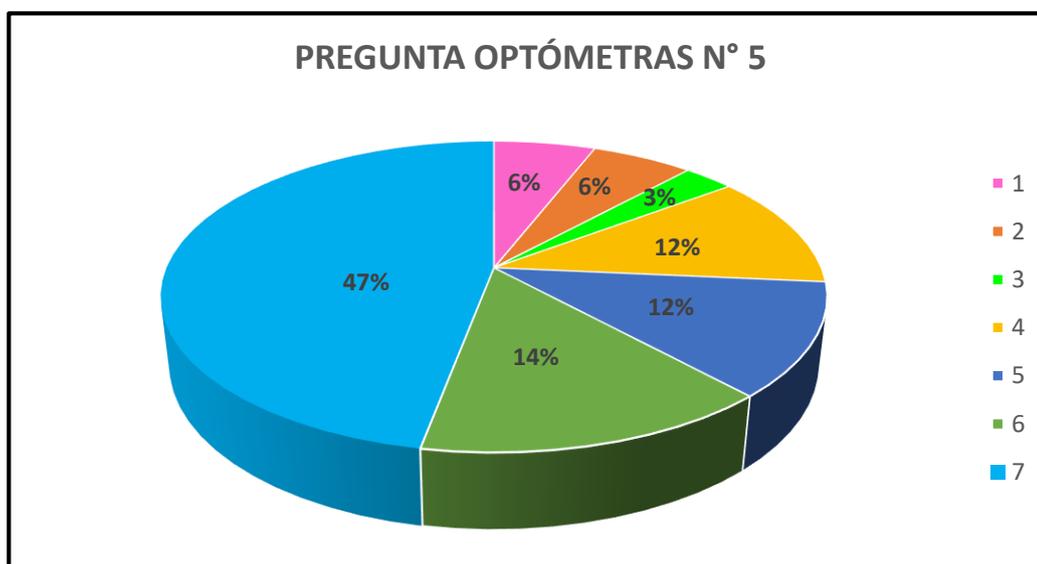
En el análisis de la tabla 7 se determina que en la pregunta cuatro, el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 22 que corresponden al 64 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 3 que corresponden al 9 % de la muestra, un tercer grupo con un porcentaje importante es la opción 6 que corresponde al 12 % de la muestra, respuestas a varias de las opciones intermedias que corresponden al 15 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 76% de acuerdo.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 8

Pregunta n° 5 Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a un mejor resultado clínico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	2	6%
2	2	6%
3	1	3%
4	4	12%
5	4	12%
6	5	14%
7 Totalmente de acuerdo	16	47%
Total	34	100%



Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Figura 7 Pregunta n° 5 Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a un mejor resultado clínico

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 8 se determina que en la pregunta cinco el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 16 que corresponden al 47 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 2 que corresponden al 6 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 47 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 61% de acuerdo

Tabla 9

Pregunta n° 6 La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	10	29%
2	6	17%
3	5	15%
4	3	9%
5	4	12%
6	1	3%
7Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

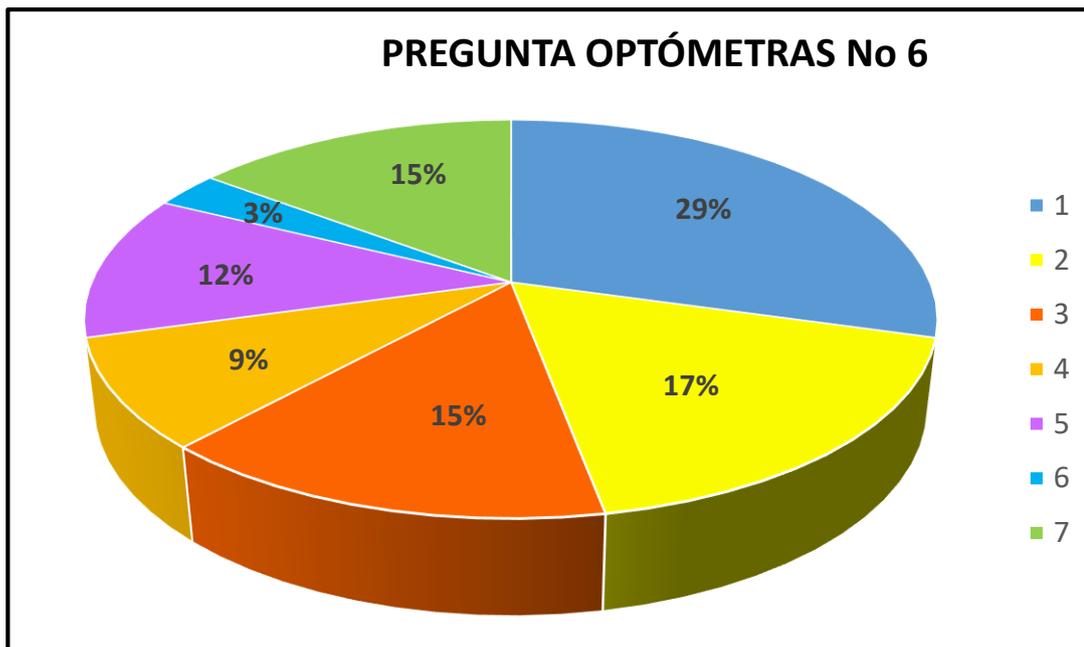


Figura 8 Pregunta n° 6 La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Según el análisis de la tabla 9 en la pregunta seis el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 5 que corresponden al 15 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 10 que corresponden al 29 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 56 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, ponerse en los zapatos del paciente con el 46%.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 10

Pregunta n° 7 Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica, no es importante.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	20	59%
2	6	17%
3	2	6%
4	0	0%
5	1	3%
6	2	6%
7 Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

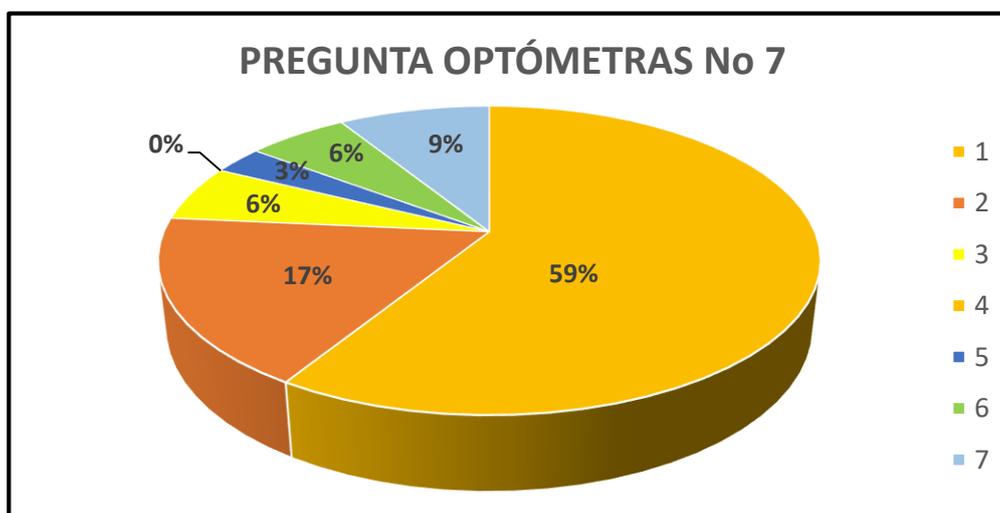


Figura 9 pregunta n°7 Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica, no es importante

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 10 se determina que en la pregunta siete el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 3 que corresponden al 9 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 20 que corresponden al 59 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 32 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, cuidado con compasión con el 76%.

Tabla 11

Pregunta n° 8 La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del tratamiento.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	15	44%
2	6	17%
3	3	9%
4	3	9%
5	1	3%
6	1	3%
7Totalmente de acuerdo	5	15%
Total	34	100%

Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

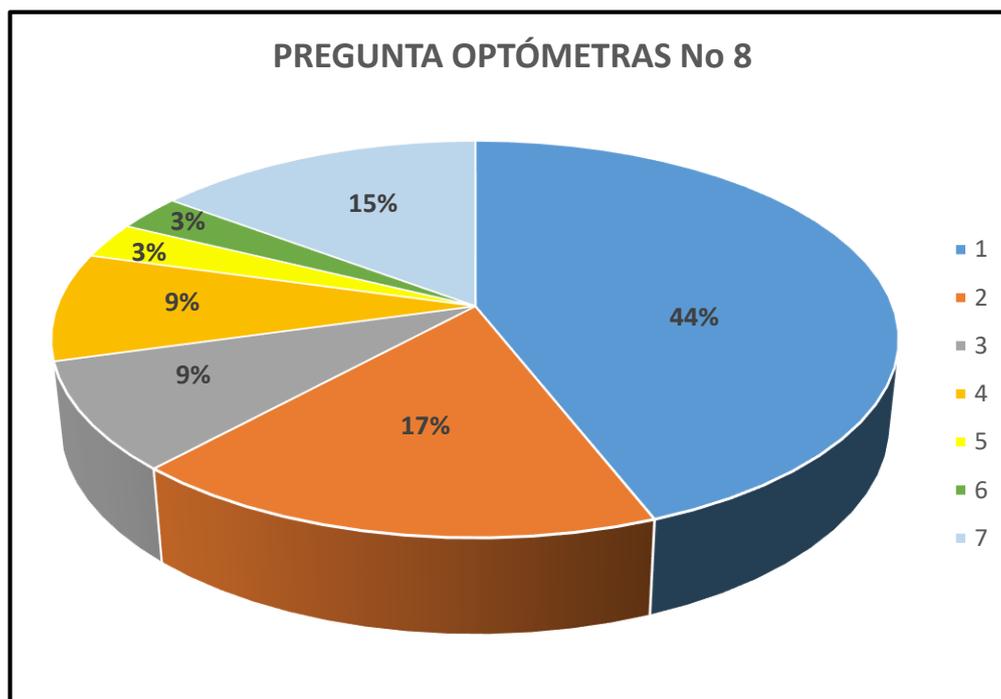


Figura 10 Pregunta n° 8 La atención a las experiencias personales de mis pacientes

Es irrelevante para la eficacia del tratamiento

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 11 se determina que en la pregunta ocho el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 5 que corresponden al 15 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 15 que corresponden al 44 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 41 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, cuidado con compasión con el 61%.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 12

Pregunta n° 9 Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	1	3%
2	0	0%
3	1	3%
4	3	9%
5	4	12%
6	6	17%
7 Totalmente de acuerdo	19	56%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

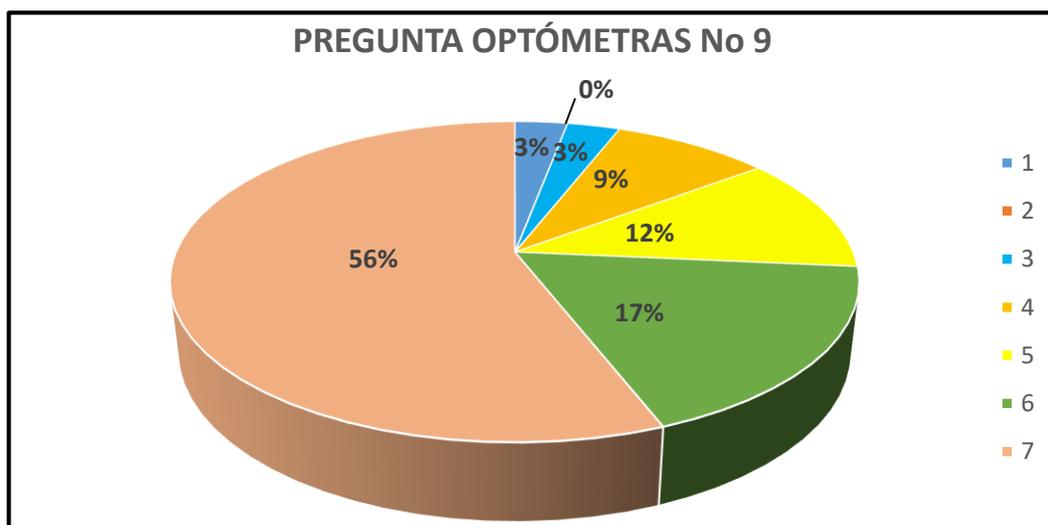


Figura 11 Pregunta n° 9 Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 12 se determina que en la pregunta nueve, el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 19 que corresponden al 56 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 1 que corresponden al 3 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 41% de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, ponerse en los zapatos del paciente con el 73% de acuerdo.

Tabla 13

Pregunta n° 10 Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	3	9%
2	1	3%
3	0	0%
4	3	9%
5	5	15%
6	7	20%
7Totalmente de acuerdo	15	44%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

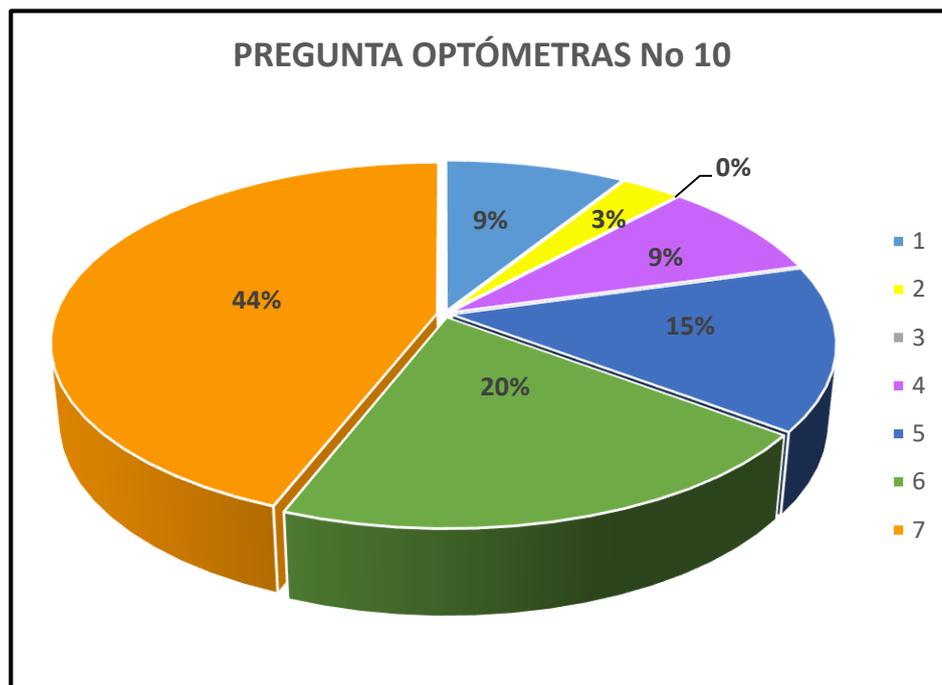


Figura 12 Pregunta n° 10 Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 13 se determina que en la pregunta diez el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 15 que corresponden al 44 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 3 que corresponden al 9 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 47 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 64% de acuerdo

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 14

Pregunta n° 11 Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con tratamiento médico; por lo tanto los lazos afectivos con mis pacientes, no tienen ningún valor en este contexto

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	21	62%
2	5	14%
3	2	6%
4	2	6%
5	0	0%
6	1	3%
7 Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

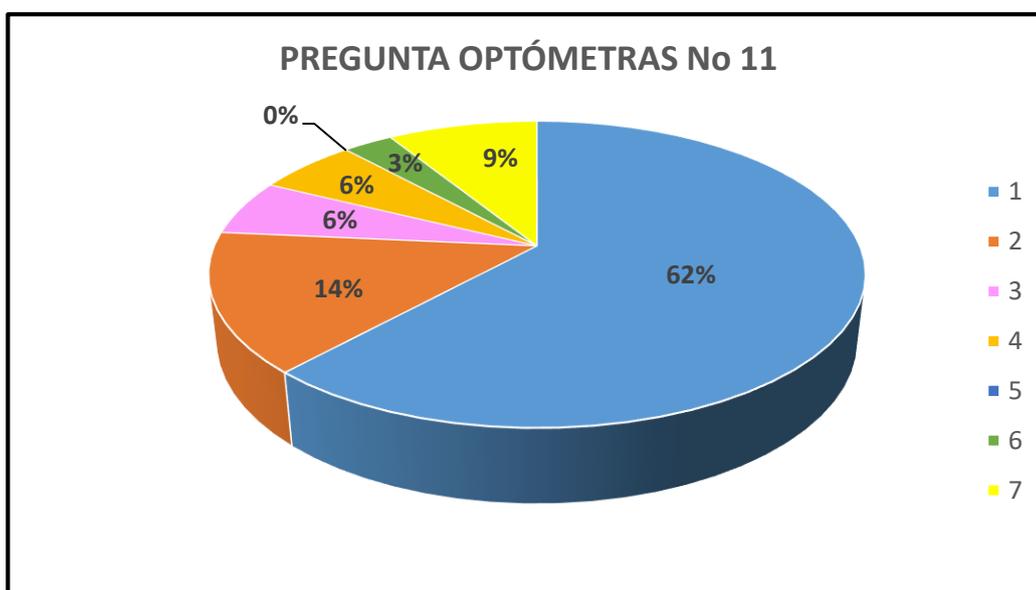


Figura 13 Pregunta n° 11 Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con tratamiento médico; por lo tanto los lazos afectivos con mis pacientes, no tienen ningún valor en este contexto.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 14 se determina que en la pregunta once el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 3 que corresponden al 9 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 21 que corresponden al 62 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 29 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, cuidado con compasión con el 76%.

Tabla 15

Pregunta n° 12 Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	16	47%
2	5	14%
3	2	6%
4	4	12%
5	3	9%
6	0	3%
7Totalmente de acuerdo	4	12%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

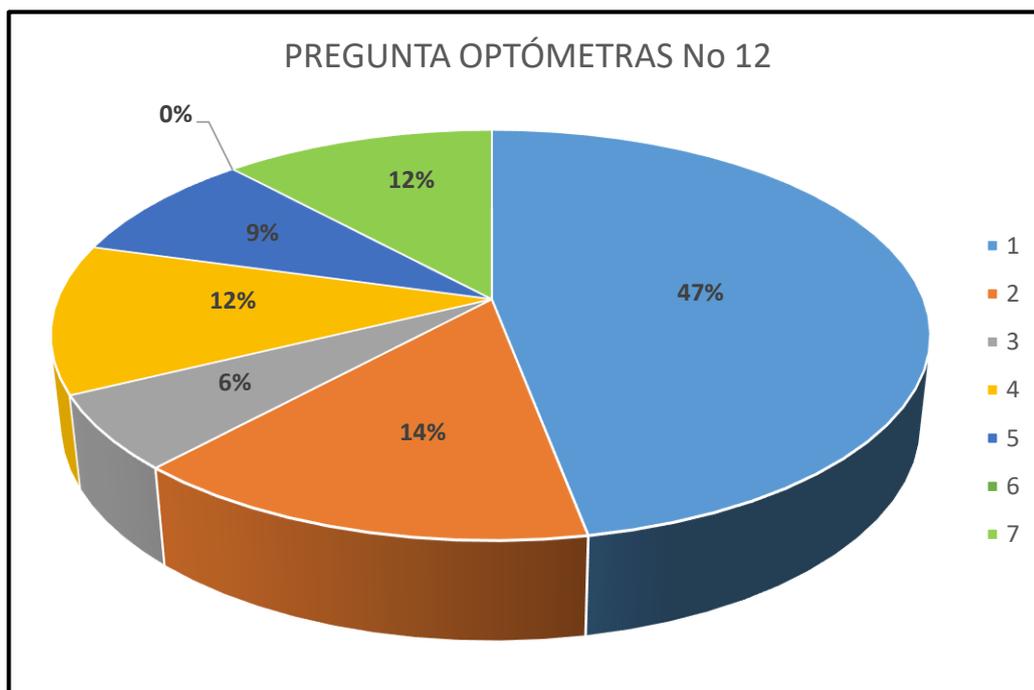


Figura 14 Pregunta n° 12 Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 15 se determina que en la pregunta doce el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 4 que corresponden al 12 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 16 que corresponden al 47 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 31 % de la muestra. .
Esta pregunta corresponde a la dimensión, cuidado con compasión con el 61%.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 16

Pregunta n° 13 Trato de entender lo que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	3	9%
3	0	0%
4	0	0%
5	3	9%
6	6	17%
7 Totalmente de acuerdo	22	65%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

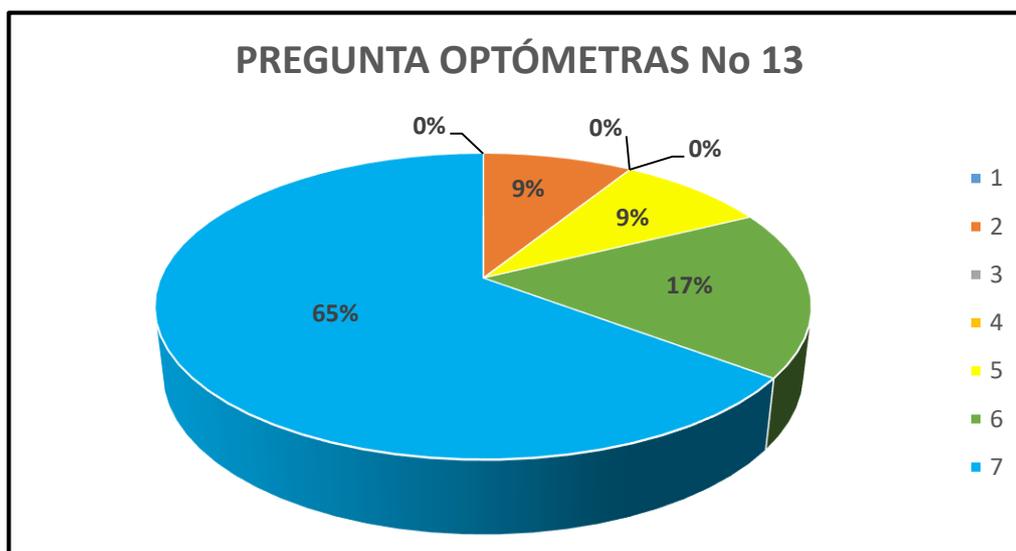


Figura 15 Pregunta n° 13 Trato de entender lo que está pasando en la mente de mis pacientes, poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 16 se determina que en la pregunta trece el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 22 que corresponden al 65 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 35 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 72% de acuerdo

Tabla 17

Pregunta n° 14 Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad médica.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	22	64%
2	5	15%
3	0	0%
4	3	9%
5	3	9%
6	1	3%
7 Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

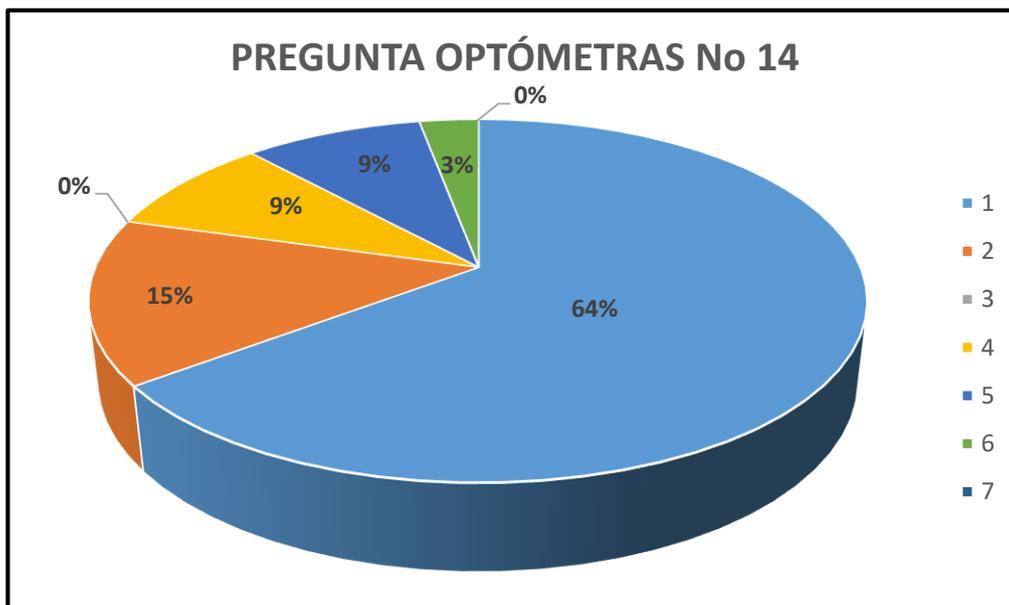


Figura 16 Pregunta n° 14 Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad médica.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 17 se determina que en la pregunta catorce el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 0 que corresponden al 0 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 22 que corresponden al 64 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 36 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, cuidado con compasión con el 79%.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 18

Pregunta n° 15 La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como Optómetra puede ser limitado.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	6	18%
2	0	0%
3	4	12%
4	4	12%
5	0	0%
6	10	29%
7 Totalmente de acuerdo	10	29%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

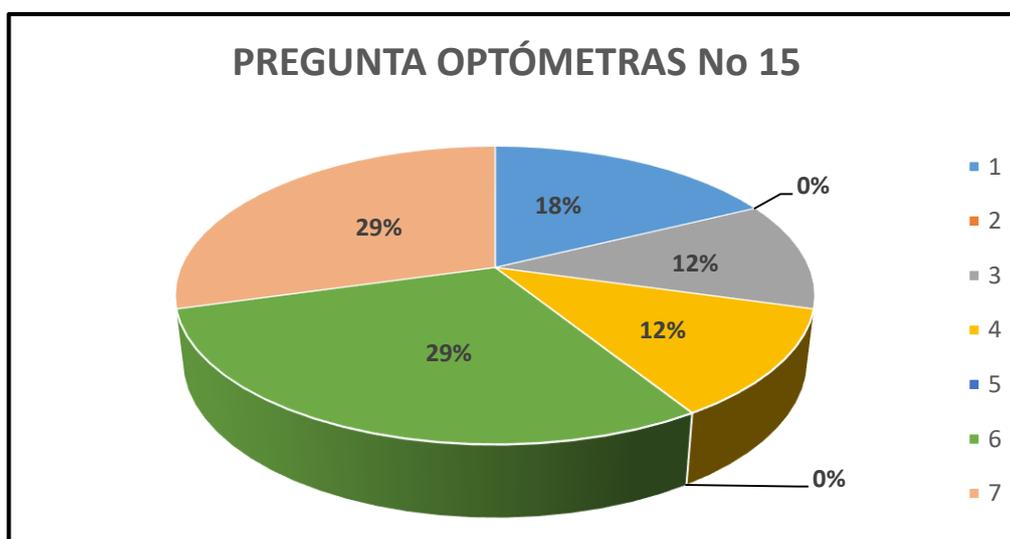


Figura 17 Pregunta n° 15 La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como Optómetra puede ser limitado

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 18 se determina que en la pregunta quince el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 10 que corresponden al 29 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 6 que corresponden al 18 % de la muestra, un grupo que dice estar bastante de acuerdo de 10 Optómetras que corresponden al 29 % de la muestra, un cuarto grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 24 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 41% de acuerdo.

Tabla 19

Pregunta n° 16 Un componente importante de la relación con mis pacientes es la comprensión de su estado emocional y el de sus familias.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	1	3%
2	1	3%
3	2	6%
4	2	6%
5	7	20%
6	4	12%
7 Totalmente de acuerdo	17	50%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

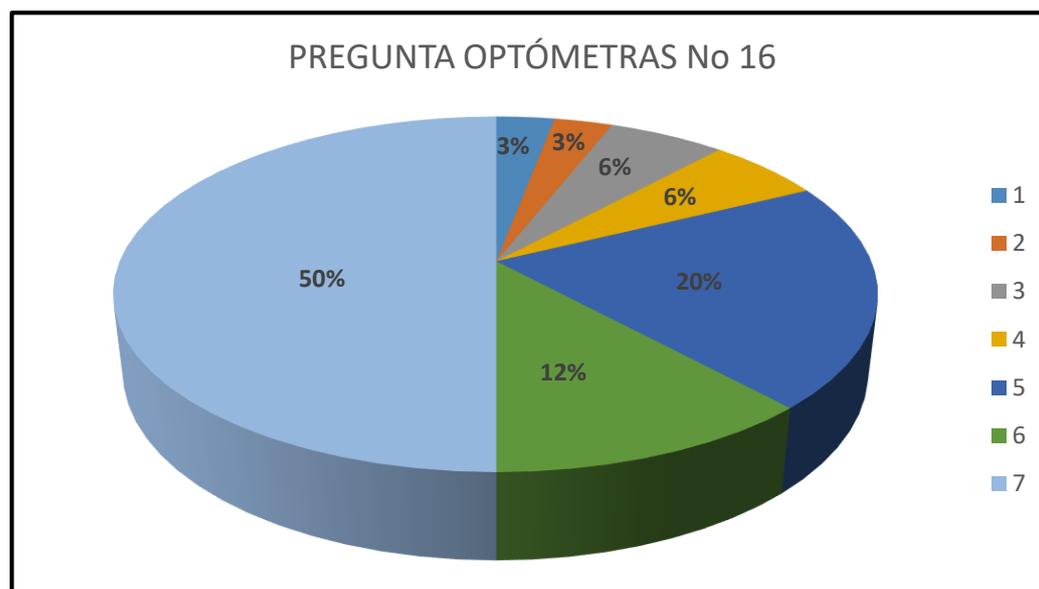


Figura 18 pregunta n° 16 Un componente importante de la relación con mis pacientes es la comprensión de su estado emocional y el de sus familias

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 19 se determina que en la pregunta dieciséis el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 17 que corresponden al 50 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 1 que corresponden al 3 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 47 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 62% de acuerdo.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 20

Pregunta n° 17 Trato de pensar como mis pacientes para darles un mejor cuidado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	1	3%
3	0	0%
4	1	3%
5	2	6%
6	7	20%
7 Totalmente de acuerdo	23	68%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

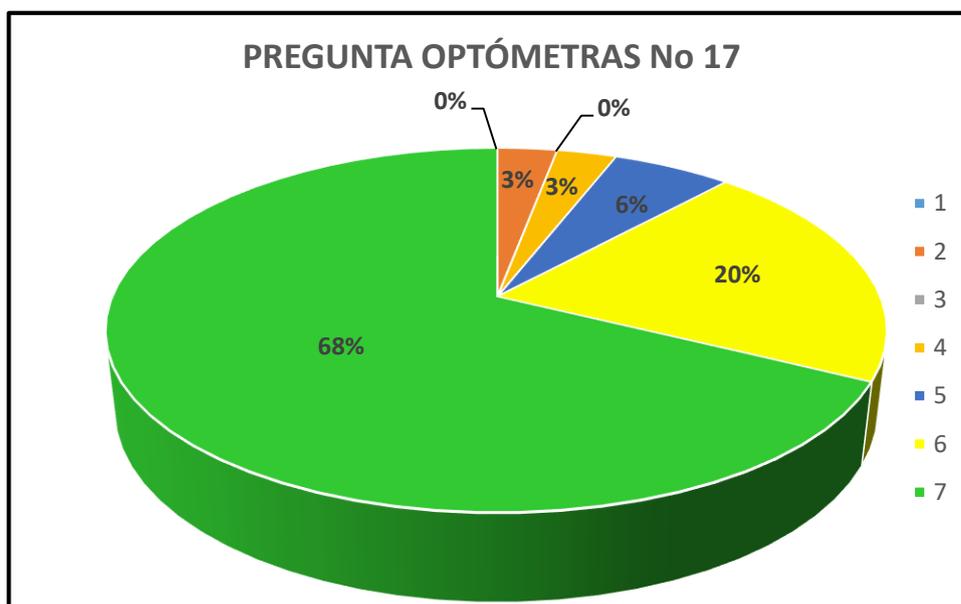


Figura 19 Pregunta n° 17 Trato de pensar como mis pacientes para darles un mejor cuidado

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 20 se determina que en la pregunta diecisiete el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 23 que corresponden al 68 % de la muestra, un segundo grupo que está muy de acuerdo, opción seis, es de 7 que corresponde al 20 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras restante responden varias opciones intermedias que corresponden al 12 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 80% de acuerdo.

Tabla 21

Pregunta n°18 No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes y sus familias.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	5	15%
2	2	6%
3	2	6%
4	4	12%
5	4	12%
6	7	20%
7Totalmente de acuerdo	10	29%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

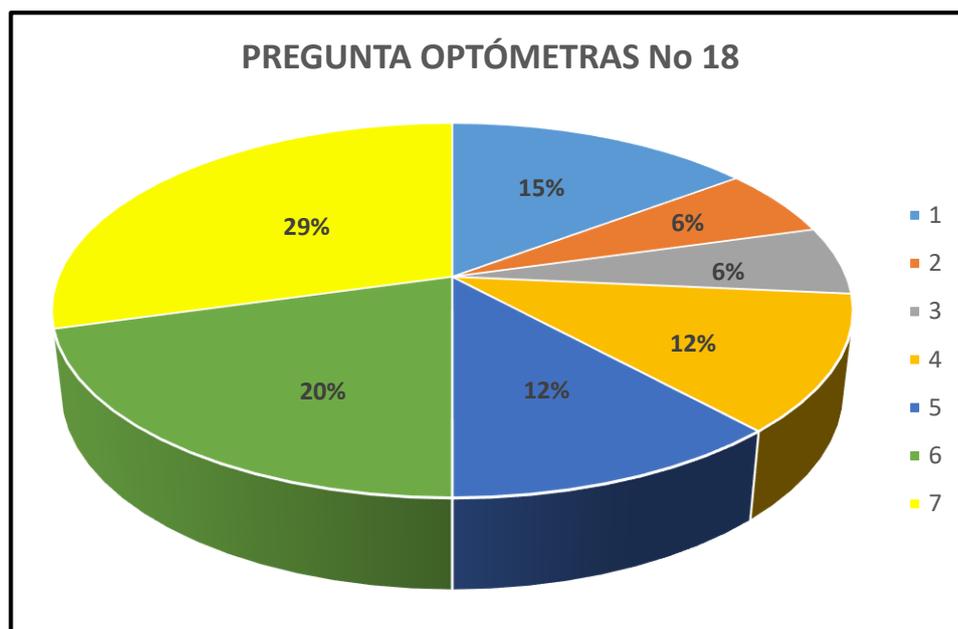


Figura 20 Pregunta n°18 No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes y sus familias.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 21 se determina que en la pregunta dieciocho el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 10 que corresponden al 29 % de la muestra, otro grupo que están muy de acuerdo, opción seis, son 7 que corresponde al 20 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 5 que corresponden al 15 % de la muestra, un tercer grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 36 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, ponerse en los zapatos del paciente con el 49% de acuerdo.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 22

Pregunta n°19 No disfruto leer sobre temas no médicos o de arte.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	20	59%
2	5	14%
3	0	0%
4	2	6%
5	3	9%
6	1	3%
7 Totalmente de acuerdo	3	9%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

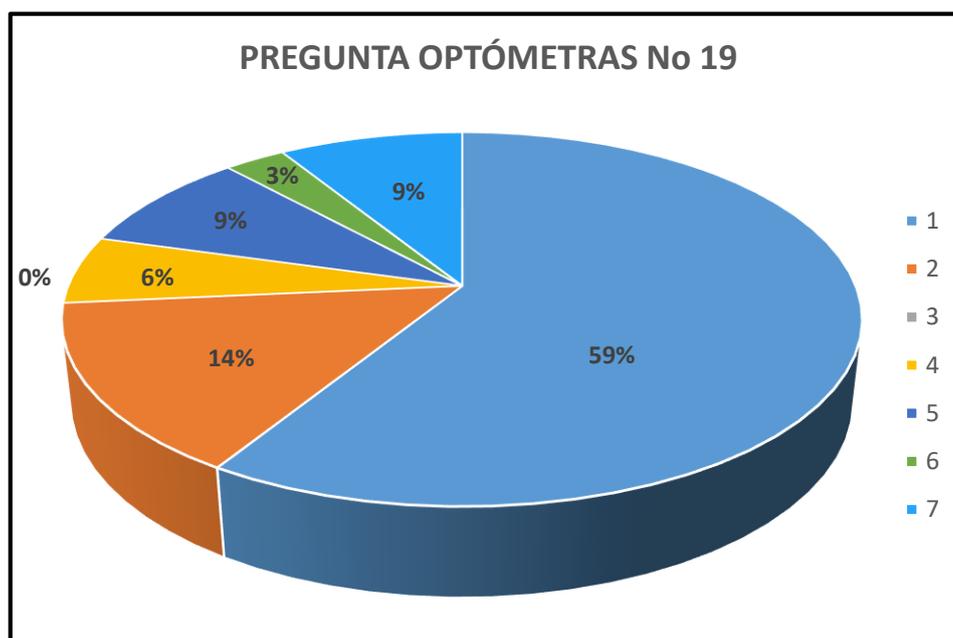


Figura 21 Pregunta n°19 No disfruto leer sobre temas no médicos o de arte.

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 22 se determina que en la pregunta diecinueve el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 3 que corresponden al 9 % de la muestra, El número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 20 que corresponden al 59 % de la muestra, otro grupo de optómetras que no están muy de acuerdo, opción dos, son 5 que corresponde al 14 % de la muestra y el número restante responden varias opciones intermedias que corresponden al 18 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 73%.

Tabla 23

Pregunta n° 20 Creo que la empatía es factor terapéutico en el tratamiento médico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	1	3%
2	0	0%
3	1	3%
4	4	12%
5	2	6%
6	8	23%
7Totalmente de acuerdo	18	53%
Total	34	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

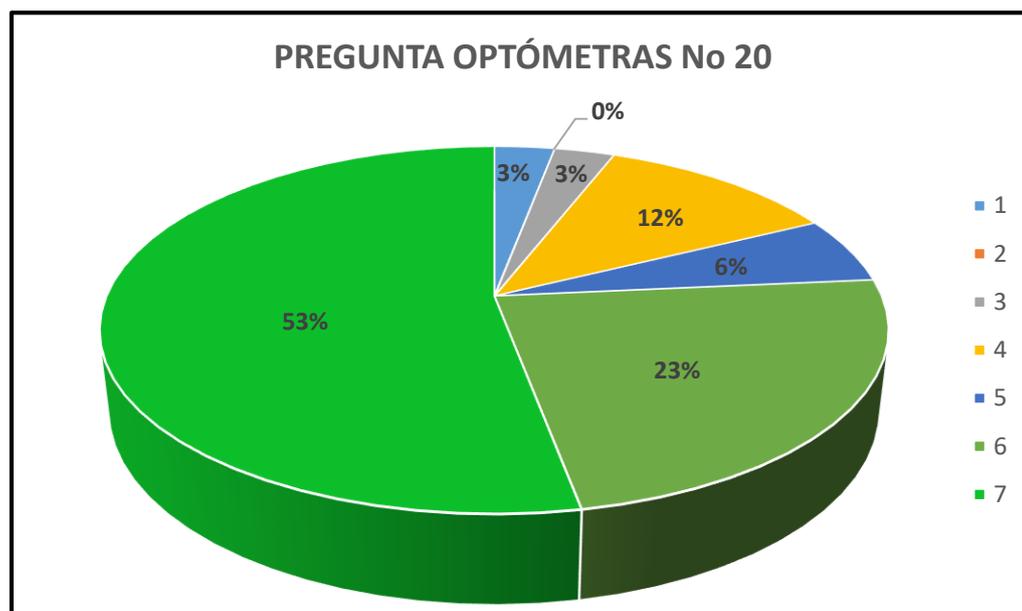


Figura 22 Pregunta n° 20 Creo que la empatía es factor terapéutico en el tratamiento médico

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 23 se determina que en la pregunta veinte el número de Optómetras que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 18 que corresponden al 53 % de la muestra, Optómetras que están muy de acuerdo, opción seis, son 8 que corresponde al 23 % de la muestra, el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 1 que corresponden al 3 % de la muestra, y finalmente un grupo de optómetras responden varias opciones intermedias que corresponden al 24 % de la muestra. Esta pregunta corresponde a la dimensión, toma de perspectiva con el 76% de acuerdo.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

4.01.02 Análisis de Resultados Pacientes

La siguiente tabulación corresponde a las preguntas respondidas por los pacientes en la Escala de las percepciones del paciente sobre empatía médica de Jefferson, y la Escala PDRQ-9 de satisfacción del paciente con la relación con el optómetra

Tabla 24.

Edad Pacientes				
Edad	Nº	Máxima	Mínima	Media
	68	64	16	32.68
Nº valido (según lista)	68			

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Del total de la muestra analizada se establece que la mínima edad de los pacientes encuestados es de 16 años el máximo es de 64 años, dando una media en cuanto a la edad de 32.68 años.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

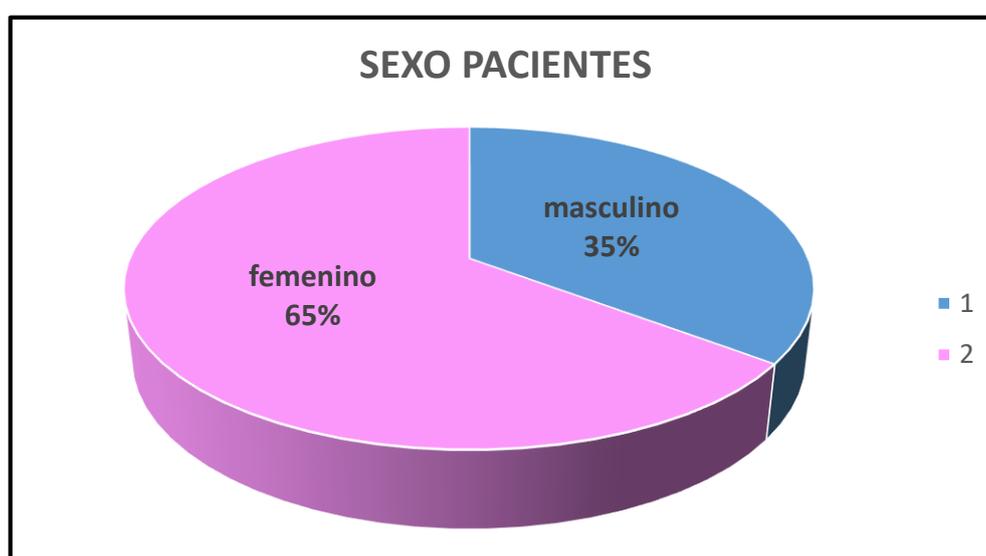
Tabla 25

Sexo pacientes

Sexo	N°	Porcentaje	Porcentaje valido
Femenino	44	65%	65%
Masculino	24	35%	35%
Total	68	100%	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

*Figura 23 Sexo de pacientes encuestados***Fuente: Propia****Elaborado por Rivadeneira. S. (2018)**

En el análisis de la tabla 25 se determina que el número de pacientes encuestados de sexo masculino es de 24, es decir un 35 % de la muestra y el número de pacientes de sexo femenino es de 44 que corresponde a un 65 % de la muestra.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 26

Pregunta de Empatía n° 1 Puede ver las cosas desde mi perspectiva (ver las cosas como yo las veo)

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	3%
5	10	15%
6	21	31%
7 Totalmente de acuerdo	35	51%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

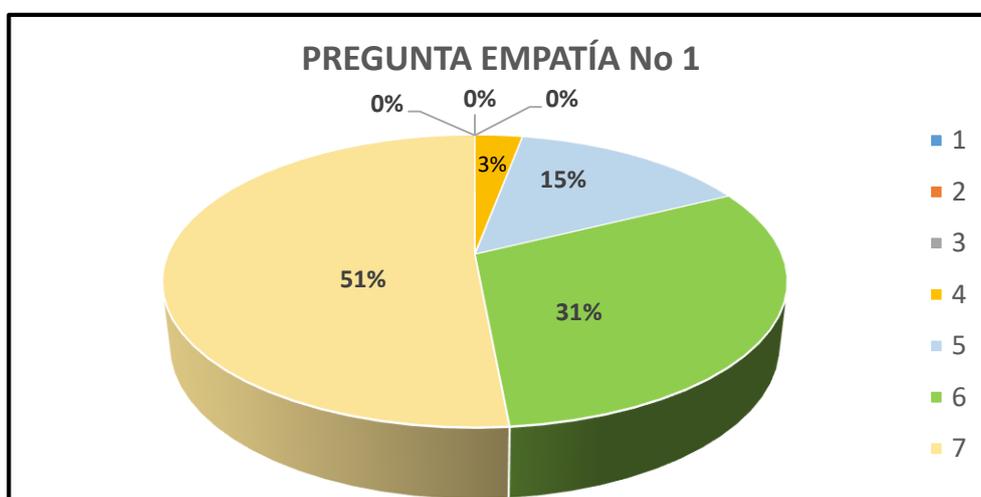


Figura 24 Pregunta de Empatía n° 1 Puede ver las cosas desde mi perspectiva (ver las Cosas como yo las veo)

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S. (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 26 se determina que en la pregunta de empatía número uno, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete son 35 que corresponden al 51 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno es de 0 que corresponden al 0% de la muestra, un tercer grupo responden varias opciones intermedias que corresponden al 49 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman el 82 % de pacientes que perciben una alta empatía.

Tabla 27

Pregunta de Empatía n° 2 Me pregunta que está pasando en mi vida diaria

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	2	3%
2	5	7%
3	7	10%
4	8	12%
5	11	16%
6	10	15%
7 Totalmente de acuerdo	25	37%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

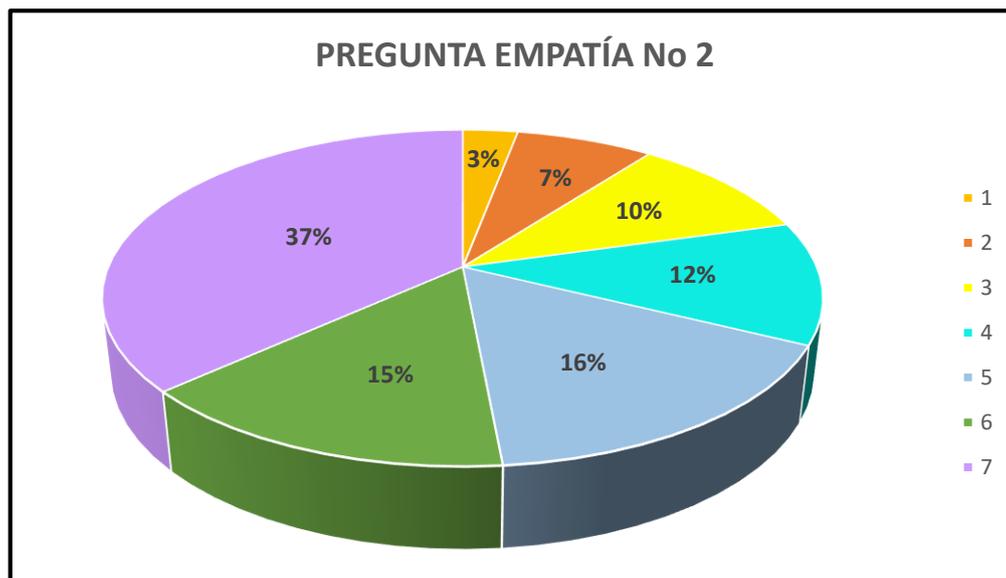


Figura 25 Pregunta de Empatía n° 2 Me pregunta que está pasando en mi vida diaria

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 27 se determina que en la pregunta de empatía número dos, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete son 25 que corresponden al 37 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno es de 2 que corresponden al 3 % de la muestra, un tercer grupo responden a varias opciones intermedias que corresponden al 60 % de la muestra. Las opciones 5, 6 y 7 suman el 68 % de empatía.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 28

Pregunta de Empatía n° 3 Parece preocupado por mí y mi familia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	4	6%
2	4	6%
3	4	6%
4	7	10%
5	10	15%
6	19	28%
7 Totalmente de acuerdo	20	29%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

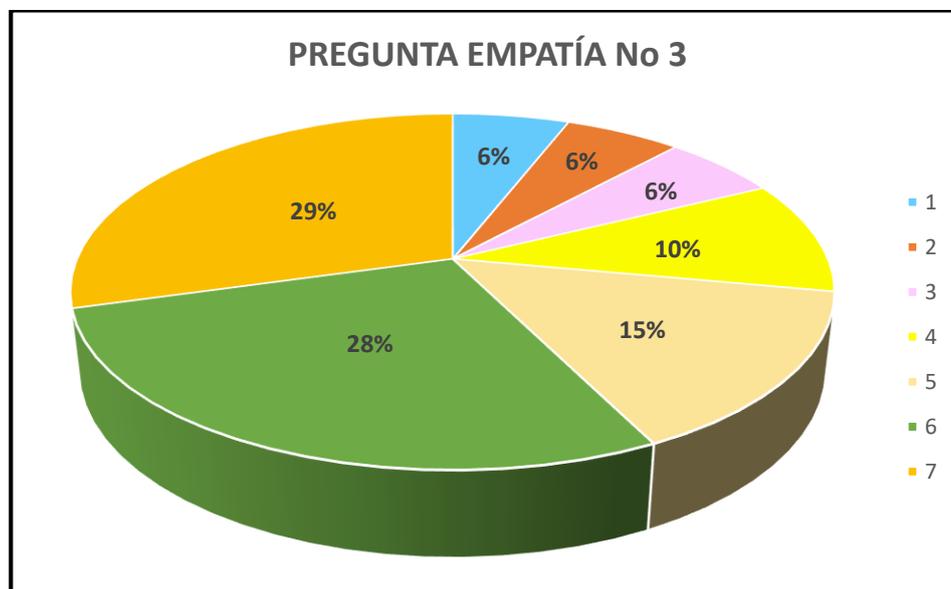


Figura 26 Pregunta de Empatía n° 3 Parece preocupado por mí y mi familia

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S. (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 28 se determina que en la pregunta de empatía número tres, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 20 que corresponden al 29 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 4 que corresponden al 6 % de la muestra, un tercer grupo responden a varias opciones intermedias que corresponden al 65 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 corresponden al 57 % de empatía.

Tabla 29

Pregunta de Empatía n° 4 Entiende mis sentimientos, emociones y preocupaciones.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	2	3%
2	3	5%
3	3	4%
4	7	10%
5	8	12%
6	19	28%
7 Totalmente de acuerdo	26	38% 1
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

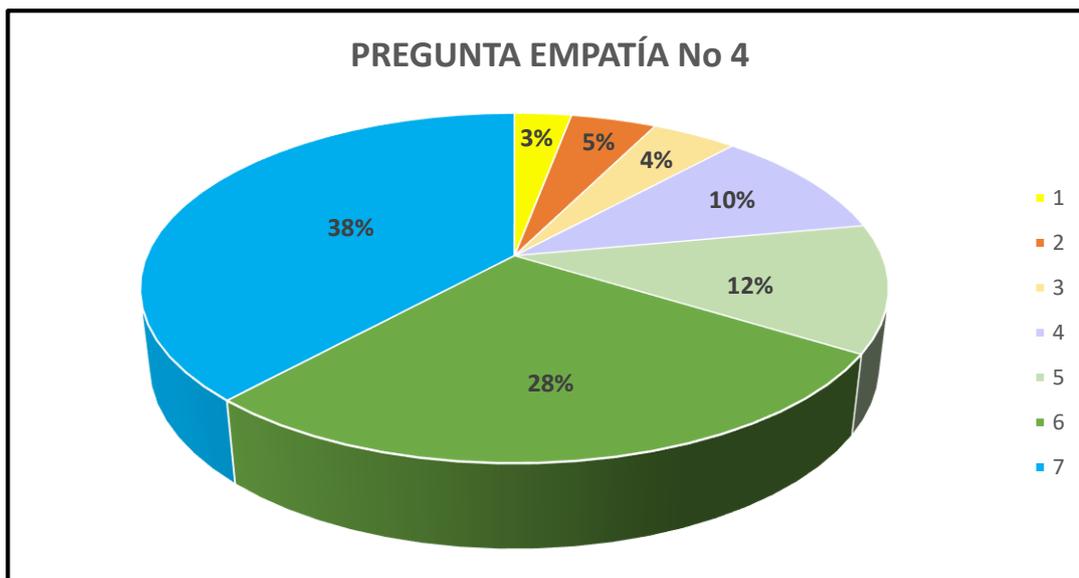


Figura 27 Pregunta de Empatía n° 4 Entiende mis sentimientos, emociones y preocupaciones

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 29 se determina que en la pregunta de empatía número cuatro, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 26 que corresponden al 38 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 2 que corresponden al 3 % de la muestra, un tercer grupo responden a varias opciones intermedias que corresponden al 56 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 corresponden al 66 % de empatía.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

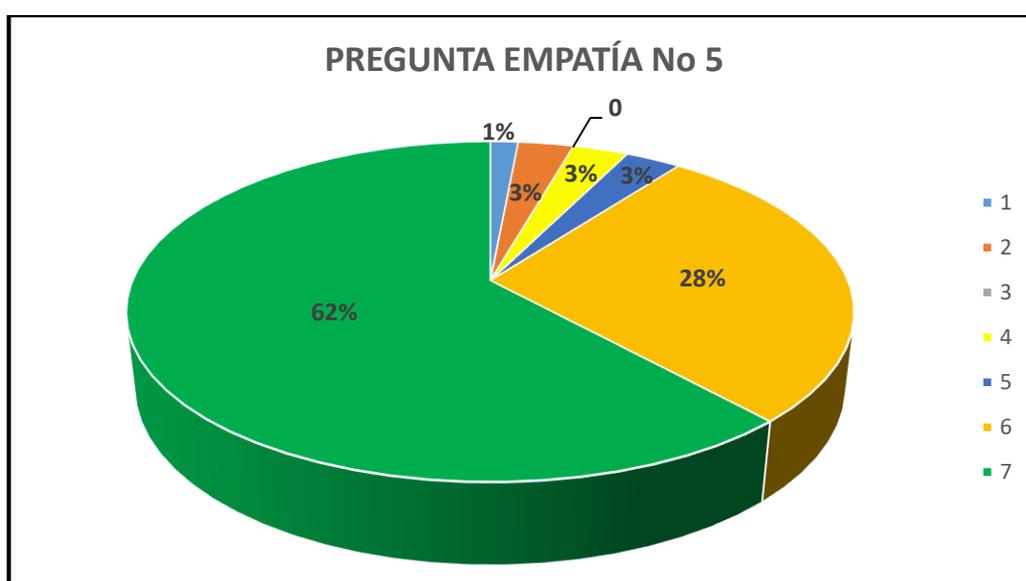
Tabla 30

Pregunta de Empatía n° 5 Es un profesional empático

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	1	1%
2	2	3%
3	0	0%
4	2	3%
5	2	3%
6	19	28%
7 Totalmente de acuerdo	42	62%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S. (2018)

*Figura 28 Pregunta de Empatía n° 5 Es un profesional empático*

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 30 se determina que en la pregunta de empatía número cinco. el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 42 que corresponden al 62 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 1 que corresponden al 1 % de la muestra, un tercer grupo responden a varias opciones intermedias que corresponden al 37 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 representan el 90% de empatía.

Tabla 31

Pregunta de satisfacción n° 1 Mi Optómetra me ayudó

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	1	2%
5	3	4%
6	12	18%
7 Totalmente de acuerdo	51	76%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S. (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

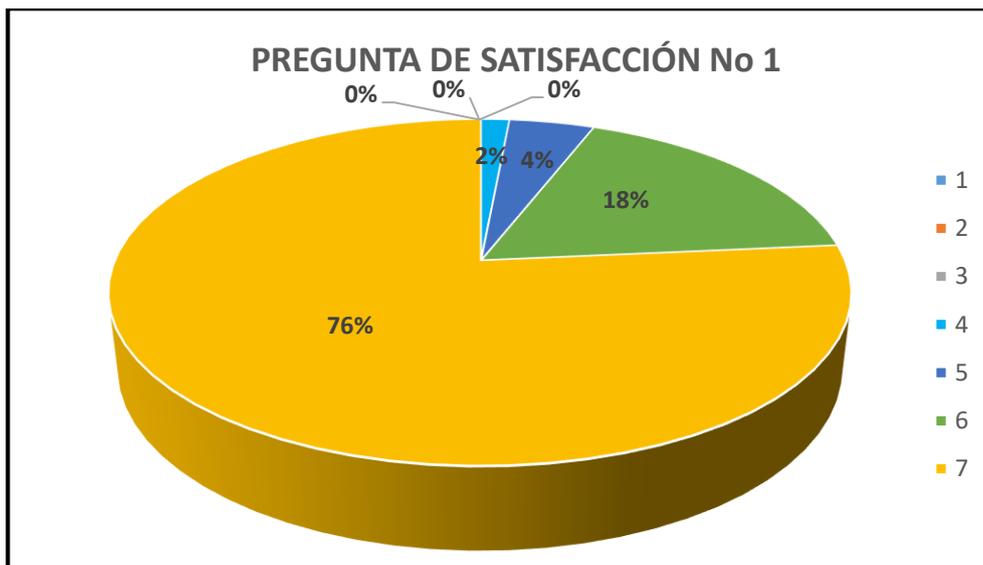


Figura 29 Pregunta de satisfacción n° 1 Mi Optómetra me ayudó

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 31 se determina que en la pregunta de satisfacción número uno el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 51 que corresponden al 76 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo responden a varias opciones intermedias que corresponden al 24 % de la muestra. Se encuentra que las opciones 6 y 7 tienen un porcentaje de 94 % de los pacientes están satisfechos.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

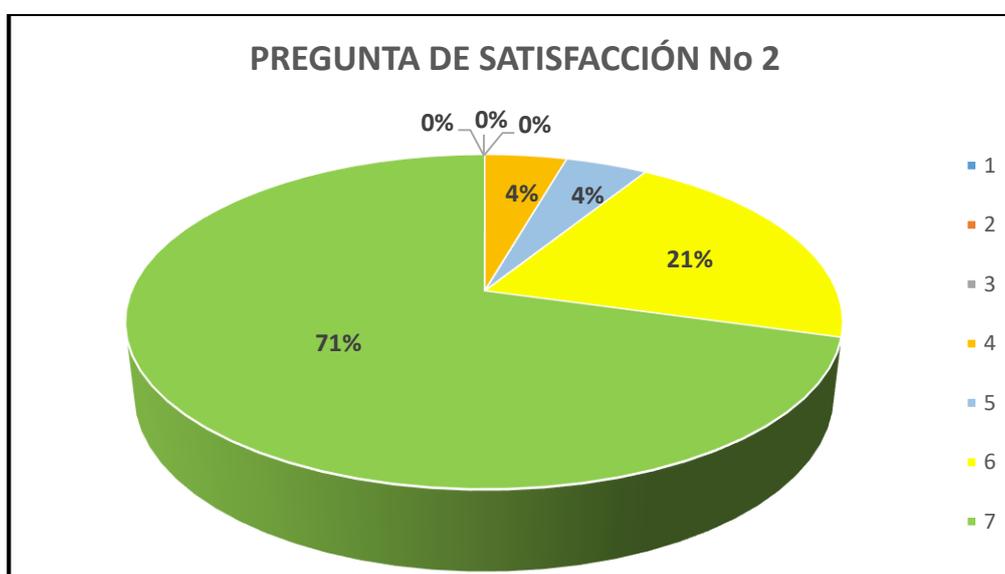
Tabla 32

Pregunta de satisfacción n° 2 Mi Optómetra tiene suficiente tiempo para mí

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	3	4%
5	3	4%
6	14	21%
7 Totalmente de acuerdo	48	71%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

*Figura 30 Pregunta de satisfacción n° 2 Mi Optómetra tiene suficiente tiempo para mí*

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 32 se determina que en la pregunta de satisfacción número dos, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 48 que corresponden al 71 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo responden a varias opciones intermedias que corresponden al 29 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman 92 % demostrando una satisfacción alta en cuanto al tiempo que su optómetra les brinda.

Tabla 33

Pregunta de satisfacción n° 3 Creo en mi Optómetra

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	1	2%
4	1	1%
5	3	4%
6	12	18%
7Totalmente de acuerdo	51	75%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

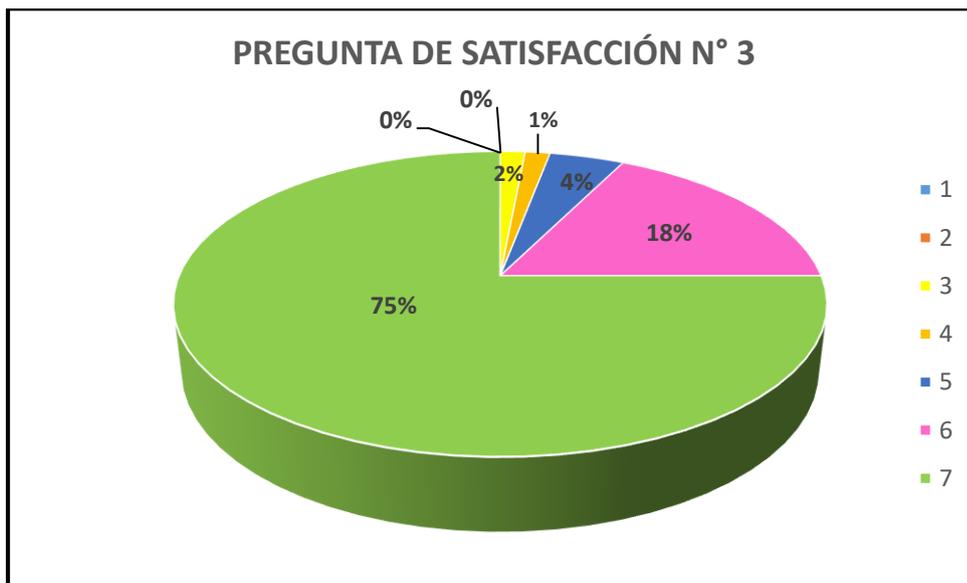


Figura 31 Pregunta de satisfacción n° 3 Creo en mi Optómetra

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 33 se determina que en la pregunta de satisfacción número tres, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 51 que corresponden al 75 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo responde a varias opciones intermedias que corresponden al 25 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman 93 % de pacientes que tienen credibilidad en su Optómetra.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

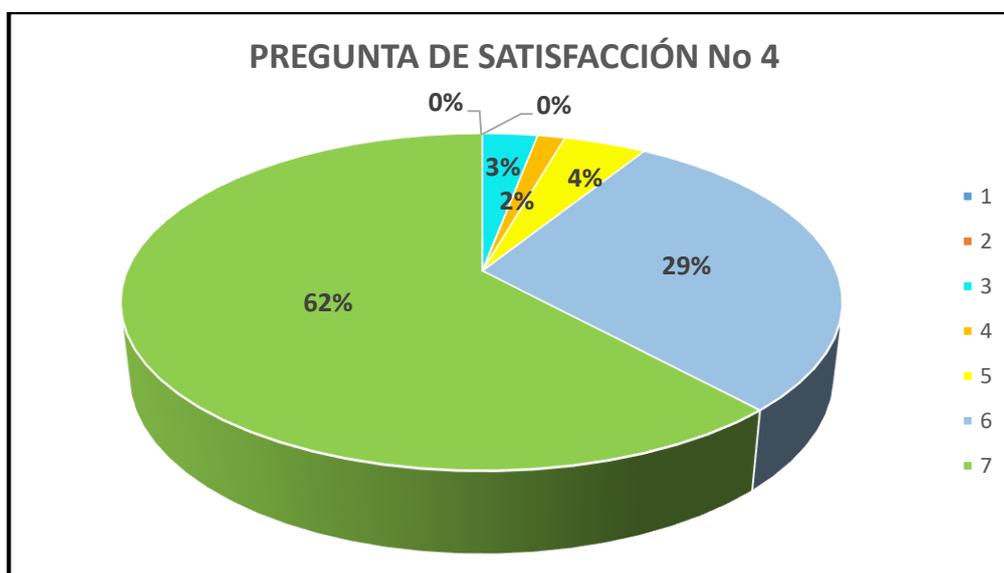
Tabla 34

Pregunta de satisfacción n° 4 Mi Optómetra me entiende

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	2	3%
4	1	2%
5	3	4%
6	20	29%
7 Totalmente de acuerdo	42	62%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

*Figura 32 Pregunta de satisfacción n° 4 Mi Optómetra me entiende*

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 34 se determina que en la pregunta de satisfacción número cuatro, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 42 que corresponden al 62 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo responde a varias opciones intermedias que corresponden al 48 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman el 91 % de satisfacción de los pacientes que sienten que su optómetra los entiende.

Tabla 35

Pregunta de satisfacción n° 5 Mi Optómetra se dedica a ayudarme

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	3%
5	3	4%
6	19	28%
7 Totalmente de acuerdo	44	65%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

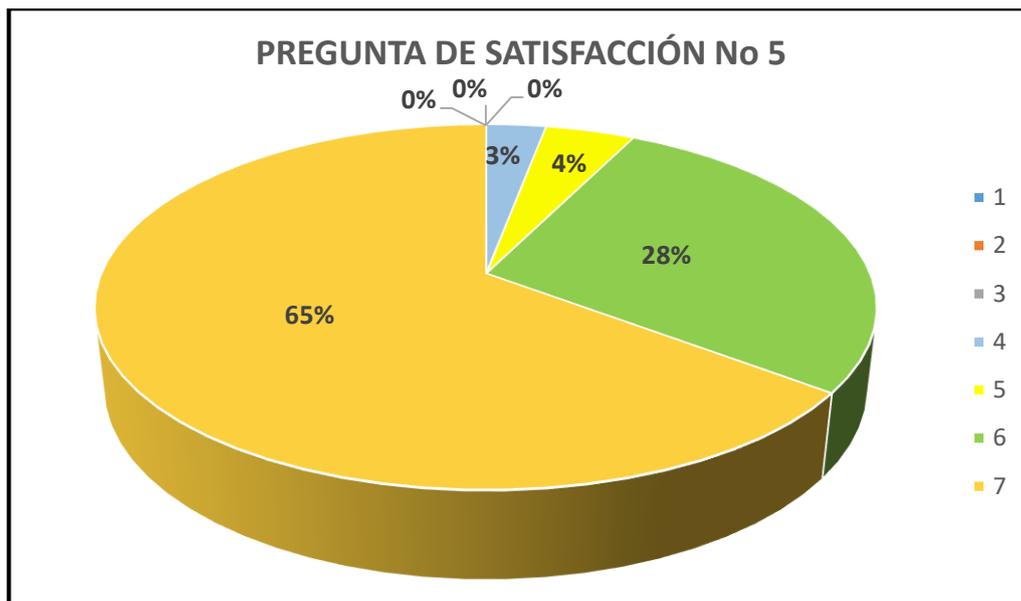


Figura 33 Pregunta de satisfacción n° 5 Mi Optómetra se dedica a ayudarme

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 35 se determina que en la pregunta de satisfacción número cinco, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 44 que corresponden al 65 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo responde a varias opciones intermedias que corresponden al 35 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman 93 % de satisfacción.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 36

Pregunta de satisfacción n° 6 Mi Optómetra y yo estamos de acuerdo sobre la Naturaleza de mis síntomas

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	1	2%
4	1	2%
5	7	10%
6	18	26%
7 Totalmente de acuerdo	41	60%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

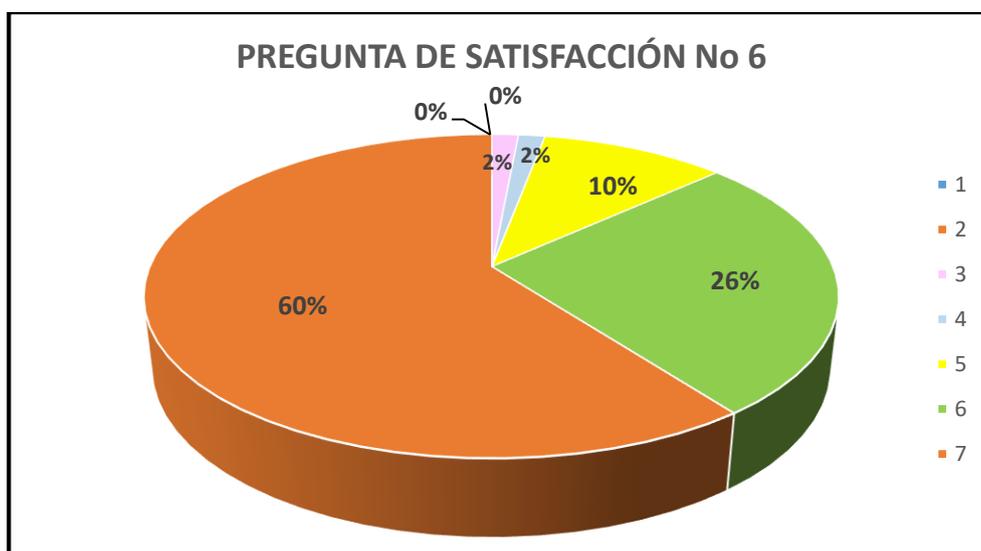


Figura 34 Pregunta de satisfacción n° 6 Mi Optómetra y yo estamos de acuerdo sobre la naturaleza de mis síntomas

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 36 se determina que en la pregunta de satisfacción número seis, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 41 que corresponden al 60 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo responde a varias opciones intermedias que corresponden al 40 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman un total de 86 % de satisfacción.

Tabla 37

Pregunta de satisfacción n° 7 Puedo hablar con mi Optómetra

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	1	2%
2	0	0%
3	1	1%
4	3	4%
5	2	3%
6	19	28%
7 Totalmente de acuerdo	42	62%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.



Figura 35 Pregunta de satisfacción n° 7 Puedo hablar con mi Optómetra

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 37 se determina que en la pregunta de satisfacción número siete, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 42 que corresponden al 62 % de la muestra y el número de Optómetras que están en total desacuerdo, opción uno, es de 1 que corresponden al 2 % de la muestra, un tercer grupo responde a varias opciones intermedias que corresponden al 36 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman el 80 % de satisfacción.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Tabla 38

Pregunta de satisfacción n° 8 Me siento satisfecho con el tratamiento de mi Optómetra

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
0%4	2	3%
5	2	3%
6	18	26%
7Totalmente de acuerdo	46	68%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

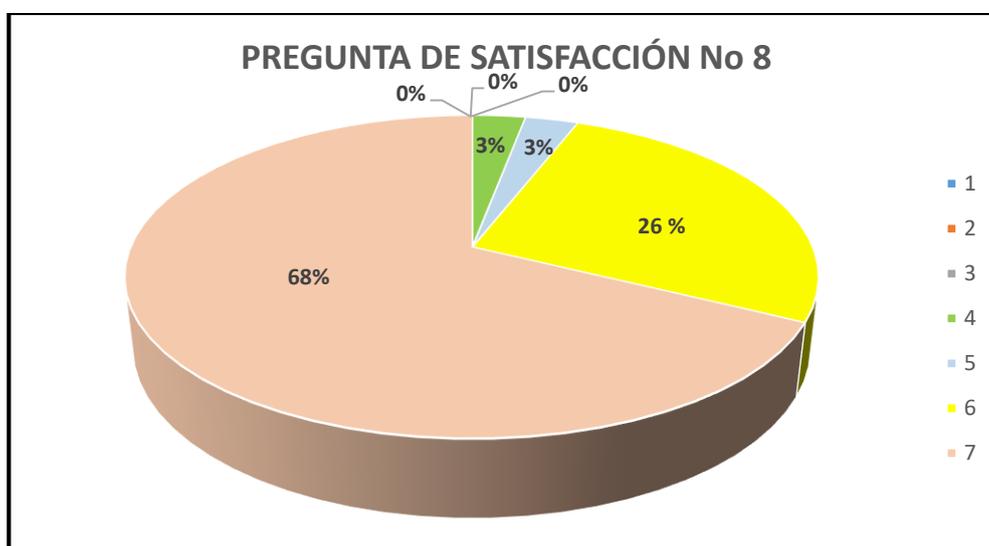


Figura 36 Pregunta de satisfacción n° 8 Me siento satisfecho con el tratamiento de mi Optómetra

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En el análisis de la tabla 38 se determina que en la pregunta de satisfacción número ocho, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 46 que corresponden al 68 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo responde a varias opciones intermedias que corresponden al 22 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman 94 % de satisfacción.

Tabla 39

Pregunta de satisfacción n° 9 Mi Optómetra es fácilmente accesible

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1 en total desacuerdo	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	3%
5	3	4%
6	19	28%
7 Totalmente de acuerdo	44	65%
Total	68	100%

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.



Figura 37 Pregunta de satisfacción n° 9 Mi Optómetra es fácilmente accesible

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

En el análisis de la tabla 39 se determina que en la pregunta de satisfacción número nueve, el número de pacientes que están totalmente de acuerdo, opción siete, son 44 que corresponden al 65 % de la muestra y el número de pacientes que están en total desacuerdo, opción uno, es de 0 que corresponden al 0 % de la muestra, un tercer grupo responde a varias opciones intermedias que corresponden al 35 % de la muestra. Las opciones 6 y 7 suman 93 % de satisfacción de los pacientes.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

4.02. Conclusiones del análisis estadístico

- Del análisis estadístico realizado un porcentaje de entre el 60 % y el 65 % de los profesionales en optometría que fueron encuestados está de acuerdo que la empatía en la relación Optómetra-paciente es fundamental.
- En el análisis de la dimensión toma de perspectiva por parte de los Optómetras es del 68.70%.
- En el análisis de la dimensión cuidado con compasión por parte de los Optómetras el resultado es del 65%.
- En el análisis de la dimensión “Ponerse en los zapatos del paciente” por parte de los Optómetras es del 53.75%.
- En el análisis de las respuestas de los pacientes en la percepción de empatía en la relación con el Optómetra es del 73.20%.
- En el análisis de la atención recibida la satisfacción general de los pacientes es del 90.66%.
- En el análisis de satisfacción de los pacientes por dimensiones, observamos que en cuanto a la comunicación con el Optómetra hay una satisfacción del 86.33%.
- Con respecto a la satisfacción de los pacientes hay un 93%.
- En cuanto a la Accesibilidad en el trato con el Optómetra y el tratamiento instaurado la satisfacción de los pacientes es del 92.66%.

Del análisis realizado puedo concluir que el nivel de satisfacción de los pacientes es alto.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

4.03 Respuestas a la hipótesis o interrogantes de Investigación

En este estudio hemos podido confirmar que si se cumple la hipótesis alternativa planteada en la investigación.

La empatía en la relación profesional de la salud-paciente u optómetra-paciente ayuda a determinar que la solución del motivo de consulta sea satisfactoria para el paciente, en la ciudad de Quito en el periodo 2018

¿Una relación empática Optómetra-paciente influye en la adecuada resolución del motivo de consulta?

Se pudo confirmar que una relación empática entre el Optómetra y sus pacientes influye de manera positiva en la resolución del motivo de consulta, una buena relación entre el médico y el paciente, sostenida en la confianza, ayuda a que los tratamientos sean más efectivos,

¿La solución del motivo de consulta, en la relación empática Optómetra-paciente tiene relación directa con la satisfacción del paciente?

Según el análisis de este estudio podemos determinar que una relación empática del Optómetra con sus pacientes si tiene relación directa con la satisfacción del de los mismos ya que existe mayor adherencia al tratamiento, mayor efectividad en la solución del motivo de consulta y como consecuencia la satisfacción en los pacientes de optometría.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

¿Un profesional de optometría empático tiene mayor éxito en el diagnóstico optométrico?

La respuesta es afirmativa, porque la empatía permite al Optómetra brindar una atención de calidad y llegar al paciente con mayor facilidad, debemos entender que el paciente asiste a una consulta médica no solamente por una dolencia física, sino que también busca ser comprendido en cuanto a la afectación emocional que este problema de salud produce en su vida, el sentirse comprendido genera en el paciente un sentimiento de confianza dando como resultado mayor adherencia al tratamiento.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

Elaboración de una guía del argot optométrico virtual, dirigido a profesionales Optómetras y estudiantes de optometría.

5.01. Antecedentes

Definición de argot

Argot es un término francés, aceptado por la Real Academia Española (RAE), que alude a una jerga: un tipo de lenguaje particular que emplean los integrantes de un grupo. El argot es compartido por quienes se dedican a determinados quehaceres o labores, en ocasiones con la intención de dificultar el entendimiento de las comunicaciones a las personas ajenas al grupo

La necesidad de los profesionales optómetras y sobre todo de los estudiantes de optometría de tener una herramienta de consulta que resuelva sus dudas de una forma rápida y sencilla para un mejor conocimiento del significado de los términos más utilizados en optometría ha sido la principal causa para que varios autores creen diccionarios optométricos tanto en libros como en el internet.

5.02. Justificación

Este argot optométrico o diccionario optométrico virtual se creó con el objetivo de proporcionar a los profesionales Optómetras y a los estudiantes de optometría un instrumento de información y consulta acerca de los términos más utilizados en el área de optometría de una forma novedosa práctica y didáctica, La utilidad de este argot es de gran magnitud, ya que no sólo puede servir de referencia a los optómetras y estudiantes de optometría sino también a los estudiantes de Ciencias Médicas, a

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

otros profesionales de la salud, a los pacientes de optometría o a cualquier persona interesada en el tema.

El conocimiento y comprensión de los términos del argot optométrico enriquecen el lenguaje del profesional de optometría y le ayudan a transmitir a su paciente de forma sencilla conceptos propios de la consulta optométrica, razón por la cual el argot optométrico ayuda a mejorar la comunicación en la relación Optómetra-paciente.

5.03 Descripción

Este Argot optométrico virtual es la compilación de varios libros y diccionarios optométricos que están disponibles en internet, fue elaborado de forma virtual, para lo cual se creó un software interactivo para facilitar el acceso a la información de manera interactiva y amena, por la facilidad que actualmente nos brinda la tecnología, tanto profesionales como estudiantes tiene acceso a computadores portátiles haciéndose mucho más fácil obtener la información de discos CD.

En este argot encontramos los términos más utilizados en optometría y oftalmología en orden alfabético, encontramos gráficos y fotografías que ilustran varios de los términos del diccionario, es una herramienta novedosa y entretenida ya que tiene animaciones y puede ser utilizado como material didáctico de apoyo para los estudiantes de optometría.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

5.04. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Se elabora un argot optométrico en formato virtual grabado en CD, para entregarlo uno al instituto cordillera y otro a la Fundación vista para Todos, segura de aportar una fuente innovadora de consulta e información mediante el cual, el Optómetra puede ilustrar al paciente sobre algunos términos básicos y facilitar la comunicación entre el optómetra y el paciente.

Se realiza una charla de socialización sobre la importancia de la empatía en la relación Optómetra-paciente y la presentación del argot optométrico a un grupo de optómetras de la Fundación vista para todos.

Manual de uso:

- 1- Al abrir el archivo del argot usted puede mirar un video sobre las funciones del Optómetra
- 2- Luego aparece una plataforma con el abecedario
- 3- Elija una letra del abecedario
- 4- Dar click sobre la letra escogida
- 5- Se abre una lista de palabras, elija una de ellas y de click
- 6- Se abre la palabra con su respectivo significado e imagen
- 7- Dar click en la palabra regresar
- 8- Elegir otra letra
- 9- Y realizar el mismo procedimiento.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.



Fuente Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

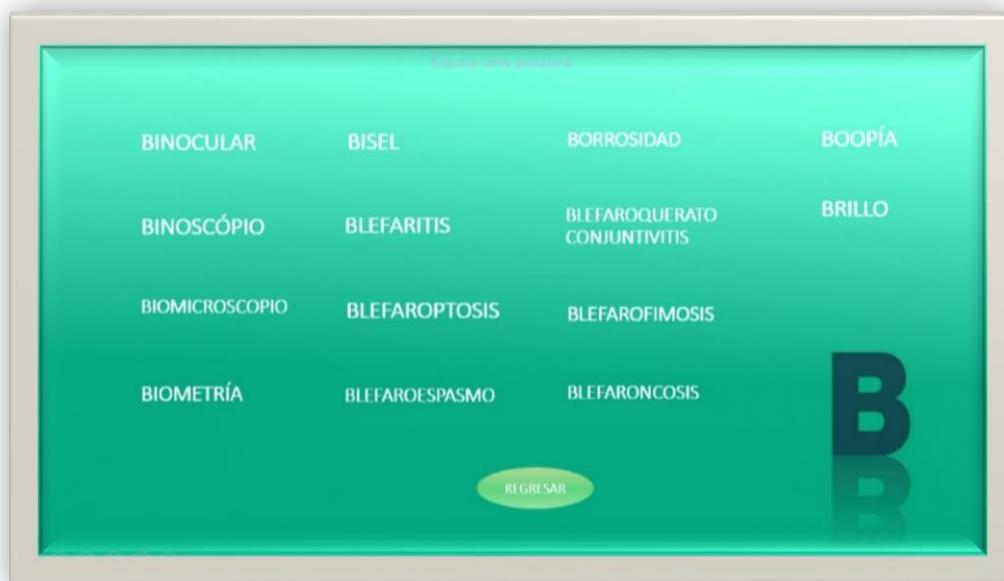


Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales óptometras.



*Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)*



*Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)*

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.



Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

CAPÍTULO VI: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

6.01.01 Humanos

- Tutor: Opt. Selma Rodríguez
- Investigador: Silvia Rivadeneira
- Optómetras de varias Ópticas del centro norte de Quito
- Pacientes de varias Ópticas del centro norte de Quito

6.01.02 Materiales:

- Papel
- Esferos
- Copias

6.01.03 Técnicos:

- Computador
- Impresora
- Flash Memory 8 gigas

6.01.04 Material para evaluación de la muestra.

- Copias encuestas
- Esferos

6.01.05 Financieros:

Capital \$ 650

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

6.01.06 Administrativos:

- Luz
- Internet
- Agua
- Copias
- Impresiones
- Movilización
- Alimentación
- Anillados

6.02 Presupuesto

Tabla 40
Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo Total
Servicios		
Copias	260	\$7,80
Impresiones	306	\$30,60
Esferos	4	\$2,00
Computadora	1	\$150,00
Software de argot optométrico	1	\$350,00
Anillado y Empastado	1	\$12,00
CD	5	\$5,00
Otros		
Movilización		\$60,00
Total		\$617.40

Fuente propia
Elaborada por Rivadeneira. S, (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

6.03 Cronograma

Tabla 41

Cronograma

Mes	JUN				JUL				AGO				SEPT				OCT				NOV			
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asignación de tutores	X																							
Planteamiento de problema y objetivos			X	X																				
Marco teórico					X	X																		
Diseño de la Investigación								X	X															
Recolección de la información										X	X													
Análisis de la información recogida												X	X											
Justificación de la propuesta														X	X									
Conclusiones y recomendaciones																X	X							
Bibliografía																			X					
Entrega de tesis																			X					
Lectoría de tesis																				X				
Entrega de tesis empastada																							X	

Fuente: Propia

Elaborado por Rivadeneira. S. (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

CAPITULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

En el análisis de este estudio podemos concluir que la empatía ayuda en la relación entre el Optómetra y sus pacientes e influye positivamente en la resolución del motivo de consulta, existe una mejor adherencia al tratamiento y la obtención de un alto nivel de satisfacción de los pacientes.

La empatía en la relación Optómetra- paciente es una cualidad que se la desarrolla y perfecciona con la experiencia en la práctica clínica, actualmente la relación Optómetra-paciente se ha deteriorado en ciertas instituciones de salud visual porque, la comunicación es deficiente debido a la modernización de los sistemas de salud, la despersonalización de la atención optométrica y sobre todo al desarrollo de la tecnología, que muchas veces nos hace olvidarnos de la calidez y calidad humana.

Los pacientes que se sienten totalmente satisfechos con la calidad de la atención optométrica, son los que fueron atendidos por un profesional empático, puesto que se sienten comprendidos, porque perciben en su Optómetra un verdadero interés por sus problemas visuales, reciben el tiempo necesario en la consulta, pueden establecer un diálogo adecuado, por la accesibilidad del profesional y están de acuerdo con el diagnóstico y tratamiento recibido.

Debo recalcar la importancia que tiene la relación Optómetra-paciente, como un instrumento indispensable en la recuperación de la salud visual al dar tratamiento a los problemas de refracción y la obtención de resultados positivos que esta relación debe tener.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

En conclusión, la satisfacción del paciente es una medida del resultado de la atención optométrica dada, que generalmente se encuentra en niveles medios altos y altos, el verdadero compromiso empático por parte del Optómetra puede ayudar a resolver los problemas de refracción del paciente y a mejorar la calidad de la práctica Optométrica.

7.02 Recomendaciones

- Recomendar a instituciones de salud visual y ópticas particulares capacitaciones en relaciones humanas que recalquen la importancia de la empatía en la relación Optómetra-paciente.
- Generar y promover una atención profesional empática, humanitaria que brinde seguridad y confianza al paciente de optometría.
- Recomendar la inclusión de programas en donde se destaque la importancia de la formación profesional empática de los estudiantes del Instituto Superior Cordillera.
- Proporcionar al paciente la información adecuada y necesaria, utilizando un lenguaje sencillo que ayuden a mejorar la comunicación en la relación Optómetra-paciente.
- Realizar un estudio sobre el grado de adherencia al tratamiento y la fidelización de los pacientes que logra un profesional Optómetra empático.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

BIBLIOGRAFÍA

- Algunas consideraciones en el análisis del concepto:Satisfacción del paciente. (2004,). *Investigación y Educación en Enfermería*, vol. XXII, núm. 2, , pp. 128-137.
- Anguita, J. C. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II. *Aten Primaria* , 592-600.
- Aten Primaria 2003;31(9):592-600. (2003). recuperado de <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/10+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+II.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Balart Gritti, M. J. (s.f.). La empatía: La clave para conectar con los demás. *claves del poder personal*, 86. Recuperado de http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Bembibre., C. (26 de agosto de 2010). *Definición ABC*. Recuperado de <https://www.definicionabc.com/salud/paciente.php>
- C.A, V. C. (2011-2018). *concepto definicion.de*. Recuperado de <https://concepto definicion.de/relacion/>
- Carolina, R. R. (2008). Percepción de las relaciones médico-paciente por parte de los usuarios externos del departamento de medicina del hospital Carrión. Callao, Perú.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos , J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Aten Primaria* 2003, 592-600.
- Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.**

Cófreces, P., Ofman, S., & Dorina, S. (2014). La comunicación en la relación médico-paciente. Análisis de la literatura científica entre 1990 y 2010. *Revista de Comunicación y Salud.*, Vol. 4, pp. 19-34.

conceptodefinició.de. (s.f.). Recuperado de <https://conceptodefinicion.de/relacion/>

Conceptos, E. d. (diciembre de 2017). *enciclopedia on line Argentina.* Recuperado de : <https://concepto.de/salud-segun-la-oms>

Cristina, x. x. (2010 de octubre de 2010). *mail-mail.com.* Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-comunicacion-interaccion-paciente/comunicacion-verbal-medico-paciente>

Duarte, G. (14 de Octubre de 2008). *Definición ABC.* Recuperado de <https://www.definicionabc.com/ciencia/medicina.php>

Educación inclusiva. Personas con discapacidad visual. (s.f.). Recuperado de http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/129/cd/unidad_1/mol_mecanismo_de_la_vision.htm

Fundación Universitaria del Área Andina, Colombia. (2017). Relación médico-paciente y adherencia al tratamiento. *Ciencia y Humanismo en la Salud*, IV(1), 29-37.

Girón, M., Medina, E., Talero, m. S., & Beviá, B. (2002). Calidad de la relación médico-paciente y los resultados de los encuentros clínicos en atención

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

primaria de Alicante: un estudio con grupos focales. *Revista española de salud pública*, 76: 561-575.

Gómez Rocio. (1999). *Affectio Societatis* N° 4, 9-10. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5029939.pdf>

Hernandez Torres, I., Fernandez Ortega, M., Irigoyen Coria, A., & Hernandez Hernandez, M. (2006). Importancia de la comunicación médico-paciente en medicina familiar. *Archivos en medicina familiar*, Vol.8 (2) 137-143.

instituto cordillera, O. (s.f.). www.cordillera.edu.ec/carreras/optometría.
Recuperado de www.cordillera.edu.ec/carreras/optometría

liga internacional, o. (s.f.). *colegio de óptico optometristas, castilla y león*.
Recuperado de www.coocyl.es/publico/quienes/opticoes

Luis, G. N. (2014). Manual de refracción cuadenillo n° 2b. *Colegio de ópticos de Chile*.

Márquez Hernández, A. (Enero de 2014). Empatía y satisfacción de la “Relación médico-paciente”. Xalapa, Veracruz, Mexico.

Mayor Guerra E, R. C. (2002). Empatía ¿Conoce su significado? *Medisan*, 6(2).

Molineros Alonso, B. (2017). *La comunicación no verbal en la relación médico-paciente*. Madrid.

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Moore Philippa, G. G. (2010). La comunicación médico-paciente: ¿Cuáles son las habilidades efectivas? *Revista Medica chile 2010; 138: 1047-1054*, 138: 1047-1054.

Mosquera Diego. (11 de marzo de 2016). Relación médico - paciente, ¿Patrimonio de la Humanidad? *Redacción Médica*.

optometristas, c. n. (s.f.). Recuperado de <https://www.cnoo.es/que-es-un-optico-optometrista>

Pérez Porto Julián, G. A. (2012). *definición de*. Recuperado de (<https://definicion.de/medico/>)

Pfizer. (s.f.). *III Foro Dialogos pfizer-pacientes*. Recuperado de https://www.pfizer.es/docs/pdf/asociaciones_pacientes/2009/FOROpfizer_2009.pdf

Ramiro, M., & Cruz, E. (Mayo de 2017). Empatía, relación médico-paciente. *Med Int Méx*, 299-302.

Ramos Rodriguez, C. (2008). Percepción de las relaciones médico-paciente por parte de los usuarios externos del departamento de medicina del hospital Carrión. Callao, Perú.

technocio. (13 de Agosto de 2017). *technocio*. Recuperado de <https://technocio.com/la-importancia-de-un-adecuado-examen-optometrico/>

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

wigodski, j. (julio de 2010). *metodologia de la investigación*. Recuperado de

<http://jacqueline-wigodski.blogspot.com/>

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

ANEXOS

ANEXO I. Encuesta para Optómetras

ENCUESTA PARA OPTÓMETRAS

EDAD:

1	2	3	4	5	6	7

SEXO:

F	M
---	---

Indique su grado de acuerdo o desacuerdo en cada una de las siguientes oraciones, marcando una (x) el número apropiado que se encuentra al lado de cada oración.

1	2	3	4	5	6	7

Para finalidad de este estudio entendiendase empatia como:

totalmente de acuerdo

1.- Mi comprensión sobre los sentimientos de mis pacientes y sus familiares es un factor irrelevante en el tratamiento optométrico.

2.- Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos

3.- Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes

4.- Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación optómetra-paciente.

5.- Tengo un buen sentido del humor que contribuye a un mejor resultado clínico

6.- La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente

7.- Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica no es importante

8.- La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del tratamiento

9.- Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo

10.- Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

terapéutica por sí misma.

- 11.- Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto.
- 12.- Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que es tá sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas
- 13.- Trato de entender qué está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal .
- 14.- Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad médica
- 15.- La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como optómetra puede ser limitado.
- 16.- Un componente importante de la relación con mis pacientes es la comprensión de su estado emocional y el de sus familias .
- 17.- Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado
- 18.- No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes y sus familias
- 19.- No disfruto leer sobre temas no médicos o arte
- 20.- Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento médico.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7

1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7

1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

Anexo II. Encuesta para pacientes

ENCUESTA PARA PACIENTES

FACULTAD DE ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DEL CAJAMARCA

EDAD:.....

SEXO:

F	M
---	---

NIVEL DE ESTUDIOS:

PRIMARIA	<input type="checkbox"/>								
SECUNDARIA	<input type="checkbox"/>								
SUPERIOR	<input type="checkbox"/>								

MOTIVO DE CONSULTA:.....

1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>						

ESCALA DE PERCEPCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EMPATÍA MÉDICA

Indique su grado de acuerdo o desacuerdo en cada una de las siguientes oraciones, sobre su optómetra marcando con una (x) el número apropiado que se encuentra al lado de cada oración.

1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>						

totalmente de acuerdo

1- Puede ver las cosas desde mi perspectiva (ver las cosas como yo las veo)

2- Me pregunta lo que esta pasando en mi vida diaria

3- Parece preocupado por mi y mi familia

4- Entiende mis sentimientos, emociones y preocupaciones

5- Es un profesional empático

1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>						

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

ESCALA PDRQ-9 DE SATISFACCIÓN CON LA RELACION CON EL OPTÓMETRA

Menor satisfacción Mayor satisfacción

1 2 3 4 5 6 7

1- Mi Optómetra me ayuda
 2- Mi Optómetra tiene suficiente tiempo para mi
 3- Creo en mi Optómetra
 4- Mi Optómetra me entiende
 5- Mi Optómetra, se dedica a ayudarme
 6- Mi Optómetra y yo estamos de acuerdo, sobre la naturaleza de mis síntomas
 7- Puedo hablar con mi Optómetra
 8- Me siento contento con el tratamiento de mi Optómetra
 9- Mi Optómetra es fácilmente accesible

1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7

Menor satisfacción Mayor satisfacción

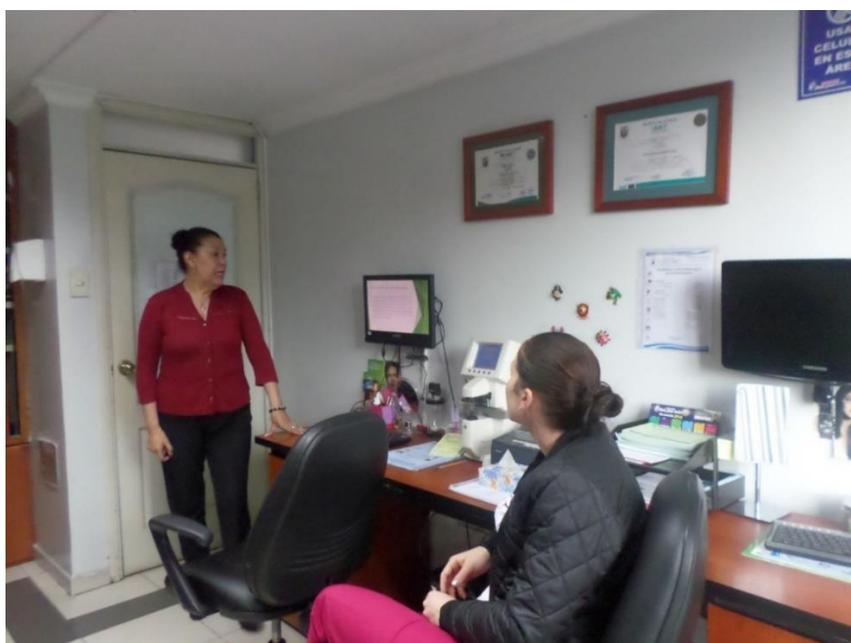
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7
1	2	3	4	5	6	7

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

**Anexo III. Fotografías de la charla de Socialización realizada a profesionales
Optómetras**



*Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)*



*Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)*

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.



Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

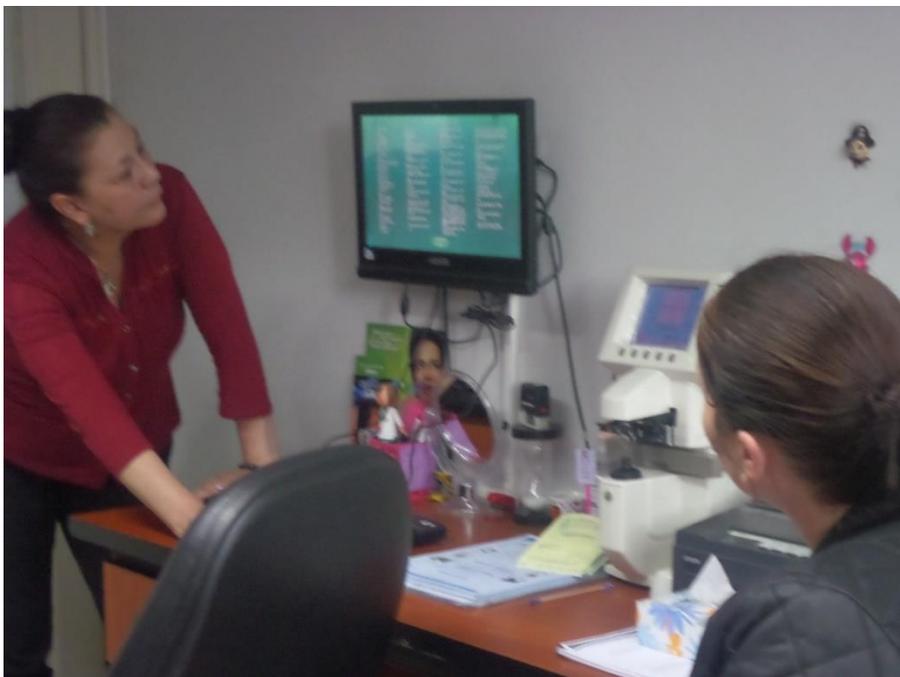


Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.

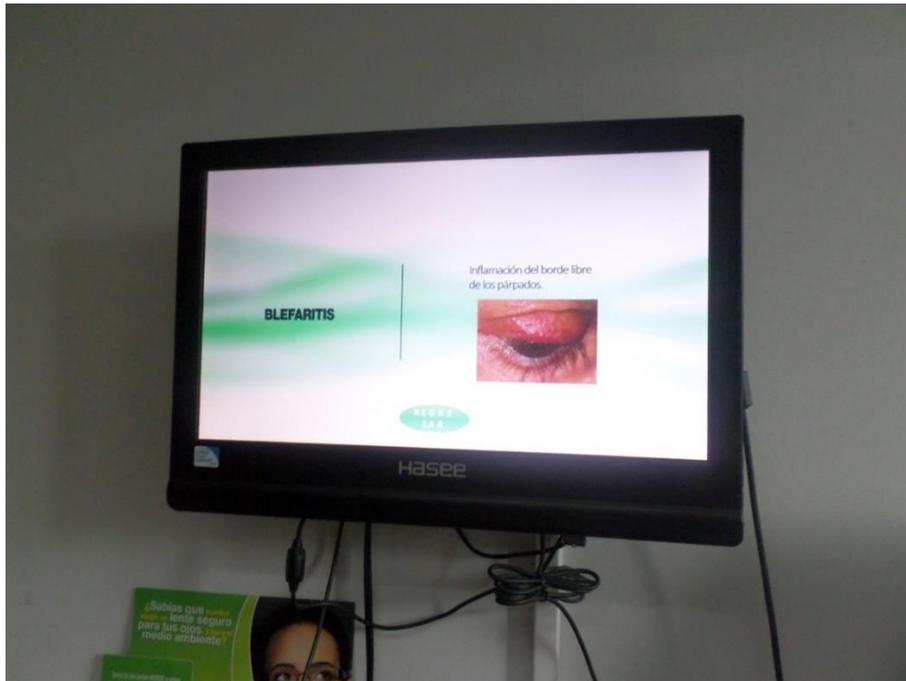


*Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)*



*Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)*

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales óptometras.



*Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)*



*Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)*

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales optómetras.



Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)



Fuente: Propia
Elaborado por Rivadeneira. S.; (2018)

Estudio de la relación, profesional de la salud- paciente y la satisfacción de este, en cuanto a la solución del motivo de consulta en el área de optometría, en Quito en el período 2018. Elaboración de una guía del argot optométrico dirigido a profesionales óptometras.



FUNDACION
Vista para todos
ACUERDO MINISTERIAL DE SALUD 2948

MATRIZ: Mariano Jimbo 110 y Gaspar de Villarroel
Teléfonos: 3520 017 / 2269 936 / 2922 875

www.fundacionvistaparatodos.com

D.M. Quito, 15 de noviembre del 2018
Oficio N°- 116-FVPT

Señorita Opt.
Sandra Buitrón S. Msc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA EN OPTOMETRÍA
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de todos quienes conformamos la Fundación Vista Para Todos. Organización legalmente establecida en el país, mediante Acuerdo Ministerial N°- 2948, otorgado por el Ministerio de Salud Pública.

En atención a su comunicación del 12 de noviembre, mediante la cual se solicita la autorización, para que la Señora SILVIA GENOVEVA RIVADENEIRA FIALLOS, realice la charla al equipo de Optómetras que laboran en esta Organización, sobre el Proyecto de Grado, titulado "ESTUDIO DE LA RELACIÓN PROFESIONAL DE LA SALUD-PACIENTE Y LA *SATISFACCIÓN DE ÉSTE, EN CUANTO A LA SOLUCIÓN DEL MOTIVO DE CONSULTA, EN EL ÁREA DE OPTOMETRÍA.. 2018*", cúpleme en informarle que esta actividad (charla), se encuentra autorizada, y se la debe planificar el día y la hora, con la Coordinadora del área para su desarrollo.

Sin otro particular por el momento me suscribo de Usted.

Cordialmente,


FUNDACIÓN
Vista para todos
DIEGO MAURICIO NIETO
DIRECTOR EJECUTIVO

Diego Mauricio Nieto
DIRECTOR EJECUTIVO
FUNDACIÓN VISTA PARA TODOS

Visítanos en: facebook.com/diegomauriciobenitez - diegobenitezfvpt@hotmail.com

dirigido a profesionales optómetras.

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis capitulo 3,4 final.docx (D43197823)
Submitted: 10/29/2018 5:59:00 AM
Submitted By: silviag.rf_waira@yahoo.es
Significance: 6 %

Sources included in the report:

tesis 02-04-2018 1.docx (D37196245)
Valeria.docx (2).docx (D24340252)
tesis borrador 2 urkund.docx (D23836433)
TESIS ULTIMA CORRECCION.docx (D15835713)
<http://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/1122/1/12-OPT-13-13-0401301320.pdf>
<http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/10+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+II.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
<https://conceptodefinicion.de/relacion/>
http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/129/cd/unidad_1/mo1_mecanismo_de_la_vision.htm
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5029939.pdf>
<https://www.cnoo.es/que-es-un-optico-optometrista>
<https://definicion.de/medico/>

Instances where selected sources appear:

84





INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

OPTOMERÍA

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **RIVADENEIRA FIALLOS SILVIA GENOVEVA**, portador de la cédula de identidad N° 170923508-7, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito 21 de noviembre del 2018



"CORDILLERA"

21 NOV 2018

Marcela B

VISTO FINANCIERO

Sra. Mariela Balseca
CAJA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

CONSEJO DE CARRERA

Ledydy Torrente
Lcda. Ledydy Torrente

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN
OPTOMETRÍA



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"

21 NOV 2018

9.43 JBS

COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR

"CORDILLERA"

DIRECCIÓN DE CARRERA

Sandra Buitrago

Dra. Sandra Buitrago

DIRECTOR DE CARRERA



Ing. Luis Hernández
SECRETARIO ACADÉMICO