

**POLICLÍNICO UNIVERSITARIO
ÁREA NORTE
CIEGO DE ÁVILA**

Satisfacción de la población con el Servicio de Medicina Natural y Tradicional en el Policlínico Norte de Ciego de Ávila

Population satisfaction with the Service of Natural and Traditional Medicine in North Polyclinic of Ciego de Ávila

Milena Hidalgo Ávila^I, Elena del Carmen González Díaz^{II}, Norma Ciríaca Pérez Callejas^{III}, Blanca Margarita Angulo Peraza^{IV}, Neisy Oropeza Nerey^V.

RESUMEN

Introducción: para evaluar el desarrollo del Programa Nacional de Medicina Natural y Tradicional anualmente se mide un conjunto de parámetros –cumplimiento del plan de producción, prescripción de medicamentos naturales, empleo de la acupuntura y técnicas afines, investigaciones, actividades de promoción, entre otros– que posibilitan conocer los avances, logros y dificultades en su marcha, así como el grado de satisfacción de la población (que es el indicador del impacto social alcanzado por el Programa).

Objetivo: medir el grado de satisfacción de la población con el Servicio de Medicina Natural y Tradicional en el Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila.

Método: se realizó un estudio observacional descriptivo longitudinal en el Servicio de Medicina Natural y Tradicional del Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila, en el período de enero a marzo de 2015. El universo estuvo constituido por 160 personas entre pacientes y acompañantes, de los que se seleccionó una muestra de 93. Para la entrevista se empleó un cuestionario estructurado.

Resultados: todos los entrevistados encontraron solución a sus problemas de salud, aunque 12,6 % no experimentaron recuperación total; no se reportaron reacciones adversas a los tratamientos. En cuanto a la atención médica y enfermera en el Servicio 92,7 % de los pacientes manifestaron encontrarse bastante satisfechos y 7,3% muy satisfechos.

Conclusiones: tanto los pacientes como sus acompañantes expresaron un alto grado de satisfacción con el Servicio de Medicina Natural y Tradicional del Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila, aunque existen factores subjetivos que lo limitan.

Palabras clave: MEDICINA TRADICIONAL/utilización, TERAPIAS COMPLEMENTARIAS, SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, ACEPTACIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD.

ABSTRACT

Introduction: to evaluate the development of the National Program of Natural and Traditional Medicine annually is measured a set of parameters –compliance of the production plan, prescription of natural medicines, the use of acupuncture and related techniques, research, promotion activities, among others– which make possible to know the progress, achievements and difficulties in its way, and the degree of satisfaction of the population (which is the indicator of the social impact achieved by the Program).

Objective: to measure the satisfaction degree of the population with the Service of Natural and Traditional Medicine in the North Area University Polyclinic of Ciego de Ávila.

Method: a descriptive observational longitudinal study was carried out at the Service of Natural and Traditional Medicine of the North Area University Polyclinic of Ciego de Ávila, in the period from January to March 2015. The universe was composed by 160 people between patients and companions, of that was selected a sample of 93. A structured questionnaire was used for the interview.

Results: all respondents found solution to their health problems, although 12,6 % did not experienced full recovery; no adverse reactions to treatments were reported. Regarding medical care and nurse in the Service 92,7 % of patients said found quite satisfied and 7,3 % very satisfied.

Conclusions: patients and their companions expressed a high degree of satisfaction with the Service of Natural and Traditional Medicine of the North Area University Polyclinic of Ciego de Ávila, although there are subjective factors that limit it.

Keywords: TRADITIONAL MEDICINE/utilization, COMPLEMENTARY THERAPIES, PATIENT SATISFACTION, PATIENT ACCEPTANCE OF HEALTH CARE.

- I. Máster en Atención Integral al Niño. Especialista de I Grado en Medicina General Integral. Profesor Asistente. Policlínico Universitario Área Norte. Ciego de Ávila, Cuba.
- II. Máster en Educación Superior. Licenciada en Ciencias Farmacéuticas. Profesor Asistente. Universidad de Ciencias Médicas. Ciego de Ávila, Cuba.
- III. Especialista de II Grado en Pediatría. Máster en Medicina Natural y Tradicional. Profesor Auxiliar. Universidad de Ciencias Médicas. Ciego de Ávila, Cuba.
- IV. Especialista de II Grado en Ginecología y Obstetricia. Profesor Asistente. Hospital Provincial General Docente "Dr. Antonio Luaces Iraola". Ciego de Ávila, Cuba.
- V. Especialista de I Grado en Medicina Natural y Tradicional. Especialista de I Grado en Medicina General Integral. Profesor Instructor. Hospital Provincial General Docente "Dr. Antonio Luaces Iraola. Ciego de Ávila, Cuba.

INTRODUCCIÓN

La Medicina Natural y Tradicional (MNT) –también conocida como alternativa, energética, integrativa, holística, naturista o complementaria– forma parte del acervo cultural del mundo en la actualidad; reúne en sí conceptos y prácticas heterogéneas heredadas de generación en generación a lo largo de la historia de la humana⁽¹⁾. El desarrollo de esta rama de la Medicina no sólo ha requerido la acumulación de discernimientos y nociones obtenidos de la práctica patrimonial, también incluye la comprensión integral de su práctica con el apoyo de la Ciencia y la influencia positiva sobre la calidad de vida de las personas, pues favorece la autocuración⁽²⁾.

El Estado cubano –dentro de las pautas generales de actuación con vistas al futuro mediano e inmediato– otorga la máxima atención al desarrollo de la MNT y sus especialidades, las que merecen ser valoradas y estudiadas críticamente, especialmente por su impacto sustantivo sobre la salud pública⁽¹⁾. Desde la aprobación de la Medicina Natural y Tradicional como especialidad médica por el Ministerio de Salud Pública de Cuba (MINSAP) en 1995, se estableció como principio –de acuerdo con los postulados de la Organización Mundial de la Salud– la integración de las prácticas convencionales y no convencionales en beneficio de la Medicina; se rechaza explícitamente el empleo de los términos "complementaria" y "alternativa" por no constituir la MNT una opción o sustituto de las prácticas médicas convencionales⁽³⁾.

Por el Acuerdo No.4282 del Consejo de Estado de la República de Cuba, el programa de MNT –denominado Programa de Medicina Natural y Tradicional– está incluido en el Sistema Nacional de Salud, insertado en la Vice-Dirección de Asistencia Médica adjunta a las Direcciones Provinciales de Salud, y tiene carácter multidisciplinario^(1,3).

El servicio de Medicina Natural y Tradicional en Ciego de Ávila se creó en el año 2006 en el entonces Policlínico Docente Área Norte –actualmente Policlínico Universitario Área Norte– a partir de la fundación de la Sala de Fisioterapia de dicha institución, con el mínimo de personal especializado (una enfermera y un médico diplomados en MNT). Actualmente las técnicas terapéuticas más empleadas son acupuntura, moxibustión, fitoterapia, ejercicios terapéuticos, electropuntura y farmacopuntura; la Consulta de Deshabitación Tabáquica –atendida por una psicóloga– brinda servicios una vez por semana (miércoles). El indicador de pacientes atendidos en la Sala de Fisioterapia con técnicas de MNT se mantiene por encima de la media nacional (20 %)⁽¹⁾, hecho constatable por la afluencia de pacientes a este servicio.

Para evaluar el desarrollo del Programa Nacional de Medicina Natural y Tradicional anualmente se mide un conjunto de parámetros –cumplimiento del plan de producción, prescripción de medicamentos naturales, empleo de la acupuntura y técnicas afines, investigaciones, actividades de promoción, entre otros– que posibilitan conocer los avances, logros y dificultades en su marcha, así como el grado de satisfacción de la población (que es el indicador del impacto social

alcanzado por el programa); estos aspectos se esbozan en el *Programa Nacional de Medicina Natural y Tradicional*⁽⁴⁾, están desarrollados en la guía metodológica de control y evaluación, y se sustentan en documentos oficiales que autorizan el empleo de las técnicas, modalidades y procedimientos de la MNT en el Sistema Nacional de Salud cubano⁽⁴⁻⁶⁾.

Evaluar el grado de satisfacción de la población con el Programa de Medicina Natural y Tradicional es una dificultad objetiva, por causas multifactoriales; sin embargo, medir el grado de satisfacción de la población con el Servicio de MNT del Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila, posibilitará la toma de decisiones en aras de mejorar los servicios y solucionar los problemas de salud de la población del área.

MÉTODO

Se realizó un estudio observacional descriptivo longitudinal en el Servicio de Medicina Natural y Tradicional del Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila, en el período de enero a marzo de 2015. El universo estuvo constituido por 160 personas entre pacientes y acompañantes, de los que se seleccionó una muestra de 93. Para la entrevista se empleó un cuestionario estructurado.

Criterios de inclusión

- Pacientes y acompañantes de ambos sexos, sin límites de edad, que consintieron en participar en el estudio.
- Pacientes y acompañantes con plena capacidad psíquica para responder el cuestionario.

Los pacientes y acompañantes, distribuidos según sexo y edad, fueron entrevistados en el Servicio de Medicina Natural y Tradicional, mediante una guía elaborada al efecto (Anexo No.1), y los resultados se representaron en tablas.

Anexo No.1. Entrevista para conocer el grado de satisfacción de la población con los servicios de MNT en el Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila.

Guía para la entrevista
Datos personales Edad: ____ Sexo: ____ Color de la piel: ____ Antecedentes de salud personales: _____ Diagnóstico: _____ Tratamiento: _____
¿Qué recursos terapéuticos (naturales o tradicionales) ha empleado? _____ ¿Por qué y para qué? _____ ¿Cómo los empleó? Solos: ____ De conjunto con medicamentos convencionales: ____
Causas que motivan el empleo de recursos terapéuticos de la MNT Por creencias personales: ____ Por creencias familiares: ____ Por recomendación de amigos o conocidos: ____ Por indicación médica: ____ Por fracaso del tratamiento convencional: ____ Por otros motivos: ____ ¿Cuáles? _____ No sabe: ____
¿Qué beneficios obtuvo? a) Mejor atención médica en consulta: ____ b) Mayor rapidez en la evolución favorable de la enfermedad: ____ c) Menos tiempo de tratamiento: ____ d) Rápida recuperación de los síntomas: ____ e) Menor agresividad con respecto al tratamiento farmacológico: ____ f) Menor gasto económico: ____ g) No sabe: ____
¿Consiguió respuesta a su problema de salud? Sí: ____ No: ____
¿Presentó reacciones adversas o efectos indeseables durante el tratamiento? Sí: ____ ¿Cuáles? _____ No: ____ No sabe: ____
¿Está satisfecho con la atención médica y de enfermería recibida? Mucho: ____ Bastante: ____ Poco: ____ Muy poco: ____ Nada: ____
¿Qué criterios quisiera aportar sobre el Servicio de MNT para mejorar la atención médica? _____ _____

RESULTADOS

La mayoría de los casos atendidos están en los grupos de edades por encima de los 40 años, con predominio del sexo femenino (Tabla No.1).

Tabla No.1. Caracterización del grupo de personas entrevistadas para la investigación.

Grupos de edades	Sexo				Total	
	Femenino		Masculino			
	No.	%	No.	%	No.	%
15-25	3	5,1	2	5,9	5	5,4
26-36	9	15,2	2	5,9	11	11,8
37-47	12	20,3	7	20,6	19	20,4
48-58	15	25,4	9	26,5	24	25,8
59 años y más	20	33,9	14	38,2	34	36,6
Total	59	63,4	34	36,5	93	100

Fuente: Encuesta

De las personas entrevistadas, 31,2 % tenían indicaciones de tratamientos para enfermedades osteomioarticulares, mientras que 30,1 % para dolencias respiratorias; las enfermedades psiquiátricas fueron la causa de tratamiento de 19,2 % de los entrevistados, seguidas de los trastornos digestivos (16,1%), y las enfermedades dermatológicas (9,68%) (Tabla No.2).

Tabla No.2. Frecuencia de presentación de las enfermedades atendidas.

Enfermedades que fueron motivo de consulta	Personas entrevistadas	
	No.	%
Osteomioarticulares	31	31,2
Psiquiátricas	18	19,2
Dermatológicas	9	9,68
Digestivas	15	16,1
Respiratorias	28	30,1
Total	93	100

Los recursos terapéuticos de MNT más empleados correspondieron a técnicas tradicionales asiáticas, en especial acupuntura, moxibustión y eletropuntura (Tabla No.3). Resulta llamativo que la mayoría de los entrevistados utilizaron el recurso natural o tradicional solo, sin integrarlo a los tratamientos convencionales; por indicación ministerial se persigue la integración de la MNT a la práctica médica convencional en aras de una integración más eficaz, eficiente y menos nociva.

Tabla No.3. Distribución de los recursos terapéuticos de Medicina Natural y Tradicional más empleados.

Recursos terapéuticos	Personas entrevistadas	
	No.	%
Acupuntura	41	44,1
Moxibustión	26	27,9
Fitoterapia	16	17,2
Ejercicios terapéuticos	3	3,22
Eletropuntura	22	23,5
Farmacopuntura	14	15,0
Total	93	100

Todos los entrevistados recibieron indicación médica para tratamientos con técnicas de la medicina tradicional asiática (por orientación del Ministerio de Salud Pública cubano para la aplicación de la acupuntura y técnicas afines se requiere indicación médica); en el caso específico de los fitofármacos, su empleo estuvo motivado por distintas causas: creencias personales (11,8 %), recomendación de amigos o conocidos (17,2%) e indicación médica (8,2%) (Tabla No.4).

Tabla No.4. Distribución de las causas que motivan el empleo de recursos terapéuticos de Medicina Natural y Tradicional.

Causas que motivan el empleo de recursos terapéuticos de Medicina Natural y Tradicional	Personas entrevistadas	
	No.	%
Por creencias personales	11	11,8
Por recomendación de amigos o conocidos	16	17,2
Por indicación médica	93	100
Total	93	100

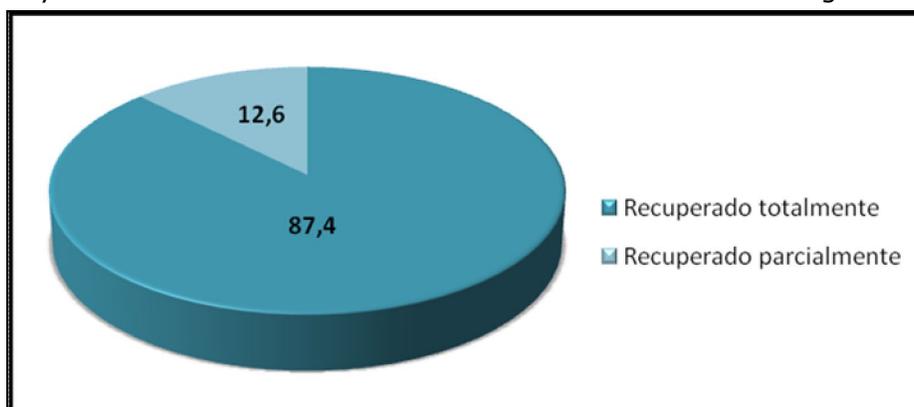
En cuanto a los beneficios reportados por el empleo de recursos terapéuticos naturales y tradicionales, 84,9 % de los entrevistados manifestaron haber experimentado una rápida recuperación de los síntomas; 56,9 % notaron mayor rapidez en la evolución favorable de la enfermedad y menor agresividad del tratamiento farmacológico (Tabla No.5).

Tabla No.5. Distribución de los beneficios reportados con el empleo de recursos terapéuticos de Medicina Natural y Tradicional.

Beneficios reportados por el empleo de recursos terapéuticos de Medicina Natural y Tradicional	Personas entrevistadas	
	No.	%
Mejor atención médica en consulta	26	27,9
Mayor rapidez en la evolución de la enfermedad	53	56,9
Menos tiempo de tratamiento	13	13,9
Rápida recuperación de los síntomas	79	84,9
Menos agresividad del tratamiento farmacológico	53	56,9
Menor gasto económico	39	41,9
No sabe	0	0
Total	93	100

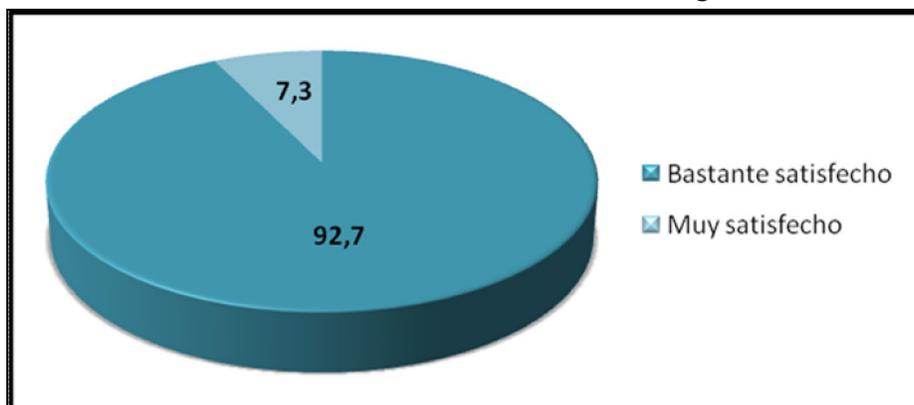
Todos los entrevistados encontraron solución a sus problemas de salud, aunque 12,6% de ellos no experimentaron recuperación total; no se reportaron reacciones adversas a los tratamientos (Gráfico No.1).

Gráfico No.1. Grado de recuperación de los problemas de salud de los pacientes en el Servicio de Medicina Natural y Tradicional del Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila.



En cuanto a la atención médica y enfermera en el Servicio, 92,7 % de los pacientes manifestaron encontrarse bastante satisfechos y 7,3% muy satisfechos (Gráfico No.2).

Gráfico No.2. Grado de satisfacción de los pacientes y acompañantes con el Servicio de Medicina Natural y Tradicional del Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila.



DISCUSIÓN

Los estudios de evaluación de servicios en salud han sido abordados por diferentes autores que destacan el impacto de los cuestionarios de satisfacción por su alta validez, fiabilidad, y sensibilidad para mediciones longitudinales, así como buen poder discriminatorio en la medición de los diferentes niveles de satisfacción de los pacientes⁽⁵⁾. Por otra parte, evaluar la satisfacción no sólo permite obtener un indicador de excelencia; la evaluación en sí misma es un instrumento de la excelencia del servicio⁽⁶⁾.

Aún cuando el período de tiempo del estudio fue corto, la medición del grado de satisfacción de la población con el Servicio de Medicina Natural y Tradicional en el Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila permitió recoger un grupo de señalamientos que pueden servir de base para elevar la calidad de los servicios, tales como:

- Divulgar más en los medios de comunicación las diferentes técnicas de la Medicina Natural y Tradicional y los beneficios que reportan a la salud.
- Diversificar las propuestas terapéuticas del Servicio.
- Mejorar las condiciones espaciales del local, lo que permitiría incrementar la cantidad de turnos diarios y con ello la posibilidad de atender a más pacientes (lo cual tributa de manera directa a otro indicador de impacto social: accesibilidad a los servicios de MNT).
- Garantizar adecuadas condiciones de ventilación y privacidad del local.
- Mejorar las condiciones de trabajo del personal de enfermería del Servicio (disponibilidad de agua fría en el local, equipamientos e instrumentales suficientes).

Por otra parte, los resultados de la presente investigación concuerdan con los de otros autores, lo que avala la riqueza del arsenal terapéutico de la Medicina Natural y Tradicional y su capacidad resolutoria.

En un estudio sobre la acupuntura como proceso terapéutico en el tratamiento del dolor lumbosacro, Carmona y cols. demostraron la eficacia de su acción terapéutica en pacientes con padecimientos en los que el dolor es un síntoma predominante; al culminar la investigación la mayoría de los pacientes se ubicaron en las categorías de asintomáticos y mejorados⁽⁷⁾.

Zhao y cols. midieron la eficacia y seguridad de la moxibustión como terapia contra el dolor en pacientes con osteoartritis de rodilla crónica en un ensayo aleatorio controlado con placebo; a las seis semanas de aplicada la moxibustión los pacientes experimentaron alivio de los dolores y 18 semanas después de concluido el tratamiento mejoraron de la osteoartritis de rodilla⁽⁸⁾.

La Medicina Natural y Tradicional integrada a la Medicina convencional representa para el Sistema Nacional de Salud de Cuba la compensación del desbalance producido por el predominio hegemónico de las concepciones puramente biomédicas, mediante la aplicación de conocimientos de amplio espectro sobre la salud humana, tanto ancestrales como novedosos⁽³⁾; es por ello que se favorece el empleo, en las áreas de salud, de las diversas modalidades terapéuticas que incluye y se evalúan los servicios como parte del desarrollo del Programa de Medicina Natural y

Tradicional.

CONCLUSIONES

Tanto los pacientes como sus acompañantes expresaron un alto grado de satisfacción con el servicio de Medicina Natural y Tradicional del Policlínico Universitario Área Norte de Ciego de Ávila, aunque existen factores subjetivos que lo limitan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rojas Ochoa F, Silva Ayçaguer LC, Sansó Soberats FJ, Alonso Galbán P. El debate sobre la Medicina Natural y Tradicional y sus implicaciones para la salud pública. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. Mar 2013 [citado 1 Jul 2014];39(1):107-23. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n1/spu10113.pdf>
2. Organización Mundial de la Salud. Estrategia de la OMS sobre Medicina Tradicional 2014-2023 [Internet]. Ginebra: OMS; 2014 [citado 12 Mar 2015]. Disponible en <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21201es/s21201es.pdf>
3. García Salman JD. Consideraciones sobre la Medicina Natural y Tradicional, el método científico y el sistema de salud cubano. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. Sep 2013 [Citado 1 Jul 2014];39(3):540-55. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n3/spu10313.pdf>
4. Ministerio de Salud Pública (Cuba). Programa Nacional de Medicina Natural y Tradicional [Internet]. La Habana: MINSAP; 1999 [citado 27 Jul 2015]. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/mednat/programa_nacional_de_mnt.pdf
5. Vuković M, Gvozdrenović BS, Gajić T, Stamatović Gajić B, Jakovljevi Gajić M, McCormick BP. Validation of a patient satisfaction questionnaire in primary health care. Public Health [Internet]. 2012 [citado 12 Jul 2015];126(8):710-8. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Tomislav_Gajic/publication/230567405_Validation_of_a_patient_satisfaction_questionnaire_in_primary_health_care/links/0c9605283668de533700000.pdf
6. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu MC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. Dic 2008 [citado 12 Jun 2015];34(4):[aprox. 8 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-34662008000400013
7. Carmona Pérez O, González Lavaut NE, Martínez Martínez A, Viera Machado C, Jerez Madrazo D. Utilidad del tratamiento con acupuntura en el dolor lumbosacro. Municipio Bauta. 2009. Panorama Cuba y Salud [Internet]. 2011 [citado 12 Jun 2015];6(Especial):154-6. Disponible en: <http://www.revpanorama.sld.cu/index.php/panorama/article/download/380/pdf>
8. Zhao L, Cheng K, Wang L, Wu F, Deng H, Tan M, et al. Effectiveness of moxibustion treatment as adjunctive therapy in osteoarthritis of the knee: a randomized, double-blinded, placebo-controlled clinical trial. Arthritis Res Ther [Internet]. 2014 [citado 12 Jun 2015];16(3):[aprox. 12 p.]. Disponible en: <http://www.spma.pt/wp-content/uploads/2014/07/Moxibustion.pdf>

Recibido: 4 de septiembre de 2015

Aprobado: 20 de enero de 2016

MSc. Milena Hidalgo Álvarez
Policlínico Universitario Área Norte
Calle Bembeta No.63, Oeste. Ciego de Ávila, Cuba. CP.65100
Correo electrónico: fyml@ali.cav.sld.cu