

MANEJO DEL PACIENTE QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL COLEGIO
ODONTOLÓGICO COLOMBIANO PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON
EXCELENTE CALIDAD

ANGELICA MARIA MOSQUERA T.

ANGELA PATRICIA GONZALEZ V.

BIBIANA CORREA CARO.

PAULA ANDREA GONZALEZ R.

COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

FACULTAD DE ODONTOLOGIA

SANTIAGO DE CALI

2002



4723
TOCg
0070

MANEJO DEL PACIENTE QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL COLEGIO
ODONTOLÓGICO COLOMBIANO PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON
EXCELENTE CALIDAD

ANGELICA MARIA MOSQUERA T.

ANGELA PATRICIA GONZALEZ V.

BIBIANA CORREA CARO

PAULA ANDREA GONZALEZ R.

Monografía para optar el título de:

Odontólogo

COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

FACULTAD DE ODONTOLOGIA

SANTIAGO DE CALI

2002



NOTA DE ACEPTACIÓN

Trabajo de grado aprobado por el Director
asignado por el Colegio Odontológico
Colombiano, en el cumplimiento de los
requisitos exigidos para otorgar el título de
Odontólogo.

Director

Asesor Metodológico

Santiago de Cali, 15 de Mayo de 2002

NOTA DE ACEPTACIÓN

Aprobado por el comité de Trabajo de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por el Colegio Universitario Colombiano, Facultad de Odontología, para otorgar el Título de Odontólogo.

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Santiago de Cali, 15 de Mayo de 2002

A Nuestros Familiares por su Apoyo y
Colaboración,

A Nuestro Amigo Mauricio por su Espíritu
Emprendedor y

A los que nos tendieron su mano en el momento
oportuno

Gracias

AGRADECIMIENTOS

Los Autores expresan sus agradecimientos a:

Dra. Elizabeth Salamando, por sus valiosas orientaciones.

A Mauricio Cabrales, por su constante motivación en este trabajo.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
JUSTIFICACION	11
OBJETIVOS	12
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
DISEÑO METODOLOGICO	13
REFERENTES TEORICOS	14
1. LA ORGANIZACIÓN COMO MECANISMO GARANTE DE LA SALUD	17
1.1 TIPOS DE SERVICIO Y PRIORIDADES	17
1.2 El personal de salud y el derecho a la salud	17
1.2.1 Vocación	18
1.2.2 Formación integral	18
1.2.3 Ejercicio profesional	18
2. ASISTENCIA INTEGRAL Y HUMANA AL HOMBRE ENFERMO	19
3. HUMANIZACION DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD	21
3.1 FACTORES Y CAUSAS DE DESHUMANIZACION	22
3.2 CAMINOS DE HUMANIZACION	25
3.2.1 Caminos básicos de humanización	25
3.2.1.1 Hablar del hombre mas humanamente	26
3.2.1.2 Humanizar el sufrimiento	26
3.2.1.3 Derechos del paciente	28

3.2.1.4 humanizar el servicio	29
3.2.1.5 humanizar la acogida	29
4. CALIDAD	31
4.1 QUÉ ES CALIDAD TOTAL?	31
4.2 ASPECTOS IMPORTANTES SOBRE CALIDAD TOTAL	32
4.3 EL PROCESO DE LA CALIDAD TOTAL	33
4.4 METODOLOGIA PARA LA CALIDAD	33
4.5 ESTRUCTURA DE LA CALIDAD TOTAL	34
4.5.1 Coordinador	35
4.5.2 Comité de Calidad Total	35
4.5.3 Asesor Externo	36
4.5.4 Unidad Evaluadora	36
4.5.5 Unidad de Capacitación	36
4.5.6 Grupo de Facilitadores	36
4.5.7 Grupo de Lideres	36
4.5.8 Grupo de Mejoramiento	37
4.6 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD TOTAL	37
5. PARAMETROS DE SERVICIO	39
5.1 MOMENTOS DE VERDAD	40
6. INDUCCION AL NUEVO PUESTO DE TRABAJO	42
6.1 PASOS A SEGUIR	42
6.2 VENTAJAS DE LA INDUCCION	43
7. MANEJO INDIVIDUAL DEL PACIENTE PARA TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO	44
8. PRESENTACION DE LAS AREAS DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO	49
9. CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFIA	52
ANEXOS	53

TÍTULO

**MANEJO DEL PACIENTE QUE ASISTE A LA CONSULTA EN EL COLEGIO ODONTOLÓGICO
COLOMBIANO PARA GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CON EXCELENTE
CALIDAD**

RESUMEN

Somos seres humanos para la vida y la permanencia; una vida que esta llena de situaciones, experiencias mediante las cuales enriquecemos cada día nuestro ser; esta vida debe ser respetada y valorada, porque cada ser viviente nos ofrece cosas maravillosas y debemos retribuir de la mejor manera posible los beneficios obtenidos.

El hombre tiene derechos y deberes, uno de estos derechos es el derecho a la salud. La salud es el equilibrio de las funciones del individuo a nivel psicobiológico, psicosocial y psicoespiritual. Pero no debemos olvidarnos de que no solo es un derecho, sino que la salud también es un deber para consigo mismo.

El personal del Colegio Odontológico Colombiano esta encargado de ofrecer a los pacientes una solución a sus dolencias orales y sus necesidades como usuario del servicio odontológico dependiendo de la especialidad en que nos desempeñemos cada uno.

Esta atención prestada a los pacientes debe ser enfocada a la Humanización porque es en nuestras manos en las que las personas que acuden a nosotros ponen sus vidas confiando en recibir el mejor trato posible; que están acudiendo a una persona capacitada no solo con respecto a los conocimientos requeridos, en cuanto a las enfermedades y sus tratamientos, sino un profesional que ha obtenido una formación integral, sensible, con espíritu de servicio, además de principios de ética y moral muy bien cimentados, capaz de entregar un servicio de calidad.

Esperamos que un día muy cercano la rama de la salud alcance la humanización tan necesaria para ofrecer servicios de excelente calidad.

INTRODUCCION

La instancia de la humanización se traduce en el compromiso directo de todos los agentes de salud en promover, cada uno en el propio ámbito y según su competencia, condiciones idóneas de salud, en mejorar las estructuras inadecuadas, en eliminar las causas de tantas enfermedades, en favorecer la justa distribución de los recursos sanitarios, en hacer que la política de salud en el mundo tenga como fin solamente el bien de la persona.

Todas las personas implicadas en el mundo de la salud estamos comprometidas en la tarea de crear, conservar y perfeccionar el ambiente y el clima favorables para que el paciente del Colegio Odontológico Colombiano sea considerado en la totalidad de su persona y reciba una atención integral que satisfaga sus exigencias somáticas, biológicas, psicológicas, sociales y espirituales.

La humanización del área de la salud responde a un deber de justicia cuya realización no puede nunca ser delegada enteramente a otros y requiere el compromiso de todos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Colegio Odontológico Colombiano se ha venido manejando un trato al paciente del servicio de Salud Oral, que no abarca estos de una forma integral, sino, como la prioridad que tiene un estudiante para cumplir un requisito para pasar un semestre.

Es por esto, que es necesario mejorar la forma de atención a los pacientes, quienes acuden a los estudiantes para que satisfagan sus necesidades de una manera óptima, sin que se tenga solo en cuenta la necesidad del tratamiento odontológico, sino, que se vea al paciente como un ser integral.

Cabe anotar, que es tarea de todo el personal brindarle información y atención al paciente de manera gratificante, para crear en estos una razón mas para su continua asistencia al Colegio Odontológico Colombiano, y no dejar que siga la insatisfacción que hasta ahora han expresado algunos pacientes con respecto a la falta de un punto de información, una línea de información, información visual en los consultorios y corredores, entre otros.

Con estas soluciones y algunas capacitaciones en el personal administrativo, con respecto al manejo de la atención al paciente del servicio de salud oral en el Colegio Odontológico Colombiano, podemos suplir las necesidades que hemos logrado identificar.

JUSTIFICACION

Buscamos orientación tanto ciudadana como profesional con respecto al servicio integral del paciente porque somos conscientes de que vivimos en una sociedad donde lo último que tomamos en cuenta es el buen trato o respeto para con los demás.

Creemos de esta manera que brindando una buena atención disminuirémos la insatisfacción del paciente, del estudiante y del personal administrativo, ya que el mal servicio genera indisposición dentro del área laboral.

Por eso, queremos mejorar el servicio del Colegio Odontológico Colombiano y ser la entidad promotora de Salud Oral preferida por los Colombianos; lo que pretendemos lograr por medio del trabajo en el que recopilamos información acerca de cómo será el manejo con respecto al paciente del servicio de Salud Oral del Colegio Odontológico Colombiano, para mantener o incrementar el número de pacientes que estarán satisfechos de ser atendidos por una entidad que maneja estándares de calidad para garantizar accesibilidad, oportunidad y seguridad en el servicio.

Debido a que el estudiante y la universidad dependen de la asistencia del paciente para poder demostrar la calidad del trabajo, es necesario que éste se sienta bien atendido, para generar una publicidad no pagada de un buen servicio, que por ende ayudará al flujo de nuevos pacientes al servicio de Salud Oral prestado en el Colegio Odontológico Colombiano.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Demostrar al personal en general del Colegio Odontológico Colombiano la importancia de ver al paciente como una persona integral y brindarle una atención en salud oral, enfocándolo hacia una salud general óptima que abarque sus necesidades somáticas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Facilitar información al personal del Colegio Odontológico Colombiano acerca del trato al paciente por medio de folletos, manuscritos, carteleros y charlas.
- Promover una mejor atención para el paciente que acude al Colegio Odontológico Colombiano en busca de soluciones a sus problemas orales.
- Orientar el proceso de mejoramiento continuo hacia el uso eficiente de todos los recursos del Colegio Odontológico Colombiano.

DISEÑO METODOLOGICO

Para el desarrollo de la monografía que tiene como título “Manejo del paciente que asiste a la consulta en el Colegio Odontológico Colombiano para garantizar la prestación de servicios con excelente calidad” se utilizó una metodología descriptiva y se desarrollaron los siguientes pasos:

1. Elección del tema.
2. Consulta con el tutor.
3. Presentación del tema al comité de investigación.
4. Consulta en enciclopedias, libros e Internet.
5. Elección de temas actualizados.
6. Búsqueda en ficheros de las bibliotecas.
7. Búsqueda en Internet.
8. Selección de libros correctamente relacionados con el tema.
9. Desarrollo del tema.

Las fuentes primarias son:

1. Libros.
2. Tesis.
3. Reportes de asociaciones.
4. Película: Patch Adams

Las fuentes secundarias son:

1. Artículos de Internet.

REFERENTES TEORICOS

Atención: acción de atender.

Cortesía: demostración de respeto.

Calidad: servicio que cumple de manera consistente los requerimientos y expectativas y proporciona valor agregado al usuario.

Calidad en la institución: es mejorar continuamente como individuo para alcanzar una actitud mental y emocional positiva en la interpretación de nuestros valores y el logro de los sueños consignados en la misión y visión de la institución.

Calidez: emoción y atención que fluyen hacia los demás a través de una evidencia abierta del deseo de construir y dar a otro, reflejado en el tono de voz, la expresión facial y la libre expresión de emociones positivas.

Cero defectos: actitud permanente de prevención de defectos por medio de la comprensión y satisfacción de los requerimientos de una tarea o trabajo.

Costo de la calidad: suma de los precios de hacer mal las cosas (No ajustarse a los requerimientos).

Enfermedad: alteración mas o menos grave del cuerpo animal.

Alteración más o menos grave en la fisiología del cuerpo vegetal.

Pasión dañosa o alteración en lo moral o espiritual.

Institución: establecimiento o fundación de una cosa.

Cosa establecida o fundada, instrucción, educación.

Lluvia de ideas: forma de pensamiento creativo en la cual se solicita a todos los miembros del equipo de trabajo ideas respecto a un tema específico.

Paciente: es la persona que necesita un producto o servicio y esta dispuesta a pagar por ellos lo que realmente vale. Persona que busca asesoría, conocimiento, confianza y un mejor uso de lo que compra. Un paciente es un amigo potencial que busca un producto o servicio en quien confiar y un amigo al cual confiarle sus necesidades. Es un buscador de soluciones y satisfacciones.

Pacientes activos: son los que están comprando el servicio a quienes es necesario atender continuamente manteniéndolos muy bien informados acerca del servicio que compran: nuevos usos, política de precios, etc.

Pacientes potenciales: son quienes compran el servicio de la competencia. Ellos ya conocen el servicio y lo único que esperan es un mejor beneficio en lo que compran y en la forma que los atienden. A un usuario potencial se le llega con:

- una buena información que además de la oferta de servicio, plantee nuevas alternativas en servicio y atención.
- Productos marginales que mejoren el uso del servicio que vende la competencia.
- Demostraciones, en el caso de servicios
- Información acerca de la entidad que respalda el servicio.

Pacientes prospectos: son aquellos que el día de mañana serán usuarios del servicio.

Política de calidad: declaración ejecutiva que permite que todos los integrantes de la institución conozcan el punto de vista de la institución respecto a la calidad.

Prevención: hacer que no ocurran inconformidades y errores.

Proceso: conjunto o serie de condiciones o causas que trabajan en conjunto para producir un resultado deseado.

Salud: estado de bienestar físico, síquico y social y no la mera ausencia de enfermedad.

Servicio: es el conjunto de prestaciones que el usuario espera además de un servicio básico como consecuencia del costo, la imagen, la reputación del mismo. Es algo que va mas allá de la amabilidad y la gentileza, es algo que tiene que ver con los métodos y no solamente con la cortesía.

Sociedad: reunión mayor o menor de personas, familia, pueblos o naciones. Agrupación natural o pactada de personas.

1. LA ORGANIZACION DE LA SANIDAD COMO MECANISMO GARANTE DE LA SALUD

1.1 TIPOS DE SERVICIOS Y PRIORIDADES

La salud de los pueblos es una tarea ardua y costosa y requiere una buena organización y un equilibrio en la distribución de recursos, para no convertir los medios de salud en simples restaurantes de la misma, sin molestar en su promoción y protección como criterios fundamentales, además de que son menos costosos. Una mala concepción del concepto “salud” nos lleva a invertir, con frecuencia, casi todos los recursos – humanos y técnicos- más en forma de la restauración que de la promoción y protección; de ahí que se goce de tan mala salud en muchos países.

1.2 EL PERSONAL DE SALUD Y EL DERECHO A LA SALUD

Si es importante la organización y distribución de los recursos económicos que el estado puede y debe poner a la promoción y protección de la salud, lo es más el personal que se dedica a la atención de la misma no solo por el número que cada vez es mayor, sino principalmente por su preparación y equitativa distribución. En relación con este personal de salud, hay que subrayar tres aspectos que son de gran importancia en orden a lograr que el derecho a la salud sea efectivo e igualmente para que la lucha por la salud se realice de manera integral, humana y humanizadora.

- 1.2.1 Vocación.** No es lícito confiar a una persona el ejercicio de una profesión, sin vocación y sin la aptitud suficiente para realizarla, por tanto, debe tener:

- Aptitudes: es decir, capacidad física y conocimientos intelectuales y prácticos que, a veces deberán estar acreditados por diplomas académicos.
- Actitudes: es decir, disposiciones de ánimo, carácter, motivaciones.

1.2.2 Formación integral. La formación debe ser completa, armónica, básica y especializada, cuando así lo requiera el trabajo que se ejerce.

La razón de tal formación es evidente:

- El ser humano debe desarrollar las cualidades que posee
- La sociedad esta sometida a un cambio constante e irreversible
- La persona del enfermo no es una maquina y requiere, por lo mismo, mas preparación que un mecánico
- Todo profesional debe prestigiar su profesión.

1.2.3 Ejercicio profesional. Ninguna persona debería acceder al estudio de una determinada profesión si no tiene intención de ejercerla. El ejercicio de toda profesión —más de la salud— exige, lo siguiente:

- Espíritu de servicio: diligencia, sacrificio, entrega.
- Sentido profesional: especialización actualizada. Ética profesional (sinceridad, rectitud, responsabilidad).
- Gran respeto al enfermo: en el modo de considerarlo como hombre, en el modo de tratarlo, en el modo de defender sus derechos.

2. ASISTENCIA INTEGRAL Y HUMANA AL HOMBRE ENFERMO

Esta demostrado que el hombre tiene derecho a la salud y que para que este derecho sea práctico y viable es necesaria una buena organización, unos recursos económicos distribuidos equitativamente, al igual que un personal vocacionado y preparado.

Y este personal debe ser capaz de ofrecer, en el ejercicio de su profesión, al hombre enfermo no solo unos medios técnicos, sino también todo cuanto el enfermo necesita para su recuperación.

De aquí que la mejor respuesta que se puede y debe brindar al enfermo es una atención integral. Todo lo cual supone conocimiento de sus necesidades reales. Exige, por lo tanto, que se conozca su biografía – ya que cada uno sufre su enfermedad- se debe tener un gran respeto a su persona e individualizar la asistencia.

Si se llevara a la práctica todo esto así, se tendría que reconocer que realmente se está ejerciendo una asistencia integral y que el medio de salud está humanizado, ya que responde a las características que deben respirarse en toda institución de salud.

“Un centro de salud – sea cual fuera- humanizado esta abierto y tiene un manual de funciones preciso y transparente, confía en el trabajo en equipo, imparte formación permanente y procura un ambiente familiar”.

Esto debe ser así, porque nos relacionamos con personas, no con cosas; y por que la atención de estas personas enfermas requieren encuentros íntimos y diálogos repetidos y siempre nuevos: la asistencia al paciente no se hace solo a base de medicamentos y de encuentros superficiales.

El paciente tiene derecho a una asistencia cada vez mas humana, personal, comprensiva, cercana que nos pide muchas veces con su silencio.

Lo que debe distinguir el trabajo del personal de salud de cualquier otro trabajo es que éste se realiza con seres humanos vivos quienes, además de tener unos derechos, sufren física, moral y espiritualmente. Lo que importa, entonces no es tanto el servicio que se les brinda si no el amor con que se les sirve.

No se trata, pues, de un simple ejercicio profesional, de algo que hay que hacer, se debe ir mas allá: el servicio al hombre sufriente exige una vocación que es igual a: dedicación, sacrificio, entrega, colaboración, respeto y amor.

“El fundamento mas profundo de la medicina es el amor – escribía el medico Paracelso del siglo XVI-. Si nuestro amor es grande, grande será el fruto que de el obtenga la medicina; y si es menguado, menguados serán también nuestros frutos”.

Hay que amar mucho a los enfermos para ser capaces de servirles y de servirles con el respeto, dignidad y veneración que merece su condición de personas humanas.

3. HUMANIZACION DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD

La humanización de las instituciones de salud puede definirse como una filosofía, una política, una estrategia que conduce a los siguientes resultados:

- La institución es un centro abierto donde todos pueden aportar y sugerir.
- Los pacientes reciben una atención oportuna y adecuada.
- Los enfermos son percibidos como personas, dignos de ser respetados y atendidos en todas sus dimensiones y necesidades; tratados con aprecio y cariño.
- El personal vive y trabaja en un ambiente caracterizado por el respeto y la amistad: comparte las responsabilidades y participa en las decisiones.
- Las relaciones del personal con los pacientes están caracterizadas por el espíritu de igualdad, fraternidad y solidaridad.
- Se cree y se favorece el trabajo en equipo y la colaboración interdisciplinaria.
- Se estimula la actualización y la formación permanente.
- Se percibe un clima de familia donde se viven y se cultivan los valores humanos.

La humanización de las instituciones de salud se propone defender los valores esenciales de la persona humana y favorecer la calidad de vida de los que allí trabajan o buscan salud.

La calidad de “ser” consiste en una disposición a la escucha, al respeto, a la valoración del otro y en un comportamiento inspirado en estos valores. Se trata, pues, de satisfacer a las personas enfermas y trabajadores de salud en sus necesidades materiales y en sus aspiraciones profundas. Y eso es dar el paso hacia la calidad de vida.

La humanización tenemos que entenderla como un proceso dinámico e interactivo en el que hay que considerar tres dimensiones fundamentales:

1. La persona del enfermo y su entorno
2. Los trabajadores y agentes salud
3. Los aspectos organizativos y estructurales

3.1 FACTORES Y CAUSAS DE DESHUMANIZACION

Una mirada atenta al funcionamiento de los centros de salud pone en evidencia varios elementos que inquietan a los individuos interesados en el bienestar integral de la persona. Los principales son los siguientes:

- Tendencia a percibir al individuo como un objeto

Distintos factores confirman la presencia de esta tendencia en el ambiente institucional. El paciente vive situaciones que le dan la impresión de no ser considerado como persona.

La acogida es fría e impersonal. La falta de una orientación e información oportuna, la ilimitada o inexistente participación en el proceso terapéutico reducen al paciente a un número, a un caso

clínico, a un órgano enfermo. La especialización y la técnica, en la mayoría de los casos, se preocupa más por la duración de la vida que por la calidad de vida.

➤ Presencia de una relación de tipo funcional

El juego del poder en la relación personal-paciente, administración-personal se expresa en formas muy distintas: manipulación sutil, actitud paternalista, reacción violenta. Las relaciones entre jefes y personal son muy deficientes y eso hace difícil, casi imposible, la colaboración, el aprecio recíproco, el trabajo en equipo.

Las necesidades y los derechos de la persona humana no constituyen el criterio normal del comportamiento interpersonal.

➤ Marginación de algunas categorías de pacientes

El destino que la sociedad y sus instituciones reservan a los ancianos, a los enfermos crónicos, a los limitados físicos se traduce – al interior de las instituciones- en una serie de reacciones defensivas tanto a nivel administrativo como a nivel asistencial.

La soledad, el silencio, la pasividad, la falta de responsabilidad y de autonomía hacen parte del cuadro, muchas veces triste y dramático, en el cual se desarrolla la vida de estas personas. La edad y el tipo de enfermedad las margina de la vida “normal”, tal como es mirada por la filosofía dominante de la sociedad contemporánea.

➤ Instrumentalización y explotación del personal

El sistema de la organización hospitalaria dirigida por la ley de la eficacia, rapidez y uniformidad, no alimenta la motivación de los agentes de salud. Frecuentemente se siente como elementos de un engranaje sobre el cual no pueden ejercer poder alguno.

La burocratización del sistema de servicio, la incomunicación (los errores en la comunicación), falta de estabilidad laboral y de unas condiciones de trabajo justas, la carencia de los materiales y elementos necesarios, la deficiente capacitación y actualización, la no valoración y reconocimiento del trabajador... engendran rutina, apatía, resistencia al cambio, un encuentro frío y estandarizado de la terapia; marginación del paciente.

➤ Recursos económicos deficientes y mal manejo de los mismos

La mala administración, la falta de continuidad en las políticas de salud, una planeación que no responde a las necesidades reales, los deficientes recursos económicos y el manejo de los mismos... constituyen una problemática de tal magnitud que hacen de las instituciones de salud “un enfermo grave”, tan grave que no estén en condiciones de prestar un servicio adecuado y mucho menos un servicio integral.

El derecho primario a la salud reconocido por todos los países, en América Latina parece ser violado de manera sistemática y continua. Solo una minoría tiene acceso a los servicios básicos y a los que no están en condición de aportar económicamente se llega hasta a negarles la asistencia.

➤ Prioridad dada al aspecto técnico y administrativo

Cuanto más se estimula y favorece el aspecto técnico y administrativo, menos atención se da a la dimensión humana del tratamiento. La prioridad de los derechos de la persona humana, pacientes y agentes de salud, por encima de las estructuras operativas y administrativas, esta en peligro en las actuales instituciones de salud. La convicción común de que el paciente es la razón de ser de la institución, esta puesta en duda por la presencia –al interior de la organización institucional- de fuerzas que no siempre están orientadas a la promoción y defensa de los derechos de la persona.

Los vertiginosos progresos de la ciencia y de la técnica en el mundo de la salud, en la mayoría de los casos llevan a descuidar las dimensiones fundamentales de las personas a las cuales pretenden beneficiar.

➤ La tecnología médica

Muchos consideran la tecnología médica como la causa principal de la deshumanización de los servicios de salud, así como inculparon a la Revolución Industrial de ser responsable de la deshumanización del sistema capitalista. Una tal afirmación merece ser matizada: la tecnología médica, con su enorme potencial humano puede volverse en fuente de deshumanización. Las consecuencias de la deshumanización de la tecnología pueden comprometer la autonomía y libertad del paciente y aumentar la distancia física y social entre enfermos y profesionales de la salud.

Si la ciencia médica presta invaluable servicios a la persona humana, ella contribuye también, en el contexto socio-político actual, a expropiarla de algunos derechos fundamentales.

3.2 CAMINOS DE HUMANIZACION

Es tarea de la sociedad en general y de la comunidad orientar:

- La comprensión más profunda de las verdaderas causas de la deshumanización que no la constituyen únicamente en los mecanismos de la economía y de la política, sino también y sobre todo el egoísmo, la ambición, la sed del dinero; en una palabra el pecado personal y colectivo.
- La toma de conciencia de que el cambio de las estructuras es estéril si no esta acompañado por el cambio del corazón.



- La convicción de que las relaciones humanas basadas en la justicia exigen la fraternidad y el amor.

3.2.1 Caminos básicos para la humanización.

3.2.1.1. Hablar del hombre más humanamente. El humanismo tecnológico encuentra en la institución un ambiente favorable para su afirmación.

La lucha contra el sufrimiento, la enfermedad y la muerte, consideradas mas como problemas por resolver que como misterios por vivir, se alimenta a menudo con una actitud de autosuficiencia.

Allí se descubre el influjo de la visión antropológica heredada por el Renacimiento y por el siglo del Iluminismo, que consideran al hombre como un ser capaz de realizarse más allá de todo limite.

En esta perspectiva lo que prevalece es el progreso de la ciencia y de la tecnología medica, mientras la persona del paciente pasa a segundo plano. Identificada con su enfermedad, su órgano enfermo, sus síntomas, la persona queda definida por la categoría de la insignificancia.

- Profunda comprensión

Ante todo es necesario que se llegue a una comprensión profunda de las situaciones negativas de la existencia que confronta la persona de modo dramático. Se podría decir que estamos llamados a ser sanadores heridos, personas que sufren (heridos) y que son capaces de hacer de sus sufrimientos una fuente de curación (sanadores). Hacer de la propia experiencia una fuente de ayuda para los demás, significa sacar de ella sentimientos de comprensión y de amor. Son estos sentimientos que permiten una relación humana profunda.

➤ Solidaridad

La comprensión de la condición humana es la base de la solidaridad para con los mas pobres. En el mundo de la salud las categorías de personas mas abandonadas son los enfermos crónicos, los inhábiles, los ancianos y los moribundos; a estas personas debemos dirigirnos en primer lugar y con predilección, si queremos empeñarnos en la humanización de la salud.

La comprensión profunda de la situación que viven los pacientes y la solidaridad con que ellos nos comprometen a todos en una acción que se propone promover la dignidad de los más débiles y transformar la sociedad con la fuerza de la justicia y del amor.

3.2.1.2 Humanizar el sufrimiento. El hombre enfermo vive su experiencia como algo que golpea en el cuerpo y en el espíritu. Su sufrimiento que se expresa en el dolor, en la enfermedad y en la muerte, es un signo, un grito que habla a la persona humana.

Se oye este grito en las instituciones de salud?

Una tendencia muy difundida en la sociedad actual es la de tratar el sufrimiento de una manera puramente técnica, ignorando la persona que lo vive.

La intervención analgésica, expresa la voluntad de quitar el sufrimiento antes de haber tratado de comprender su sentido; quedando así reducido solo a un síntoma, la persona se siente alienada, deshumanizada. Separado de la persona, el sufrimiento no tiene sino un significado médico, social y político; las curaciones se convierten en un paliativo científico y socialmente instituido, que justifica la falta de comprensión de la palabra expresada por el sufrimiento.

El paciente tiene necesidad de que su llamado, que habla de la finitud humana y de la condición mortal del individuo, sea escuchado; que las emociones que lo acompañan –la angustia, el miedo,

la esperanza- sean acogidas por alguien. En medio de todos los cuidados y tratamientos, el paciente se siente frecuentemente abandonado a su triste soledad, incomprendido en sus exigencias, codificado. La formación profesional, la organización del trabajo, los intereses creados llevan al personal de la salud a realizar preferencialmente tareas técnicas.

Solamente cuando el paciente es tomado como una persona que sufre, entonces el sufrimiento deja de ser obstáculo que impide llegar a la persona. Lleno de sentido, el sufrimiento puede transformarse en ocasión de crecimiento.

Hay que asumir humanamente las realidades negativas de la vida, con la certeza de que la realización total y definitiva del hombre es ya posible por el misterioso paso de la muerte a la vida. Es en ese sentido que el sufrimiento humanizado es ocasión de crecimiento: en la comprensión de lo débil se encuentra la posibilidad de crecimiento, y en la necesidad del otro se descubre la invitación al amor.

3.2.1.3 Derechos del paciente

- Recibir una asistencia que ponga al servicio de la persona todos los recursos técnicos y humanos en función de su necesidad, sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, ideología, religión y condición socio-económica.
- Ser atendido con agilidad para que los trámites burocrático no retrasen la asistencia del paciente, su ingreso o salida.
- Ser tratado, por parte de todo el personal de la institución, con respeto hacia su dignidad humana y en lo que se refiere a su intimidad personal.
- Ser respetado en sus convicciones religiosas y filosóficas.

- Recibir información comprensible, suficiente y continuada.
- Disponer de una historia clínica y tener acceso a ella.
- Mantener el secreto sobre su enfermedad y sobre los datos de la historia clínica.
- Dar su consentimiento escrito para tratamientos odontológicos, médicos, quirúrgicos, procedimientos y pruebas diagnósticas menos habituales y para estudios de experimentación clínica.
- Ser valorada su situación familiar y social.
- Ser informado debidamente cuando sea necesario remitirlo a otro piso y en este caso ser trasladado adecuadamente.
- Presentar sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de la institución y que estas sean estudiadas y contestadas.

Los derechos del paciente, que se inscriben dentro de la carta más general de los derechos del hombre, miran a proteger el individuo, atacado por la enfermedad física y síquica, de los juegos de las fuerzas ideológicas y políticas operantes en la sociedad y en las instituciones de salud.

3.2.1.4 Humanizar el servicio. En las instituciones de salud de la sociedad moderna se nota la tendencia a reducir el servicio a una pura función. El otro ya no se ve como persona, sino como alguien que da o recibe servicios. El interés y el amor tienden a ser sustituidos por las reglas del contrato del trabajo.

3.2.1.5 Humanizar la acogida. Los estudios y la investigación sobre la humanización de los servicios de salud reservan un puesto importante a la acogida, estudiándole ella sobretodo el aspecto psicológico y arquitectónico.

Existen muchas técnicas para facilitar la acogida: familiarizar al público antes de entrar a la institución, organizar sistemas de acogida en los distintos servicios, orientar a los pacientes, crear una atmósfera propicia a la calma y al descanso, informar al paciente sobre sus derechos y sobre los servicios, agilizar las formalidades de admisión, etc.; he ahí algunos aspectos de la acogida que son objeto de proyectos específicos en muchas instituciones de salud.

La realidad indica que el esfuerzo realizado para cumplir esta tarea esta todavía muy lejos de tener una respuesta adecuada a las necesidades de los pacientes. Las causas de esta respuesta insuficiente no son solo de orden económico. Esta involucrada toda la filosofía de manera mas o menos directa.

Si la acogida es tan importante en un proceso de humanización, como se puede expresar de manera significativa y eficaz en el complejo mundo de la salud.

4. CALIDAD

La calidad total esta basada en trabajar usando la iniciativa y la creatividad de todos los empleados y no solo de unos pocos; tomando las decisiones basadas en hechos u datos y no en opiniones insubstanciales ni en apreciaciones a la ligera.

La calidad total esta basada en no dejar pasar un día sin dedicar algún tiempo a imaginar como hacer las cosas mejor, eliminando el tiempo improductivo, los tramites innecesarios y los costos excesivos que resultan de las actividades que no agregan ningún valor al producto o servicio.

4.1 QUÉ ES CALIDAD TOTAL?

Calidad es el cumplimiento de las expectativas y requerimientos en términos de:

- Oportunidad
- Cumplimiento
- Precio
- Servicio

La calidad quiere decir:

- Calidad en el trabajo
- Calidad en el servicio
- Calidad en la información
- Calidad de las personas

- Calidad del sistema
- Calidad de la organización
- Calidad de los objetivos

4.2 ASPECTOS IMPORTANTES SOBRE CALIDAD TOTAL

Calidad total es una estrategia administrativa que integra toda la organización, mediante un esquema de gerencia participativa, trabajo en equipo y mejoramiento continuo, para:

- Alcanzar el completo dominio y control de la realización de todos los procesos administrativos, operativos y comerciales.
- Alcanzar no solo la calidad del producto sino además:
 - La calidad del costo
 - La calidad de la entrega
 - La calidad del cumplimiento
 - La calidad de servicio al cliente
 - La calidad de la satisfacción del cliente

En esencia:

- La calidad no es trabajar más con menos.
- La calidad total es trabajar mejor con los recursos que disponemos.
- La calidad total esta basada en trabajar con más inteligencia no con más esfuerzo. Teniendo siempre presente la satisfacción del cliente.
- La calidad total esta basada en trabajar usando la iniciativa y la creatividad de todos los empleados, no solo de unos pocos, tomando las decisiones basados en hechos y datos, no en opiniones insustanciales, ni en apreciaciones a la ligera.

4.3 EL PROCESO DE LA CALIDAD TOTAL

Es una actividad de trabajo en equipo, en la cual todo el personal vinculado a la empresa estudia, participa y se compromete para que el trabajo que cada uno realiza sea de tal calidad, que la organización este orientada hacia el mejoramiento continuo de todas las actividades que realiza en todas las áreas administrativas, operativas, financieras y comerciales.

4.4 METODOLOGIA PARA LA CALIDAD

Todo proceso de calidad debe contar con una herramienta metodológica, que garantice que los programas o proyectos lleguen a un buen final en términos de éxito y solución. Con el transcurrir de años de experiencia en todo el mundo, se ha encontrado la metodología de mayor difusión y acierto es la denominada "Ruta de la Calidad", siendo esta la de aplicación en el proceso de calidad.

La Ruta de la Calidad es una secuencia normalizada de actividades, que permite solucionar problemas o llevar a cabo proyectos en cualquier área de trabajo de la empresa, y que al aplicarse sistemáticamente genera un proceso de mejoramiento continuo.

La Ruta de la Calidad esta fundamentada en implementar en el ciclo PIVA (Planear, Implementar, Verificar, Actuar), cuyos principales elementos son los siguientes:

➤ *Planear:*

- Identificar situaciones a mejorar.
- Seleccionar el problema y establecer su prioridad, de acuerdo a la urgencia, tendencia e impacto del mismo.
- Recoger información sobre el problema y definir el mejoramiento propuesto.

- Identificar y analizar las causas y su importancia dentro de la generación del problema.
- Establecer alternativas de solución y un plan de acción.

➤ *Implementar:*

- Realizar el plan de acción.
- Capacitación sobre las mejoras realizadas.

➤ *Verificación:*

- Evaluar los efectos de la ejecución de las acciones planeadas.

➤ *Actuar:*

- Normalizar la situación mejorada.
- Implantar el mejoramiento alcanzado.
- Asegurar la permanencia de la mejora.

4.5 ESTRUCTURA DE LA CALIDAD TOTAL

El proceso de Calidad Total requiere de una estructura horizontal; es decir, caracterizada por la no existencia de niveles jerárquicos.

Aun cuando sus miembros ocupen cargos directivos dentro de la empresa, estos niveles no se consideran como tales, se trabaja en un equipo donde se requiere la participación y el compromiso de cada uno.

La estructura esta conformada de la siguiente manera:

4.5.1 Coordinador. Es el responsable directo de la implantación, desarrollo y consolidación del proceso de la Calidad Total. Participa activamente en la orientación, dirección y ejecución de proyectos específicos de mejoramiento.

Diseña, coordina y realiza planes de capacitación de Calidad Total.

Apoya los grupos de mejoramiento, determina sus necesidades e inquietudes, divulga sus resultados, reconoce sus logros, los incentiva y motiva.

Debe registrar todas las actividades programadas dentro del proceso de Calidad Total y mantener un archivo con toda la información que se maneje en la empresa sobre este tema.

4.5.2 Comité de Calidad Total. Establece la estructura de la Calidad Total dentro de la empresa.

Determina y establece los objetivos, planes y estrategias en los cuales se fundamenta el proceso de la Calidad Total.

Divulga y vela por el cumplimiento de la misión, las políticas y los valores.

Analiza a través de la unidad evaluadora el sistema de calidad de empresa y con base en estos resultados diseña y desarrolla proyectos de mejoramiento.

Debe orientar y capacitar a todo el personal de la empresa en el proceso de la Calidad Total, a través de la asesoría externa, la coordinación, la unidad evaluadora, la unidad de capacitación y el mismo comité.

Se encarga de establecer un programa de divulgación, promoción, comunicación y coordinación a todos los niveles de la organización sobre el estado y desarrollo del proceso de la Calidad Total.

4.5.3 **Asesor Externo.** Se encarga de diseñar, establecer, desarrollar y capacitar la estructura de la Calidad Total, orienta a toda la organización hacia la calidad.

4.5.4 **Unidad Evaluadora.** Identifica y define las prioridades de los programas de mejoramiento contando para ello con la estructura de la calidad de la empresa.

Establece el sistema de seguimiento a los planes y programas de mejoramiento, dispone los ajustes y correcciones.

4.5.5 **Unidad de Capacitación.** Apoya la estructura de Calidad Total en su función de capacitación; todas las actividades que realiza esta unidad están encaminadas a lograr que tanto los miembros de la estructura de Calidad Total como todo el personal, se capacite en el tema de la Calidad para de esta forma lograr los objetivos del proceso.

4.5.6. **Grupo de Facilitadores.** La función de los facilitadores es obtener de la organización el apoyo requerido para la implementación de las propuestas de mejoramiento. Deben identificar las necesidades de capacitación del grupo. Así mismo, orientar a los grupos de mejoramiento sobre políticas y normas de la empresa y la viabilidad de la implementación de los mejoramientos.

4.5.7. **Grupo de Líderes.** Los líderes deben dirigir, orientar y coordinar el trabajo del grupo de mejoramiento. Fomentar la asistencia y participación activa de los miembros del grupo, aplicar la metodología de análisis y solución de problemas y el reporte de las actividades y desempeño de los grupos de mejoramiento.

4.5.8. Grupos de Mejoramiento. Son equipos de trabajo que se conforman en las diferentes áreas, y cuyo objetivo es el de trabajar para mejorar o implementar procesos buscando la Calidad. Estos grupos están constituidos por empleados que realizan actividades, programas o proyectos de mejoramiento de la calidad, a través de:

- El desarrollo mutuo.
- El trabajo en equipo.
- La participación activa.
- El uso de las herramientas de calidad.
- La metodología de análisis y solución de problemas.
- La aplicación de los principios de la calidad.

4.6. LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD TOTAL

- La calidad es el principio fundamental de cualquier actividad.

“Calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”.

- Trabajar en los focos vitales y no en los muchos triviales.

Acciones orientadas a los procesos fundamentales.

- Trabajar con hechos y datos.

Cuantificar los problemas.

- El cliente es el proceso siguiente.

Desarrollar actitud de servicio con nuestros clientes

- Controlar las causas de los problemas.

Evitar los problemas recurrentes.

- Normalizar los procesos.

Preservar el conocimiento.

- Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Desarrollar actitud de servicio y conocimiento del cliente.

- Administración participativa.

Establecer sistemas que promuevan la participación.

- Trabajo en equipo.

- Mejoramiento Continuo.

- Desarrollar al personal.

“La Calidad Total empieza y termina con educación”.

- Medición y autocontrol.

Establecer indicadores de calidad para cada proceso, producto o servicio.

5. PARAMETROS DE SERVICIO

Un paciente busca seguridad, tranquilidad y mucha satisfacción, compra además del servicio, atención y respaldo. Compra cosas buenas para poder enorgullecerse de ellas.

Una persona busca un servicio o producto, acude a quien conoce a fondo el producto o servicio que vende, le compra al vendedor que esta orgulloso de la institución que representa; le compra a quien además de la venta, se preocupa por otras de su empresa: una venta con buenas recomendaciones duplica el pedido y la periodicidad de la compra; le compra al que habla lo necesario y es muy claro en la propuesta y al que sabe entender muy bien sus necesidades.

El mejor producto o servicio se desmorona a causa de una mala atención. Una buena atención genera empatía y simpatía entre lo vendido, el vendedor y el usuario. Vender es fácil si se es profesional en atención: disponibilidad inmediata de servicio y vendedor, de presupuesto y financiación, de presentación y resultados.

Un paciente se va porque el estudiante le incumple, por confusión en los precios, por falta de respaldo en el servicio, porque lo incomodan ofreciéndole mas de lo que necesita; porque el estudiante habla mal de sus compañeros, porque el servicio no fue bueno, porque le mienten, porque sienten que solo se preocupan por convencerlo a como de lugar.

Un buen estudiante es el que vende un servicio excelente con un buen respaldo y una buena atención.

Del servicio que se le brinde al paciente depende su permanencia, un paciente satisfecho trae nuevos pacientes.

5.1 MOMENTO DE VERDAD

Es un episodio en el cual un paciente hace contacto con algún aspecto de la entidad por remoto que sea, y debido a el tiene la oportunidad de formarse una impresión.

Son momentos de verdad:

- Cuando el paciente llama a pedir información.
- Cuando el paciente toma la decisión de adquirir el servicio.
- Cuando el paciente paga por el servicio.
- Cuando el paciente usa el servicio.

Los momentos de verdad son las pequeñas y determinantes comparaciones que el paciente hace de sus expectativas en relación con el servicio, la atención y uso de lo que compra.

Es importante tener en cuenta que un momento de verdad, por si solo no es positivo ni negativo, es la forma como se maneje ese preciso encuentro lo que convierte al momento de verdad en una experiencia positiva o negativa para el paciente. El resultado de no manejar los momentos de verdad es el que la calidad del servicio regresa a la mediocridad ante los ojos de los pacientes y con mucha frecuencia esta percepción del servicio se traslada a toda la línea de productos y servicios de la institución, por tal razón debemos estar en condiciones de detectar aquellos momentos de verdad que, si no se maneja positivamente con seguridad conducen al descontento del paciente, la perdida de lealtad para el servicio y muy posiblemente la perdida del paciente.

Estos son momentos críticos de verdad.

Resulta imprescindible que aquellas personas dentro de la institución, cuyo trabajo se desarrolla alrededor de estos encuentros claves con los pacientes, estén dotadas de las habilidades necesarias para asegurar resultados positivos.

Por ejemplo, un caso común es cuando falla uno de los sistemas organizacionales, en ese preciso momento esta en juego la reputación del servicio, cuando esto ocurra será necesario que una persona de pensamiento ágil arregle la situación con el paciente. Los momentos críticos de verdad varían de acuerdo con la naturaleza del servicio ofrecido al paciente, lo cierto es que toda clase de institución, si se dejan de manejar los momentos críticos de verdad conducen invariablemente a la pérdida de la confianza del paciente, una vez esto suceda viene la pérdida de la lealtad y muy probablemente de nuevos pacientes.

6. INDUCCION AL NUEVO PUESTO DE TRABAJO

La inducción al nuevo puesto de trabajo tiene como fin, complementar la capacitación y la información general que halla recibido el empleado que ingresa a laborar en el servicio al paciente de la institución.

6.1 PASOS A SEGUIR

- Una cordial bienvenida al Colegio Odontológico Colombiano y a la vez a todas las personas y áreas de la regional, son el inicio de una buena inducción.
- El nuevo colaborador debe conocer los objetivos y funciones del Colegio Odontológico Colombiano.
- Se deben contar al nuevo funcionario las expectativas que se tienen de el y de igual forma permitirle expresar los logros y objetivos que se deben alcanzar.
- Es importante realizar una presentación del nuevo colaborador a los compañeros de trabajo.
- El nuevo colaborador debe conocer sus funciones y estar orientado desde el principio.
- Debe facilitarse al nuevo funcionario la adaptación al medio físico a través de los siguientes puntos. *A.* Conocimiento de la oficina y servicio. *B.* Conocimiento de su sitio de trabajo. *C.* Entrega de sus herramientas de trabajo *D.* Inducción al sistema *E.* Inducción al conmutador *F.*

Conocimiento de la papelería y la reglamentación vigente G .Manejo del uniforme si lo debe usar H .Manuales de Servicio.

6.2. VENTAJAS DE LA INDUCCION

- El nuevo colaborador lograra mayor confianza en si mismo, y a su vez, mayor sentimiento de pertenencia.
- Se dará un desarrollo mas acelerado de la capacidad de trabajo y un rendimiento eficaz.
- Se obtendrá desde el inicio una mayor participación del nuevo colaborador.
- Se detectara, desde el comienzo, el refuerzo que necesita el nuevo funcionario en capacitación, así como las fortalezas y actitudes que posee.
- Creara un buen ambiente y equipo de trabajo.
- No se debe olvidar que la inducción es el primer paso de la capacitación, el cual se constituye en un proceso continuo, que debe realizarse sistemáticamente y periódicamente.

7. MANEJO INDIVIDUAL DEL PACIENTE PARA TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

Los pacientes son lo más importante para el Colegio Odontológico Colombiano. Los funcionarios son las personas que proyectan la imagen de la institución por lo cual se recomienda lo siguiente:

➤ A LA LLEGADA DEL USUARIO

Atenderlo de inmediato. Hacerlo sentir bienvenido desde el mismo momento que lo vea; a nadie le gusta que lo ignoren. Se debe asumir una actitud positiva, como si estuviera haciendo un poco mas de lo necesario para atenderlo.

➤ ORIENTARLO

Preguntar que desea y mostrar a donde dirigirse.

Se considera paciente a las personas que llegan a recibir un servicio y a las que deseen recibir información dentro del Colegio Odontológico Colombiano.

➤ EN EL MOMENTO DE LA ATENCION

Se le debe dar al usuario toda la atención. No se debe sentir abandonado, la situación del paciente debe ser la primera prioridad.

La fase inicial del encuentro es el paciente, hay que dejar hablar, escuchar para saber cuales son las necesidades y así poder lograr una satisfacción.

Se debe ser eficiente, agradable y cortés, ya que los servicios que el Colegio Odontológico Colombiano, ofrece también se brindan en otras instituciones y el paciente se puede ir.

Hay que utilizar expresiones como: "BUENOS DIAS, BUENAS TARDES, A SUS ORDENES, EN QUE PUEDO SERVIRLE, MUCHAS GRACIAS". Estas dan una impresión agradable, realizándola siempre en forma espontánea, acompañadas de una sonrisa.

No hay nada que de resultados más agradables que la habilidad para hacer sentir bien al paciente. Se debe utilizar el nombre observándolo en los documentos.

El primer paso para lograr un excelente desempeño es conocer el trabajo; de manera que no deba preguntarlo todo en frente del paciente.

No meter a todos los usuarios en el mismo molde, dar a entender que aprecia las necesidades, esto dará confianza y respeto mutuo. A nadie le gusta que lo traten como a un número.

Ser natural no falso ni mecánico, ser real no un robot, y adaptarse a las personas de modo diferente, no deja sensación alguna de ser apático.

Demostrar energía y cordialidad: Tener una voz viva y modulada, tratar de tener energía todo el día: nunca permitir que se vuelva insensible y que el paciente piense mal del Colegio Odontológico Colombiano.

Se debe tener siempre una actitud positiva; vender servicio, la gente no tiene porque esperar, ella necesita un servicio y lo necesita ahora, ágil, no es un favor que se hace al paciente.

Tener en mente que es muy molesto para un paciente el que lo demoren, ya sea porque la persona que lo atiende no conoce el trabajo o porque no tiene la información disponible, no hay forma de ocultar la falta de conocimiento.

Se le debe colaborar siempre a los pacientes. Tener en cuenta que ellos recurren a los funcionarios del Colegio Odontológico Colombiano como la principal fuente de consulta en caso de requerir un servicio o tener una duda con relación momentos a la prestación de servicios del Colegio Odontológico Colombiano.

Dirigirse en forma adecuada. No utilizar expresiones como: "su merced, miya, mamita, mi amor, mi niña", entre otras, ya que no son aprobadas como palabras propias del trabajo".

Un trato amable le permite ganar el aprecio y respeto del paciente. Así el trabajo será mas alegre. Sin embargo se debe estar atento a las personas que hablan mucho y retrasan a otros, asignando filas innecesarias.

➤ SER AMIGABLE Y CORTES PERO BREVE

Algunas veces se requiere de tacto y paciencia, aprender a decir no de tal manera que no ofenda, suene agresivo o a regaño. Ser simpático, pero también conocer cuando terminar una conversación sin ser brusco o cortante.

No es cortes mantener a los pacientes esperando mientras se efectúa un trabajo interno o actividades personales las demás deben esperar para que los pacientes no tengan que hacerlo.

➤ NUNCA ORDENAR

Siempre preguntar, nunca exigir o mandar un paciente que haga algo.

Cualquier solicitud que se le haga al paciente debe ser precisa y susceptible de ampliación si la persona lo requiere.

➤ PONERSE EN EL LUGAR DEL PACIENTE

Si el paciente se equivoca no se puede asumir que ha sido mal intencionado, por lo cual no se le debe hacer sentir mal, ni se deben exagerar los comentarios.

No olvidar que el usuario desea ser tratado con cortesía y respeto.

➤ CUIDAR LA IMAGEN DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

No fumar, no usar chicle, no comer, no escuchar música a alto volumen, no decir cosas desagradables o confidenciales delante del paciente, no gritar, no reírse de manera exagerada, no hablar por teléfono y no realizar dos tareas al tiempo mientras se atiende al paciente.

➤ ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

El trabajo de servicio al paciente del Colegio Odontológico Colombiano exige cumplimiento en el horario, la tardanza de una persona puede retrasar el trabajo de todos y origina molestias en el paciente.

➤ SERVICIO INTERNO

Toda cooperación entre las áreas es fundamental para el Colegio Odontológico Colombiano. El trabajo en equipo debe ser practicado por todos.

➤ EXACTITUD

Una función primordial de las personas que trabajan en el Colegio Odontológico Colombiano es informar y orientar adecuadamente a los pacientes, no se puede permitir cometer errores que hagan que el paciente pierda tiempo o se sienta desorientado o desinformado.

➤ CONCENTRACION

La concentración en el trabajo permitirá mejorar los resultados, si la mente esta en otro lugar seguramente se cometerán errores importantes.

➤ ENTREGAR INFORMACION COMPLETA

El paciente necesita de información completa, hay que darle todas las instrucciones. A donde ir, que hacer, que documentos llevar, cuando pagar, los derechos que tiene.

➤ DESPEDIDA

Los últimos momentos del encuentro son importantes: despedir al paciente con respeto y cordialidad, debe ser amable con los comentarios finales.

8. PRESENTACION DE LAS AREAS DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

El área de trabajo debe estar siempre ordenada y bien presentada de manera que proyecte la sensación de eficiencia y pulcritud a todos los pacientes.

Mantener el sitio de trabajo limpio y arreglado el equipo y materiales de forma tal que cuando se presente la necesidad puedan ser encontrados y usados oportunamente.

Si no cuenta con señalización se debe solicitar al área administrativa, especificando lo que desee.

En la sala de espera deben permanecer revistas para que el paciente tenga la posibilidad de distraerse.

Colocar un buzón de sugerencias y los formatos de quejas y reclamos en un lugar visible.

No mantener montañas de papel desordenados sobre el escritorio. Organizar archivos y carpetas que no denoten desorganización. No colocar cajas debajo de los escritorios.

9. CONCLUSIONES

- El servicio Odontológico debe ser prestado con óptima calidad para así, lograr una satisfacción total del paciente.
- En las instituciones prestadoras de servicios de salud se debe dar un trato al paciente basado en los principios de humanización.
- En el campo de la salud actualmente la competencia laboral esta dada por la satisfacción del paciente el cual acude en busca de un servicio que ofrezca atención humanizada y de optima calidad.



RECOMENDACIONES

- Recomendamos que este proyecto sea desarrollado por los alumnos de VII semestre que estén de acuerdo con la excelencia en el servicio del Colegio Odontológico Colombiano.
- Recomendamos que se practique lo expuesto en la monografía con el fin de mantener en alto el nombre del Colegio Odontológico Colombiano.

BIBLIOGRAFIA

HERNÁNDEZ, R. Metodología de la Investigación. Primera Edición. México: MC Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. 1998.

SALUDCOOP. Manual. Entidad Promotora de Salud, Olimpiadas del Saber, Vicepresidencia Comercial, Dirección Nacional de Mercadeo.

CASTELL, R. et all. Diccionario Enciclopédico Norma Castell. Madrid: Editorial Norma Coslada.

GRANADOS, M. J. El Camino Corto Hacia La Felicidad Integral. Santafé de Bogotá: Editorial Negativos y ColorKey. 1996.

REDRADO, J. L. Humanización en Salud. Segunda Edición Colección. Santa fe de Bogota: Selare 1991.

CLEMENS, P. Sea Positivo. Editorial Panorama 1997.

ENGELS, W. Gerencia Efectiva a lo Mejor. Editorial Susaeta Ediciones 1996.

WILLINGHAM, R. Escúchame, Soy Tu Cliente. Editorial Prentice, may 1996.

HOLOVITZ, J. La Calidad en el Servicio. Editorial Mc Graw Hill. Tomo 3 de 1994.

ANEXOS

COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

ENCUESTA PARA EL PACIENTE

1. Por que escogió el Colegio Odontológico Colombiano?

2. Viene por primera vez? SI ____ NO ____ Hace cuanto asiste ____

3. Que relación tiene con la persona que lo atiende en la consulta?

Conocido ____ Amigo ____ Familiar ____

4. Esta satisfecho con el servicio prestado? SI ____ NO ____

5. Como considera usted que es la atención prestada por

GUARDIA DE SEGURIDAD	B	R	M
RECEPCIONISTA	B	R	M
AUXILIARES	B	R	M
ASENSORISTA	B	R	M
DOCTORES JEFES DE PISO	B	R	M
ESTUDIANTE DE CLINICA	B	R	M

6. Cree usted que hay puntualidad en el momento de atención? SI___ NO___

7. Recibe información adecuada acerca de los servicios prestados en el Colegio Odontológico Colombiano? SI___ NO___

8. Cree usted que al ingreso al Colegio Odontológico Colombiano hay la suficiente información visual para llegar al sitio deseado? SI___ NO___

9. Esta usted de acuerdo con las tarifas establecidas para cada tratamiento?

SI___ NO___

COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

ENCUESTA PARA EL ESTUDIANTE

1. Se preocupa usted por ver a su paciente como:

Ser Integral ____ Requisito de semestre ____

2. Recibe usted la orientación suficiente por parte de sus Docentes de Clínicas?

SI ____ NO ____

Porque?

3. Esta usted capacitado para atender al paciente de una manera Humana o piensa que necesita mayor información? SI ____ NO ____

4. Su relación con los pacientes es? B R M

5. Ofrece usted información real y verídica a sus pacientes acerca de sus capacidades y limitaciones con respecto al tratamiento a realizar? SI___ NO___

6. Como considera usted que es la atención prestada por

GUARDIA DE SEGURIDAD	B	R	M
RECEPCIONISTA	B	R	M
AUXILIARES	B	R	M
ASENSORISTA	B	R	M
DOCTORES JEFES DE PISO	B	R	M

COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

ENCUESTA PARA EL ESTUDIANTE

1. Cree usted que tiene sobrecarga laboral? SI___ NO___

2. Cual de las siguientes soluciones es la mas viable:

- Mas Personal SI___ NO___ Para que área_____
- Un Auxiliar SI___ NO___ Para que área_____
- Ayuda Tecnológica

3. Siente usted que necesita mayor capacitacion con respecto a su trabajo

- SI___ NO___

4. Que sugerencias puede aportar usted para mejorar el trato a los pacientes que asisten al
Colegio Odontológico Colombiano

5. Como considera usted que es la atención prestada por

GUARDIA DE SEGURIDAD	B	R	M
RECEPCIONISTA	B	R	M
AUXILIARES	B	R	M
ASENSORISTA	B	R	M
DOCTORES JEFES DE PISO	B	R	M