



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

**“Motivaciones, satisfacción y expectativas de los padres de los niños que asisten a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional sede Bogotá en el periodo enero a septiembre de 2012.”**

**Estudiante**

**PAOLA CLEVES VELEZ**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

FACULTAD DE MEDICINA

MAESTRÍA EN MEDICINA ALTERNATIVA

BOGOTÁ D.C.

2012



**“Motivaciones, satisfacción y expectativas de los padres de los niños que asisten a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional sede Bogotá en el periodo enero a septiembre de 2012.”**

**Paola Cleves Vélez**

**Trabajo de investigación presentado como requisito parcial para optar al título de :  
MAGISTER EN MEDICINA ALTERNATIVA CON ÉNFASIS EN MEDICINA TRADICIONAL  
CHINA Y ACUPUNTURA**

**Directora  
Dra. DIANA ZULIMA URREGO**

**Línea de Investigación en Racionalidades Médicas**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA  
FACULTAD DE MEDICINA  
MAESTRÍA EN MEDICINA ALTERNATIVA  
BOGOTÁ D.C.**

**2012**



## Resumen

El objetivo de este trabajo fue describir las motivaciones y las expectativas los padres de los niños que asisten a la consulta de medicina alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional de Colombia en el periodo de enero a septiembre de 2012. Así mismo se indica el nivel de satisfacción de ellos con el servicio recibido en esta consulta. Se administró un cuestionario que recogía datos sobre variables socio demográficas de los padres y sobre los niveles de satisfacción con la consulta del Jardín. Las principales motivaciones y expectativas se indagaron por medio de preguntas abiertas. Este estudio es de tipo cualitativo y cuantitativo y se realizó mediante encuesta y entrevista realizada a la totalidad de los padres de los pacientes atendidos en el periodo mencionado. Los datos se analizaron en EXCEL y SPSS. Se destacan en los resultados que una de las principales motivaciones es el deseo de recibir tratamiento con medicamentos que no tengan efectos nocivos para la salud y la falta de calidez humana en la consulta de medicina alopática. El nivel de satisfacción fue muy superior frente a atenciones previas en la medicina alopática.

**Palabras Clave: 1. Motivaciones. 2. Expectativas. 3. Satisfacción. 4. Medicina Alternativa. 5. Alopata.**

# Abstract

The objective of this paper was to describe the motivations and expectations of children's parents attending in alternative medicine consultation in the National University's Garden in the period January to September 2012. It also indicated the level of satisfaction with the service received in this consultation. A questionnaire was completed, collecting socio demographic information, and parent's levels of satisfaction with the consultation of the garden. The main motivations and expectations were investigated through open questions. This was a qualitative and quantitative study and was conducted using interview to all parents of patients served in the mentioned period. Data were analyzed in EXCEL and SPSS. Prominent outcome was that main motivation was the desire to be treated with medications that doesn't harmful to health and lack of human warmth in allopathic medicine consultation. The level of satisfaction was more higher compared to previous attentions on allopathic medicine.

**Key words: 1. Motivations. 2.Expectations. 3.Satisfaction. 4. Alternative Medicine. 5.Allopathic**

# Contenido

<b>Resumen .....</b>	<b>V</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Capítulo 1 Justificación .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Capítulo 2 Objetivos .....</b>	<b>5</b>
2.1 Objetivo General .....	5
2.2 Objetivos Específicos .....	5
<b>3. Capítulo Estrategia Metodológica .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Resultados .....</b>	<b>11</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>15</b>
<b>A. Anexo 1 Instrumentos (Encuestas) .....</b>	<b>19</b>
<b>B. Anexo 2 Consentimiento Informado .....</b>	<b>23</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>25</b>



# Introducción

La utilización de la Medicina Alternativa ha ganado terreno en la práctica médica actual en los últimos años por sus efectos benéficos en la salud de personas con patologías crónicas, principalmente y además por sus reconocidos escasos efectos adversos frente a otros tratamientos de la medicina convencional<sup>1</sup>. Además han tomado fuerza teniendo en cuenta su mayor interés en involucrar al paciente como un ser holístico frente al paciente visto desde la medicina reduccionista, lo cual tiene efectos directamente sobre el nivel de satisfacción de los pacientes frente a los sistemas de salud a los que acude.

Es claro que un paciente que se siente atendido de manera integral en la atención médica, tiene disposición a estar más involucrado en su proceso de salud y en la participación activa y compromiso para seguir las conductas indicadas por los profesionales de la salud<sup>2</sup>. Además al sentirse escuchado y tenido en cuenta en sus actitudes y niveles de satisfacción respecto al servicio médico, se genera más adherencia a los diferentes tratamientos y continuidad en los mismos, con un efecto positivo sobre el resultado en su salud.

En Colombia, el número de personas que asisten a consulta de Medicina Alternativa va en aumento precisamente por las fallas que se presentan en los sistemas médicos convencionales<sup>3</sup> entre otras el poco tiempo permitido para las consultas, donde se hace cada vez más difícil escuchar al paciente en sus actitudes y modos de vida que afectan su estado de salud<sup>4</sup>. Por otra parte, las soluciones a las diferentes enfermedades se centran en su mayor parte en la administración de medicamentos ya de uso común y con conocidos efectos secundarios. Y finalmente se observa que la posibilidad de acceso a citas médicas se hace cada vez más lejano, haciendo que los pacientes opten por asistir a otro tipo de atención que se muestra más cálida, integral y que brinda soluciones a las necesidades inmediatas de los pacientes como ocurre con las medicinas alternativas.<sup>5</sup>

No obstante, no todos los pacientes tienen las posibilidades económicas o de cercanía para acceder a este tipo de consultas toda vez que no están cubiertas dentro de los sistemas de salud básicos, razón por la cual se hace aún más valiosa la oportunidad que tienen aquellos grupos

---

<sup>1</sup> Ducuara, D., Correa, F., Zulima, D. "Motivaciones, Expectativas y Satisfacción de pacientes atendidos en consulta docente – asistencial de homeopatía en la Universidad Nacional de Colombia 2009-2010." En: Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia.

[www.bdigital.unal.edu.co](http://www.bdigital.unal.edu.co)

<sup>2</sup> Franco, J.A., Pecci, C. "La relación médico-paciente, la medicina científica y las terapias alternativas". 111-118., s.l. : Medicina , 2003, Vol. 62(2). Pag. 116.

<sup>3</sup> Sharples, F.M., Van Haselen, R., Fisher, P. "NHS patients' perspective on complementary medicine: a survey". En: Complementary Therapies in Medicine, 2003, Vols. 243–248.

<sup>4</sup> Mannita, G. "El malestar en la relación médico paciente". En Acta Bioethica, 2005, año XI, N°1.

<sup>5</sup> Franco, J.A., Pecci, C. "La relación médico-paciente, la medicina científica y las terapias alternativas". 111-118., s.l. : Medicina , 2003, Vol. 62(2).

poblacionales que gozan de la atención accesible a servicios de Medicina Alternativa brindados desde centros educativos autorizados, como ocurre con el servicio de Medicina alternativa que se ofrece actualmente en el Jardín Infantil de la Universidad Nacional sede Bogotá.

Es en precisamente en este ámbito donde se realiza el siguiente estudio de “Motivaciones, expectativas y nivel de satisfacción” respecto a la consulta de medicina alternativa. Su pertinencia es mayor teniendo en cuenta los escasos centros de atención infantil donde se implementa la atención en salud directamente en el lugar donde están los niños y menos aún, aquellos con atención en Medicina Alternativa, que como ya se mencionó, para muchos pacientes es de difícil acceso por diferentes razones.

El siguiente estudio genera un antecedente y pautas para que otros centros de atención infantil implementen su aplicación a futuro, con el fin de brindar una atención integral para el desarrollo no sólo educativo sino en salud para las jóvenes personas que allí habitan.

## Capítulo 1. Justificación

La Medicina Alternativa brinda una forma de tratamiento en salud que se caracteriza por su integralidad, es holista a diferencia de los sistemas de salud convencionales, donde el paciente es dirigido a especialidades múltiples para cada síntoma que lo aqueja. Esta desintegración del paciente y de su enfermedad en numerosos síntomas y a consecuencia en numerosos especialistas, genera en la persona la sensación de desagregación e impersonalidad en la atención brindada. Ya no es el “paciente persona” sino el “paciente síntoma” olvidando o desatendiendo la integralidad del ser humano que está asistiendo a la consulta médica por ayuda para su salud.

La consulta de Medicina Alternativa que se brinda en el Jardín Infantil de la Universidad Nacional de Colombia es una oportunidad para mejorar en primer lugar, la salud de los niños que asisten a dicha consulta, complementando la atención recibida en los servicios de salud convencionales de sus respectivas EPS. Esta mejora se ve representada, además de la integralidad en el servicio, como se mencionó anteriormente, también en la oportunidad de asistir a ella en el mismo jardín, disminuyendo desplazamientos y tiempo de espera en las citas.

Por otra parte, les brinda la atención integral que se ha perdido desde los sistemas de salud convencionales y se vincula a ellos la intervención y la educación para las conductas saludables ejercida por los padres en sus hijos.

Es así como resulta de vital importancia evaluar además de las motivaciones y las expectativas de los padres respecto a la consulta de Medicina Alternativa, el nivel de satisfacción durante la misma, con el fin de mejorar y reforzar los diferentes aspectos del servicio, bajo la luz de las percepciones de los padres y pacientes, vitales en el proceso de la salud enfermedad.

Los pacientes y en este caso los padres de los niños atendidos en la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional, son piezas claves dentro del proceso participativo que se debe dar con el fin de mejorar la calidad de las intervenciones en salud, y como consecuencia de los efectos sobre la misma.



## **Capítulo 2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Conocer las motivaciones, la satisfacción y las expectativas de los padres de los niños que asisten a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional sede Bogotá en el periodo de enero a septiembre de 2012.

### **2.2 Objetivos Específicos**

1. Conocer las principales motivaciones por las cuales los padres llevan a sus hijos a la consulta de medicina alternativa que se ofrece en el Jardín de la Universidad Nacional sede Bogotá en el mes de septiembre de 2012.
2. Identificar las expectativas de los padres que llevan a sus hijos a la consulta de Medicina alternativa que se ofrece en el Jardín de la Universidad Nacional sede Bogotá.
3. Caracterizar al grupo de padres de los pacientes de la consulta en Medicina Alternativa en el Jardín, según las variables edad, sexo, nivel de educación y nivel de ingresos.
4. Conocer el nivel de satisfacción de los padres de los niños que asisten a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional sede Bogotá respecto a: oportunidad en la cita médica, información sobre el estado de salud del niño previo y durante el tratamiento recibido en la consulta de Medicina Alternativa, relación del médico con el paciente y los padres, y finalmente, cambios que ha observado en la salud del niño desde que asiste a la consulta de Medicina Alternativa.



## Capítulo 3. Estrategia Metodológica

### TIPO DE ESTUDIO

El siguiente es un estudio de tipo cualitativo y cuantitativo

### POBLACION Y MUESTRA

Padres de pacientes que asistieron a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín Infantil de la Universidad Nacional sede Bogotá, en el periodo comprendido entre enero y septiembre del año 2012.

### SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Fueron todos aquellos padres de pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión.

### CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- . Padres de pacientes que asistieron a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín Infantil de la Universidad Nacional sede Bogotá desde enero a septiembre del 2012.
- . Padres de pacientes quienes asistieron consulta de primera vez.
- . Padres de pacientes que aceptaron de manera voluntaria participar diligenciando la encuesta.

### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- . Padres quienes no desearon participar en la encuesta
- . Padres con déficit cognitivo

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

En este estudio se utilizó como muestra a toda la población que asistió a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín infantil de la Universidad Nacional sede Bogotá en el periodo de estudio y que cumplió los criterios de inclusión.

### RECOLECCION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION

#### PLAN DE RECOLECCION

Se realizaron las encuestas al finalizar la consulta de Medicina Alternativa y cuando los padres llevaban los niños al jardín. Esta encuesta se realizó a los padres de los menores atendidos y quienes cumplieron con los criterios de inclusión. Duración aproximada 10 minutos. Ver encuestas en anexos.

## PLAN DE PROCESAMIENTO

Para realizar el procesamiento de los datos obtenidos, se empleó el software Excel y SPSS.

## DEFINICION DE VARIABLES

**SATISFACCIÓN:** “respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre las expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo. Proceso multidimensional y dinámico.”<sup>6</sup>

La satisfacción es un concepto que se inscribe dentro de la Psicología del Consumidor el cual evalúa un estado cognitivo de la información en el consumidor de determinado producto y a la vez se entiende como una consecuencia de experimentar ciertas emociones en el transcurso de consumir determinado producto.

**ACTITUDES:** Se definen como “un conjunto de predisposiciones para la acción (creencias, valoraciones, modos e percepción, etc.) que está organizado y relacionado en torno a un objeto o situación”.<sup>7</sup>

La actitud es un concepto que ha sido estudiado desde múltiples puntos de vista, el principal el psicológico. Allí definen algunos componentes básicos de todas las actitudes como son:

Conductual: tendencia a comportarse de determinada manera hacia algún objeto.

Cognitivo: conjunto organizado de creencias, valores y expectativas coherentes entre sí.

Emotivo: predisposición favorable o desfavorable hacia el objeto de la actitud.

Social: son aprendidas por medio de un proceso de socialización.

## CONTROL DE SEGOS

Dentro de este tipo de estudios se pueden tener tres sesgos permitidos y su control son:

### 1. SEGOS DEL OBSERVADO

Los padres de los pacientes pueden falsear algunas respuestas en la encuesta, pueden no recordar exactamente lo ocurrido durante la atención en la consulta o pueden no estar dispuestos a ser entrevistados.

Para controlar estos sesgos se utilizaron estrategias como: posibilidad de realizar de manera anónima la encuesta garantizando la información brindada. Se preguntó a los padres de los pacientes si deseaban participar en el estudio haciendo firmar el consentimiento informado.

---

<sup>6</sup> Tse, D., Nicosia, F. y Wilton, P. (1990). Consumer Satisfaction as a Process. *Psychology & Marketing*, 7, 177-193.

<sup>7</sup> ROKEACH, M. (1968) Actitudes, en Enciclopedia Internacional de Ciencias Sociales, vol. 1, Madrid, Aguilar.

## 2. SEGOS DEL OBSERVADOR

Se estandarizó la aplicación del instrumento.

## 3. SEGOS DEL INSTRUMENTO

Algunas preguntas pueden resultar incomprensibles para el encuestado debido a la elección de palabras, al concepto o ambas cosas que no sean comprensibles. Otras preguntas pueden resultar incontestables porque el encuestado no tiene acceso a la información necesaria o porque ninguna de las opciones de respuesta es aplicable para él.

También pueden existir preguntas tendenciosas (o cargadas) en el sentido que el encuestado es obligado o dirigido a dar una respuesta que ordinariamente no daría si le proporcionan todas las categorías o conceptos de respuesta posibles, o si se le enterara de todos los hechos de una situación.

Para controlar estos sesgos se evitaron las preguntas que impedían o distorsionaban la comunicación entre el investigador y el encuestado.



## Capítulo 4. Resultados.

De los 34 participantes en el estudio, se observó que el 82.4% (n=28) son del sexo femenino y el 17.6% (n=6) son del sexo masculino. Las edades de los padres de los niños encuestados fueron entre los 19 y los 68 años. Con una media de 33.34 y una moda de 28 años.

El lugar de nacimiento de los padres encuestados fue el 76.5% (n=26) de Bogotá, y los demás se encuentran en ciudades como Manizales, Medellín, Villavicencio, Ubaté, Samaniego, Gachetá, Fusagasugá y Chipaque, ciudades que comprenden el 13,5% restante. Se observó que el estrato socioeconómico de los participantes fue en 50% (n=17) estrato 3, el 32.4% (n=11) estrato 2, el 11.8% (n=4) estrato 4 y 5.9% (n=2) estrato 1. El estado civil de los encuestados fue 38.2% (n=13) casados, 26,5% (n=9) solteros, el 23.5% (n=8) estaban en unión libre y el 11.8% (n=4) eran separados.

Respecto al nivel educativo de los padres se encontró que el 70.6% (n=24) habían recibido formación de nivel profesional, el 11.8% (n=4) secundaria completa, el 11.8% (n=4) nivel técnico y el 5.9% (n=2) secundaria incompleta. La afiliación a seguridad social fue 73.5% (n=25) régimen contributivo, el 8.8% (n=3) subsidiado y 5.9% (n=2) vinculados, 2.9% (n=1) sisben 1, 2.9% (n=1) sisben 2 y 2.9% sisben 3.

Respecto a la información de los niños pacientes de la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional se encontró que las edades oscilan entre los 8 meses y los 5 años. Siendo la edad que más se repite los niños de 3 años con el 20.6% (n=7) seguida por los niños de 4 años con el 14.7% (n=5). La media fue de 36.97 meses y la moda 36 meses.

El sexo de los pacientes fue 55.9% (n=19) masculino y el 44.1% (n=15) femenino y los cursos en el jardín a los que pertenecen estos pacientes fueron 29.4% (n=10) párvulos, el 26.5% (n=9) prejardín, el 20.5% (n=7) caminadores, 11.8% (n=4) jardín, el 8.8% (n=3) maternal y el 2.9 (n=1) no estudiaba en el jardín pero asistía a la consulta por su madre solicitar el servicio de manera especial.

El tiempo que llevaban los niños estudiando en el jardín, a excepción del niño que no estudia allí, oscila entre los 5 meses hasta los 4 años y 6 meses. Con una media de 20 y moda de 9.

Se encontró que el 100% de los niños habían sido atendidos por medicina general y pediatría en algún momento de su vida. El 76.5% (n=26) no ha tenido cita con médico particular frente al 23.8% (n= 8) que sí. El 97.1% (n=33) no ha asistido a medicina prepagada. La medicina alternativa había sido consultada previamente a la atención del jardín, por el 61.8% (n=21) frente al 38.2% (n=8) que nunca la habían consultado.

Los pacientes habían recibido atención en terapias de diferentes categorías (respiratoria, física, del lenguaje entre otras) en el 32.4% (n=11) y no la han recibido nunca el 67.6% (n=23). Han consultado a nutrición el 50%, y a psicología el 8.8% (n=3) frente al 91.2% (n=31) que nunca ha consultado este servicio.

Respecto a la morbilidad sentida se observa que el 38.2% (n=13) ha consultado por síntomas que mejoran pero vuelven a aparecer, síntomas recurrentes. El 38.2% consulta por síntomas que se tienen hace bastante tiempo, síntomas crónicos. Sólo el 17.6% (n=6) consultan por agudizaciones de síntomas antiguos y el 5.9% (n=2) por síntomas de hace poco tiempo, síntomas agudos nuevos.

Dentro de la percepción de los padres de los pacientes respecto a las atenciones en salud previas a la consulta de Medicina Alternativa en el jardín, respondieron sobre si el médico les había explicado el diagnóstico del niño sí el 50% (n=17) y no el 47.1% (n=16), indiferente el 2.9% (n=1). Sobre si los exámenes realizados anteriormente habían servido para explicar la enfermedad del niño el 47.1% (n=20) respondieron que NO, el 44.1% (n=15) que SÍ, y el 8.8% (n=3) no saben. Consideran que los tratamientos realizados anteriormente han mejorado la salud del niño responden el 58.8% (n=20) que NO, el 35.3% (n=12) que SI y el 5.9% (n=2) indiferente. Por otra parte el 76.5% (n=2) piensan que los tratamientos NO han perjudicado la salud del niño, el 17.6% (n=6) que SI lo han afectado negativamente y el 5.9% (n=2) indiferente.

Sobre su percepción de la mejoría del niño con los tratamientos anteriores el 44.1% (n=15) responden que SÍ, el 44.1% (n=15) responden que NO, y el 11.8% (n=4) no saben. Sobre si el niño se ha vuelto a enfermar de los mismo, el 61.8% (n=21) refieren que SI, el 32.4% (n=11) responden que NO, y el 5.9% (n=2) indiferente.

Respecto al nivel de satisfacción respecto a las atenciones en salud en su EPS, los padres respondieron que estaban a gusto con el tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos el 41.2% (n=14) , NO estaban a gusto el 47.1% (n=16) y les era indiferente el 11.8% (n=4). Se preguntó si estaban a gusto con el tiempo transcurrido entre las citas; el 50% (n=17) respondieron que SI, el 38.2% que NO y el 11.8% indiferente. Sobre la facilidad de acceso a su IPS el 55.9% (n=19) respondieron que estaban a gusto, el 35.3% (n=12) no estaban a gusto, e indiferente el 8.8% (n=3).

Sobre la satisfacción con el tiempo que el médico dedicó a la atención de los niños en las citas anteriores, el 50% (n=17) estuvo satisfecho y el otro 50% no. Sobre si estaban a gusto con las actitudes de servicio de los médicos que los habían atendido previamente, el 50% (n=17) respondieron que SI, el 47.1% (n=16) no está a gusto, y el 2.9% (n=1) no saben.

Sobre las motivaciones y expectativas para asistir a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional, los padres refieren que asistieron porque se la recomendaron el 82.4% (n=28), por que la consideran una consulta confiable el 100% (n=34), por que deseaban probar otro tipo de tratamiento el 52.9% (n=18) y porque querían un tratamiento sin efectos nocivos para la salud del niño el 100%.

En las preguntas abiertas manifestaron además sobre las expectativas antes de asistir a la consulta de Medicina alternativa: "Atención diferente, con una visión integral del paciente", "Probar una opción diferente que no fuera nociva para mis hijas, y dar estabilidad emocional y física", "Buscaba respuestas que no me han dado en la medicina convencional", "Porque no me gustan los químicos y atentan contra la salud de las personas", "Esperaba no tener que hospitalizar otra vez al niño, quería un tratamiento natural", "Que me dieran un tratamiento efectivo para su problema de bronquios," "Que me vieran al niño con otros ojos y le dieran otro tipo de tratamiento", "Una atención más personalizada", "No tanto medicamento", "Tener otras

opciones para tratar el problema gástrico de la niña”, algunos manifestaron “No espero nada”, “No sabíamos cómo era” y posteriormente expresaron su satisfacción con los resultados como se verá más adelante.

Respecto al nivel de satisfacción con la consulta de Medicina Alternativa brindada en el jardín Infantil de la Universidad, los padres respondieron que les parece una consulta de precio justo el 100% (n=34), que el médico les brindó información suficiente el 94.1% (n=32), entendieron la enfermedad que tiene el niño el 88.2% (n=30), entendieron las instrucciones del tratamiento el 97.1% (n=33), se encuentran a gusto con el tiempo programado para la próxima cita el 79.4% (n=24), están a gusto con el tiempo dedicado para la atención médica del niño el 97.1% (n=33), sólo 1 padre manifestó no estar a gusto por considerar que el tiempo era muy largo y le ocupaba toda la mañana pues llevaba a sus 2 hijos a la cita. El 97.1% (n=33) estaba a gusto con la actitud de los médicos hacia ellos y hacia sus hijos en la consulta.

Algunos comentarios sobre el nivel de satisfacción con la consulta, recolectados en las preguntas abiertas son los siguientes: “Me ha gustado el modo de tratar a los niños y a los papás, no hay que darles pastas”, “Vi demasiados cambios buenos en la niña”, “La atención y el tiempo que le dan a uno es muy bueno”, “La EPS es muy despersonalizado”, “Conocen cada caso y la relación es más filial con los doctores”, “Los tratamientos son efectivos y no son agresivos, los medicamentos generan confianza y no dan efectos secundarios”, “Se les ha controlado bastante lo de las alergias y están más estables emocionalmente”, “El tratamiento es natural y le ha funcionado”, “Me gusta como tratan a los niños, los relajan y se sienten bien”, “Me explicaron porqué se enfermaba la niña y la manera de combinar los alimentos, me gustó el trato que le dan a uno y que se toman el tiempo para preguntar”, “La atención y el tiempo es bueno”, “El tiempo para investigar los antecedentes del niño y la calidad de la información brindada”, “La importancia que le dieron a la situación del niño”, “La paciencia”, “La atención es muy cálida, el diálogo con el médico”, “El interés y el trato de los doctores con nosotros y con los niños, nos explican la enfermedad del niño”.



## Conclusiones

En el presente estudio encontramos que las principales motivaciones que llevan a los padres a que sus hijos asistan a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional fueron: que la consideraban confiable 100%, deseaban un tratamiento sin efectos nocivos para su salud 100%, deseaban probar otro tipo de tratamiento el 52.9% y se la recomendaron el 82.4%. Además se destacan en las expectativas antes de asistir a la consulta, el deseo de una atención más integral del paciente y de obtener una explicación sobre la enfermedad de sus hijos.

Se observó que en la caracterización del grupo de padres de pacientes encuestados la mayoría eran mujeres en un 82.4%, con edades entre los 19 años y los 68 años, con lugar de origen Bogotá el 76.5%, casados el 50% y pertenecientes al estrato socioeconómico 3 el 32.4%, seguido del estrato 4 con el 11.8%. Además el nivel educativo de los padres fue en un 70.6% nivel profesional y se encontraban afiliados a un sistema de salud contributivo el 73.5%. Los resultados respecto al sexo de las personas que recurren a la medicina alternativa en este estudio y su nivel de educación corresponden con los de otros estudios, por ejemplo el realizado en el Hospital de Clínicas José de San Martín en Buenos Aires en el año 2001.<sup>8</sup>

Se encontró que la edad promedio de los niños atendidos en la consulta fue 36 meses, con edades que oscilaban entre los 8 meses y los 5 años. De ellos, la distribución por sexo fue muy similar siendo el 55.9% niños y el 44.1% niñas.

Con respecto a la morbilidad sentida es interesante observar que un porcentaje similar, 38.3%, consultan por sintomatología recurrente (síntomas que mejoran pero vuelven a aparecer) y por síntomas crónicos 38.2% (que tienen hace bastante tiempo), concordante con los resultados de estudios como el realizado en Italia, del tipo revisión sistemática donde la mayoría de pacientes pediátricos que consultan a Medicina Alternativa, son llevados por sus padres por persistencia de síntomas crónicos<sup>9</sup>. Sólo el 17.6% consultó por síntomas agudizados y 5.9% por síntomas agudos o de reciente aparición. Lo anterior es muy importante para nuestro estudio porque evidencia que las personas acuden a la Medicina Alternativa como un recurso ante situaciones desesperanzadoras que no han encontrado una adecuada respuesta desde la medicina convencional. Acuden a la Medicina Alternativa como una “tabla de salvación” luego de haber recorrido largos caminos de especialidades y citas médicas en su EPS sin encontrar mejoría para su salud, dando así un valor aún mayor al servicio prestado en el Jardín, cuyas expectativas se ven recompensadas con el nivel de satisfacción referido por los padres, con dicho servicio, como se verá a continuación.

Respecto al nivel de satisfacción de los padres con el servicio prestado por los médicos en la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín se encontró que ellos consideran que el médico brindó la información suficiente sobre la enfermedad del niño en 94.1%, entendieron la enfermedad del niño en un 88.2%, entendieron las instrucciones del tratamiento en un 97.1%. Lo anterior indica que la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín, satisface la necesidad de

---

8. J. A. Franco, & C. Pecci, —La relación médico-paciente, la medicina científica y las terapias alternativas. 111-118. Pag.116.

<sup>9</sup> Cuzzolin, L., Zaffani, C., Murgia, S., Gangemi, Meneghelli, G., Chiamenti, G., et al, “Patterns and perceptions of complementary alternative medicine among paediatricians and patients’ mothers: a review of the literature”. 820-827. En: Eur J. Pediatr, 2003, Vol. 162. Pag. 823.

comunicación con los médicos, aspecto que era deficitario, como se refleja en las respuestas a las preguntas sobre los mismos ítems pero respecto al servicio recibido en la EPS.

Se observa que los padres han consultado a medicina general 100%, pediatría 100% y que un gran porcentaje consideran que los médicos NO les han explicado el diagnóstico del niño 47.1%, al igual que consideran que los exámenes realizados NO han servido para explicar la enfermedad del niño 47.1%. Estos porcentajes son muy altos, y además representan también altos costos económicos y en recurso humano para los sistemas de salud, haciendo triste la situación de la salud en el país, cuando a pesar de que con mucho esfuerzo los pacientes tienen acceso a estos servicios de consulta médica general y especializada y a la realización de exámenes, no encuentran respuestas a su necesidad de SABER o ENTENDER la enfermedad que sufre su niño. Esta situación refleja que a pesar de contar con procedimientos especializados, los padres se sienten igual de frustrados en la atención en salud, al no COMPRENDER la situación médica del niño ni la utilidad de los tratamientos que se les realizan, lo cual contrasta fuertemente con el nivel de satisfacción en esos ítems de conocimiento y comprensión evaluados en la consulta de Medicina Alternativa, la cual parte de una adecuada comunicación con el paciente y con su tutor y que en nuestro estudio encontramos satisfactoriamente reflejados con los porcentajes ya mencionados.

Ahora bien, respecto al nivel de satisfacción en la programación de las citas en el Jardín, encontramos que el 79.4% estaban a gusto con el tiempo programado para la próxima cita, el 70.6% estaba a gusto con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido. Estos porcentajes reflejan que hay un alto nivel de satisfacción con el tiempo programado para las citas en la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín, frente al 41.2% que refirió estar satisfecho con el tiempo programado para la próxima cita en su EPS.

El porcentaje que respondió que NO o indiferente al nivel de satisfacción con la programación de las citas en el Jardín, refieren que inicialmente era más fácil pero que ahora se han vuelto más lejanas, para lo cual se indagó en la unidad encargada de dicha programación. Se encontró que ahora son más los padres que asisten a la consulta de Medicina Alternativa y que no obstante la disponibilidad de horarios de atención por los profesionales de la Maestría son los mismos. Lo anterior indica que hay una necesidad sentida en aumentar los tiempos de atención de la consulta el Jardín pues hay mayor demanda respecto a los niños que consultaban inicialmente, lo cual es un indicador indirecto de la acogida y la necesidad sentida por los padres por seguir beneficiándose de este servicio, en las condiciones que les brinda la Universidad.

Finalmente encontramos que se encontraban a gusto con el tiempo dedicado a la atención médica del niño en la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín el 97.1%. El único paciente (2.9%) que no estuvo a gusto refiere que el tiempo se le hace muy largo porque cuando asiste va con sus 2 hijos y debe disponer de toda la mañana. Esto contrasta fuertemente con el nivel de satisfacción respecto al mismo ítem pero en la consulta de la EPS, donde el 50% respondió que NO estaba a gusto con el tiempo dedicado a la atención médica, refiriendo que eran citas muy cortas e impersonalizadas, donde no revisaban de manera adecuada al niño la mayoría de las veces. Lo anterior nos indica que los padres encuentran una atención más completa en la Medicina Alternativa que incluye percepción de que el tiempo de consulta es el adecuado y que la calidad de la atención es mejor comparado con las atenciones en salud previas en su EPS.

De ahí se desprende el último de los ítems para evaluar la satisfacción de los padres en la consulta. Se encontró que el 97.1% refiere sentirse a gusto con la actitud de los médicos hacia ellos como padres y hacia los niños como pacientes en la consulta de Medicina Alternativa en el jardín. Este porcentaje contrasta con el apenas 50% que refiere estar a gusto con la atención médica en estos aspectos en la consulta de la EPS, evidenciando una vez más que la consulta del Jardín les brinda una atención con mayor calidez humana y comunicación que los padres requieren y de lo cual carecen en la consulta de la EPS.

Lo anterior se complementa con los comentarios en las preguntas abiertas respecto a la satisfacción con la consulta de Medicina Alternativa en el jardín, donde en su mayor parte refieren estar contentos en primer lugar con la calidez humana en la atención médica hacia ellos y hacia los niños, y en segundo lugar con el tiempo dedicado a la atención en la consulta, la cual oscila entre 40 minutos y 1 hora. También destacan que con los tratamientos realizados los niños han mejorado sus problemas de salud por los cuales han consultado previamente a cualquiera de los dos sistemas médicos evaluados.

Los anteriores resultados concuerdan con lo expuesto en una investigación similar realizada en el año 2009-2010 sobre las expectativas, motivaciones y expectativas de los pacientes que asistieron a la consulta médica docente asistencial de Homeopatía en la Universidad Nacional.

El anterior estudio refleja la necesidad de mejorar la calidad de la atención médica desde los servicios de salud de medicina convencional y lo más importante, evidencia que los padres se encuentran satisfechos con los resultados de la medicina alternativa y en especial con las condiciones brindadas en el jardín de la Universidad Nacional de Colombia para la salud de sus hijos.

Este programa es innovador y no se encontraron casi estudios similares que asociaran medicina alternativa y pediatría porque precisamente es una situación que apenas va implementándose en el país y por lo mismo se reconoce a la Universidad como pionera en este tipo de acciones que benefician la salud de la infancia. Se espera de este estudio, que hayan más instituciones educativas que promuevan la integralidad de su servicio al ser los más cercanos a los niños durante gran parte de sus días, incluso más que los padres quienes dejan el cuidado de los niños en los jardines. La atención médica en el jardín promueve un mayor cuidado de los niños y mejora la calidad y como consecuencia la efectividad de las intervenciones en salud.



## A. Anexo 1: Instrumentos

### ENCUESTA DE MOTIVACIONES, SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS ANTE LA CONSULTA DE MEDICINA ALTERNATIVA EN EL JARDÍN INFANTIL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SEDE BOGOTÀ EN EL PERIODO DE ENERO A SEPTIEMBRE DEL 2012

#### IDENTIFICACION DE LOS PADRES

Edad \_\_\_\_ Género: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ Ciudad natal \_\_\_\_\_ Estrato socioeconómico \_\_\_\_

Estado civil: Soltero \_\_\_\_ Casado \_\_\_\_ Separado \_\_\_\_ Unión libre \_\_\_\_ Viudo \_\_\_\_

Nivel Educativo: Primaria completa: \_\_incompleta \_\_ Secundaria completa: \_\_incompleta \_\_

Educación superior: Técnico \_\_\_\_\_ profesional \_\_\_\_

Afiliación a Seguridad social: Vinculado \_\_ Subsidiado \_\_ Contributivo \_\_ Prepagada \_\_

Sisben 1,2,3 \_\_\_\_

#### INFORMACION DE LOS NIÑOS

EDAD \_\_\_\_ GENERO: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ Curso en el jardín: \_\_\_\_\_ Tiempo en el jardín \_\_\_\_

#### INFORMACION RESPECTO AL NIÑO

Ha consultado antes algún servicio médico: si \_\_\_\_ no \_\_\_\_

Medico general de EPS \_\_\_\_\_ Medico particular \_\_\_\_\_ Médico especialista de EPS \_\_\_\_\_ Especialista Prepagada \_\_\_\_\_

Que especialidades lo han atendido

\_\_\_\_\_

Medico de Medicina Alternativa \_\_\_\_\_ Terapeuta \_\_\_\_ Nutricionista \_\_\_\_ Psicólogo \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_ Cuales \_\_\_\_\_

Usted piensa que la enfermedad del niño (marque una sola opción

1. Tiene síntomas hace poco tiempo (aguda)\_\_\_\_\_
2. Tiene síntomas hace bastante tiempo pero ahora es más intenso (agudización)\_\_\_\_\_
3. Tiene síntomas hace bastante tiempo (crónico)\_\_\_\_
4. Me mejoro pero vuelve a parecer (recurrente)\_\_\_\_\_

### **EXPERIENCIA CON ATENCIONES EN SALUD ANTERIORES**

PREGUNTA    Acuerdo SI    Indiferente - No Sé    Desacuerdo- NO

¿Los médicos que la atendieron antes le han explicado su diagnóstico?

¿Los exámenes que le han realizado al niño, le han explicado su enfermedad?

¿Los tratamientos realizados anteriormente lo han mejorado inmediatamente?

¿Los tratamientos realizados anteriormente han deteriorado la salud del niño?

¿Usted siente que la salud del niño mejoró con los tratamientos realizados anteriormente?

¿El niño se ha vuelto a enfermar de lo mismo varias veces?

¿Usted está a gusto con el tiempo que esperó el niño en su IPS para ser atendido anteriormente por otros médicos?

¿Usted está a gusto en su IPS/EPS con el tiempo transcurrido entre las citas?

¿Usted está a gusto con la programación de cita de su EPS?

¿Usted está a gusto con la facilidad de acceso a su IPS?

¿Usted está a gusto con el tiempo que el médico le dedicó a su atención anteriormente?

¿Usted está satisfecho con las actitudes de servicio de los médicos que lo han tratado?

**MOTIVACION, SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVA ANTE LA CONSULTA DE MEDICINA  
ALTERNATIVA**

AFIRMACIÓN: Acuerdo - SI Indiferente - No Sé Desacuerdo NO

¿Asisto a la consulta porque me la recomendaron?

¿Me pareció que la consulta en el Jardín es confiable?

¿Deseo probar otro tipo de tratamiento?

¿Deseo tratamientos sin efectos nocivos a mi salud?

¿Me pareció una consulta de precio justo?

¿El médico me brindó información suficiente?

¿Entendí que enfermedad tiene mi hijo?

¿Entendí las instrucciones del tratamiento de mi hijo?

¿Entendí efectos no deseados del tratamiento?

¿Estoy a gusto con el tiempo programado para la próxima cita?

¿Estoy a gusto con el tiempo que tuve que esperar para la atención de mi hijo?

¿Estoy a gusto con el tiempo que me dedicaron a la atención medica de mi hijo?

¿Estoy a gusto con la actitud de los médicos hacia mí y mi hijo en la atención medica?

OBSERVACIONES:

---

---

### **PREGUNTAS ABIERTAS**

¿Cuáles eran sus expectativas, es decir que esperaba de la consulta de Medicina Alternativa la primera vez que asistió?

¿Cuál es su actitud en este momento frente a los servicios brindados en la consulta de Medicina Alternativa?

¿En cuáles aspectos respecto a la consulta de Medicina Alternativa se encuentra más satisfecho?

## B. Anexo 2: Consentimiento Informado

### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_, mayor de edad, identificado con C.C., C.E., PTE, No. \_\_\_\_\_, doy mi consentimiento para que un miembro del grupo de investigación Racionalidades médicas y prácticas en salud me realicen una encuesta sobre “Motivaciones, Satisfacción y Expectativas de los padres de niños que asisten a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional sede Bogotá, en el mes de septiembre de 2012”. Que se realizará con el objetivo de describir las motivaciones, las expectativas y el nivel de satisfacción acerca de la consulta de Medicina Alternativa brindada en el jardín de la Universidad Nacional.

Entiendo que será encuestada/o terminada la consulta. Se me harán preguntas sobre mi experiencia y percepciones acerca de la consulta en la que participa mi hijo en el Jardín de la Universidad. La encuesta tendrá una duración aproximada de 10 minutos. Entiendo que fui seleccionada/o para participar porque soy padre del niño que hace parte del grupo de pacientes que asisten a la consulta de Medicina Alternativa en el Jardín de la Universidad Nacional sede Bogotá, cumpliendo los criterios de selección. He consentido libremente esta encuesta, se me ha notificado que es totalmente voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquier pregunta o decidir darla por terminada en cualquier momento. Se me ha dicho que mis respuestas no serán reveladas a nadie de manera separada del análisis general efectuado por el estudio y que en ningún informe de éste estudio se me identificará por mi nombre, siendo utilizada solamente referencia general a mi calidad de padre de paciente de la consulta de Medicina Alternativa. Entiendo y acepto que tal confidencialidad es la estrategia empleada por el equipo investigador para proteger mi intimidad. Se me ha preguntado si tengo alguna duda sobre el estudio en éste momento y es de mi conocimiento que los resultados finales de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que la persona del equipo de investigación que debo buscar en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos como participante en el mismo es \_\_\_\_\_, la cual será localizada mediante una llamada telefónica al número \_\_\_\_\_.

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma del Padre del paciente: \_\_\_\_\_

Identificación: \_\_\_\_\_



## Bibliografía

Alvarez, L.E. "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.

Cuzzolin, L., Zaffani, C., Murgia, S., Gangemi, Meneghelli, G., Chiamenti, G., et al, "Patterns and perceptions of complementary alternative medicine among paediatricians and patients' mothers: a review of the literature". 820-827. En: Eur J. Pediatr, 2003, Vol. 162.

Ducua. D., Correa, F., Zulima, D. "Motivaciones, Expectativas y Satisfacción de pacientes atendidos en consulta docente – asistencial de homeopatía en la Universidad Nacional de Colombia 2009-2010." En: Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia. [www.bdigital.unal.edu.co](http://www.bdigital.unal.edu.co)

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

Mannita. G. "El malestar en la relación médico paciente". En Acta Bioethica, 2005, año XI, N°1.

Mercer, S.W., Reilly D. and Watt. G.C.M., "The importance of empathy in the enablement of patients attending the Glasgow Homoeopathic Hospital". 901-905, En: British Journal of General Practice, 2002, Vol. 52.

Rokeach, M. (1968) Actitudes. En Enciclopedia Internacional de Ciencias Sociales, vol. 1, Madrid, Aguilar.

Sharples, F.M., Van Haselen, R., Fisher, P. "NHS patients' perspective on complementary medicine: a survey". En: Complementary Therapies in Medicine, 2003, Vols. 243-248.

Tse, D., Nicosia, F. y Wilton, P. (1990). Consumer Satisfaction as a Process. Psychology & Marketing, 7, 177-193.