



MEDISAN

ISSN: 1029-3019

Centro Provincial de Ciencias Médicas

Borges Ortega, Maydelín; Bosch Nuñez, Ana Ibis; Antúnez Coca, José; Rodríguez Reyes, Oscar
Satisfacción de prescriptores y usuarios de fitofármacos
en un servicio de estomatología de Santiago de Cuba
MEDISAN, vol. 27, núm. 2, e4399, 2023, Marzo-Abril
Centro Provincial de Ciencias Médicas

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368475187003>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org



Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

Satisfacción de prescriptores y usuarios de fitofármacos en un servicio de estomatología de Santiago de Cuba

Satisfaction of prescriptors and phytopharmaco users in a stomatology service of Santiago de Cuba

Maydelín Borges Ortega¹ <https://orcid.org/0000-0002-6478-4022>

Ana Ibis Bosch Nuñez^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-5404-9983>

José Antúnez Coca² <https://orcid.org/0000-0001-8047-924X>

Oscar Rodríguez Reyes¹ <https://orcid.org/0000-0002-3042-9153>

¹Facultad de Estomatología, Universidad de Ciencias Médicas. Santiago de Cuba, Cuba.

²Facultad de Enfermería-Tecnología de la Salud, Universidad de Ciencias Médicas. Santiago de Cuba, Cuba.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: aibosch@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de prescriptores y usuarios es un aspecto importante a tener en cuenta durante la prescripción de fitofármacos.

Objetivo: Evaluar la satisfacción de prescriptores y usuarios de fitofármacos en un servicio de estomatología.

Métodos: Se realizó una investigación observacional, descriptiva y transversal de 35 prescriptores y 22 usuarios de fitofármacos, seleccionados a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple, atendidos en el Servicio de Estomatología del Policlínico Docente 30 de Noviembre de Santiago de Cuba, desde marzo del 2020 hasta igual mes del 2021. Las variables analizadas fueron categoría ocupacional del prescriptor, satisfacción de prescriptores y satisfacción de usuarios; para las 2 últimas se establecieron criterios, indicadores y estándares. Asimismo, se emplearon la encuesta

como método para la recogida de la información y el porcentaje como medida de resumen.

Resultados: En cuanto a la categoría ocupacional, 20 prescriptores (57,1 %) resultaron ser estomatólogos especialistas de primer grado en estomatología general integral. Al evaluar la satisfacción de estos prescriptores, se observó que en un solo criterio el indicador superó ligeramente (91,4 %) el estándar prefijado (90,0 %) y en el resto los valores fueron inferiores a 50,0 %. La evaluación de la satisfacción de los usuarios arrojó que en ningún indicador se alcanzó el estándar prefijado de 90,0 %.

Conclusiones: En la institución señalada la satisfacción de prescriptores y usuarios de fitofármacos resultó inadecuada.

Palabras clave: prescripción de medicamento; fitofármacos; satisfacción personal; prescriptor; usuario.

ABSTRACT

Introduction: Prescriptors' and users' satisfaction is an important aspect to take into account during the phytopharmaco prescription.

Objective: To evaluate the satisfaction of prescriptors and phytopharmaco users in a stomatology service.

Methods: An observational, descriptive and cross-sectional investigation of 35 prescriptors and 22 phytopharmaco users was carried out. They were selected through a simple random probabilistic sampling and assisted in the Stomatology Service of 30 de Noviembre Teaching Polyclinic in Santiago de Cuba, from March, 2020 to the same month in 2021. The analyzed variables were occupational category of the prescriptor, prescriptors satisfaction and users satisfaction; for the last 2 variables, approaches, indicators and standards were established. Likewise, the survey as information collection method and the percentage as summary measure were used.

Results: As for the occupational category, 20 prescriptors (57.1%) were first degree specialist stomatologist in general comprehensive stomatology. When evaluating the satisfaction of these prescriptors it was observed that in a single approach the indicator overcame discreetly (91.4%) the preset standard (90.0%) and in the rest the values

were inferior to 50.0%. The evaluation of the users' satisfaction showed that in any indicator the preset standard of 90.0% was accomplished.

Conclusions: In the appointed institution the prescriptors' and phytopharmaco users' satisfaction was inadequate.

Key words: medication prescription; phytopharmaco; personal satisfaction; prescriptor; user.

Recibido: 12/12/2022

Aprobado: 20/02/2023

Introducción

En Cuba, en la década de los 90 del pasado siglo, los fitofármacos fueron incorporados al Programa Nacional de Medicamentos como una alternativa terapéutica.⁽¹⁾ En consecuencia, su uso se encuentra generalizado en la atención primaria de salud, donde se aprovechan los beneficios de esta modalidad, que requiere pocos recursos para su aplicación, es asequible, tiene aceptación en los pacientes y aporta resultados satisfactorios.⁽²⁾

De hecho, en el nivel primario de atención estomatológica en particular, la prescripción de fitofármacos tiene especial significado, tanto por los beneficios que otorga, como por las implicaciones en su correcto uso.⁽³⁾ Aunque estos se integran favorablemente a los tratamientos estomatológicos convencionales, en ocasiones se observan dificultades que impiden su empleo en determinadas situaciones.⁽⁴⁾

Durante la prescripción de fitofármacos, un aspecto importante a tener en cuenta es la satisfacción de prescriptores y usuarios. Al respecto, Febres y Mercado⁽⁵⁾ consideran la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información que media entre las expectativas del usuario y lo que brindan los servicios de salud.

En tal sentido, Eirin *et al*⁽⁶⁾ indican que Rocha y sus colaboradores definen la satisfacción laboral como el estado emocional positivo o placentero sobre la base de la percepción

subjetiva de experiencias laborales del trabajador, junto con las creencias y los valores desarrollados por él en su propio trabajo. De igual modo, se refiere⁽⁷⁾ que para Kumar y Jain es una acumulación de sentimientos positivos y/o negativos que un individuo tiene hacia su trabajo y es parte de la satisfacción con la vida.

Por otro lado, Coronado *et al*⁽⁸⁾ definen la satisfacción de usuarios como la relación que existe entre las expectativas y necesidades del paciente o de sus familiares con el logro de estas. Los autores de este artículo opinan que un paciente satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones terapéuticas; de modo que analizar la prescripción de fitofármacos desde la perspectiva de los usuarios es importante.

Como se constató, la satisfacción de prescriptores y usuarios en el ámbito médico y estomatológico en la provincia de Santiago de Cuba ha sido una temática abordada por Rodríguez *et al*⁽⁹⁾ y Bosch,⁽¹⁰⁾ quienes centraron sus estudios en prescriptores y usuarios de medicamentos convencionales. De ahí, el interés en investigar sobre este tema, pero relacionado con los fitofármacos.

En el Servicio de Estomatología del Policlínico Docente 30 de Noviembre, ubicado en la ciudad de Santiago de Cuba, resulta frecuente la prescripción de fitofármacos para tratar a pacientes con afecciones estomatológicas; sin embargo, no se notifica la satisfacción de prescriptores y usuarios con el servicio que brindan y reciben, respectivamente, en la citada institución; razón que motivó a realizar el presente estudio.

Métodos

Se efectuó una investigación observacional, descriptiva y transversal en el Servicio de Estomatología del Policlínico Docente 30 de Noviembre de Santiago de Cuba, desde marzo del 2020 hasta igual mes del 2021, a fin de evaluar la satisfacción de prescriptores y usuarios de fitofármacos atendidos en dicho servicio. El universo de estudio estuvo conformado de la siguiente manera:

- Prescriptores: Se consideró el total de estomatólogos del nivel primario de atención que prescribieron fitofármacos durante el periodo de estudio. A través de un muestreo probabilístico aleatorio simple se seleccionó una muestra de $n=35$.
- Usuarios: Se tuvo en cuenta el total de pacientes que recibieron tratamiento con fitofármacos durante el periodo de estudio. A través del método de selección antes mencionado, se obtuvo una muestra de $n=22$.

Las variables analizadas fueron categoría ocupacional del prescriptor, satisfacción de prescriptores y satisfacción de usuarios.

Respecto a la categoría ocupacional de los prescriptores, se consideró a los estomatólogos generales básicos y especialistas de primer y segundo grados en estomatología general integral.

En cuanto a la satisfacción de los prescriptores se establecieron los criterios, indicadores y estándares declarados a continuación:

Criterios (satisfacción con)	Indicadores	Estándar (%)
1. La labor que realiza.	$\frac{\text{No. de prescriptores satisfechos con la labor que realizan.}}{\text{Total de prescriptores encuestados}} \times 100$	90
2. Las condiciones del local donde se prescribe.	$\frac{\text{No. de prescriptores satisfechos con las condiciones del local donde se prescribe.}}{\text{Total de prescriptores encuestados}} \times 100$	90
3. Los recursos disponibles para prescribir.	$\frac{\text{No. de prescriptores satisfechos con los recursos disponibles para prescribir.}}{\text{Total de prescriptores encuestados}} \times 100$	90
4. El nivel de actualización sobre el tema.	$\frac{\text{No. de prescriptores satisfechos con el nivel de actualización sobre el tema.}}{\text{Total de prescriptores encuestados}} \times 100$	90
5. La bibliografía actualizada disponible.	$\frac{\text{No. de prescriptores satisfechos con la bibliografía actualizada disponible.}}{\text{Total de prescriptores encuestados}} \times 100$	90

La información se obtuvo mediante encuestas, para lo cual se empleó un cuestionario (anexo 1) de preguntas cerradas (sí o no). Se consideró como prescriptor satisfecho cuando respondió la opción sí e insatisfecho si contestó no. Cada criterio se consideró adecuado cuando el indicador alcanzó o superó el estándar establecido e inadecuado si

no se cumplió lo señalado previamente. La satisfacción de los prescriptores se estimó como adecuada cuando 4 o 5 de los criterios evaluados resultaron de esa manera e inadecuada si no se cumplió con lo anterior.

Para la satisfacción de los usuarios también se establecieron criterios, indicadores y estándares, a saber:

Criterios (satisfacción con)	Indicadores	Estándar (%)
1. El tiempo de espera para ser atendido.	$\frac{\text{No. de usuarios satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$	90
2. La atención estomatológica recibida.	$\frac{\text{No. de usuarios satisfechos con la atención estomatológica recibida}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$	90
3. La explicación recibida sobre el uso del fitofármaco.	$\frac{\text{No. de usuarios satisfechos con la explicación recibida sobre el uso del fitofármaco}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$	90
4. Las orientaciones escritas en el método sobre el uso del fitofármaco.	$\frac{\text{No. de usuarios satisfechos con las orientaciones escritas en el método sobre el uso del fitofármaco}}{\text{Total de usuarios encuestados}} \times 100$	90

Para obtener dicha información también se utilizaron las encuestas a través de un cuestionario (anexo 2) de preguntas cerradas (sí o no), donde se consideró usuario satisfecho a quien respondió la opción sí e insatisfecho cuando contestó no. Cada criterio se evaluó como adecuado cuando el indicador alcanzó o superó el estándar establecido e inadecuado si no se cumplió lo anterior. La satisfacción de usuarios se estimó adecuada cuando 3 o 4 de los criterios evaluados resultaron de esta manera e inadecuada cuando no se cumplió lo anteriormente señalado.

Los criterios, indicadores y estándares establecidos fueron validados por un grupo de 20 expertos:

- un estomatólogo especialista de segundo grado en farmacología y máster en medicina natural en la atención integral al paciente,
- ocho estomatólogos especialistas de segundo grado en estomatología general integral y másteres en Medicina Natural y Bioenergética,

- seis estomatólogos especialistas de segundo grado en estomatología general integral y másteres en atención comunitaria en salud bucal,
- tres estomatólogos especialistas de segundo grado en estomatología general integral y másteres en atención de urgencias estomatológicas,
- dos licenciados en tecnología de la salud del perfil atención estomatológica.

El nivel de consenso de los expertos se determinó mediante el cálculo del coeficiente de concordancia de Kendall (W), cuyo valor oscila entre 0 y 1; donde $W=0$ indicó falta total de concordancia entre los expertos y $W=1$, máximo valor posible de concordancia entre ellos.

A tal efecto, se probaron las hipótesis científicas H_0 : no hay concordancia entre los expertos consultados y H_a : hay concordancia entre los expertos consultados.

Se aplicó la prueba estadística de X^2 , con un nivel de significación (α) de 0,05, y se planteó que si el valor de probabilidad (p) es menor o igual de 0,05, se rechaza H_0 ; si el valor de probabilidad (p) es mayor de 0,05, no se rechaza H_0 .

La información se procesó con el programa estadístico Microsoft Excel, versión 16, y como medida de resumen se empleó el porcentaje. Para disminuir el sesgo por parte del observador, la recolección de la información fue responsabilidad exclusiva de la primera autora del artículo.

A todos los participantes (prescriptores y usuarios) se les explicó el objetivo del estudio y la importancia de su participación. Asimismo, se garantizó la confidencialidad de la información aportada por ellos y su consentimiento para participar fue solicitado de forma verbal y escrita. Esta serie se deriva de un proyecto de investigación ejecutado en la institución de salud anteriormente mencionada, aprobado por el Consejo Científico y el Comité de Ética de la Investigación en Salud.

Resultados

El cálculo del coeficiente de concordancia de Kendall mostró concordancia significativa entre los expertos consultados ($p < 0,001$), con una intensidad de $W = 0,75$, por lo cual se rechazó H_0 .

Respecto a la categoría ocupacional de los prescriptores, 20 (57,1 %) y 2 (5,7 %) resultaron ser especialistas de primer y segundo grados en estomatología general integral, respectivamente, y 13 (37,2 %), estomatólogos generales básicos.

Al evaluar la satisfacción de los prescriptores (tabla 1), se observó que en un solo criterio (satisfacción con la labor que realiza) el indicador superó discretamente (91,4 %) el estándar prefijado. En cambio, en los criterios restantes los indicadores alcanzaron porcentajes por debajo de 50,0 %.

Tabla 1. Satisfacción de prescriptores según criterios establecidos

Criterios (satisfacción con)	Indicadores		Estándar (%)	Evaluación
	No.	%		
1. La labor que realiza.	32	91,4	90	Adecuado
2. Las condiciones del local donde prescribe.	16	45,7	90	Inadecuado
3. Los recursos disponibles para prescribir.	14	40,0	90	Inadecuado
4. El nivel de actualización sobre el tema.	17	48,5	90	Inadecuado
5. La bibliografía actualizada disponible.	13	37,1	90	Inadecuado

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, como se destaca en la tabla 2, ningún indicador alcanzó el estándar prefijado.

Tabla 2. Satisfacción de usuarios según criterios establecidos

Criterios (satisfacción con)	Indicadores		Estándar (%)	Evaluación
	No.	%		
1. El tiempo de espera para ser atendido.	6	27,3	90	Inadecuado
2. La atención estomatológica recibida.	9	40,9	90	Inadecuado
3. La explicación recibida sobre el uso del fitofármaco.	4	18,2	90	Inadecuado
4. Las orientaciones escritas en el método sobre el uso del fitofármaco.	3	13,6	90	Inadecuado

Del total de usuarios que participaron en la investigación (22), más de 50,0 % refirió insatisfacción con el tiempo de espera para ser atendido (72,7 %) y con la atención estomatológica recibida (59,1 %). Igualmente, más de 80,0 % refirió no estar satisfecho

con la explicación recibida sobre el fitofármaco prescrito (81,8 %) y con las orientaciones escritas en el método sobre su uso (86,4 %).

Discusión

Con relación a la categoría ocupacional de los prescriptores, los resultados coinciden con el informe de Guillaume *et al*,⁽⁴⁾ quienes obtuvieron que más de la mitad de los encuestados resultaron ser especialistas en estomatología general integral; expresión del nivel académico alcanzado por los estomatólogos cubanos.

Resulta importante señalar que, en el ámbito de estomatología, la especialización es parte del perfeccionamiento profesional, lo cual permite adquirir competencias específicas del más alto nivel, aplicadas a la salud bucal en la atención clínica y la organización de servicios estomatológicos, que a la vez reúnen aspectos técnicos y especializados en la docencia e investigación.⁽¹¹⁾

Cabe destacar que en Cuba la especialidad de estomatología general integral es considerada una continuación de estudios, pues el egresado de la carrera de Estomatología, el estomatólogo general básico, accede a ella inmediatamente después de graduarse, siempre que cumpla con los requisitos establecidos para su ingreso. Dicho egresado posee conocimientos y habilidades que garantizan la atención integral a la población asignada a él.⁽¹²⁾ La citada especialidad se desarrolla con un enfoque biopsicosocial en la solución de los problemas de salud bucal del individuo, la familia y la comunidad, donde prevalecen las acciones de promoción de salud y prevención de enfermedades con la integración de lo biológico y lo social, lo preventivo y lo curativo, estrechamente vinculados con el entorno físico, biológico y social en el cual vive el hombre.⁽¹³⁾

Ahora bien, los resultados relacionados con la satisfacción de prescriptores tienen puntos de convergencia con los obtenidos por Bosch⁽¹⁰⁾ al evaluar la calidad de la prescripción de medicamentos en consultas de urgencias estomatológicas. Asimismo, los autores coinciden con Urriago,⁽¹⁴⁾ quien expresó que la insatisfacción laboral supone una falta de identificación con los objetivos y las metas institucionales, así como un deterioro

del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia.

Eirin *et al*⁽⁶⁾ manifiestan que el Sistema Nacional de Salud cubano es excelente y requiere una adecuada relación prestador-usuario. Aseguran que si los prescriptores como prestadores de servicios tienen insuficiente satisfacción laboral, esto puede influir de forma negativa en un servicio de calidad y afecta la atención que se ofrece. Los prescriptores son los que brindan el servicio, de modo que desean tener los recursos para poder desempeñar sus funciones y atender a los usuarios. Además, necesitan estar preparados científicamente para desarrollar sus actividades; por tanto, no contar con suficiente bibliografía científica que evidencie la eficacia y seguridad de los fitofármacos de uso estomatológico limita la adecuada prescripción de estos productos en el nivel primario de atención estomatológica y, por consiguiente, conduce a una terapéutica irracional.

Los autores de esta investigación también concuerdan con Orueta,⁽¹⁵⁾ el cual plantea que la actualización de conocimientos debe formar parte de la práctica diaria del profesional que labora en la atención primaria de salud, dado que, en el ámbito terapéutico, de forma permanente aparecen nuevos principios activos y evidencias que modifican las recomendaciones de tratamiento para distintos procesos. La educación médica superior cubana tiene la responsabilidad de desarrollar acciones, desde la superación profesional, que faciliten la preparación de los graduados de las ciencias médicas en función de complementar, profundizar, actualizar y perfeccionar los contenidos de la medicina natural y tradicional en sus diferentes modalidades, especialmente de la fitoterapia, para realizar un uso correcto de los fitofármacos.⁽¹⁶⁾

Del total de usuarios participantes en el actual estudio, más de la mitad refirió insatisfacción con el tiempo de espera para ser atendido y con la atención estomatológica. Estos resultados difieren de los que encontraron Sixto *et al*⁽¹⁷⁾ en su serie, donde 85,0 % estuvo de acuerdo con el tiempo de espera el día de la consulta; sin embargo, son similares a los notificados por Lara *et al*,⁽¹⁸⁾ quienes informan que la frecuencia de pacientes insatisfechos con la atención estomatológica fue de 88,6 %. Igualmente, la mayoría de los integrantes de esta casuística refirió no estar satisfecho

con la explicación recibida sobre el fitofármaco prescrito y con las orientaciones sobre su empleo escritas en el método.

Un aspecto importante para asegurar la satisfacción de los usuarios es cubrir sus expectativas. La percepción de la calidad en la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que el usuario espera (expectativas) y lo que percibe o recibe, por lo que un trato adecuado y sin demoras influye positivamente en su estado de ánimo y opinión. En ocasiones, lo que el paciente valora fundamentalmente es cómo lo tratan, la información o el nivel de salud que alcanza tras el tratamiento.⁽¹⁷⁾

Se ha determinado que las prioridades para el paciente son recibir atención oportuna, ver satisfechas sus necesidades de salud, recibir un trato digno, amable y respetuoso; que la institución prestadora del servicio cuente con el personal suficiente y preparado para otorgar la atención requerida y se disponga de los recursos y de un ambiente adecuado para ello.⁽⁸⁾

Conviene subrayar que para cumplir el tratamiento medicamentoso el paciente necesita información verbal y escrita. El Programa Nacional de Medicamentos en Cuba⁽¹⁹⁾ establece que toda prescripción debe ir acompañada del método correspondiente, pues este documento escrito incluye las instrucciones y advertencias sobre los efectos terapéuticos e indeseables de los fitofármacos prescritos, lo que debe ser recordado por el paciente para conseguir un buen cumplimiento terapéutico y garantizar el éxito de este.

Es bien conocido que los pacientes cada vez quieren ser más protagonistas de las decisiones que afectan a su salud, incluidas las farmacoterapéuticas. Como consecuencia, en consulta se hacen necesarios la negociación y el acuerdo sobre la terapia a fin de evitar su incumplimiento, ya sea por omisión (no realización del tratamiento prescrito o realización parcial de este) o por alteración en la dosis y el intervalo de administración del fitofármaco prescrito.⁽²⁰⁾ Los usuarios son quienes pueden observar y finalmente juzgar la calidad de un servicio, puesto que consiguen aportar a los gestores públicos información de primera mano —que no es posible obtener por otros medios— sobre determinados aspectos. La percepción subjetiva del usuario habla de la calidad del servicio, que conjuga tanto sus necesidades como sus expectativas.⁽⁸⁾

Aunque en la bibliografía médica consultada no se encontraron suficientes estudios que permitan efectuar comparaciones con estos resultados, los hallazgos de la presente serie podrían servir de referencia a investigaciones posteriores relacionadas con la satisfacción de prescriptores y usuarios de fitofármacos.

Las principales limitaciones de este estudio radicarón en el tamaño de las muestras y en que solo fueron encuestados prescriptores y usuarios de un servicio de estomatología de Santiago de Cuba; de ahí que los resultados no puedan ser extrapolados a otros servicios odontológicos de dicha provincia o del país.

Se concluye que, en la institución señalada, tanto la satisfacción de los prescriptores como la de los usuarios de fitofármacos resultaron inadecuadas.

Referencias bibliográficas

1. Morales Pérez M, García Mesa MT, Acosta de la Luz LL, Vega Jiménez J, Céspedes Martínez I, Perdomo Delgado J. Una alternativa natural para el tratamiento de la COVID-19. Rev Cuba Plantas Med. 2020 [citado 06/07/2021];25(1):e1024. Disponible en: <https://revplantasmedicinales.sld.cu/index.php/pla/article/view/1024/430>
2. Rodríguez Cuellar Y, González Cardona Y, Camaño Carballo L, García Rodríguez B. Utilización de la fitoterapia por los estomatólogos. Clínica Estomatológica "Juan Manuel Márquez, municipio Playa, La Habana. Rev Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. 2019 [citado 14/04/2021];6(Esp.). Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1475/1738>
3. Ramírez Ramírez MO. La prescripción de medicamentos y su repercusión social. Rev Cuba Salud Pública. 2006 [citado 08/07/2021];32(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662006000400016
4. Guillaume Ramírez V, Ortiz Gómez MT, Álvarez Artímez I, Marín Quintero ME. Aplicación de la Medicina Natural y Tradicional y dificultades para su uso en Estomatología. Rev Cuba Estomatol. 2017 [citado 19/09/2021];54(2). Disponible en: <https://revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/1211/351>

5. Febres Ramos RJ, Mercado Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Rev Fac Med Hum. 2020 [citado 11/09/2021];20(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
6. Eirin Rey EJ, Hernández Sarduy R, Pereira Valdez-Prieto Y, Fuentes Miranda L, Robaina Pedrosa T. Satisfacción laboral en médicos de familia de un policlínico del municipio Placetas. Rev Cuban Med Gen Integr. 2020 [citado 16/09/2021];36(4):e1312. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v36n4/1561-3038-mgi-36-04-e1312.pdf>
7. Romero Polo JA, Mercado Pacheco A, Díaz Cárdenas S, de la Valle Archibold M. Satisfacción laboral y condiciones laborales en odontólogos de Cartagena de Indias-Colombia. Arch Med (Manizales). 2021 [citado 11/09/2021];21(1):138-49. Disponible en: <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3864/6398>
8. Coronado Zarco R, Cruz Medina E, Macías Hernández SI, Arellano Hernández A, Nava Bringas TI. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Cuban Med Fís Rehabilit. 2013 [citado 07/07/2021];25(1):26-33. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
9. Rodríguez Lugones T, Navarro Matos M, Bosch Nuñez AI. Prescripción de ciprofloxacino por vía parenteral en pacientes ingresados en los servicios de Medicina Interna y Caumatología de un hospital general. MEDISAN (Santiago de Cuba). 2017 [citado 23/06/2021];21(7). Disponible en: <https://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/1132/html>
10. Bosch Nuñez AI. Calidad de la prescripción de medicamentos en consultas de urgencias estomatológicas. MEDISAN (Santiago de Cuba). 2019 [citado 23/06/2021];23(5). Disponible en: <https://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/2251/html>

11. Miranda Arce AM, Gruezo Montesdeoca KL, Borroto Cruz ER, Ramos León MV, García Llor JV. Posgrados en odontología: propuesta internacional. Educ Med Super. 2019 [citado 18/09/2021];33(1):e1558. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v33n1/1561-2902-ems-33-01-e1558.pdf>
12. Castro Gutiérrez I, Yero Mier I, Gómez Porsegué Y, Torrecilla Venegas R. Promoción de la especialidad de Estomatología General Integral durante el transcurso de la COVID-19. MyS. 2021;18(1):282-90.
13. López Vantour AC, Álvarez López ME, Travieso Ramos N. Microdiseño de Unidades didácticas aplicadas a la formación del especialista en Estomatología Integral. KIRU. 2020;17(4):194-200.
14. Urriago Niño PA. Satisfacción laboral y personal del médico y su relación con la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención percibida en una IPS de alta complejidad, Medellín 2017 [tesis]. Medellín: Universidad Central del Ecuador; 2018.
15. Orueta Sánchez R. Fuentes de información sobre medicamentos en internet. En: Arroyo Aníes MP, Baos Vicente V, Bayón Rueda A, Catalán Oliver C, Hernández Rodríguez MA, Orueta Sánchez R, *et al.* Recomendaciones sobre el uso de los medicamentos. Guías de actualización. Barcelona: semFYC; 2012.
16. González Díaz EC, Pérez Calleja NC, Pérez Valle R, Ramírez Leyva E, Falcón Abreu A. La superación en Fitoterapia y Apiterapia: su importancia social como herramientas terapéuticas en la Atención Primaria de Salud. Mediciego. 2014 [citado 24/09/2021];20(2). Disponible en: <https://revmediciego.sld.cu/index.php/mediciego/article/view/142/3542>
17. Sixto Iglesias MS, Arencibia García E, Labrador Falero DM. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Rev Cienc Méd Pinar Río. 2018 [citado 23/09/2021];22(2):292-300. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v22n2/rpr11218.pdf>
18. Lara Álvarez JJ, Hermoza Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatol Herediana. 2020 [citado 21/09/2021];30(3):145-52. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v30n3/1019-4355-reh-30-03-145.pdf>

19. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Programa Nacional de Medicamentos VI Versión. La Habana: MINSAP; 2012 [citado 21/09/2021]. Disponible en:

<https://instituciones.sld.cu/hospmiguelenriquez/files/2018/01/Programa-nacional-de-medicamentos-VI-versi%C3%B3n.pdf>

20. Sempere Verdú E, Bayón Rueda A, Palop Larrea V. La selección de medicamentos en el ámbito de la Atención Primaria. En: Arroyo Anié MP, Baos Vicente V, Bayón Rueda A, Catalán Oliver C, Hernández Rodríguez MA, Orueta Sánchez R, et al. Recomendaciones sobre el uso de los medicamentos. 11 Guías de actualización. Barcelona: semFYC; 2012 [citado 07/09/2021]. Disponible en: https://www.semfy.com/wp-content/uploads/2016/05/Recomendaciones_uso_medicamentos.pdf

Anexos

Anexo 1. Cuestionario para evaluar la satisfacción de prescriptores de fitofármacos.

Respetable profesional:

El presente cuestionario es anónimo, por lo que garantizamos absoluto secreto de sus respuestas; tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción que usted posee en relación con el servicio que brinda (prescripción de fitofármacos). Por favor, solicitamos que lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una cruz (X) la que considere oportuna. Gracias por su colaboración.

1. ¿Se siente usted conforme con la labor que realiza?

Sí___ No___

2. ¿Considera usted que el servicio de estomatología posee las condiciones necesarias para prescribir fitofármacos?

Sí___ No___

3. ¿Se siente usted conforme con los recursos existentes (receta médica y método) en el Servicio de Estomatología para prescribir fitofármacos?

Sí___ No___

4. ¿Considera usted que posee los conocimientos necesarios para la prescripción correcta de fitofármacos?

Sí____ No____

5. ¿Tiene a su alcance bibliografía actualizada sobre fitoterapia?

Sí____ No____

Anexo 2. Cuestionario para evaluar la satisfacción de usuarios de fitofármacos.

Respetable paciente:

El presente cuestionario es anónimo, por lo que garantizamos absoluto secreto de sus respuestas; tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción que usted posee en relación con el servicio que recibe (prescripción de fitofármacos). Por favor, solicitamos que lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una cruz (X) la que considere oportuna. Gracias por su colaboración.

1. ¿Se siente usted conforme con el tiempo de espera para ser atendido?

Sí____ No____

2. ¿Se siente usted conforme con la atención estomatológica recibida?

Sí____ No____

3. ¿Se siente usted conforme con la explicación brindada por el estomatólogo en relación con el uso del fitofármaco prescripto?

Sí____ No____

4. ¿Se siente usted conforme con las orientaciones escritas en el Método en relación con el uso del fitofármaco prescripto?

Sí____ No____

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses alguno en relación con la investigación presentada.

Contribución de los autores

Maydelín Borges Ortega: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación; metodología, administración del proyecto y recursos. Participación: 50 %.

Ana Ibis Bosch Nuñez: Curación de datos, análisis formal, investigación, metodología; recursos y redacción de borrador original. Participación: 25 %.

José Antúnez Coca: Investigación, metodología y supervisión. Participación: 15 %.

Oscar Rodríguez Reyes: Redacción, revisión y edición. Participación: 10 %.



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).