

SATISFACCION DEL USUARIO EN CONSULTA EXTERNA ODONTOLÓGICA EN LA CLINICA DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO SEDE PALERMO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2005.



Castro, J; Encinales, C; Ladino, J; Mejía, D; Vargas, C.*
Bastidas Claudia**
Pachon Mónica***

Área: Gerencia en salud, pregrado
Modalidad: Oral

Resumen

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción del usuario en la consulta externa odontológica, en el Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo durante el primer semestre 2005.

Método: Consistió en un estudio descriptivo de corte transversal a partir de la información primaria, recolectada en 63 usuarios de los servicios, se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia tabulado en Excel. Para este propósito se diseñó un instrumento preliminar de recolección de datos, el cual fue ajustado de acuerdo con los resultados de una prueba piloto y posteriormente se aplicó la encuesta a los usuarios de los servicios odontológicos del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo, por lo cual se logró evaluar variables como: características del usuario, solicitud del servicio, calidad de atención por parte del docente, estudiante y personal administrativo, tiempos de espera, comodidad con las instalaciones y satisfacción del usuario en consulta externa odontológica en la clínica del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo durante el primer semestre de 2005.

Resultados: Del total de encuestados 25.4% tiene entre 26-35 años, siendo el más alto y el más bajo en menores de 18 años con 7.9%, 58.7% pertenecen al género femenino, 65.1% asisten a la clínica del colegio odontológico por primera vez, la atención brindada por el estudiante se califica como excelente con un 41.3%, la cordialidad brindada por el docente se califica como buena, el personal administrativo fue calificado como bueno con un 57.1%, la calificación percibida por parte del usuario de forma integral se calificó como bueno con un 52.4%.

Conclusiones: La satisfacción del usuario, con los servicios prestados por la clínica Palermo del Colegio Odontológico Colombiano, medida por diferentes variables de estudio, fue calificada en términos generales como buena.

Palabras claves: Satisfacción, usuario, calidad y atención.

SATISFACTION OF THE USER IN EXTERNAL CONSULTATION ODONTOLÓGICA IN THE CLINIC OF THE SCHOOL ODONTOLÓGICO COLOMBIANO HEADQUARTERS PALERMO DURING THE FIRST SEMESTER OF 2005.

Objective: Determination the grade of the user's satisfaction in the consultation external odontológica, in the School Odontológico Colombian headquarters Palermo during the first semester 2005.

Method: It consisted on a descriptive study of traverse court starting from the primary information, gathered in 63 users of the services. For this purpose you design a preliminary instrument of gathering of data, which was adjusted of agreement with the results of a test pilot and later on you applies the survey to the users of the services odontológicos of the school odontológico Colombian headquarters Palermo, reason why you achievement to evaluate variables as: characteristic of the user, application of the service, quality of attention on the part of the educational one, student and administrative personnel, times of wait, comfort with the facilities and the user's satisfasatisfaccion in consultation external odontológica in the clinic of the school odontológico headquarters Palermo during the first semester of 2005.

Results: Of the total of having interviewed 25.4% has among 26-35 years, being the but high and the but I lower in smaller than 18 years with 7.9%, 58.7 belong to the I generate feminine. 65.1% attends for the first time the clinic of the school odontológico, the attention toasted by the student is qualified as excellent with 41.3%. the cordiality toasted by the educational one, is qualified as good, on the part of the administrative personnel it qualifies as good with 57.1% The qualification perceived on the part of the user in an integral way you qualifies as good with 52.4%

Conclusions: The user's satisfaction, with the services lent by the clinical Palermo of the school Colombian odontológico, measured by different study variables, it was qualified in general terms as good.

Key words: Satisfaction, user, quality and attention

* Alumnos de X semestre

**Asesora Científica y Metodologica

***Asesora Estadística

INTRODUCCIÓN

La Clínica Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo, lugar donde se realizó la presente investigación, fue creada en 1993 la cual perteneció a los padres de la exalumna medalla de oro de la primera promoción, Inés Vélez de Tamara. Desde el año 1998 esta a cargo de la Doctora Amparo Bocanegra hasta nuestros días.

El Sistema General de Seguridad Social en salud en Colombia establecido mediante la ley 100 de 1993, dispone que uno de los fundamentos del servicio público de salud sea la calidad (Art. 153, N. 9 ley 100 de 1993) y la relaciona con mecanismos de evaluación y control de los servicios de salud que garanticen unas condiciones de calidad, en términos de atención oportuna, personalizada, humanizada, integral y continua, según los estándares nacionales y los procedimientos en la práctica profesional.

La satisfacción del usuario en la clínica ante la prestación de los servicios definidos por el Sistema General de Seguridad Social SGSS, se han visto afectadas en los últimos años por la poca calidad y poca eficiencia en las entidades autorizadas para el servicio.

En la actualidad las empresas prestadoras de salud han limitado algunas de sus funciones debido a esta ley, por lo tanto se han visto afectados por la gran demanda de usuarios y bajos recursos que se le destinan a la salud. Muchos de los sistemas han descuidado la evaluación de la calidad de la atención individual e institucional sistemática dando lugar a un incremento de costos, lo que genera la inconformidad de los usuarios.

Con el nuevo funcionamiento del modelo de seguridad social en salud y normatividad legal vigente para el sector salud, las entidades prestadoras de salud están obligadas a establecer un servicio de atención a los usuarios, de recepción, quejas y reclamos, métodos para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes, establecer un plan de garantía de calidad de los servicios, garantizar la calidad a los usuarios y proporcionar espacios de participación social.

Las instituciones encargadas de prestar servicios de salud oral han venido adaptándose a las diferentes exigencias tanto legales, económicas y sociales, lo cual conlleva a una concientización de todos los integrantes de la institución, se debe tener en cuenta la calidad de los materiales utilizados para el tratamiento, para así garantizar la prestación de un óptimo servicio por parte de la clínica.

Es de gran importancia que tanto recurso físico como tecnológico se encuentre en óptimo estado, para así garantizar una mejor prestación del servicio. Teniendo en cuenta las observaciones, quejas, recomendaciones y sugerencias.

Gracias a la participación de los usuarios se podrá llevar a cabo las modificaciones pertinentes con el fin de mejorar la atención y obtener pacientes satisfechos.

El derecho de los usuarios de poder expresar todas sus quejas y sugerencias ha surgido de la necesidad de prestar un mejor servicio por parte de las instituciones, ya que el usuario tiene el derecho de

exigir calidad en la atención tanto en el campo administrativo como en el campo profesional. La valoración de la satisfacción del usuario proporciona una información con diverso grado de subjetividad sobre el resultado final del proceso asistencial.

Por lo anterior se hace necesario determinar cual es el grado de satisfacción de los usuarios del Colegio Odontológico Colombiano Sede Palermo y se hace necesario plantearse la siguiente pregunta:

¿Cuál es el grado de satisfacción en la consulta externa odontológica de la clínica del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo?

Este estudio es importante para las empresas prestadoras de servicios de salud y los profesionales, por que brinda un servicio con excelencia en calidad y eficiencia, conlleva a una mejor satisfacción y fidelidad del usuario. Por lo tanto es de gran importancia para el odontólogo saber y conocer las inquietudes, quejas y propuestas de los usuarios, con el fin de ofrecer alta calidad en el servicio.

Gracias a la participación de los usuarios se podrá llevar a cabo las modificaciones pertinentes con el fin de mejorar la atención y obtener pacientes satisfechos.

En un sentido etimológico, el concepto de calidad proviene del latín QUALITIS, que significa el conjunto de cualidades que constituye la manera de ser de una persona o cosa y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza y superioridad (Hadron, N. Y Jara. M. HI. 1998).

La organización mundial de la salud lo define como: Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final en la salud.

La satisfacción se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad, se califica como excelente.

Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente, se califican como buenas y muy buenas

Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas, se califican como regular y mala.

Los estudios revisados, tienen como objetivo primordial la satisfacción del usuario donde se encuentra la calidad como concepto clave para mejorar los servicios de salud.

Con relación al tema se han realizado varias investigaciones, entre las que sobresalen:

Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo México, según la opinión de los usuarios. (Rosa María Ortiz Espinoza, Sergio Muñoz). Consistió en un estudio donde se aplicó un estudio estadístico transversal comparativo y analítico, en 15 Hospitales públicos del estado de Hidalgo, México. La muestra,

compuesta por 9936 encuestados, (con un poder de 85% y un nivel de significación de 95%) fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas en las consultas externas de julio de 1999 a diciembre del 2000.

Se analizó la calidad de la atención según la escala de Likert. Los resultados obtenidos en la calidad de la atención fue percibida como buena por 71.37% de los encuestados y como mala el 28.63%. La mala calidad se percibió mayormente en las instituciones de seguridad social (39.41% frente a 19.42%). Además se observó satisfacción en 84.94% de los encuestados de los cuales 49.2% esperaban una mejor atención. El 19% refirió que regresaría al mismo hospital por no tener otra opción para su atención y el 2% manifestó que no regresaría. La mayor escolaridad y los ingresos económicos superiores se asociaron como la percepción de mala calidad y la desaprobación del tiempo de espera y del mal trato.

En el estudio "Satisfacción, oportunidad y razones de no uso". (American Medical Association, 1986). Los resultados de este estudio muestran que la oportunidad y la calidad de los servicios de atención en salud, fueron bien evaluadas por parte de la población colombiana. Así mismo, la investigación logró identificar algunos factores que determinan las variaciones en las evaluaciones de la oportunidad y de la calidad, lo mismo que en las razones para no utilizar los servicios de atención médica, advirtiéndose que esos factores en conjunto no tienen una alta capacidad explicativa. Con relación a las razones de no uso de los servicios, se encontró que la población que no utilizó los servicios de atención médica, mencionó en 64% de los casos ciertas "razones" para no hacerlo, que de alguna manera se asocian con problemas en la calidad. Entre las más importantes, tenemos las que se pueden calificar como de accesibilidad, entre ellas larga distancia hasta el oferente (accesibilidad "geográfica"), falta de dinero (accesibilidad "económica") y falta de credibilidad en los agentes de salud (accesibilidad "cultural"). Finalmente, es importante anotar que existen evidencias directas (las demoras o la evaluación de "mala calidad" de los servicios) y evidencias indirectas (la no utilización de los servicios de salud a través de la seguridad social o simplemente la no utilización de los mismos) que sugieren que los problemas relacionados con la calidad de los servicios de salud pueden ser mayores de lo que aparentemente se pudo evidenciar.

Otro estudio fue el de "Determinación de la satisfacción de los usuarios en los servicios odontológicos prestados por Humanavivir a través de Previmed IPS Bogotá D. C. 2004 (1)". Se determinó el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios odontológicos prestados por Humanavivir, consistió en un estudio descriptivo observacional de corte transversal, se seleccionó una muestra de 272 usuarios, se aplicó la encuesta a los usuarios de los servicios odontológicos de la EPS Humanavivir, con lo cual se logró evaluar variables como: características del usuario, motivo de consulta, calificación del servicio odontológico, satisfacción del usuario con el tratamiento, satisfacción del cliente con el servicio en general. El mayor grupo que acudió a consultas estuvo comprendido en el rango de 13 a 30 años (49%), el (84%) por motivo de control y (16%) por urgencia, la percepción de los usuarios con respecto al servicio odontológico recibido fue buena en un porcentaje superior al (90%). En términos generales

la satisfacción de los usuarios en Humanavivir en el primer semestre del 2004 fue calificada como buena.

El objetivo general de la presente investigación es determinar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa odontológica en la clínica del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo durante el primer semestre del 2005.

Como objetivos específicos tenemos:

1. Determinar las características demográficas del usuario de los servicios Odontológicos ofrecidos por la Clínica Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo.
2. Identificar y analizar el número de usuarios que acuden a la Clínica Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo, por reevaluación y primera vez.
3. Identificar las principales quejas y recomendaciones hechas por los usuarios, del personal administrativo y profesional ofrecido por la clínica del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo, para el mejoramiento de los servicios prestados por la institución.
4. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios odontológicos ofrecidos por las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo, en cuanto a tiempos de espera, comodidad, amabilidad, cumplimiento del profesional y accesibilidad.
5. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios durante la atención brindada por el estudiante y docente

MATERIALES Y METODOS

La investigación consistió en un estudio descriptivo de corte transversal donde se utilizó como población blanco, los usuarios activos de la clínica del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo en el primer semestre del 2005.

El tipo de muestra realizada fue muestreo no probabilístico por conveniencia y encuestados a partir de la asistencia de los usuarios de la clínica.

La encuesta fue diligenciada con la colaboración de 63 pacientes amables y prestos a responder la información para la recolección de datos, se realizó a través de una encuesta semi-estructurada previamente evaluada mediante una prueba piloto que se realizó en la clínica sede centro en el piso 4 y 6 lo cual proporciona la información suficiente para seleccionar las preguntas de la encuesta y se concluyó que eran completamente comprendidas por parte de los usuarios.

Como criterio de inclusión se consideró a los usuarios mayores de edad y que colaboraran con la investigación y como criterios de exclusión a los usuarios que no estuvieron dispuestos a responder la encuesta.

Posteriormente se aplicó la encuesta de 13 preguntas, dentro de las cuales 11 fueron de selección múltiple y 2 de pregunta abierta, diligenciadas en la clínica de Palermo por las investigadoras directamente en la sala de espera, con el fin de que el margen de

error fuera disminuido, esto se realizó en el horario de atención de lunes a sábado de 7:00 AM a 12:30 PM.

Dichos resultados se tabularon en Excel XP, y luego fue procesada la información en el programa estadístico SPSS Versión 12, para la presentación de los resultados se utilizó la distribución de frecuencias y porcentajes.

Las variables seleccionadas para este estudio fueron: Características socio –demográficas, tipo de atención, calidad de atención por parte del personal administrativo, tiempos de espera, instalaciones, cordialidad y amabilidad del estudiante, cordialidad y amabilidad por parte del docente, satisfacción del usuario en general, quejas y sugerencias.

RESULTADOS

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal. Un total de 63 usuarios de la Clínica del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo de Bogotá D.C. primer semestre del 2005, fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia y encuestados a partir de la asistencia de los usuarios a la clínica. Todos los participantes recibieron información verbal acerca del estudio.

Considerando que la edad se mide desde el momento de nacer hasta la actualidad se observó, que el total de encuestados 5 (7.9%) tienen menos de 18 años, 7 (11.1%) tienen Entre 18 y 25 años, 16 (25.4%) tienen entre 26 y 35 años, 12 (19%) tienen entre 36 y 45 años, 13 (20.6%) tienen entre 46 y 54 años y 10 (15.9%) tienen mayor de 54 años.

Se encontró, que en un total de 63 encuestados, 37 personas con el (58.7%) corresponden al género femenino, y 26 (41.3%) corresponden al género masculino.

En cuanto al estado civil, 26 usuarios (41.9%) eran casados, 25 (40.3%) solteros, 7 (11.9%) unión libre, 2 (3.23%) divorciado y 2 (3.23%) viudos .

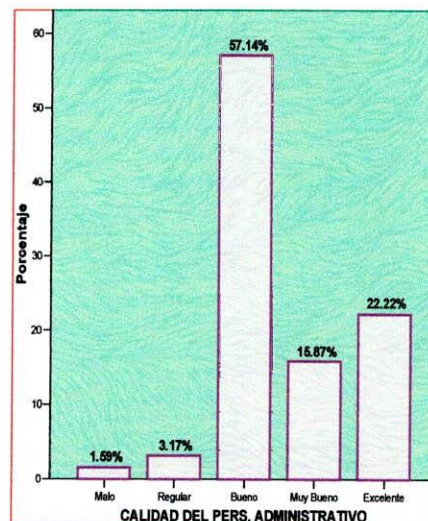
En cuanto al nivel social se refiere el 3 (4.76 %) de los usuarios pertenecen al estrato 1, 14 (22.2%) pertenecen al estrato 2, 34 (54%) pertenecen al estrato 3 y se observa que la mayoría de usuarios se encuentran en este estrato, 11 (17.5%) pertenecen al estrato 4 y 1 (1.6%) pertenece al estrato 5.

41 (65.1%) de los usuarios de la Clínica del Colegio Odontológico Colombiano sede Palermo de Bogotá D.C. primer semestre del 2005, asistieron por primera vez con los alumnos de noveno semestre y 22 (34.9%) por reevaluación .

57.1% (36) de los usuarios encuestados, calificaron como Buena los servicios recibidos de parte del

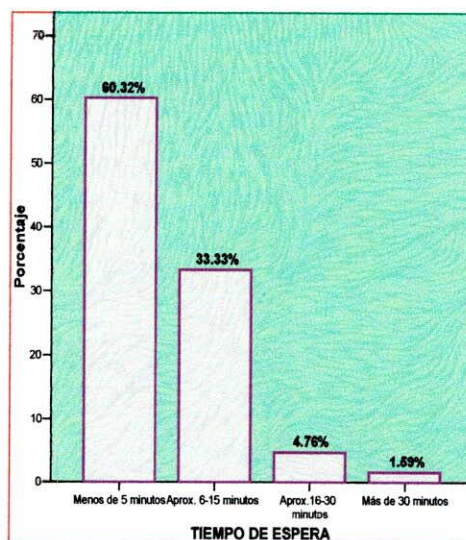
personal administrativo, 22.2% (14) lo calificaron como Excelente, 15.9% (10) Muy Bueno, 3.2% (2) Regular y solo 1.6% (1) lo calificaron como Mala.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE FRECUENCIAS DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO



60.3% (38) de los usuarios encuestados, esperaron menos de 5 minutos después de la hora asignada para la atención. Este es el período transcurrido entre la hora de la cita y el momento de la atención, 33.3% (21) aproximadamente entre 6 y 15 minutos, 4.8% (3) entre 16 y 30 minutos y solo 1 usuario (1.6%) esperó más de 30 minutos.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE FRECUENCIAS EN TIEMPOS DE ESPERA

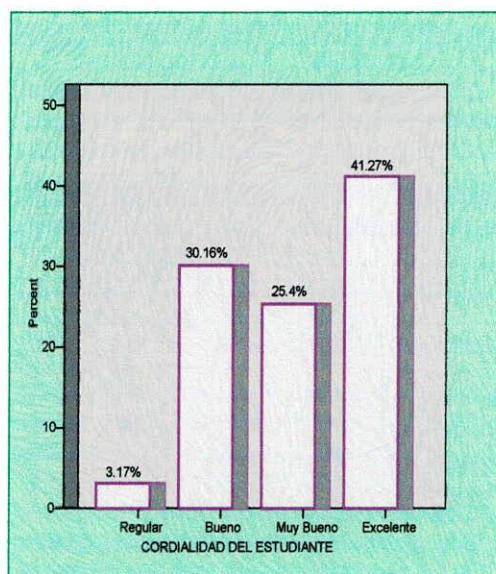


58.7% (37) de los usuarios encuestados, tuvieron un grado de percepción Bueno sobre el estado en que se encuentran las instalaciones de la Clínica, el 22.2% (14) su percepción fue Regular, 7.9% (5) Muy Bueno,

6.3% (4) Excelente y solo 4.8% (3) percibieron el estado de las instalaciones como Malas.

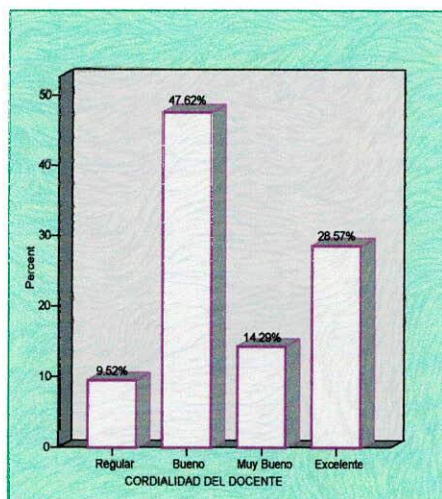
El grado de satisfacción de los usuarios durante la atención brindada por el estudiante es la calificación de la forma como el estudiante se dirige y atiende a sus pacientes esta fue principalmente calificada como Excelente, con un (41.3%), (16) 25.4% lo calificaron como Muy bueno, 19 (30.2%) como Bueno y solo 2 usuarios (3.2%) contestaron Regular.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE FRECUENCIAS DE LA COORDIALIDAD DEL ESTUDIANTE



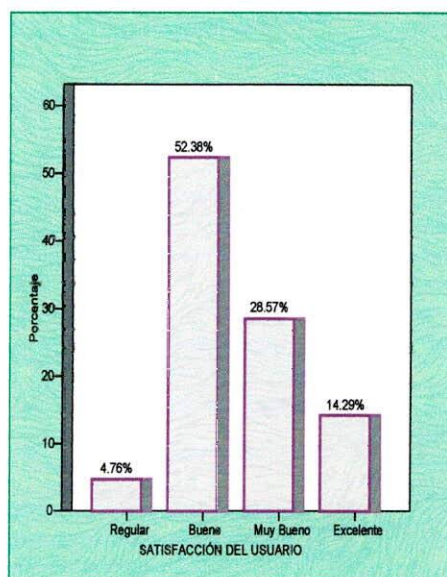
El grado de satisfacción de los usuarios durante la atención brindada por parte del docente es la calificación de la forma como el docente se dirige y atiende a los pacientes esta fue principalmente calificada como Bueno (47.6%), 28.6% (18) lo calificaron como Excelente, 14.3% (9) como Muy Bueno y 6 usuarios (9.5%) contestaron Regular.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE FRECUENCIAS DE LA CORDIALIDAD DEL DOCENTE



El 52.4% (33) de los usuarios encuestados, tuvieron un grado de percepción integral bueno al calificar de una manera integral todos los servicios ofrecidos por parte de la clínica, 28.6% (18) tuvieron una percepción Muy Buena, 14.3% (9) Excelente y 4.8% (3) percibieron los servicios ofrecidos por la institución como Regular.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE FRECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO



CRUCE DE VARIABLES

Al realizar pruebas del Chi - Cuadrado para determinar la asociación estadística entre la edad, genero, estado civil, estrato socioeconómico y tipo de atención con la variable principal que es satisfacción del usuario, se determino que no existe asociación alguna con este tipo de variables.

Al realizar pruebas del Chi - Cuadrado para determinar la asociación estadística entre la cordialidad brindada por parte del docente y la cordialidad brindada por el estudiante, con base en la satisfacción del usuario; se encontró que existe evidencia estadística en la asociación ($p=0.048$ y $p=0.006$) (Anexo 1). Es decir en cuanto a la cordialidad brindada por el docente, el 77.8% de los encuestados que tuvieron satisfacción optima calificaron en un nivel excelente la cordialidad del docente y el 33.3% (1) de los que tuvieron satisfacción aceptable, calificaron como regular la cordialidad del docente.

Referente a la cordialidad brindada por el estudiante, el 66.7% (6) de los encuestados que tuvieron una satisfacción optima, calificaron como excelente la cordialidad del estudiante y el 33.3% (1) de los que tuvieron una satisfacción aceptable calificaron como regular la cordialidad del estudiante.

DISCUSIÓN

De acuerdo con las 63 encuestas realizadas en la clínica, el mayor grupo de edad que acudió a consulta en el Colegio Odontológico Colombiano Sede Palermo, estuvo comprendido en el rango de 26 - 35 años 25.4% (16); a diferencia de lo planteado en un estudio realizado en la EPS Humanavivir se encontró que el mayor porcentaje esta en el rango de edad entre 13-30 años en un (49%) esta distribución se atribuyo a una mayor participación de personas relativamente jóvenes, es probable que la diferencia se deba a que al ser Humanavivir una EPS, en donde solo se prestan servicios de odontología general a diferencia de la clínica de Palermo que presta servicios de salud oral de una manera integral. El mas bajo porcentaje corresponde a los usuarios menores de 18 años 7.9%(5). La anterior distribución les atribuyo una mayor participación a personas adultas en el estudio realizado en la clínica de Palermo.

En cuanto al genero, se encontró que el 58.9%(37) correspondiente al sexo femenino 41.3%(26) sexo masculino; Siendo este similar al estudio realizado por Manzanera y colaboradores en Humanavivir; puede ser debido a que la mujer de hoy se preocupa un poco mas que el hombre por la salud y la estética ya que la misma sociedad se lo exige, lo que muestra la tendencia de la mujer en querer sobresalir en diversas actividades.

En lo referente al nivel socioeconómico se encontró que la clínica presta el servicio a los estratos 1, 2, 3, 4 y 5 observándose que el mayor grupo se presenta en el estrato 3, representado en un 54%(34) esto se debe posiblemente a que el costo de los tratamientos de rehabilitación son bajos en la clínica Palermo y cuenta

con facilidades de pago al alcance de usuarios de este nivel social, donde también se encontraron pacientes pertenecientes al estrato 4, correspondiente al 17.5% (11) y de estrato 5, con un (1) 1.6% justificado por la ubicación geográfica donde se encuentra la clínica.

El tipo de atención que solicita el usuario, comprendió el 65.1%(41) de los que asistieron por primera vez y 34.9%(22) por reevaluación. Atribuido a que la clínica cuenta con calidad en los tratamientos, bajos costos en sus servicios y el prestigio de la institución.

La cordialidad en la atención es la forma en como los estudiantes, se dirigen y atienden a sus pacientes, en la clínica de Palermo en donde fue calificada por los usuarios como excelente, con un porcentaje de 41.3%.

La cordialidad que se encontró por parte del docente fue principalmente calificada como buena con un 47.6% y ninguno de los usuarios califico la atención del docente como mala, dando a entender que el nivel de atención ofrecida en cuanto a la parte clínica se estabiliza en un buen rango.

De los usuarios encuestados el 60.3% (38), esperaron menos de 5 minutos después de la hora asignada para la atención esto da como resultado que los usuarios lo califiquen como excelente comparado con el estudio realizado en Humanavivir donde se encuentran muy similares; ya que se refiere a la gran puntualidad por parte del odontólogo, calificándolo como excelente, por otro lado el porcentaje mas bajo con un (1.6%) donde solo un usuario espero mas de 30 minutos, resultado que es bastante satisfactorio demostrando así que hay bastante programación por parte del alumno en el momento de la atención.

El grado de percepción del usuario sobre el estado en que se encuentra las instalaciones, de la clínica sede Palermo se perciben como buena con un 58.7% (37) personas.

En el estudio de evaluación de la calidad en la atención de una clínica odontológica, de Alfredo Salazar de Santiago (México), se observo que a pesar de presentarse falencias en cuanto a calidad y a cantidad en las instalaciones es calificada como buenas. Similar a la cordialidad por parte del personal administrativo en la clínica Palermo, donde se encontró que 36 pacientes califican la atención como buena con un 57.1%, esto puede presentarse por la poca planeación en el sector administrativo.

Entendiéndose por satisfacción del usuario en general, como la percepción para calificar de manera amplia todos los servicios ofrecidos por la institución. La evaluación que se obtuvo en forma integral por parte de los usuarios fue buena con 52.4% (33), regular(4.76%), muy buena(28.57%) y excelente(14.29%). Teniendo en cuenta que los usuarios observan que las instalaciones no se encuentran en optimas condiciones y no proporcionan el suficiente confort; haciendo énfasis en la falta de comodidades en la sala de espera, la ausencia de la cafetería y el parqueadero; otro motivo de queja es el mal estado en que se encuentran algunas unidades. En cuanto al área administrativa se encontró falencia en el momento en que el usuario realiza la cancelación de los turnos y en la gran mayoría de ocasiones no hay el suficiente cambio de dinero. A pesar de que califican la docente como excelente en el aspecto clínico, manifiestan inconformidad en el

tiempo dedicado en el momento de la atención, debido a las múltiples actividades que están a cargo de la docente. Seguido de un (28.6%), muy bueno (14.3%) excelente, lo que esto indica que la clínica muestra el querer mejorar la calidad de acuerdo a las necesidades y aspiraciones de los usuarios, en su afán de preservar y mantener la cordialidad en la atención.

Comparado con Humanavivir los indicadores de la calidad de atención por parte del personal administrativo, el estudiante y docente, tiempo de espera, instalaciones, las calificaciones fueron en términos generales bastante satisfactorias, buenas y en algunos casos excelentes.

Sin embargo se hace necesario mejorar los aspectos ante las características de ofrecer una competencia y brindar un mejor servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El mayor grupo de los usuarios que acudió a consulta en la clínica Palermo estuvo comprendido entre 26-35 años por el servicio integral prestado por la institución.
- De 63 usuarios encuestados en la clínica de Palermo 68.9% perteneció al género femenino y el 42.2% al masculino, a causa del interés en el cuidado de la salud y la estética exigido por la sociedad.
- La mayoría de los usuarios encuestados pertenecen al estrato 3 lo cual indica que el valor de los tratamientos está al alcance de los usuarios. Por otra parte se encontraron usuarios de los estratos 4 y 5 en minoría, lo cual indica que acuden a esta clínica por la ubicación, calidad de tratamientos y prestigio.
- La clínica presta un servicio odontológico integral por tal razón la mayoría de los pacientes solicitan los servicios por primera vez, a demás que la atención es prestada por alumnos solo de noveno los cuales son renovados cada semestre.
- El servicio del personal administrativo es calificado como bueno por el 57.1% (36) de los usuarios por defectos encontrados en el desempeño de la atención por parte del personal.
- El tiempo de espera transcurrido entre la hora de la cita y el momento de la atención es calificado por los usuarios como excelente, por que esperaron menos de 5 minutos después de la hora asignada para la atención.
- Las instalaciones de la clínica resultaron buenas para los usuarios en un 58.7%, por indicadas deficiencias encontradas en la planta física.
- El grado de satisfacción percibido en el paciente referente a la atención prestada por el estudiante se califica como excelente con un 41.3% por la calidad humana manifestada en la atención.
- El docente en lo pertinente a la atención es calificado como bueno en un 47.6%, probablemente por las múltiples actividades a cargo del docente.
- El 31.9% de los pacientes de reevaluación evidencian que vuelven a solicitar los servicios, lo que demuestra realmente que estuvo satisfecho en su atención por primera vez.

El estudio recomienda:

El mejoramiento de las instalaciones, aplicando las quejas y sugerencias reportadas por parte de los usuarios.

Se sugiere implementar más personal administrativo, esto se recomienda con el fin de que la docente dedique mas tiempo a nivel clínico, y no realice otras tareas administrativas.

La cordialidad del estudiante, administrativa, y satisfacción de usuario en general, el paciente lo califica en un nivel bueno, por lo tanto se recomienda mantener la calidad de la atención prestada y cada día brindar un mejor servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- RUELAS, E "Hacia una estrategia de garantía de calidad de los conceptos a las acciones" Salud publica de México 1992; 34:29-4
- ESPINOZA Ortiz Rosa Maria, Muñoz Juárez Sergio, Martín del Campo Diana Lechuga, Carreño Torres Eric, Consulta externa en instituciones de salud de hidalgo, México 2000, según la opinión de los usuarios
- MANZANERA L; Aparicio; Determinación de la satisfacción de los usuarios, en los servicios odontológicos prestados por la EPS Humanavivir a través de Predimed-IPS En Bogotá D.C en el primer semestre del 2004. Gerencia en Salud Colegio Odontológico Colombiano 2004.
- OTERO Jaime -Perú, Calidad total en odontología política de calidad en el consultorio odontológico, Junio del 2003.
- TRUJILLO Robles Martha Lucia, Garantía de la calidad de la prestación del servicio radiodiagnóstico medico en las instituciones adscritas de la secretaria distrital de salud en Bogotá D.C 2002.
- ACEBEDO Carlos, Asesor en calidad y mejoramiento continuo Odontólogo, Bogotá Colombia, odontoesmpresa@yahoo.com, 2003
- OTERO Jaime, "Calidad total en odontología, políticas de calidad en el consultorio odontológico" Perú, Junio del 2003.
- SALAZAR Alfredo, "Odontología ejercicio profesional, Marketing dental y gerencia en odontología", México Septiembre del 2003.
- AZOREY, Graciela en Gerencia en salud. La calidad del servicio y el profesional de salud.

[http://www. Gerenciasalud.com/art74.htm](http://www.Gerenciasalud.com/art74.htm), 2-
5 p.

10. MINISTERIO DE SALUD. Programamiento de mejoramiento de los servicios de satisfacción en Colombia. Los servicios de atención social al usuario en un hospital – ESE-. Bogotá; 2000 pp213-219
11. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 100 de 1993. Sistema de seguridad social en Salud, Integral. Bogotá. D. C.; 1993
12. MINISTERIO DE SALUD. Sistema Obligatorio de la calidad en el Sistema General de Seguridad Social de Salud, Decreto 2309/02. Bogotá. 2002
13. CARRILLO, Carolina y Cols. Determinación de los niveles de satisfacción de los usuarios y tiempos de espera en la consulta externa odontológica del Hospital Simon Bolívar ESE III nivel en el primer semestre del 2004. Colegio Odontológico Colombiano. Bogotá. 2003
14. VELANDIA, Freddy y Cols. Satisfacción , oportunidad y razones de no uso de los servicios de salud en Colombia. Universidad de Caldas. 1997.
15. ALBRECHT, Kart y ZEMKE Ron. Gerencia del servicio. Bogotá: 3 R, 1999. pp. 23-98
16. MALAGÓN G., MORERA R., y LAVERDE G. Auditoria en salud. Editorial Médica Panamericana, 2da. Edición. Bogotá 2002; p 124-128

iohiscastro@hotmail.com
dicaro2004@yahoo.it
caroenci83@Latinmail.com
karito7681@hotmail.com
jeanny13co@hotmail.com

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

N° _____

ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO
EN LAS CLINICAS DEL COLEGIO ODONTOLOGICO SEDE PALERMO DEL PRIMER
SEMESTRE DEL 2.005

Buenos días (tardes), somos estudiantes de décimo semestre de Colegio Odontológico Colombiano, y estamos evaluando el grado de satisfacción del usuario de la clínica sede Palermo, con este fin queremos solicitarle unos pocos minutos de su tiempo para responder una serie de preguntas. Recuerde que esta información es totalmente confidencial

NOMBRE DEL PACIENTE: _____

1). Que edad tiene?

- | | | | |
|-----------------------|-----|-----------------------|-----|
| 1. Menos de 18 años | () | 5. Entre 46 y 54 años | () |
| 2. Entre 18 y 25 años | () | 6. Mayor de 54 años | () |
| 3. Entre 26 y 35 años | () | | |
| 4. Entre 36 y 45 años | () | | |

2). Genero

- | | |
|--------------|-----|
| 1. Femenino | () |
| 2. Masculino | () |

3). Indique su estado civil

- | | |
|--------------------------------|-----|
| 1. Soltero(Nunca se ha casado) | () |
| 2. Casado | () |
| 3. Divorciado | () |
| 4. Viudo | () |
| 5. Unión Libre | () |

4). Clase o nivel social

- | | |
|--------------|-----|
| 1. estrato 1 | () |
| 2. estrato 2 | () |
| 3. estrato 3 | () |
| 4. estrato 4 | () |
| 5. estrato 5 | () |
| 6. estrato 6 | () |

5). Usted esta solicitando el servicio por :

- | | |
|-----------------|-----|
| 1. Primera vez | () |
| 2. Reevaluación | () |

6). Como califica la atención por parte del personal administrativo

- 1. Malo ()
- 2. Regular ()
- 3. Bueno ()
- 4. Muy bueno ()
- 5. Excelente ()

7). Cuanto tiempo estuvo en la sala de espera apartir de la hora de su cita?

- 1. Menos de 5 minutos ()
- 2. Aprox. 6 y 15 minutos ()
- 3. Aprox. 16 y 30 minutos ()
- 4. Mas de 30 minutos ()

8). Como califica las instalaciones de la clínica?

- 1. Malo ()
- 2. Regular ()
- 3. Bueno ()
- 4. Muy bueno ()
- 5. Excelente ()

9). Como califica el trato (cordialidad y amabilidad) que recibe por parte del estudiante?

- 1. Malo ()
- 2. Regular ()
- 3. Bueno ()
- 4. Muy bueno ()
- 5. Excelente ()

10). Como califica el trato (cordialidad y amabilidad) que recibe por parte del docente?

- 1. Malo ()
- 2. Regular ()
- 3. Bueno ()
- 4. Muy bueno ()
- 5. Excelente ()

11). Califique de manera integral todos los servicios recibidos por la clínica?

- 1. Malo ()
- 2. Regular ()
- 3. Bueno ()
- 4. Muy bueno ()
- 5. Excelente ()

12). Por favor registre en forma clara y concisa sus quejas y sugerencias:

• Quejas: _____

• Sugerencias: _____

ANEXOS

EDAD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de 18 años	5	7,9	7,9	7,9
	Entre 18y 25 años	7	11,1	11,1	19,0
	Entre 26 y 35 años	16	25,4	25,4	44,4
	Entre 36 y 45 años	12	19,0	19,0	63,5
	Entre 46 y 54 años	13	20,6	20,6	84,1
	Mayor de 54 años	10	15,9	15,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 1

GENERO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	26	41,3	41,3	41,3
	Femenino	37	58,7	58,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 2

EST CIVIL

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Soltero	25	39,7	40,3	40,3
	Casado	26	41,3	41,9	82,3
	Divorciado	2	3,2	3,2	85,5
	Viudo	2	3,2	3,2	88,7
	Union Libre	7	11,1	11,3	100,0
	Total	62	98,4	100,0	
Missing	System	1	1,6		
Total		63	100,0		

Grafica 3

ESTRATO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4,8	4,8	4,8
	2	14	22,2	22,2	27,0
	3	34	54,0	54,0	81,0
	4	11	17,5	17,5	98,4
	5	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 4

SOLICITUD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primera Vez	41	65,1	65,1	65,1
	Reevaluacion	22	34,9	34,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 5

P ADMINISTRATIVO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	1	1,6	1,6	1,6
	Regular	2	3,2	3,2	4,8
	Bueno	36	57,1	57,1	61,9
	Muy Bueno	10	15,9	15,9	77,8
	Excelente	14	22,2	22,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 6

T ESPERA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Menos de 5 minutos	38	60,3	60,3	60,3
	Aprox. 6-15 minutos	21	33,3	33,3	93,7
	Aprox. 16-30 minutos	3	4,8	4,8	98,4
	Más de 30 minutos	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 7

INSTALACIONES

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Malo	3	4,8	4,8	4,8
	Regular	14	22,2	22,2	27,0
	Bueno	37	58,7	58,7	85,7
	Muy Bueno	5	7,9	7,9	93,7
	Excelente	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica8

ESTUDIANTE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	2	3,2	3,2	3,2
	Bueno	19	30,2	30,2	33,3
	Muy Bueno	16	25,4	25,4	58,7
	Excelente	26	41,3	41,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 9

DOCENTE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	6	9,5	9,5	9,5
	Bueno	30	47,6	47,6	57,1
	Muy Bueno	9	14,3	14,3	71,4
	Excelente	18	28,6	28,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 10

SERVICIO

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regular	3	4,8	4,8	4,8
	Bueno	33	52,4	52,4	57,1
	Muy Bueno	18	28,6	28,6	85,7
	Excelente	9	14,3	14,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 11

QUEJAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Negativas	19	30,2	30,2	30,2
	Neutras	44	69,8	69,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 12

SUGERENCIAS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neutras	36	57,1	57,1	57,1
	Positivas	27	42,9	42,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Grafica 13

**PRUEBAS CHI-CUADRADO SIGNIFICATIVAS PARA VARIABLES DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO SOBRE EL RECURSO HUMANO.**

CROSSTAB

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Total
			Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	
CORDIALIDAD DEL DOCENTE	Regular	Count	1	3	2	0	6
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	33,3%	9,1%	11,1%	,0%	9,5%
	Bueno	Count	2	21	6	1	30
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	66,7%	63,6%	33,3%	11,1%	47,6%
	Muy Bueno	Count	0	3	4	2	9
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,0%	9,1%	22,2%	22,2%	14,3%
	Excelente	Count	0	6	6	6	18
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,0%	18,2%	33,3%	66,7%	28,6%
	Total	Count	3	33	18	9	63
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %

CHI-SQUARE TESTS

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	17,055(a)	9	,048
Likelihood Ratio	18,360	9	,031
Linear-by-Linear Association	12,653	1	,000
N of Valid Cases	63		

a. 12 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,29.

CROSSTAB

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Total
			Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelent e	
CORDIALIDAD DEL ESTUDIANTE	Regular	Count	1	1	0	0	2
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	33,3%	3,0%	,0%	,0	3,2%
	Bueno	Count	2	14	3	0	19
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	66,7%	42,4%	16,7%	,0%	30,2%
	Muy Bueno	Count	0	8	6	2	16
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,0%	24,2%	33,3%	22,2%	25,4%
	Excelente	Count	0	10	9	7	26
		% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	,0%	30,3%	50,0%	77,8%	41,3%
Total	Count	3	33	18	9	63	
	% within SATISFACCIÓN DEL USUARIO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	

CHI-SQUARE TESTS

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	22,927(a)	9	,006
Likelihood Ratio	21,912	9	,009
Linear-by-Linear Association	14,857	1	,000
N of Valid Cases	63		

a. 11 cells (68,8%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,10.