Motivaciones, expectativas y satisfacción de pacientes atendidos en consulta docente-asistencial de homeopatía en la Universidad Nacional de Colombia 2009-2010

Diana Ducuara Cruz, Florencia Correa y Diana Zulima Urrego

RESUMEN

Antecedentes: Actualmente en Colombia no se conocen las motivaciones ni las expectativas que los pacientes tienen antes de asistir a consulta de homeopatía y en este momento continúan siendo atendidos, sin tener una idea aproximada de la satisfacción percibida por el paciente.

Objetivo: conocer las motivaciones, expectativas y satisfacción de los pacientes que escogen la homeopatía como alternativa de tratamiento.

Metodología. Se diseñó un estudio cuantitativo descriptivo. Se incluyeron todos los pacientes que acudieron a la consulta docente-asistencial de homeopatía en el período comprendido entre el mes de marzo de 2009 y marzo de 2010 (n= 77). Previo consentimiento informado verbal se aplicó una encuesta a los pacientes antes y después de la consulta, y a los quince días siguientes se realizó una encuesta telefónica de satisfacción.

Resultados. La principal motivación de los pacientes es la búsqueda de un tratamiento sin los efectos adversos de la terapia convencional. El 98% de los participantes refiere sentirse satisfecho con el tiempo de la consulta, actitud del homeópata e información recibida.

Conclusión: La comunicación durante la consulta médica, es la base fundamental para una relación medico paciente satisfactoria. Esto aplica para la consulta médica convencional y en la consulta de homeopatía.

***Palabras Clave*— Motivación, expectativas, satisfacción, homeopatía.**

I. INTRODUCCIÓN

La razón más común para consultar en medicina alternativa es la insatisfacción con la medicina convencional [1] en cuanto a la información recibida sobre los efectos secundarios o complicaciones con respecto a las tecnologías utilizadas, así como los productos farmacéuticos y procedimientos invasivos. Además las personas con enfermedades crónicas [2] prefieren medicinas alternativas por el tiempo de consulta prolongado [3], la experiencia de sentirse acompañados en el cuidado y las opciones de terapia; porque los médicos les ofrecen esperanza, incluyendo explicaciones lógicas de las condiciones crónicas. [4] En este trabajo se indagó la experiencia que los pacientes han tenido en atenciones previas de los servicios de salud, que pudo marcar las motivaciones para buscar otros sistemas médicos y que pudo generar expectativas de otro tipo de resultados a los ya obtenidos en las atenciones previas.

Estudios realizados en pacientes con enfermedades crónicas como cáncer, han demostrado que más del 75% de los pacientes que usan medicina alternativa lo hacen por recomendación de familiares o amigos, porque es compatible con su visión del mundo, incluyendo tomar la responsabilidad de su propia salud; todo esto indica que el uso de medicina alternativa tiene una connotación social y moral, la investigación en este campo permitirá a los médicos asesorar mejor a los pacientes [5] sobre las posibilidades, beneficios y consecuencias del uso de medicina alternativa [6].

En otro estudio realizado en una población americana en donde existían grupos étnicos asiáticos, se encontró que las razones de preferencia de medicina complementaria y alternativa, se basan principalmente en las creencias en salud de cada individuo, que a su vez están dadas por sus características demográficas como la edad, ciudad de origen y tiempo de permanencia en Estados Unidos; se encontró que la mayoría de las personas encuestadas en este estudio prefieren otros tipos de tratamiento médico además del occidental, para el diagnostico y tratamiento de sus enfermedades [7].

En Buenos Aires (Argentina) se realizó un estudio en el año 2003, donde se representó la asociación entre el uso de terapias alternativas y la insatisfacción del paciente con la forma en que se investigan las causas de la enfermedad, de cómo el médico informa el diagnostico, y el tipo de tratamiento en la medicina convencional. Según los resultados informados, la principal forma de medicina alternativa a la cual consultaron fue la homeopatía. Además se expuso que la medicina alopática ha descuidado el progreso de la relación médico-paciente, para centrarse en el conocimiento de la enfermedad; también se planteo que los pacientes que visitaron frecuentemente a su médico, buscaron menos otros

Primer Autor: deducuarac@unal.edu.co, Candidata a Magister en Medicina Alternativa - Homeopatía, Universidad Nacional de Colombia.

Segundo Autor: flopicocru@gmail.com, Mg Medicina Alternativa-Homeopatía, Universidad Nacional de Colombia

Tercer Autor: dzurregom@unal.edu.co, Mg en Medicina Alternativa Profesora asociada, Universidad Nacional de Colombia.

Este trabajo se realizó con apoyo de la facultad de medicina, código 202010013491

tipos de tratamientos alternativos [8]. Tener una medida de la satisfacción brinda una herramienta para evaluar los modelos de comunicación utilizados en la consulta [9].

En un estudio realizado en la universidad de California donde se estudio la preferencia de los pacientes sobre la atención medica con el modelo médico convencional o la atención centrada en el paciente, encontraron que el 69% de los pacientes prefirieron el estilo de atención centrado en el paciente [2], como se realiza durante la consulta homeopática, y este estilo de comunicación se convierte en un aspecto importante en los resultados obtenidos, la relación médico-paciente y la satisfacción del mismo [3] [10].

La toma del caso durante la consulta, representa la piedra angular para el homeópata, dado que a partir de la totalidad sintomática de cada individuo, se escogerá el medicamento por similitud, entre miles recopilados en el repertorio [11]; por lo tanto la entrevista, la relación medico paciente y la empatía resultan ser constituyentes fundamentales en la consulta [12], tomándole al medico la mayor parte del tiempo, comparada con la atención medica alópata convencional. El procesamiento de la información de cada individuo tiene que ver con las creencias que tenga acerca de un tema especifico, partiendo de sus experiencias personales, sentimientos concretos, imágenes, y narrativas, creando su pensamiento intuitivo, el cual le brinda bases para tomar decisiones; es por esto que la homeopatía se presenta como una alternativa de tratamiento, de fácil entendimiento, que utiliza conceptos concretos y familiares y testimonios personales [13].

II. Metodología

Se realizó un estudio descriptivo prospectivo cuantitativo. Se tomaron todos los pacientes que acudieron a la consulta docente de homeopatía durante los meses marzo de 2009 hasta a marzo de 2010 que cumplieron los criterios de inclusión: paciente mayor de edad que aceptó participar en el estudio y que consultó por primer vez. Los criterios exclusión fueron: paciente con déficit cognitivo y paciente que no desee participar en el estudio. Los instrumentos utilizados para realizar las encuestas, fueron avalados por un grupo de expertos: homeópatas, epidemiólogos y salubristas. Los cuestionarios se dividieron en 3 partes, la primera parte comprende información sobre identificación, características demográficas, consultas anteriores, paraclínicos y tratamientos previos a la consulta homeopática, experiencia de los pacientes con estas atenciones, y preguntas acerca de la motivación para consultar a homeopatía y finalmente un espacio para observaciones; la segunda parte comprende 8 preguntas correspondientes a la satisfacción del paciente con la atención realizada por el homeópata, con un espacio al final para observaciones; y la 3 parte comprende 7 preguntas que se realizaron telefónicamente para conocer la satisfacción 15 días posteriores al inicio del tratamiento homeopático. Antes de aplicar las encuestas, se capacitó a un encuestador para el diligenciamiento de los cuestionarios. Se realizó el consentimiento informado verbal, y los pacientes que estuvieron de acuerdo respondieron las preguntas antes y después de la consulta docente de homeopatía; quince días después de la misma, se realizó una encuesta telefónica, acerca de su satisfacción.

Los datos se organizaron en Excel y se realizó el análisis en SPSS Statistics 17.0; se calcularon las medidas de tendencia central en las variables continuas junto con las frecuencias relativas y absolutas de las variables ordinales y nominales. Para fines del análisis estadístico se aproximó el decimal menor de 5 al número menor y el decimal mayor de cinco al número siguiente mayor.

La confidencialidad en la información dada por los participantes, se aseguró guardando los cuestionarios con reserva y solo se utilizó con fines investigativos en el grupo de investigación de Racionalidades Médicas dirigido por la Dra. Diana Urrego, inscrito en Colciencias.

III. Población y muestra

Se tomaron todos los pacientes que acudieron a la consulta docente de homeopatía durante los meses de marzo de 2009 hasta marzo de 2010 (n=77), que aceptaron participar y asistían por primera vez a la consulta se excluyeron los pacientes con déficit cognitivo y aquellos que hicieron manifiesto su deseo de no participar en el estudio. El control de sesgo se realizó con la evaluación del cuestionario por un experto y con el diseño simétrico de las opciones de respuesta en cada una de las preguntas, así mismo, el diligenciamiento del cuestionario por el paciente con la ayuda del encuestador previamente capacitado.

Esta investigación tomó información de encuestas por lo que se clasifica como sin riesgo. Las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en Colombia resolución 008430 de 1993, en su artículo 11, párrafo primero determina en las investigaciones con riesgo mínimo, que el comité de Ética de investigaciones, de la Institución investigadora puede autorizar que el consentimiento informado se obtenga sin formularse por escrito.

IV. Resultados

De 77 participantes, el 69% fueron de sexo femenino y el 31% de sexo masculino. El grupo de pacientes que participó en el estudio fue muy heterogéneo en relación a la edad, desde los 18 años hasta los 87 años. Resultando una media 33.5, una mediana 26 y una moda 23. Con mayor frecuencia consultaron pacientes entre los 18 y 28 años de edad 58%.

El 75% de los pacientes proviene de Cundinamarca, de estos, el 90% de los pacientes, pertenecen a la ciudad de Bogotá y el 10 % restante vive en otras ciudades como: Mesitas del colegio, El Espino, Villeta, Guayabal, Duitama, Tocancipa, Yacopi y Funza. El 25% restante del total de pacientes provienen de los departamentos: Boyacá (10%), Nariño (4%), Caldas (3%), Risaralda, Valle del Cauca, Quindío, Norte de Santander, Caquetá y uno sin datos (cada uno con 1%).

Con respecto a la estratificación, el 60% de los pacientes pertenecían al estrato 3, el 18% pertenecían al estrato 2, el 14% pertenecían al estrato 4, el 4% pertenecían al estrato 1 y el 3% restante pertenecían al estrato 0 y 5 con un paciente respectivamente, y una encuesta sin dato 1%. Con respecto al

estado civil de este grupo de pacientes el 64% fueron solteros, el 22% casados, el 5% separados, el 5% unión libre y el 4% viudos.

El nivel educativo de los pacientes en este estudio: el 34% fueron estudiantes de pregrado, el 23% tienen secundaria incompleta, el 18% secundaria completa, el 9% posgrado, el 8% profesionales universitario, el 5% primaria completa, y el 3% primaria incompleta. La afiliación al sistema de seguridad social del estado está representada para este estudio así: Contributivo 33%, pre-pagada 11%, Régimen Subsidiado 15%, Sisben 20% y el 21% no contestaron.

La morbilidad sentida de los pacientes se observa en la tabla No 1.

Tabla Nº 1 Caracterización de las motivaciones, expectativas y satisfacción de pacientes que asisten a consulta homeopática 2009-2010
Morbilidad Sentida

	Porcentaje válido
Aguda	16.9
Agudizada	28.6
Crónica	28.6
Recurrente	26.0
Total	100.0

De los 20 pacientes que informaron síntomas recurrentes 75% eran mujeres y 25% hombres. De los 22 pacientes que informaron síntomas crónicos 50% eran hombres y 50% mujeres. De los pacientes 22 que informaron agudización de síntomas 82% eran mujeres y 18% hombres. De los 13 pacientes que informaron síntomas agudos 69% eran mujeres y 31% fueron hombres. La morbilidad en las mujeres según la edad: de 18 a 28 años, el 21% informó síntomas recurrentes, el 9% síntomas agudos, el 21% agudización de síntomas, y el 11% síntomas crónicos. De 29 a 38 años, el 4% informó síntomas recurrentes, el 4% informó agudización de síntomas, y el 4% informó síntomas crónicos. De 39 a 48 años, el 6% informó síntomas agudos, el 6% síntomas recurrentes y el 2% agudización. De 49 a 58 años, 2% agudización y 2% síntomas crónicos. De 59-68 años, el 4% reportó agudización, de 69 a 78 años el 2% reportó síntomas crónicos, de los pacientes de 87 años el 4% informó síntomas crónicos y el 2% informó agudización.

La morbilidad en los hombres según la edad: de 19 a 28 años el 8% informó síntomas agudos, el 12% informó agudización y el 25% informó síntomas crónicos, el 2% informó síntomas recurrentes. De 29 a 38 años el 2% informó síntomas recurrentes. De 39 a 48 años, el 8% informó síntomas crónicos, y el 2% informó síntomas recurrentes. De 49 a 58 años, 2% informó síntomas agudos, 2% informó agudización de síntomas, el 8% síntomas crónicos y 2% informó síntomas recurrentes. De 59-68 años, el 8% informó síntomas crónicos y el 8% informó síntomas recurrentes.

La morbilidad sentida según el estrato socioeconómico se observa en la figura 1.

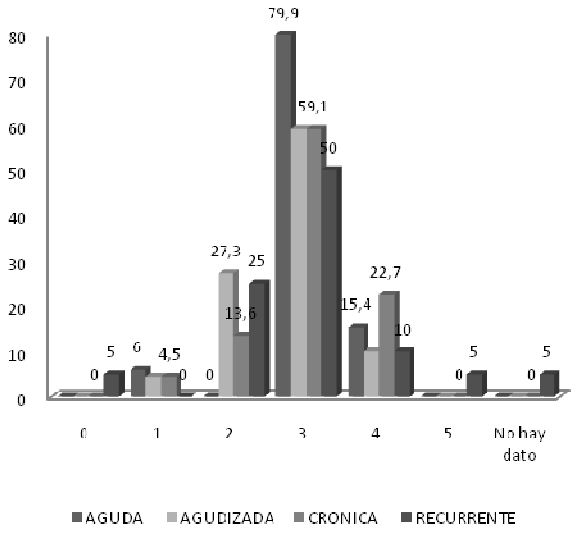

Fig. 1. Caracterización de las motivaciones, expectativas y satisfacción de pacientes que asisten a consulta homeopática 2009-2010. Morbilidad según estrato socioeconómico.

Los pacientes consultaron previamente a otros profesionales de la salud como vemos en la Tabla Nº 2.

Tabla Nº 2 Caracterización de las motivaciones, expectativas y satisfacción de pacientes que asisten a consulta homeopática 2009-2010
Profesionales consultados con anterioridad

Profesionales de la salud	Porcentaje de casos
Médico general de la EPS	78%
Médico particular	36.3%
Especialista de la EPS	23.1%
Especialista Prepagada	14.3 %

Los paraclínicos realizados durante el estudio de la enfermedad actual, al 65% le han practicado exámenes de sangre, al 39% radiografías, al 13% tomografías, al 32% ecografías, al 6% resonancias y al 4% restante otros paraclínicos. Con respecto a los medicamentos utilizados durante la enfermedad actual, el 44% ha recibido analgésicos, el 14% antihistamínicos, el 25% antibióticos, el 4 % antihipertensivos, y el 1% hipoglicemiantes, el 39% ha recibido otro tipo de medicamentos.

En la figura 2 se puede observar la percepción de los pacientes en cuanto a la explicación de su diagnostico por los médicos que lo atendieron previamente.

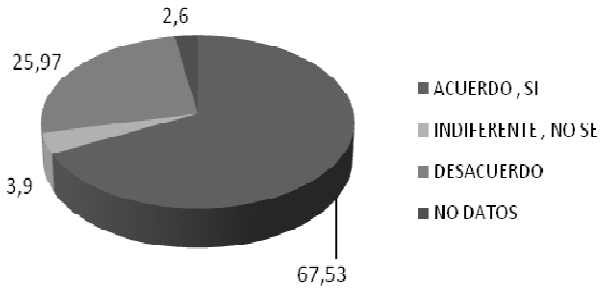

Fig. 2. Caracterización de las motivaciones, expectativas y satisfacción de pacientes que asisten a consulta homeopática 2009-2010. Explicación de los médicos sobre su diagnostico.

Con relación a si los paraclínicos realizados han explicado la enfermedad respondieron SI el 48%, NO el 36% e indiferente y sin dato el 16 % restante. Con respecto a si su salud mejoró con los tratamientos realizados anteriormente el 57% respondió NO, el 19% respondió SI, el 4% se abstuvo de contestar y el 20% respondió NO SE.

En la figura 3 se representa la recurrencia de síntomas antes de la consulta homeopática.

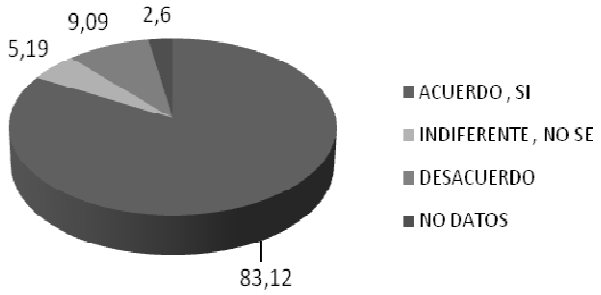

Fig. 3. Caracterización de las motivaciones, expectativas y satisfacción de pacientes que asisten a consulta homeopática 2009-2010. Recurrencia de síntomas.

Sobre la ocurrencia del deterioro en su salud con los tratamientos anteriores, el 57% contestó NO, el 19% contestó SI, indiferente el 20% y el 4 % no contestó.

En cuanto a la satisfacción percibida en la IPS con el tiempo de espera para la atención médica, respondieron NO el 62%, SI el 14%, indiferente el 19% y 4% de las personas no contestaron. Sobre la satisfacción con el tiempo transcurrido entre las citas en su IPS el 69% estuvo en desacuerdo, el 17% de acuerdo, el 10% indiferente y tres personas no contestaron: 4%. Con la programación de citas en la IPS informaron estar en desacuerdo el 57%, de acuerdo el 27%, indiferente el 14% y una persona no contestó 1 %.Sobre la facilidad de acceso a su IPS el 49% respondió NO, el 23% contestó SI, el 22% indiferente, y 4 personas se abstuvieron de contestar (6%). La satisfacción de los pacientes, con la duración de la consulta médica previa: 42% contestó SI, 48% contestó NO y el 9% restante indiferente, sin datos 1 %. Sobre la satisfacción con la actitud de los médicos en su IPS el 42% respondió SI, el 40% responde NO, el 16% indiferente y el 3% no contestó.

Con respecto a las motivaciones y expectativas antes de la consulta homeopática, el 93% de los pacientes desean tratamientos sin efectos negativos para la salud, el 3% contestan indiferente – no sé, el 1% en desacuerdo-no y el 3% sin datos. El 94 % de los pacientes desea probar otro tipo de tratamiento y el 6% restante responde indiferente. Sobre la confiabilidad de la consulta en la Universidad Nacional de Colombia el 93% respondió estar de acuerdo, el 4% respondió indiferente-no sé y el 3% no contesto. Indagando si asisten a la consulta homeopática porque se la recomendaron el 97% estuvo de acuerdo, un paciente (1%) en desacuerdo y un paciente (1%) no contestó. El 95% de los pacientes participantes en este estudio desean explicación sobre su enfermedad, el 1% es indiferente y el 4% se abstuvo de contestar.

Algunos pacientes expresan otros motivos para consultar en homeopatía, a continuación se mencionan: “Desearía saber el motivo de síntomas como de mi salud y en mi vida sexual”, “Deseo curarme del problema que me aqueja”, “Deseo tratamiento integral y disminuir síntomas de efectos secundarios de drogas”, “Deseo estabilizarme emocionalmente”, “La medicina tradicional no me ha mejorado el síndrome de fatiga crónica”, “Mejorarme del todo”, “Otro punto de vista frente a lo que tengo”, “quiero estar bien y sé que aquí me pueden ayudar”, “Quiero encontrar el diagnóstico y tratamiento efectivo y eficaz para mi patología”, “Quiero una alternativa diferente a la recomendada por la EPS y de un buen y feliz resultado”, “Balance físico emocional, espiritual”, “Quiero y espero que me ayuden para curar lo que tengo, no que perpetúen mi enfermedad, como lo hacen en la EPS desde la medicina clásica tradicional”.

Con respecto a la satisfacción al terminar la consulta homeopática de primera vez**:** al preguntar sobre si entendieron que enfermedad tienen, respondieron afirmativamente: el 66% de los pacientes, de los cuales el 69% eran mujeres y el 31% eran hombres. Respondieron negativamente el 7% de los cuales el 60% eran hombres y 40% eran mujeres. No me informaron el 23%, el 33% eran hombres y el 67% eran mujeres. El 4% no contestó.

En relación a la comprensión sobre los efectos incómodos y no deseados del tratamiento homeopático: El 71% entendió, el 19% no fue informado, el 7% no entendió y el otro 3 % se abstuvo de contestar. Al preguntar si los pacientes entendieron las instrucciones del tratamiento homeopático: el 97% respondieron SI y solo el 3% respondieron NO. Respecto a si

están a gusto con el tiempo programado para la próxima cita de homeopatía, el 98% de pacientes respondieron afirmativamente, el 1% negativamente y el 1% restante no contestó. Al preguntar si están a gusto con el tiempo de espera para su atención homeopática: el 88% respondió SI, el 5 % indiferente, el 5% respondió NO. Un paciente (2%) se abstuvo de contestar. Sobre la satisfacción con el tiempo dedicado en la consulta de homeopatía, el 98% de los pacientes respondieron afirmativamente, el 1% respondió negativamente, y el 1% restante no contestó. Con la actitud del homeópata durante la atención médica el 99% de los pacientes respondieron estar a gusto y el 1% no contestó. En relación a la satisfacción con la información recibida, el 98% de los pacientes respondieron estar a gusto, el 1% indiferente y el 1% restante no contestó.

En observaciones al proceso de atención los pacientes escribieron: "Espero que el tratamiento me sirva", "Felicitarlos por su labor". "Muy bien, sigan así", "Muy chévere, me gusto bastante y los doctores son muy amables y eso es muy gratificante", "Los pacientes que lleguen tarde a consulta deben esperar a que se atienda el paciente que llega a tiempo", "Fue muy buena, muy amable oportuna", "Me gustaría que hubiera la oportunidad de escuchar el diagnóstico", "Me gustaría resaltar el tiempo que me dedicaron a mi atención así como la actitud de los médicos".

Pasados 15 días de la consulta homeopática se realizó encuesta telefónica de satisfacción todos los pacientes colaboraron con sus respuestas; se pregunto: ¿cambió su actitud ante su enfermedad y su salud? El 69% respondió SI, el 13 % respondió NO, y el 18% respondió NO SE. Respecto a si la homeopatía es una buena opción para el tratamiento de enfermedades el 92% respondió SI y el 8% respondió indiferente-No sé. Al preguntar sobre los síntomas molestos que creen tuvieron asociación con la homeopatía, respondió NO el 81 %, SI el 14% y NO SE el 5%. Con respecto a si consideran que su salud ha mejorado con la homeopatía respondieron que SI el 70%, NO SE 29%, y NO 1%. Sobre regresar a controles homeopáticos respondieron SI el 92%, NO SE 7% y NO 1 %. Al preguntar si recomendarían a otras personas que asistan a la consulta homeopática de la Universidad Nacional, el 91% respondió SI, 9% contestó NO SÉ. Se pregunto también si llevarían a un miembro de su familia a la consulta de homeopatía, el 89% contestó afirmativamente, y el 11% NO SÉ.

V. Discusión y conclusiones

En el 2005 se realizó un estudio cualitativo en la ciudad de Medellín, para evaluar las razones sociales, económicas o culturales del uso de la medicina alternativa y la medicina tradicional, donde encontraron que las variantes que condicionan esta decisión, son el estrato socioeconómico y el nivel educativo; las personas de estrato socioeconómico 3 o mayor, con nivel educativo universitario, son usuarios frecuentes de medicina alternativa (homeopatía, acupuntura y bioenergética),y las motivaciones principales fueron no solo encontrar solución a sus problemas de salud, también hacer prevención y mantenimiento de la salud, de manera integral (cuerpo, mente , espíritu), en cuanto al diagnóstico y tratamiento [14].

Estos resultados son similares a los encontrados en estudios realizados en pacientes con enfermedades crónicas como el cáncer donde se ha demostrado que más del 75% de los pacientes que usan medicina alternativa lo hacen por recomendación de familiares o amigos, porque es compatible con su visión del mundo, incluyendo la connotación social y moral inculcada [6]. Otro estudio realizado en Italia, sobre la percepción de la medicina complementaria en madres y médicos de pacientes pediátricos, muestra que la elección de un tratamiento alternativo estaba influenciada en un 50% por creencias personales, el 22% por recomendación de los médicos, el 16% por recomendación de amigos o familiares y rara vez por los medios de comunicación (1%). En este mismo estudio se muestra que la razón principal para el uso de medicina alternativa principalmente la homeopatía, es el temor a los efectos secundarios de las terapias convencionales, y además que el porcentaje de satisfacción en estos pacientes usuarios de medicina alternativa fue del 81% [15].

En nuestro estudio, las motivaciones y expectativas que llevan a los pacientes a buscar la homeopatía como herramienta terapéutica, son principalmente: deseo de tratamiento sin efectos negativos para la salud (93%), deseo de probar otro tipo de tratamiento (94%), confiabilidad en la consulta realizada por la Universidad Nacional (93%), por recomendación de familiar o amigo (98%), y porque desean explicaciones acerca de su enfermedad (95%).

Los pacientes que consultaron en mayor porcentaje fueron mujeres (68%), en edades entre 18 y 28 años (58%), estado civil soltero (64%), principalmente provenientes de Cundinamarca (76%), y de estrato socioeconómico 3 (60%), el 43% de los pacientes tienen educación universitaria.

Con respecto a la morbilidad sentida se observa en este estudio que en el estrato III el 77% consultó por síntomas agudos y en cuanto al género: el 46% de los hombres consultó por síntomas crónicos y el 34% de las mujeres por agudización de sus síntomas. Con relación a los métodos de diagnóstico y tratamientos realizados previamente a la consulta de homeopatía, el 48% y el 54% de los pacientes respectivamente estuvieron en desacuerdo, manifestando la recurrencia de síntomas (83%) y la poca mejoría con los tratamientos instaurados (57%). Todos los pacientes han recibido medicación previa principalmente analgésicos (44%) y antibióticos (25%). Estos resultados concuerdan con estudios previos, poniendo en evidencia que la razón de uso más importante en estos pacientes es el deseo de buscar soluciones efectivas en su enfermedad, ya sea crónica o aguda, y por esto buscan otra alternativa de tratamiento en la homeopatía.

El porcentaje de satisfacción en cuanto a tiempo de consulta (98%), actitud del homeópata (99%) , e información recibida (98%), muestra que el tipo de consulta usado en homeopatía, permite al paciente de alguna manera sentirse mejor, ya sea por explicar su historia detalladamente, o por sentirse escuchado y comprendido por el médico tratante, comparado con la consulta convencional. Se evidencia un menor porcentaje con respecto a entender los posibles efectos secundarios del tratamiento (71%) y la enfermedad que tienen (66%), Estos últimos resultados son similares a el porcentaje

de satisfacción manifestado en relación a la explicación dada en la consulta convencional (67%), lo cual señala la importancia de buscar herramientas efectivas de comunicación en la consulta médica ya sea convencional o de homeopatía [16], para poner en claro los objetivos del tratamiento, y no crear falsas expectativas en cuanto a los resultados esperados.

Está bien establecido que la comunicación efectiva médico-paciente [3], [17] puede mejorar la salud emocional, la resolución de síntomas, el estado psicológico y funcional, el control del dolor, la adherencia al tratamiento, la disminución en la frecuencia de consulta y el número de pruebas diagnosticas [18].

Las limitaciones en este estudio se dieron por el tamaño de la muestra, y porque el instrumento de encuesta tuvo poca capacidad para confirmar las respuestas negativas con el fin de reflejar correctamente la percepción de los usuarios.

Partiendo de los datos obtenidos en este estudio, podemos concluir que la comunicación durante la consulta médica, es la base fundamental para una relación medico paciente satisfactoria, principalmente en lo que tiene que ver con la información efectiva en cuanto al proceso de salud-enfermedad, y los objetivos del tratamiento instaurado. Esto aplica para la consulta médica convencional y en la consulta de homeopatía. Conocer el nivel de satisfacción y expectativas de los pacientes que consultan a homeopatía es una herramienta útil para implementar políticas de salud encaminadas a evaluar y mejorar la atención en salud. Acercarnos al conocimiento de estos contextos sociales permite tener una visión integral del paciente, creando herramientas para asumir una actitud de guía y acompañamiento en el acto médico y que cada persona, se informe de manera adecuada y *libre*, y luego escoja al médico y el camino terapéutico que mejor intérprete y armonice, sus intereses y creencias, de acuerdo con sus necesidades y sus posibilidades. Es necesario realizar estudios similares en otros contextos socioeconómicos, para confirmar los resultados aquí descritos.

VI. BIBLIOGRAFÍA

[1] F. M. C. Sharples, R. van Haselen, P. Fisher, *"NHS patients' perspective oncomplementary medicine:a survey"* . 11, s.l. : Complementary Therapies in Medicine, 2003, Vols. 243–248.

[2] I. M. Carvalho de Sousa, A. L. Stiebler Vieira, *"Serviços públicos de saúde e medicina alternativa"* . 255-266, Brasil : Ciencia &Saúde Coletiva, 2005, Vol. 10.

[3] M. Michlig, B. Ausfeld-Hafter, A. Busato, *"Patient satisfaction with primary care: A comparison between conventional care and traditional Chinese medicine"* . 350—358., s.l. : Complementary Therapies in Medicine , 2008, Vol. 16.

[4] A. S. Niskar, T. Peled-Leviatan,and N. Garty-Sandalon, *"¿Who uses complementary and alternative medicine in Israel?"* 989–995., s.l. : The Journal of Alternative and Complementary Medicine , 2007, Vol. 13(9).

[5] N. M. Shaw, A. Shaw, *"Academic doctors' views of complementary and alternative medicine (CAM) and its role within the NHS: an exploratory qualitative study"* . 17, s.l. : BMC Complementary and Alternative Medicine., 2007, Vol. 7.

[6] J. A. Eliott, C. P. Kealey and I. N. Olve, *"(Using) complementary and alternative medicine: the perceptions of palliative patients with cancer"* . 58-67., s.l. : Journal of Palliative Medicine , 2008, Vol. 11(1).

[7] T. Wu, *"A culturally sensitive health care practice model — theory construction and its testing"*. 467– 485., s.l. : The American Journal of Chinese Medicine, 2004, Vol. 32 (3).

[8] J. A. Franco, & C. Pecci, *"La relación médico-paciente, la medicina cientifica y las terapias alternativas.* 111-118., s.l. : Medicina , 2003, Vol. 62(2).

[9] R. Fitzpatrick, *"Surveys of patient satisfaction: I-Important general considerations"*. 887-889., s.l. : BMJ , 1991, Vol. 302.

[10] S. L. Swenson, S. Buell, P. Zettler, M. White, D. C. Ruston, B. Lo, *"Patient-centered communication do patients really prefer it?"*. 1069–1079., s.l. : Journal Gen Internal Medicine, 2004, Vol. 19.

[11] *Doctrina Homeopática.* Publicaciones de la Fundación Instituto Colombiano de Homeopatía Luis G. Paez, 2005. ISBN 958-33-7995-6.

[12] D. A. Barr, *" Race/ethnicity and patient satisfaction using the appropriate method to test for perceived differences in care"*. 937-943, s.l. : J GEN INTERN MED, 2004, Vol. 19.

[13] C. S. Hartog, *"Elements of effective communication—Rediscoveries from homeopathy"*. s.l. : Patient Educ Couns, 2009, Vol. doi:10.1016/j.pec.2009.03.021.

[14] L. E. Alvarez, *"El uso de medicina alternativa y medicina tradicional en Medellín, 2005"*. 2007, Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública., pp. 25(2): 100-9.

[15] L. Cuzzolin, S. Zaffani, V. Murgia, M. Gangemi, G. Meneghelli, G. Chiamenti, et al, *"Patterns and perceptions of complementary alternative medicine among paediatricians and patients' mothers: a review of theliterature.* 820-827, s.l. : Eur J Pediatr, 2003, Vol. 162.

[16] S. W. Mercer, D. Reilly and G. C. M. Watt. *"The importance of empathy in the enablement of patients attending the glasgow homoeopathic hospital"*. 901-905, s.l. : British Journal of General Practice, 2002, Vol. 52.

[17] A. Andén, A. Sven-Olof and C. E. Rudebeck *To make a difference – how GPs conceive consultation outcomes. A phenomenographic study.*. doi:10.1186/1471-2296-10-4, s.l. : BMC Family Practice, 2009, Vol. 10:4.

[18] R. M. Epstein , P. Franks , C. G. Shields , S. C. Meldrum , K. N. Miller , T. L. Campbell . *" Patient-centered communication and diagnostic testing"*. 415–21., s.l. : Ann Fam Med , 2005, Vol. 3.