

Satisfacción de pacientes atendidos en clínicas de adultos y odontopediatría en la prestación del servicio en el Colegio Odontológico Colombiano sede Santiago de Cali.



Colegio Odontológico Colombiano
Sede Santiago de Cali

Autores:

Gómez Reza, Isabel Cristina

Asesores Científico y metodológico

Bermúdez Jaramillo, Paula Cristina

Asesor estadístico

Mueses Marín, Héctor Fabio

Artículo producto de investigación como trabajo de grado para optar al título de profesional en Odontología.

Institución Universitaria Colegios de Colombia

Colegio odontológico colombiano - COC

Sede Santiago de Cali.

2007-10-30

SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN CLINICAS DE ADULTOS Y ODONTOPEDIATRIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIOS EN EL COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO SEDE SANTIAGO DE CALI 2007

ISABEL CRISTINA GOMEZ REZA

PALABRAS CLAVES

Satisfacción, Pacientes.

RESUMEN

Con la realización de este estudio se pretende que las autoridades mayores de esta institución, detecten, vigilen y controlen oportunamente las irregularidades que se pueden estar presentando en la institución y puedan poner en riesgo el funcionamiento normal. Este trabajo contribuye en un solo sentido a informar la satisfacción con miras a implantar acciones de mejoramiento .

INTRODUCCION

La calidad de la atención en salud es, sin lugar a duda, una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud a la población y una necesidad sentida de quienes requieren de los mismos. 1

La búsqueda de la calidad a través de métodos científicos, esta dirigida a que toda la organización se involucre en el proceso de mejoramiento continuo para así poder lograr la satisfacción del usuario con servicios de excelencia. 2

El sector salud se observa día a día el crecimiento y la multiplicación de empresas privadas intermediarias del sistema y el deterioro permanente y progresivo de las instituciones publicas prestadoras de servicio de salud. 3

Teniendo en cuenta que el Colegio Odontológico es una institución que presta servicios de salud, es mandatario evaluar en los pacientes el grado de satisfacción con respecto a: a) La orientación e información dada, b) La atención y el trato, c) La puntualidad, d) La organización y limpieza, e) La información e instrucciones, con el propósito de generar evidencias que permitan tomar medidas para el mejoramiento continuo en las actividades que encierra la prestación de los servicios de salud bucal.

La calidad de la atención en salud ha sido definida de diversas maneras dependiendo del contexto concreto en donde se quiera emplear el término.

El Ministerio de Salud actualmente conocido como Ministerio de Protección Social definió calidad como: El conjunto de características

técnico-científica y humanas que debe tener la atención en salud, para alcanzar los efectos deseados por el usuario del servicio. 4,5

La organización Mundial de la Salud define la calidad como: un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgo y mayor satisfacción por parte del paciente para lograr un impacto en la salud. 6 La calidad es la satisfacción de las necesidades del cliente a sus expectativas razonables. 6

La calidad es una propiedad de la atención en salud que puede ser obtenida en diversos grados. Esa propiedad se puede definir como la obtención de los mayores beneficios posibles del servicio, con los menores riesgos posibles para el paciente. En función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes.

La calidad es un concepto absoluto relativo, en el que los beneficios y los riesgos deben ser establecidos de acuerdo con estándares de beneficios factibles y de riesgos previsibles.

MATERIALES Y METODOS

Esta investigación, consistió en conocer la satisfacción de los pacientes que asisten a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano con respecto a el servicio que se esta brindando. Se tuvieron en cuenta todos los alumnos con sus respectivas historias clínicas, de adultos y odontopediatría de las clínicas de V a X semestre del Colegio Odontológico Colombiano para un total de 1435 historias clínicas, aplicando el muestreo de aleatorio simple, se estableció un tamaño de muestral de 291 participantes. De los cuales 250 fueron de Clínica de adultos y 41 de Clínica de odontopediatría. Con un margen de error de 0.5% y un nivel de confianza del 95%.

Se procedió a realizar una base de datos en Excel, luego se analizaron las variables en Epi Info y se realizó prueba estadística Chi².

Se procedió a analizar las variables que estudiar (Información e instrucción, atención y trato dado, la puntualidad, organización y limpieza, información e instrucción). Una vez seleccionada la muestra, la prueba de campo se realizó mediante encuestas por entrevista realizadas por individuales a cada paciente en instalaciones del Colegio Odontológico Colombiano.

ANALISIS ESTADISTICO:

La base de datos fue realizada en el programa Excel de Office 2007 bajo Windows Vista. Para el análisis estadístico de los datos, se utilizó el paquete Epi-Info versión 3.3 de Atlanta 2004.

Se realizó un análisis descriptivo bi-variado para establecer la relación entre las variables

estudiadas. Para lo cual se emplearon tablas de contingencia y la prueba estadística Chi2. el nivel de significancia fue de 0.05.

RESULTADOS:

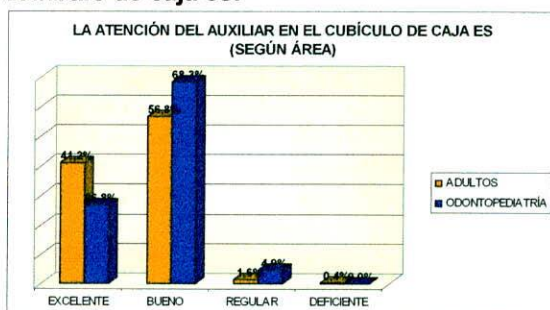
Una vez revisados los datos recolectados en las 241 encuestas realizadas, de las cuales 250 se realizaron en clínica de adultos y 41 en clínica de odontopediatría, del genero femenino 201 y masculino 90, entre las edades de 18 a 25 fueron 30, de 26 a 36 fueron 115, de 37 a 45 fueron 82 y de 46 y mas 64 pacientes se encontró que:

Grafico 1 La orientación e información dada por la institución es:



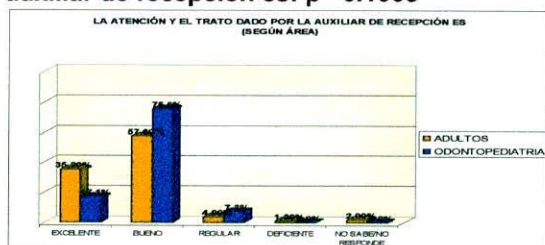
En el área de adultos que consideran este aspecto como bueno 124 que equivale a 49.6% y en el área de odontopediatría, 27 de los 41 encuestados consideran que es buena, esto equivale al 65.8%.

Grafico 2 La atención de la auxiliar del cubículo de caja es:



En el área de adultos 142 dice que es bueno y corresponden al 56.8% y en el área de odontopediatría encontramos que según 28 dicen que es buena que corresponden al 68.3%.

Grafico 3 La atención y el trato dado por la auxiliar de recepción es: p= 0.1063



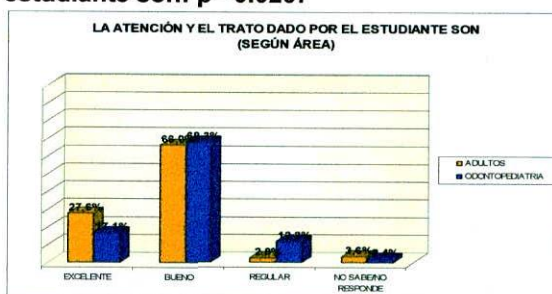
En adultos calificaron 144 como bueno que equivalen al 57.6% y en el área de odontopediatría, 31 lo calificaron como bueno esto es el 75.6%.

Grafico 4 La puntualidad en la atención es: p= 0.0089



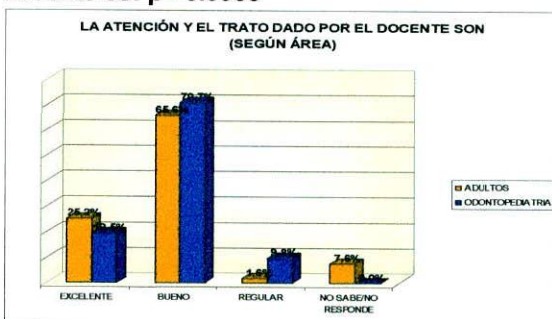
En adultos 138 la califican como bueno esto es el 55.2% y en odontopediatría 18 como buena esto es el 43.9%.

Grafico 5 La atención y el trato dado por el estudiante son: p= 0.0267



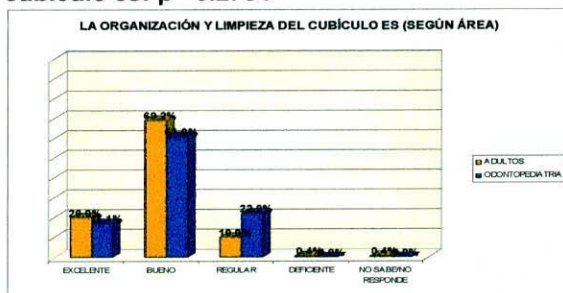
En adultos es de 165 como buena que equivalen al 66% y en odontopediatría, como buena por 28 pacientes que equivalen al 68.3%.

Grafica 6 La atención y el trato dado por el docente es: p= 0.0066



En adultos 164 como bueno que equivalen al 65.5% y en odontopediatría, 29 calificaron como bueno esto es el 70.7%.

Grafico 7 La organización y limpieza del cubículo es: $p= 0.2734$



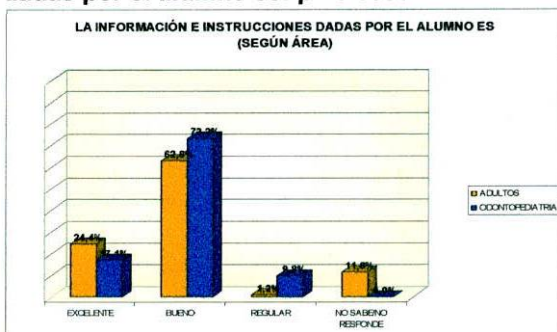
En adultos 173 como buena representando el 69.2% y en odontopediatría que corresponden al 61% como buena que son 25.

Grafica 8 La organización y limpieza de la sala de espera es: $p= 0.6095$



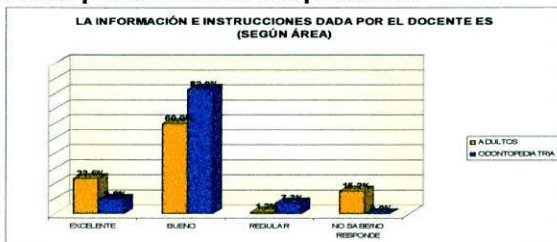
En adultos 156 consideran es buena esto equivale al 62.4 y en odontopediatría 29 como buena esto equivale al 70.7%.

Grafica 9 La información e instrucciones dadas por el alumno es: $p= 0.0008$



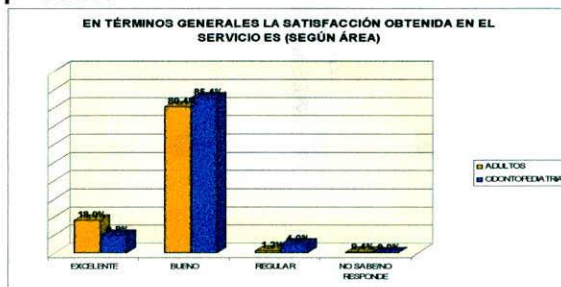
En adultos 157 encuestados fueron buenas que equivale a 62.8% y en odontopediatría 30 como bueno que equivalen al 73.2%,

Grafica 10 La información e instrucciones dadas por el docente es: $p= 0.0003$



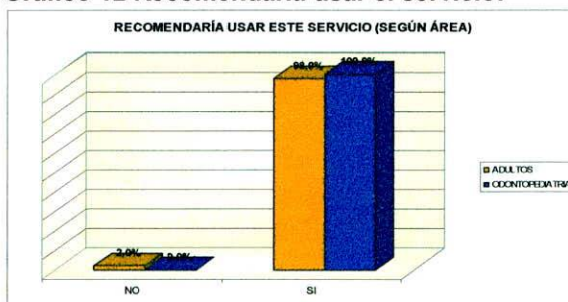
En adultos 150 que corresponden al 60% son buena y en odontopediatría, 34 que corresponden al 82.9% son buenas.

Grafica 11 En términos generales la satisfacción obtenida en el servicio es: $p= 0.2153$



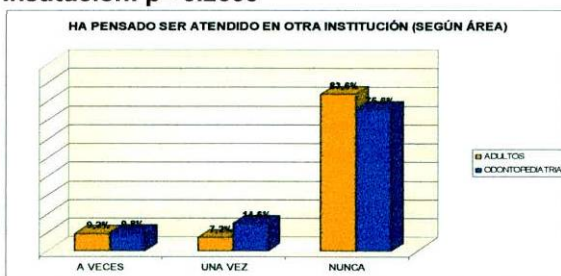
En adultos 201 como buena que equivalen al 80.4% y en odontopediatría el 85.4% es buena con 35.

Grafico 12 Recomendaría usar el servicio:



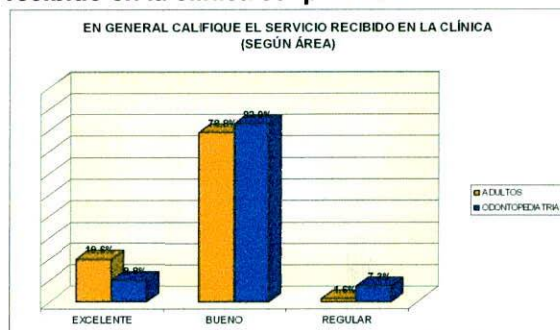
En adultos, 245 afirman que si lo que corresponde al 98% y en odontopediatría 41 persona afirman que si representando en el 100%.

Grafico 13 Ha pensado ser atendido en otra institución: $p= 0.2665$



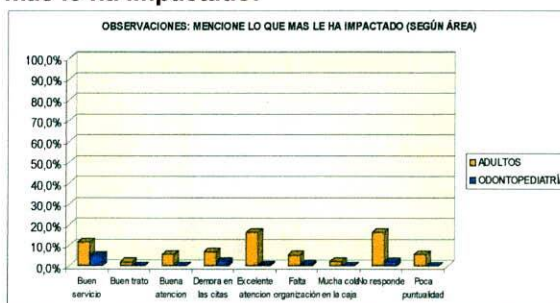
En adultos 209 dicen que nunca es equivale al 83.6% y en odontopediatría, 31 nunca esto equivale al 75.6%.

Grafica 14 En general califique el servicio recibido en la clínica es: $p=0.0345$



En adultos, 197 dicen que es bueno equivalen al 78.8% y en odontopediatría, hay 34 que opinan bueno que equivalen al 82.9%.

Grafica 15 Observaciones: Mencione lo que mas le ha impactado:



En adultos, 48 dicen que excelente atención equivalentes al 19.2% y en odontopediatría quedaron mas impactados por el buen servicio esto es 15 y equivale a 36.6%.

CONCLUSIONES

Gracias a los resultados de la presente información se concluye:

La orientación e información dada por la institución en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 49.6% y 65.8% respectivamente.

La atención de la auxiliar del cubículo de caja es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 56.8% y 68.3% respectivamente

La atención y el trato dado por la auxiliar de recepción es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 57.6% y 75.6% respectivamente

La puntualidad en la atención es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría,

mostrando porcentajes 55.2% y 43.9% respectivamente

La atención y el trato dado por el estudiante son en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 66% y 68.3% respectivamente

La atención y el trato dado por el docente en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 65.5% y 70.7% respectivamente

La organización y limpieza del cubículo es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 69.2% y 61% respectivamente

La organización y limpieza en la sala de espera es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 62.4% y 70.7% respectivamente

La información e instrucciones dadas por el alumno es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 62.8% y 73.2% respectivamente

La información e instrucciones dadas por el docente es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 60% y 82.9% respectivamente

En términos generales la satisfacción obtenida en el servicio es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 80.4% y 85.4% respectivamente

Recomendarías usar el servicio en general fue considerada como si, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 98% y 100% respectivamente

Ha pensado ser atendido en esta institución en general fue considerada como nunca, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 83.6% y 75.6% respectivamente

En general califique el servicio recibido en la clínica es en general fue considerada como bueno, tanto en clínica de adultos como en clínica de odontopediatría, mostrando porcentajes 78.8% y 82.9% respectivamente

RECOMENDACIONES

Revisar más frecuentemente la satisfacción de los pacientes en las clínicas de adultos y odontopediatría.

Dar información a los pacientes cuando llegan por primera vez a las instalaciones del Colegio Odontológico Colombiano para que se instruyan y estén enterados del proceso que se lleva en las clínicas.

Dar a conocer el funcionamiento completo de las clínicas con ayudas como folletos, los cuales serán entregados a los pacientes.

Sensibilizar y capacitación al personal en general para la atención a pacientes.

BIBLIOGRAFIA

1. Mauricio Roldan Zuluaga, Administración y Auditoria Odontológica. Santa fe De Bogotá: Litocenco: 2002

2. Braulio Mejia. Auditoria medica para la gerencia de la Calidad en Salud. Santa fe de Bogota. Taller editorial: 1997

3. Diccionario de la Real Academia de la Lengua. <http://www.rae.es>

4. Ministerio de salud. Decreto 2309: Santa fe de Bogota; 2002

5. Decreto 2309. Ministerio de Protección Social. Santa fe de Bogota: 2002

6. Mauricio Serrato. El auditor odontológico y la calidad de los servicios de salud oral. <http://www.odontomarketing.com>

7. Donabedian.. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública de México 1990.

8. Funsalud. Calidad y eficiencia en las organizaciones de atención a la salud 1994. Funsalud; 1994.

9. Jairo Jaramillo. Gerencia y administración de servicios médicos y Hospitales. Editoriales de la Universidad de Costa rica, Editorial Nacional de salud y Seguridad Social. 1998