



**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA
DURANTE SU TRATAMIENTO EN LAS CLÍNICAS DE POSTGRADO DE ORTODONCIA DEL
COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL 2007**

Benavides C. Camacho A. Pinto D. Rodriguez I. Socha D. Suarez L.
Caycedo M**.
Moreno M****

Area: ciencias basicas

Modalidad: oral

Categoría: pregrado

RESUMEN

Objetivo: Identificar la satisfacción percibida por el paciente en cuanto a la calidad de la atención en la clínica de postgrado de ortodoncia del Colegio Odontológico Colombiano durante el primer semestre del año 2007.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio de tipo descriptivo transversal con una muestra por conveniencia de 100 usuarios del postgrado de ortodoncia. A los cuales se les aplicó una encuesta para la recolección de datos y así evaluar variables sociodemográficas y específicas como Infraestructura, recurso Humano, tratamiento y parte administrativa.

Resultados: La percepción del usuario sobre el servicio prestado por el personal administrativo es bueno con un 79%, El ambiente o área física del consultorio es considerado adecuado con un 66%. El promedio de tiempo transcurrido entre la valoración y el inicio del tratamiento es de un mes con un 43%, la atención recibida por el odontólogo es buena con un 60%. Cuando se presenta alguna eventualidad, los pacientes son atendidos hasta el próximo control con un 41%, y con el 74% los usuarios se sienten a gusto con el costo del tratamiento. "por estas razones recomendarían el servicio con un 83%".

Conclusión La percepción de los pacientes de estrato 2 consideran que el trato de su odontólogo es excelente y del personal administrativo, mientras que los pertenecientes a estratos altos (4,5,6) lo consideran deficiente.

ABSTRAC

Objective: To identify the satisfaction perceived by the patient as for the quality of the attention in the clinic of graduate degree of orthodontics of the Colegio Odontológico Colombiano during the first semester of the year 2007. **Method:** was carried out a study of traverse descriptive type with a sample for convenience of 100 users of the orthodontics graduate degree. To which are applied a survey for the gathering of data and this way to evaluate sociodemographic variables and specific variables such as Infrastructure, Human resource, treatment and administrative part. **Results:** The users' perception about the service lent by the executive staff is good with 79%, the atmosphere or physical area of the clinic is considered appropriate with 66%. The average of time lapsed between the valuation and the beginning of the treatment is of one month with 43%, the attention received by the odontologist is good with 60%. When some eventuality is presented, the patients are assisted until the next control with 41%, and with 74% the users feel to pleasure with the cost of the treatment. "for these reasons they would recommend the service with 83% ". **Conclusions:** The perception of the patients stratum 2, consider that their dentist treatment and the executive staff is excellent, while those belonging to high strata (4, 5, 6) consider it deficient

* *Estudiantes de pregrado*

** *Asesor Metodológico*

*** *Asesor estadístico*

INTRODUCCIÓN

El Colegio odontológico Colombiano como institución educativa que ofrece los servicios de atención a los pacientes en el área de ortodoncia, esta en constante búsqueda de la identificación de fortalezas, carencias y oportunidades de mejoramiento en su sistema de garantía de calidad. Por lo tanto es importante conocer ¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes respecto a la calidad de atención en la clínica de postgrado de ortodoncia del Colegio Odontológico Colombiano sede Centro en el semestre del 2007?

Donabedian, define calidad como "lograr los mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para el paciente, dados unos recursos" (5). RH Palmer, amplía la definición como "la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tenga en cuenta los recursos disponibles y logre la adhesión y satisfacción del usuario" (7).

Hace algunos años se ha dado mayor prioridad a la atención de los pacientes tratando de lograr atender con la celeridad y la frecuencia que requiera la complejidad de las patologías de los usuarios. Así mismo las citas médicas deben ser fijadas con la rapidez que requiere un tratamiento oportuno por parte de la EPS, en aplicación de los principios de accesibilidad y calidad correspondiente (2)

Para verificar que esto se cumpla se crea el Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud como un conjunto de normas, agentes, y procesos el cual estará en cabeza de la Superintendencia Nacional de Salud. Entre los objetivos de esta se encuentran Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud; Vigilar el cumplimiento de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud y promover el mejoramiento integral del mismo.

Proteger los derechos de los usuarios, en especial, su derecho al aseguramiento y al acceso al servicio de atención en salud, individual y colectiva, en condiciones de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y estándares de calidad en las fases de

promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud. (3)

Varios criterios se pueden tener en cuenta para evaluar la calidad de un servicio: según Deming la puntualidad, la prontitud, atención, trato humano, cortesía, honestidad, ética, hacen determinar si el servicio es de calidad o por el contrario no cumple con ese requisito. (4)

La estructura como lo son: comodidades, instalaciones físicas, organización, el proceso procedimientos y acciones realizadas en la consulta y el resultado cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida.

Joseph M. Juran plantea una trilogía de calidad que se basa en tres procesos:

- Plantación de la calidad: implica un ejercicio de ingeniería con compromiso de todos los componentes generales de la organización
- Control de la calidad: vigilar que se cumplan los parámetros o normas de calidad, evita que se debiliten con recomendaciones o sugerencias constantes que deben ser aplicadas de inmediato.
- Mejoramiento de la calidad: representa un cuidadoso esfuerzo de motivación y educación continúa del recurso humano de todos los niveles. (6)

Según el sistema de garantía de la calidad las acciones encaminadas a mejorar los resultados de la atención a los usuarios se debe basar en: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, Continuidad. (1)

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio es de tipo descriptivo observacional transversal donde se busca conocer si el paciente se encuentra realmente satisfecho al ser atendido en el departamento de postgrado de ortodoncia del Colegio Odontológico Colombiano, la población son los pacientes atendidos en las clínicas de postgrado de ortodoncia de la institución. La muestra se realizó por conveniencia para un total de 100 pacientes, donde se tuvo en cuenta los siguientes criterios: los de inclusión fueron: Pacientes que acuden a las clínicas que estén

dispuestos a colaborar con el estudio de ortodoncia en el primer semestre del 2007. Y de exclusión: Paciente que lleven menos de 3 citas en el tratamiento.

Se realizó un instrumento de recolección de datos, con el fin de cuestionar a los pacientes sobre la atención recibida durante su tratamiento. En este se tuvieron en cuenta variables como: Edad, género, estrato, Infraestructura, recurso Humano, Área Física Acceso a la clínica Trato del Personal Administrativo adecuado Orden y aseo del consultorio Atención por parte del odontólogo, Dudas resueltas por el operador, Relación odontólogo paciente, Cumplimiento de la consulta, Tiempo entre valoración y tratamiento, Tiempo que lleva en tratamiento, Alternativas de tratamiento, Satisfacción con los cambios en el tratamiento, Cambios de operador, Atención por fuera de la institución, Costo de tratamiento, Forma de pago, Recomendación del servicio

Se realizó una prueba piloto con 10 pacientes que fueron encuestados con el fin de aprobar el instrumento de recolección de datos. Aplicando test retres que se trata de realizar 2 veces la prueba piloto al mismo paciente,

Durante las tres semanas siguientes, al momento de llegar los pacientes a la consulta de ortodoncia, a cada uno de ellos se le entregó el instrumento de recolección de datos con el fin de ser diligenciado y entregado al final de la cita. Se le explico al paciente que nos encontrábamos realizando un estudio para evaluar la percepción de la calidad en la atención del paciente.

Finalmente luego de haber encuestado a la totalidad de los pacientes, se realizó la recolección de datos los cuales fueron tabulados en una hoja de Microsoft Excel para luego ser procesada en el software estadístico SPSS versión 12.0, la prueba es realizada con un nivel de significancia del 5% ($\alpha=0.05$). Y posteriormente se hizo un análisis de frecuencias simple, correlación de Spearman y prueba Chi cuadrado con el fin de determinar si existe dependencia o asociación entre variables.

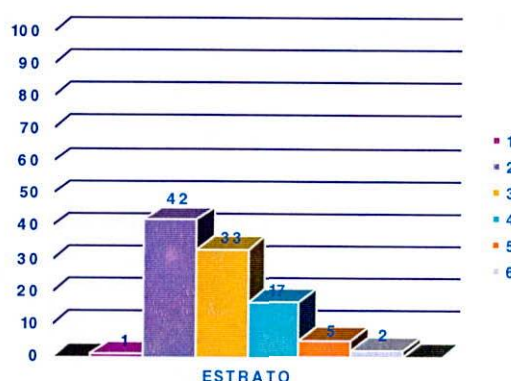
RESULTADOS

La muestra fue compuesta por 100 pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia, de los cuales el 55% fueron mujeres. La edad

promedio es 22.32 (rango de 11 a 50), el 60% de ellos con edades entre 18 y 25 años.

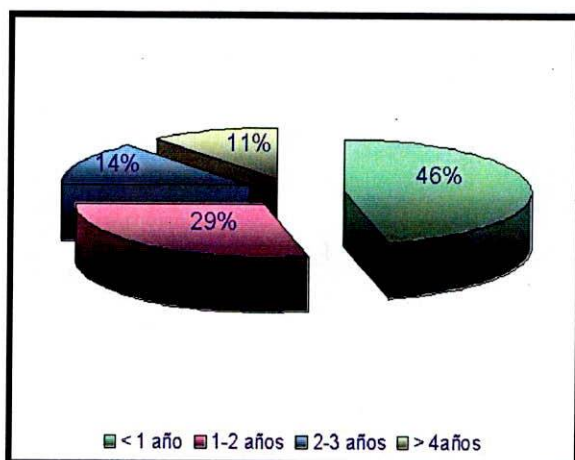
El estrato socioeconómico de mayor predominancia es el 2, con el 42% seguido por el 3 con el 33% y 4 con el 17%.

Gráfico No 1: Distribución del estrato de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre



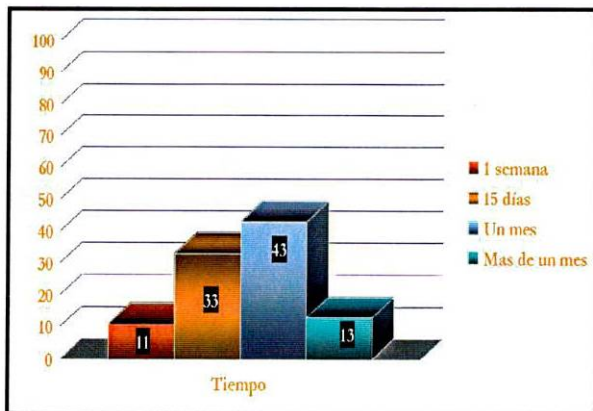
El 46% de los pacientes llevan menos de un año y el 29% entre 1 y 2 años

Grafico No 2 Tiempo De Tratamiento de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre 2007



El tiempo transcurrido entre la valoración y el inicio del tratamiento fue un mes en el 43% de los pacientes y 15 días en el 33%.

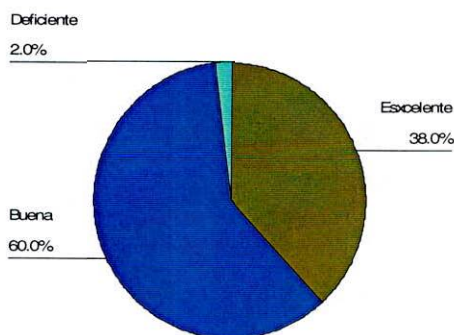
Grafico No 3: Tiempo transcurrido entre la valoración y el inicio del tratamiento de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre 2007



El 64% de los pacientes fueron informados acerca de las alternativas. El 78% está satisfecho con los cambios recibidos.

El 60% califica como buena la atención recibida por el odontólogo, el 38% como excelente y solo al 2% le parece deficiente. La relación odontólogo paciente es considerada por el 86% buena, por el 11% regular y mala solo por el 3%. El 79% se siente bien con el trato recibido por el personal administrativo.

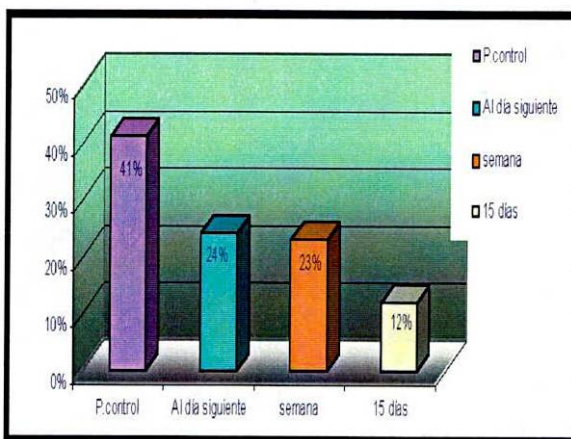
Grafico 4. Atención recibida por el odontólogo



Las dudas del 89% de los pacientes han sido resueltas, el 43% considera puntual la atención en su cita y el 40% reporta tener que esperar de 10 a 15 minutos.

Cuando se presenta alguna eventualidad, el 41% de los pacientes es atendido hasta el próximo control, el 24% reporta ser atendido al día siguiente, el 23% a la semana y el 12% a los 15 días.

Gráfico No.5 Atención recibida en una eventualidad. de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre 2007



El 52% de los pacientes no ha tenido cambios en el operador; el 17% ha sido atendido por el operador fuera de la institución.

El 74% de los pacientes está de acuerdo con el costo del tratamiento, el 81% se siente a gusto con la forma de pago.

El ambiente o área física del consultorio es considerado bueno en el 66% de los casos, regular por el 28% y malo solo por el 6%.

El acceso a la clínica es considerado adecuado por el 88% de los pacientes e inadecuado por el restante 12%.

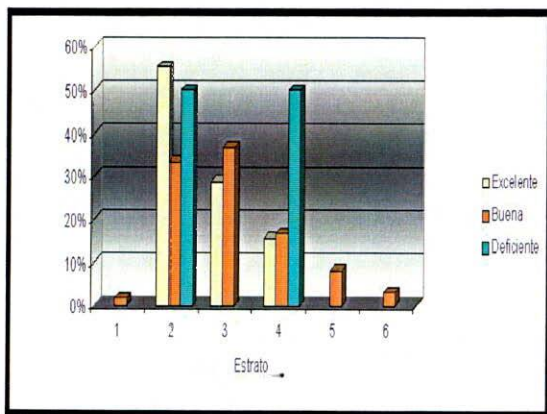
El 94% reporta encontrar el consultorio en orden y aseo.

El 83% de los pacientes volvería a recomendar el servicio.

La atención recibida por el odontólogo es calificada como excelente en su mayoría por

pacientes estrato 2, mientras los de estrato 4 la califican como deficiente.

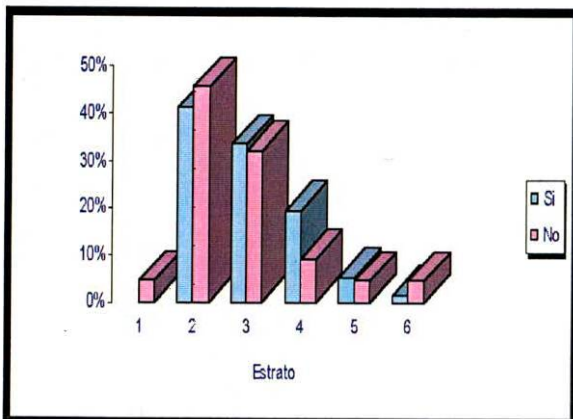
Gráfico No 6. Atención recibida por el odontólogo según estrato de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre 2007



En cuanto a las alternativas de tratamientos los pacientes de estratos 1 y 2, están de acuerdo, mientras en los estratos 3, 4, 5 y 6 se destaca el no como respuesta.

En los pacientes de estrato 2 una alta proporción no se encuentran satisfechos con los cambios obtenidos, mientras en los estratos 3 y 4 si lo están.

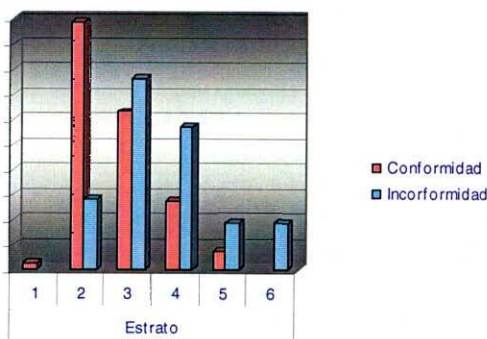
Gráfico No 7. Satisfacción con cambios recibidos según estrato de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre 2007



El estrato 2 considera que recibe un buen trato por parte del personal administrativo, los pacientes de estratos altos consideran lo

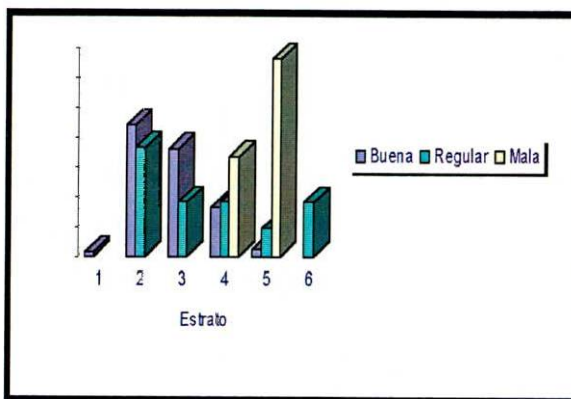
contrario. Esta asociación es significativa según la prueba Chi-cuadrado con un Valor $P=0.007$.

Gráfico No 8. Trato recibido por administrativos según estrato de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico colombiano. I semestre 2007



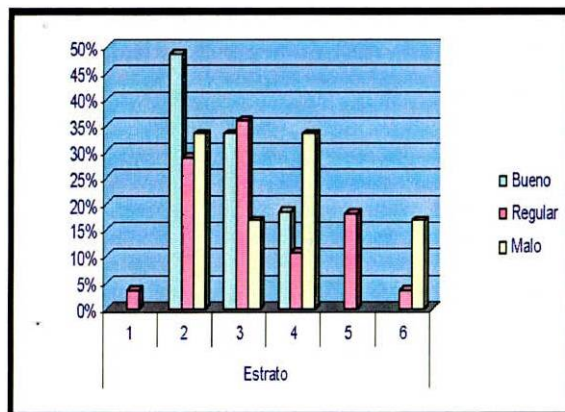
Existe asociación significativa entre el estrato socioeconómico y la relación odontólogo-paciente, con un Valor $P=0.00$. En los estratos bajos esta relación es considerada buena o regular, mientras en los estratos 4 y 5 es mala, aunque en el estrato 6 la relación es regular.

Gráfico No 9. Relación odontólogo paciente según estrato de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre 2007



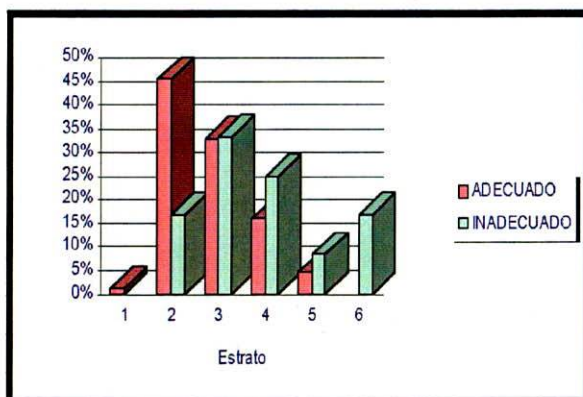
Existe asociación significativa entre el ambiente o área física del consultorio y el estrato socioeconómico, con un Valor $P=0.002$. Las personas de estratos 4, 5 y 6 lo consideran malo.

Gráfico 10. Área física del consultorio según estrato de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre 2007



El acceso a la clínica depende significativamente del estrato socioeconómico con valor $P=0.003$. Los estratos bajos lo consideran adecuado y los estratos altos inadecuados.

Gráfico 11. Acceso a la clínica según estrato de los pacientes que asisten a la clínica de ortodoncia del Colegio odontológico Colombiano. I semestre 2007



Se encuentran significativamente correlacionado el ambiente de área física con la atención del odontólogo (41.5%), cambios en el operador con tiempo de tratamiento (38.5%), la relación con el odontólogo con volver a recomendar el servicio (35.9%), el costo del tratamiento con volver a recomendar el servicio

(33.9%) y la relación odontólogo paciente y la atención del operador fuera de la institución (34.8%).

DISCUSIÓN:

De acuerdo con las 100 encuestas realizadas el mayor grupo de edad que acudió fue de 18 a 25 años y el género femenino fue el de mayor afluencia siendo similar a lo planteado en un estudio realizado por Hedí J. Bejarano y col en su artículo (satisfacción de los usuarios en la consulta externa del Colegio Odontológico colombiano en la sede Palermo) en donde muestra que la edad promedio de los paciente fue de 24 años y el género de mayor predominancia fue el femenino.

Comparando la atención con el personal administrativo en nuestro estudio es calificado como bueno mientras que en el estudio mencionado es calificado como excelente.

Por otro lado con el tiempo de espera fue puntual, similar al estudio anterior que fue calificado excelente, el ambiente o área física y atención por el operador es calificada como buena en ambos estudios

CONCLUSIONES:

La percepción del usuario sobre el servicio prestado por el personal administrativo es bueno, el orden y aseo son considerados adecuados así como el acceso a la clínica.

La atención prestada por el odontólogo es buena y el paciente se siente satisfecho ya que sus dudas han sido resueltas, conoce las alternativas de su tratamiento y está satisfecho con los cambios y la forma de pago.

Los pacientes pertenecientes al estrato 2 consideran que el trato recibido por el personal administrativo y de su odontólogo es excelente, mientras que los pertenecientes a estratos altos (4, 5, 6) lo consideran deficiente.

Hay una relación significativa entre el estrato socioeconómico y la relación con su odontólogo, ya que en los estratos bajos es considerada buena, mientras que en los estratos altos es considerada regular y mala.

El estrato socioeconómico y la percepción sobre el ambiente o área física del consultorio, en los estratos bajos es considerado como aceptable y los estratos altos (4, 5, 6) refieren que es malo.

RECOMENDACIONES:

Se debe considerar la relación odontólogo-paciente como elemento central; para esto el personal debe utilizar un lenguaje claro y poco técnico, mantener una actitud y expresión que genere confianza.

Consideramos importante mantener una constante evaluación referente a la satisfacción del paciente con respecto a la atención recibida en las clínicas de ortodoncia para así asegurar una permanencia y captación de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA:

1. COLOMBIA, DECRETO 1110 ART. 3A. 2006
2. COLOMBIA, RESOLUCIÓN 1122 ART. 23. 2007
3. COLOMBIA, RESOLUCIÓN 1122 ART. 39. 2007
4. DEMING W. CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. ESPAÑA. DÍAZ DE SANTOS. 1989
5. DONABEDIAN A. LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA. MÉXICO: LA PRENSA MÉDICA MEXICANA, 1984.
6. JURAN M. JURAN Y EL LIDERAZGO PARA LA CALIDAD. MADRID. DÍAZ SANTOS. 1990
7. PALMER R. EVALUACIÓN DE LA ASISTENCIA AMBULATORIA. PRINCIPIOS Y PRÁCTICA. MADRID: MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO; 1989