

COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

**GERENCIA EN SERVICIOS DE
SALUD**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN
LA DESERCIÓN DE LOS
PACIENTES AL TRATAMIENTO EN
LA CLÍNICA DEL COLEGIO
ODONTOLÓGICO COLOMBIANO –
II SEMESTRE 2005.**



INVESTIGADORES

Jenny Díaz

Adriana León

Nancy Motta

Nancy Pardo



ASESORES

METODOLOGICO

Dr. Conrado Gómez Vélez

MD. Magíster en Ciencias Políticas, Especialista en Evaluación Económica y Salud Pública
Candidato a PHD en Salud Publica

TEMATICO

Dr. Rene Rodolfo Abadía Salazar

MD. Especialista en Economía. Especialista en Gerencia de Servicios de Salud. Especialista en Auditoria
Médica

Dr. Conrado Gómez Vélez

MD. Magíster en Ciencias Políticas, Especialista en Evaluación Económica y Salud Pública
Candidato a PHD en Salud Publica



PROBLEMA

Acceso a un Tratamiento Odontológico Completo y de Calidad

- Aseguramiento en Colombia: Acceso restringido
- Servicios Fragmentados
- Valoración de la salud oral
- Un buen tratamiento exige “Continuidad”
- Costo
- Satisfacción y buena comunicación
- Miedo al odontólogo, manejo del dolor y la ansiedad



PROBLEMA

Deserción de pacientes en el Colegio Odontológico

- No existe seguimiento sistemático de este fenómeno
- En 2005 se hizo un revisión de historias clínicas, encontrando un 39,5% de deserción. No se conocen las causas
- Demandas y reclamaciones: afectados señalan que no se hizo contacto con ellos
- La deserción tiene efectos de satisfacción en el paciente



PROBLEMA

Acceso a un Tratamiento Odontológico Completo y de Calidad: en un medio docente asistencial

- Los estudiantes están en formación: ¿Conciencia completa de la importancia de concluir tratamientos?
- Pacientes “problema”
- Es un ambiente muy “amplio”, la satisfacción del paciente puede perderse de vista
- Procesos administrativos engorrosos (autorización, supervisión)
- No existe una relación contractual paciente-estudiante mediada por una compensación económica
- Afán de terminar actividades, de acuerdo al cronograma académico



PROPOSITOS

- Ofrecer herramientas a la institución para lograr una mayor adherencia de los pacientes al tratamiento odontológico, a partir del conocimiento de los factores que provocan dicha deserción.



PROPOSITOS

- Dar a conocer cuales son las condiciones sociodemográficas de la población que asiste a la clínica, para que la institución tenga bases e implementé políticas encaminadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes.



La continuidad como criterio de evaluación del servicio



***La terminación de los
tratamientos indica calidad,
eficacia y pacientes
satisfechos***



PREGUNTA

- ¿Hay deserción en la Clínica?
- ¿Como se comporta y cual es su significado?
- ¿Cuales son los factores que la favorecen?
- ¿Como puede corregirse?



OBJETIVO GENERAL

Conocer el comportamiento y las causas asociadas a la deserción del tratamiento, en la clínica del Colegio Odontológico Colombiano durante el segundo semestre de 2005



OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Conocer el perfil sociodemográfico de los pacientes que asistieron a la clínica, durante el segundo semestre de 2005
2. Identificar los principales factores de deserción de pacientes al tratamiento en la clínica del Colegio Odontológico Colombiano durante el segundo semestre de 2005



METODOLOGÍA

Tipo de estudio

- Descriptivo, retrospectivo

Fuentes de información

- Fuente Secundaria
 - Base de datos de la “Oficina de Atención al Cliente”
 - “Formatos de directorios” de historia clínicas
- Fuente Primaria: Encuesta telefónica



METODOLOGÍA

Diseño de preguntas de la encuesta

- Respuestas de selección – no abiertas
- La deserción en si representa un desenlace NO deseado. Por tal razón, se diseñaron respuestas que buscaban establecer la causa de la misma



POBLACION

- Asistentes a la Clínica Intramural del Colegio Odontológico que no concluyeron su tratamiento durante el II Semestre de 2005

CRITERIOS DE INCLUSION

- Pacientes que asistieron a la Clínica Intramural durante el segundo semestre de 2005
- Pacientes que desertaron del tratamiento (Inasistencia por 3 citas consecutivas)



OPERACIONALIZACION DE VARIABLES



ID1	OBJETIVO	PREGUNTA	VARIABLES	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE
1	Conocer cual es el perfil sociodemográfico de los pacientes que asistieron a la clínica intramural del Colegio Odontológico Colombiano en el segundo semestre de 2005	¿Cuál es el perfil socioeconómico de los pacientes que asistieron a la Clínica intramural del Colegio Odontológico Colombiano, en el segundo semestre de 2005?	Género	Sexo femenino o masculino	Cualitativa dicotómica
			Estrato socioeconómico	Nivel de clasificación según servicios públicos	Cualitativa Politómica
			Régimen de Salud	Régimen al cual pertenece el paciente dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud	Cualitativa Politómica
			Estado civil	Situación determinada por aspectos de su situación familiar desde el punto de vista del registro civil	Cualitativa Politómica
			Zonas de la Ciudad	Ubicación dentro del distrito capital	Cualitativa Politómica



VARIABLES	ESCALA DE MEDICION	FUENTE	INSTRUMENTO
Género	Femenino / Masculino	Base de datos de pacientes que asistieron a la clínica en el segundo semestre de 2005.	Revisión Documental
Estrato socioeconómico	Estrato 1-2-3-4-5-6		
Régimen	Contributivo o Subsidiado		
Estado civil	Soltero, Casado, Separado, Viudo, Unión Libre		
Zonas de la Ciudad	ZONA NORTE: Calle 170 hacia el Norte, y carretera a Cota hacia el Norte (Norte-Sur)		
	ZONA NORORIENTAL: Calle 170 hasta la Avenida Chile o Cll. 72 y desde la Autopista hasta los Cerros		
	ZONA NOROCCIDENTAL: Desde la Calle 170 y la vía a Cota, hasta la Calle 80 y el caño de Juan Amarillo (Norte-Sur) Desde la Autopista hacia el Occidente (Oriente-Occidente)		
	ZONA ORIENTAL: Desde la Calle 80 y la Calle 72 o Avenida de Chile, hasta la Calle 26 o Avenida del Dorado (Norte-Sur) Desde los cerros hasta la Carrera o Avenida 68 (Oriente-Occidente)		
	ZONA OCCIDENTAL: Desde la Calle 80 y el Caño de Juan Amarillo hasta la Calle 26 o Avenida del Dorado y el aeropuerto (Norte-Sur) Desde la Cra. o Avenida 68 hacia el Occidente (Oriente-Occidente)		
	ZONA CENTRO: Desde la Calle 26 o Avenida El Dorado y la Calle 22 sur o Avenida 1o de Mayo (Norte-Sur) Desde los cerros hasta la Cra.30 o Avenida NQS (Oriente-Occidente)		
	ZONA SURORIENTAL: Desde la Calle 22 sur o Ave 1o de Mayo y la Calle 26 o Avenida El Dorado hasta la Avenida Boyacá (Norte-Sur) Desde la Cra. 30 o Avenida NQS y los cerros hasta la Avenida Boyacá (Oriente-Occidente)		
	ZONA SUROCCIDENTAL: Desde la Calle 26 o Avenida del Dorado y el aeropuerto hasta la Avenida 1o de Mayo (Norte-Sur) Desde la Avenida Boyacá hacia el Occidente (Oriente-Occidente)		
ZONA SUR: Desde la Avenida Boyacá y Avenida 1o. de Mayo hacia el Sur (Norte-Sur)			



OBJETIVO	PREGUNTAS	VARIABLES	DEFINICION	TIPO DE VARIABLE
<p>2. Identificar y priorizar los principales factores de deserción de pacientes al tratamiento en la clínica del Colegio Odontológico Colombiano durante el segundo semestre de 2005.</p>	<p>¿Cuáles son las causas determinantes de la deserción al tratamiento odontológico de los pacientes que asistieron a la clínica intramural del Colegio Odontológico Colombiano, durante el segundo semestre de 2005?</p>	<p>Causas de Deserción</p>	<p>Causas que determinan que un paciente no asista a tres citas consecutivas, una vez iniciado su tratamiento</p>	<p>Cualitativa Politómica</p>



ESCALA DE MEDICION	FUENTE	INSTRUMENTO	PREGUNTA
			De las siguientes causas que voy a nombrar Cual fue el principal motivo por el cual usted no pudo seguir asistiendo a la clínica?:
Incumplimiento de motivo de consulta: Tratamiento que no cumple con las expectativas del paciente de acuerdo a sus prioridades	Pacientes que desertaron al tratamiento odontológico durante el segundo semestre del 2005.	Entrevista telefónica	1. El motivo de consulta por el cual usted asistió no fue atendido.
Relación paciente-operador: Empatía generada entre el odontólogo y su paciente.			2. Tuvo dificultades con la persona que lo atendía.
Complejidad proceso: Demasiados trámites académicos para la realización de un tratamiento.			3. Demasiados trámites y tiempo para la realización de su tratamiento
Económico: Dificultades para costear el tratamiento odontológico.			4. El dinero que tenía destinado para su tratamiento no fue suficiente.
Horarios de atención: Los horarios de atención no son flexibles para la atención del paciente			5. El horario no le favoreció.
Planta Física: La satisfacción del paciente con la planta física de la clínica			6. Las instalaciones de la Clínica no son cómodas.
Atención por estudiantes: El tratamiento odontológico es realizado por estudiantes de la clínica.			7. La atención fue realizada por estudiantes.
Paciente con Seguridad Social: El paciente prefiere realizarse el tratamiento básico en su entidad de Seguridad Social y volver a que le realicen lo que no le cubre el Plan Obligatorio de Salud.			8. Decidió realizarse el tratamiento en la EPS.
Otros. Cuál?			9. Otros. Cuál?



DEFINICION DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

- N: Universo (528)
- P: Probabilidad de que un usuario este satisfecho (0.5)
- Q: Probabilidad de que un usuario no este satisfecho(0.5)
- Z: margen de confiabilidad (1.96– 95%)
- e: Margen de error *B* (error de estimación) (0.1– 10%)
- n: Tamaño de la muestra
- Redundancia del 20% en el tamaño para imprevistos



INSTRUMENTOS

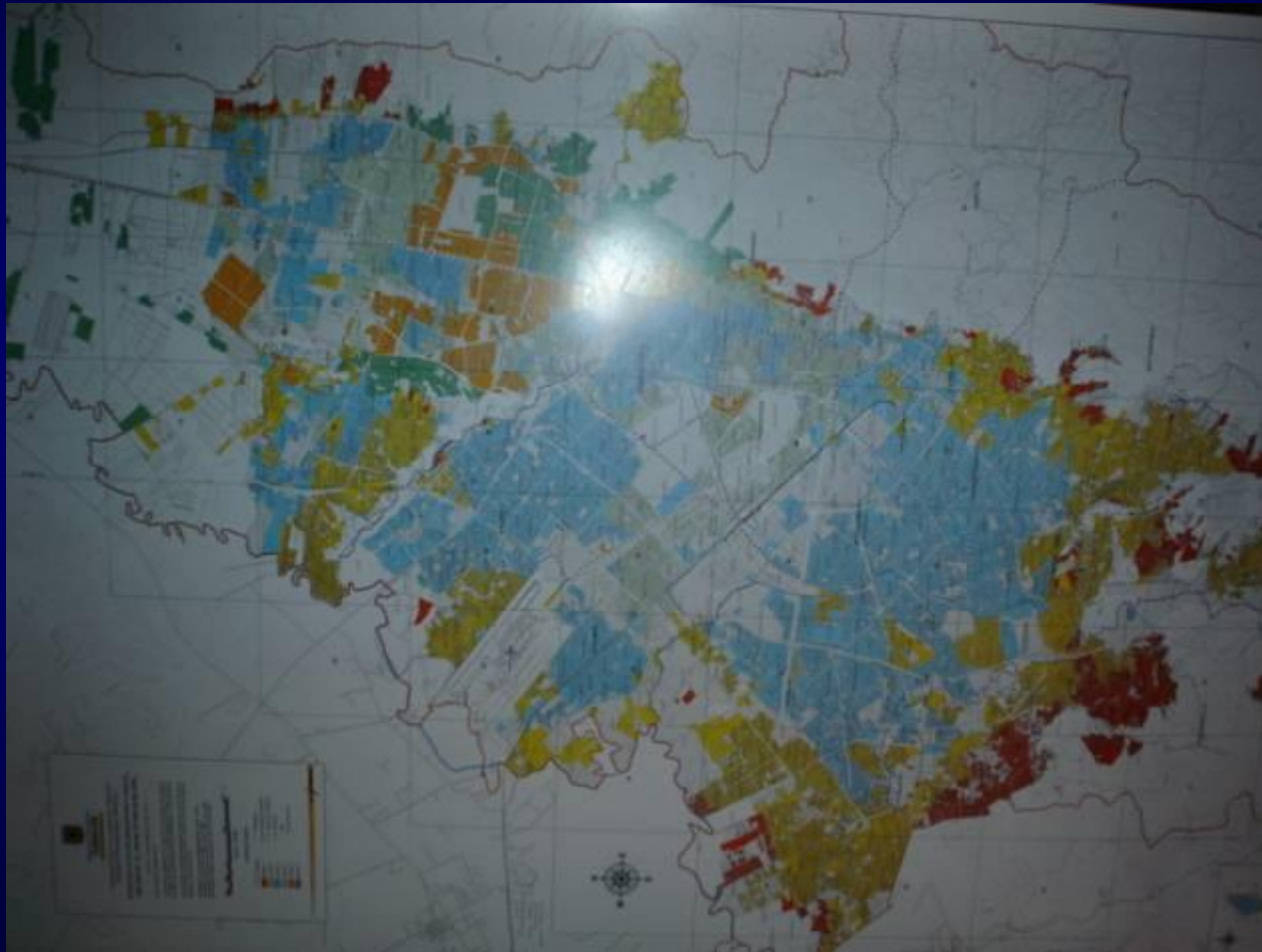


JDíaz, ALeon,
NMotta, NPardo

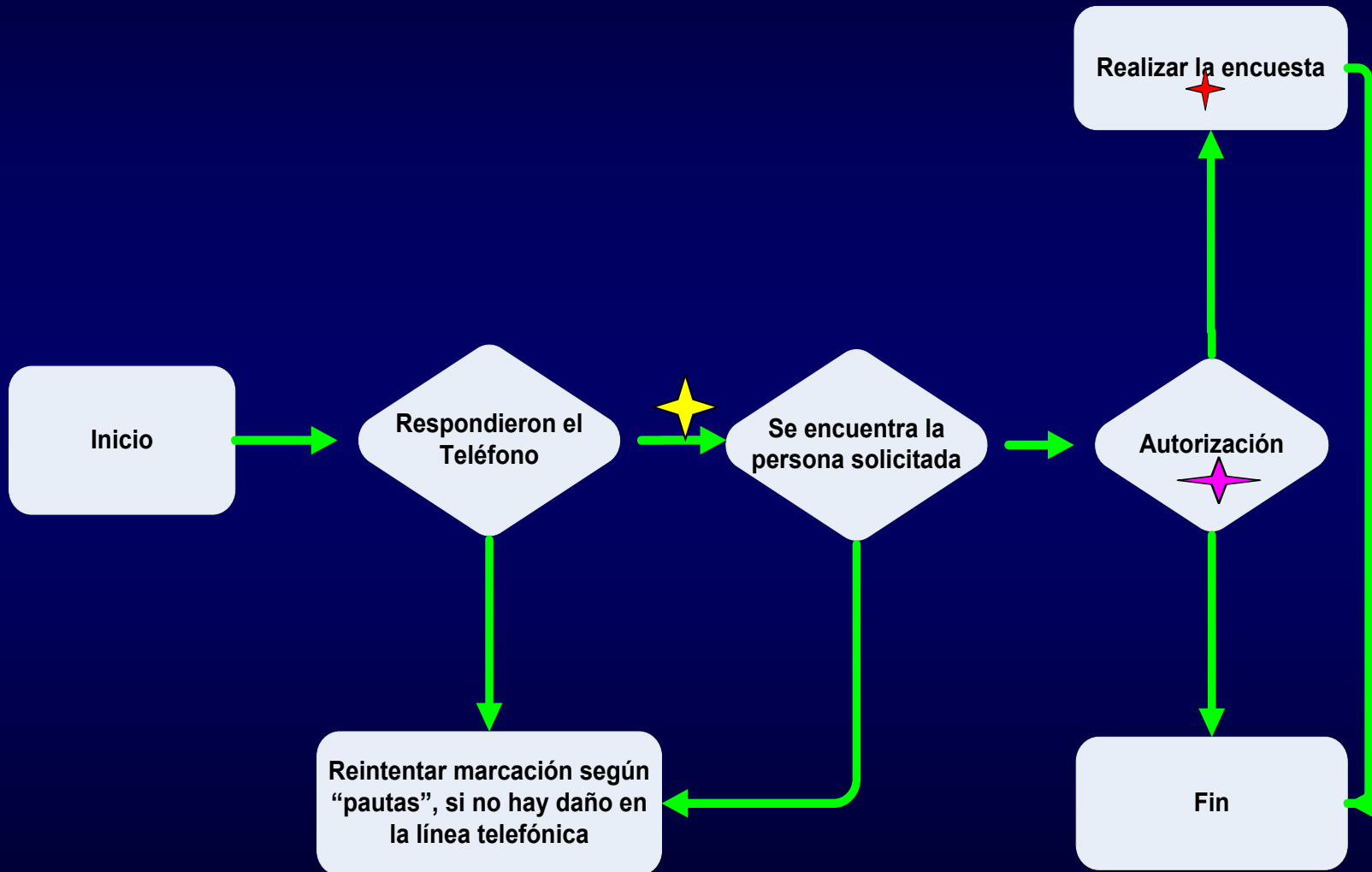
	#	OPCION DE RESPUESTA									OBSERVACIONES
		MOTIVO DE CONSULTA	EMPATIA	BUROCRACIA	ECONOMICO	HORARIO	PLANTA FISICA	ESTUDIANTES	EPS	OTROS	
1	207	X									
2	52				X						
3	199	X									
4	303							X			
5	359				X						
6	171							X			
7	89							X			
8	12				X						
9	273				X						
10	135				X						
11	500									X	Muy Lejos
12	191									X	Trabajo mal realizado
13	449					X					



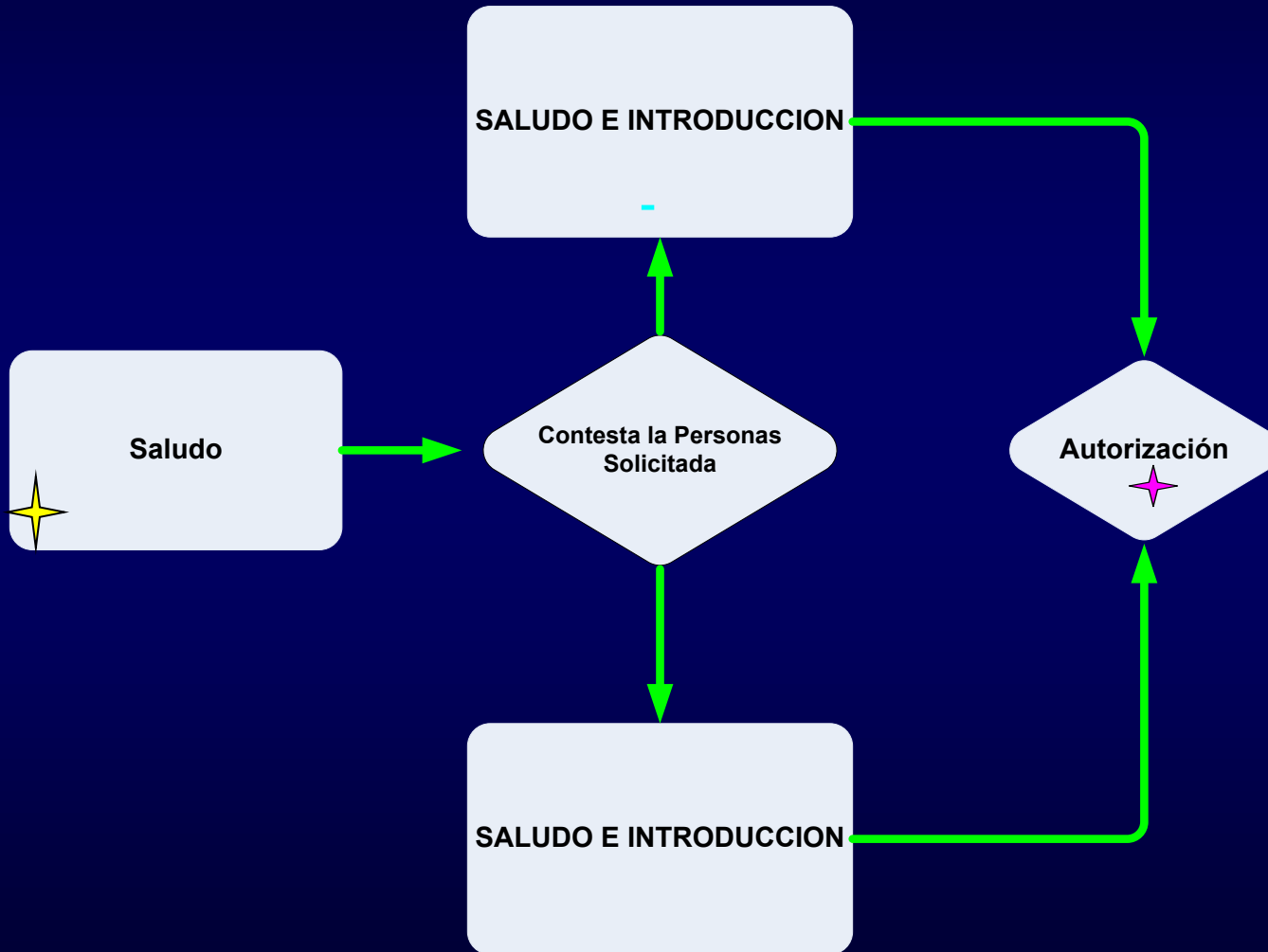
MAPA DE CLASIFICACION POR ESTRATO



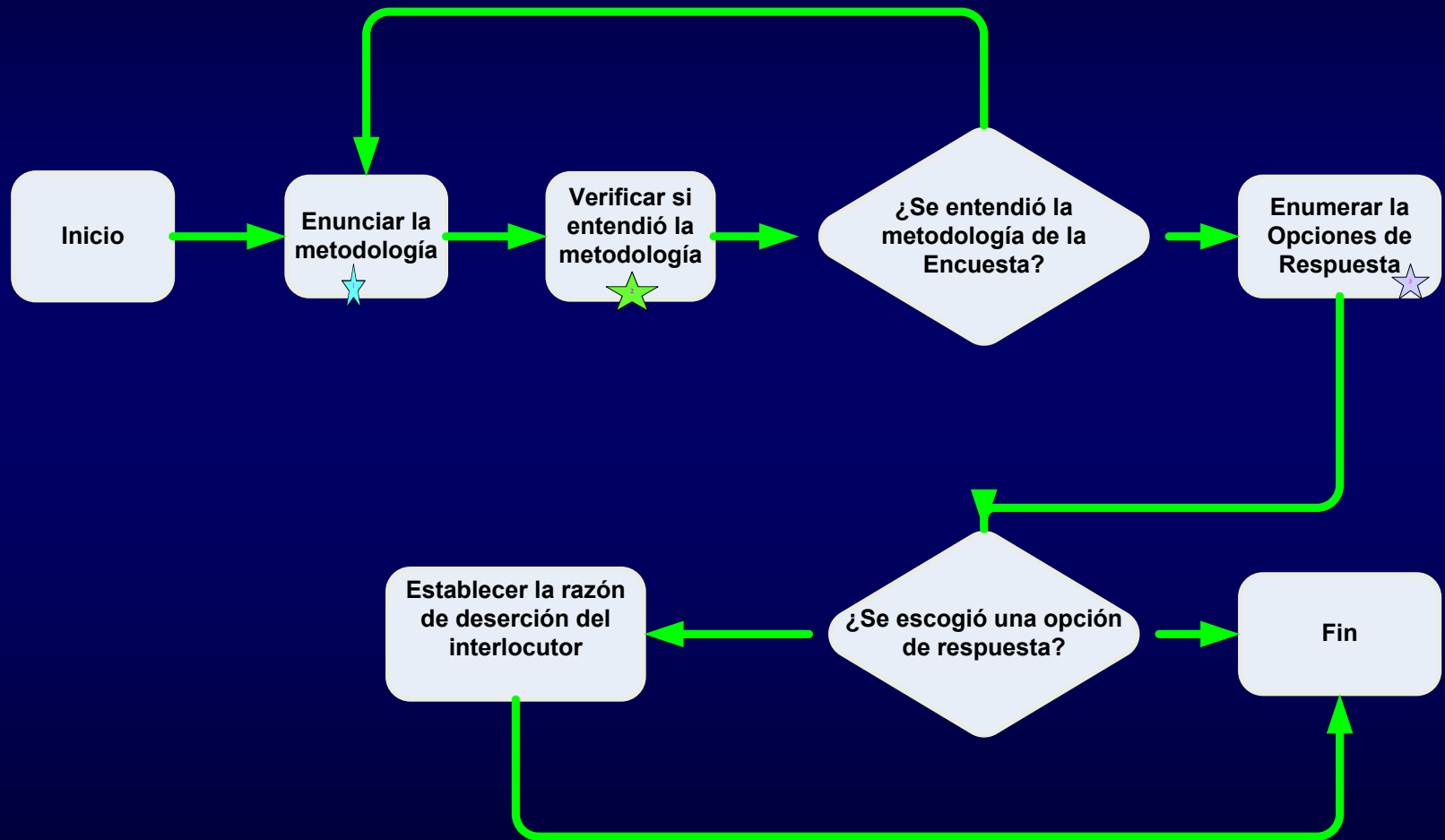
PROCESO LLAMADA TELEFONICA



PROCESO DE ENCUESTA



PROCESO ENCUESTA TELEFONICA

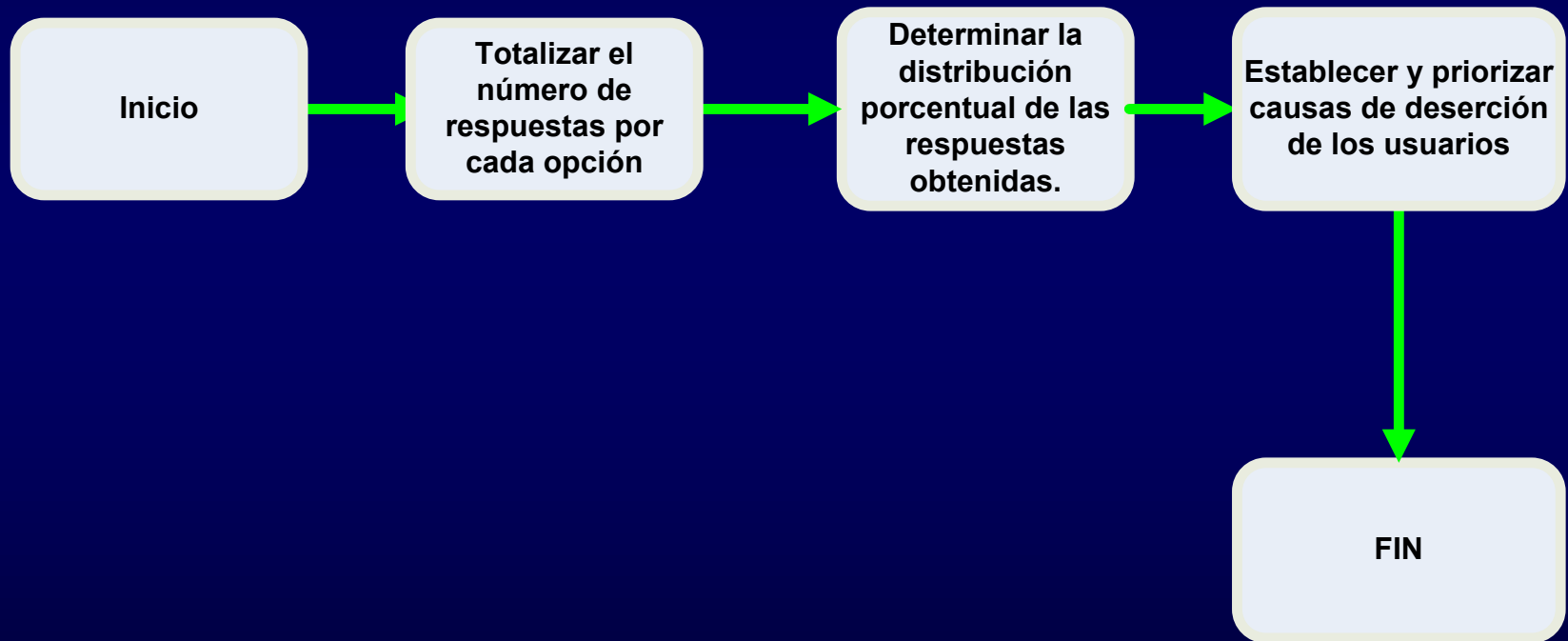


OPCIONES DE RESPUESTA

- El motivo de consulta por el cual usted asistió no fue atendido.
- Tuvo dificultades con la persona que lo atendía.
- Demasiados trámites y tiempo para la realización de su tratamiento.
- El dinero que tenía destinado para su tratamiento no fue suficiente.
- El horario no le favoreció.
- Las instalaciones de la Clínica no son cómodas.
- La atención fue realizada por estudiantes.
- Decidió realizarse el tratamiento en la EPS.
- Otros. Cuál?



PROCESO TABULACION DE DATOS



RESULTADOS

- **PERFIL SOCIODEMOGRAFICO**
(Base de Datos)
- **FACTORES DE DESERCIÓN**
(Encuesta telefónica)



RESULTADOS

PERFIL SOCIODEMOGRAFICO

(Base de datos)

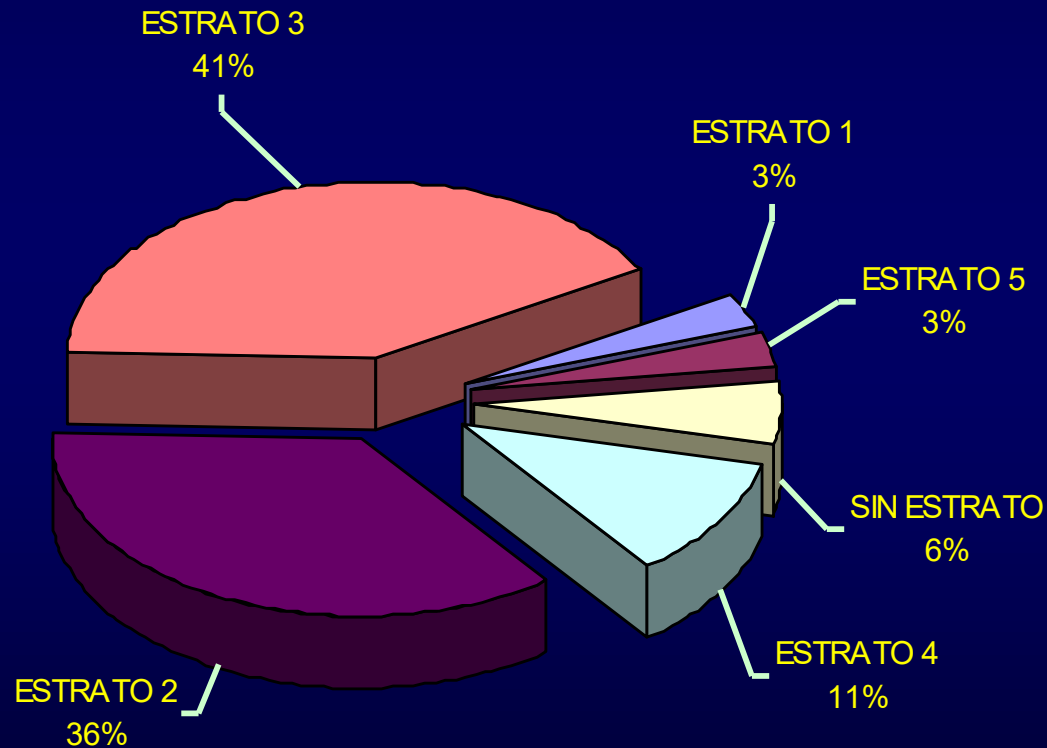


DISTRIBUCION POR GENERO

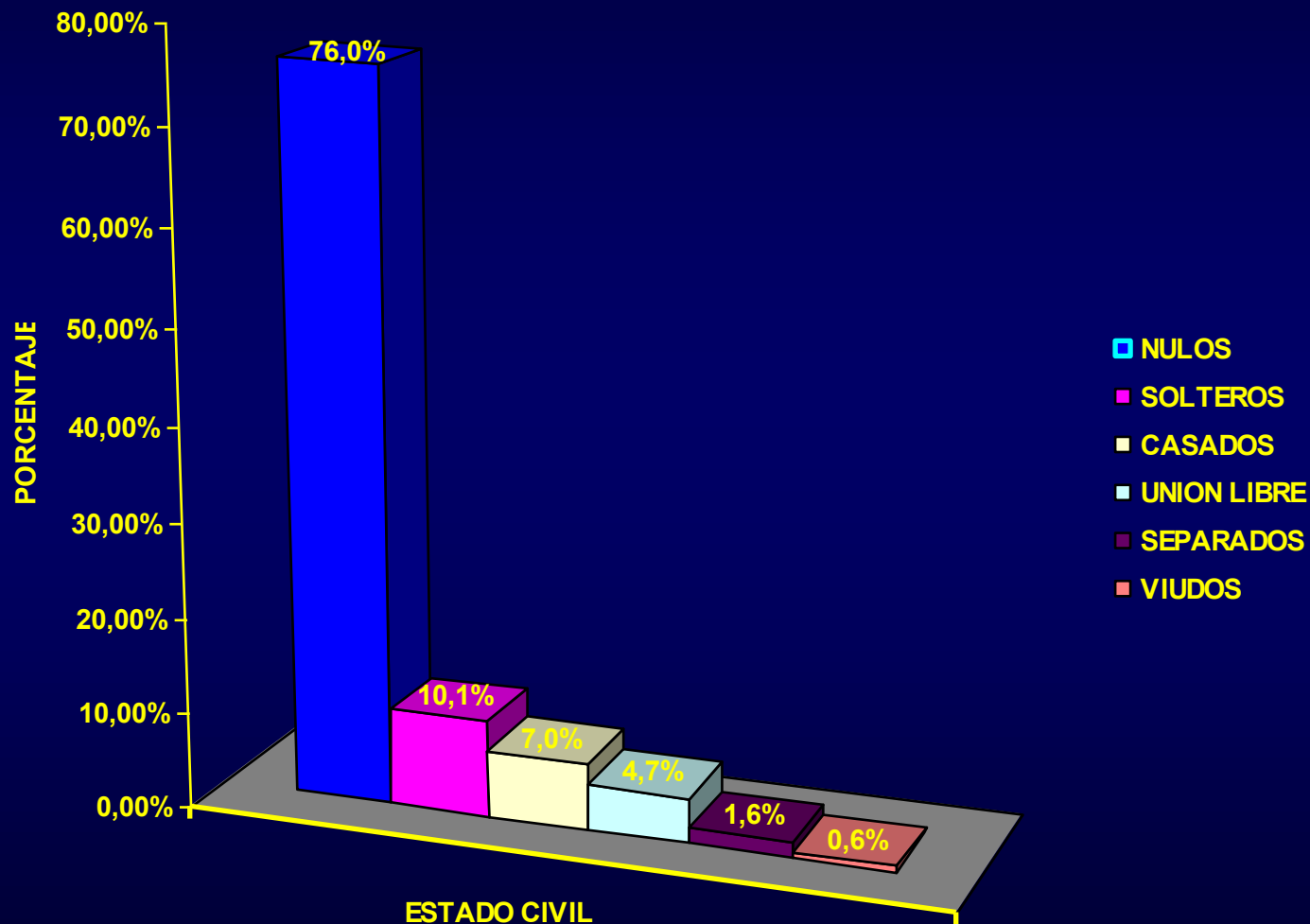
GENERO		
MASCULINO	3305	44,4%
FEMENINO	4142	55,6%
TOTAL	7447	44,38%



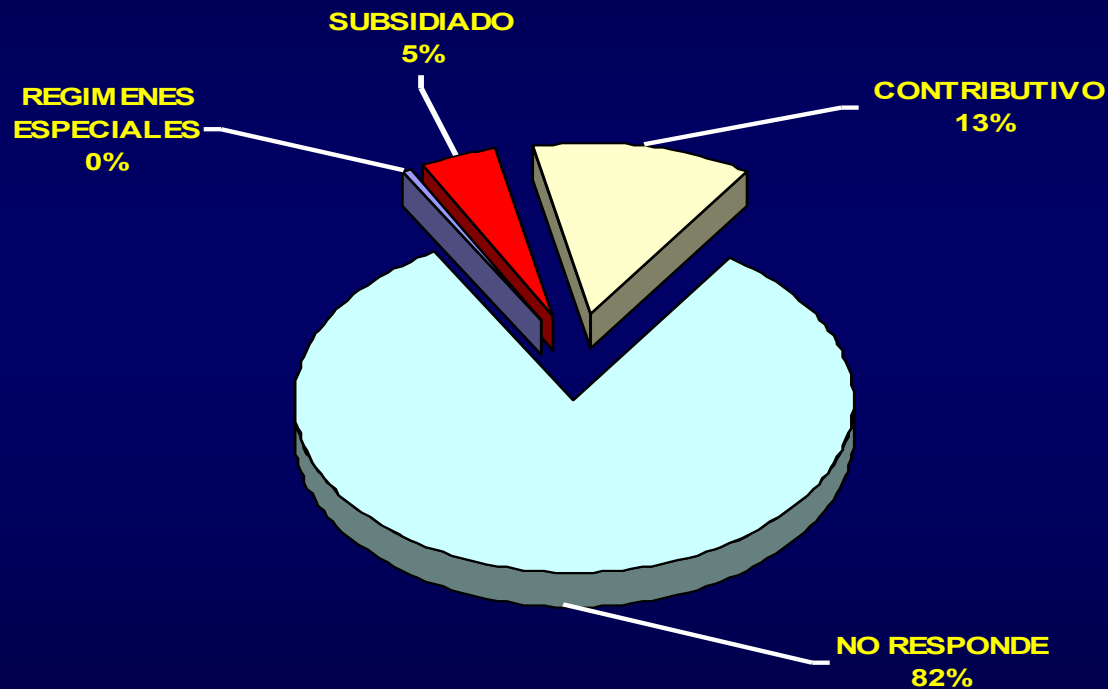
DISTRIBUCION POR ESTRATO SOCIOECONOMICO



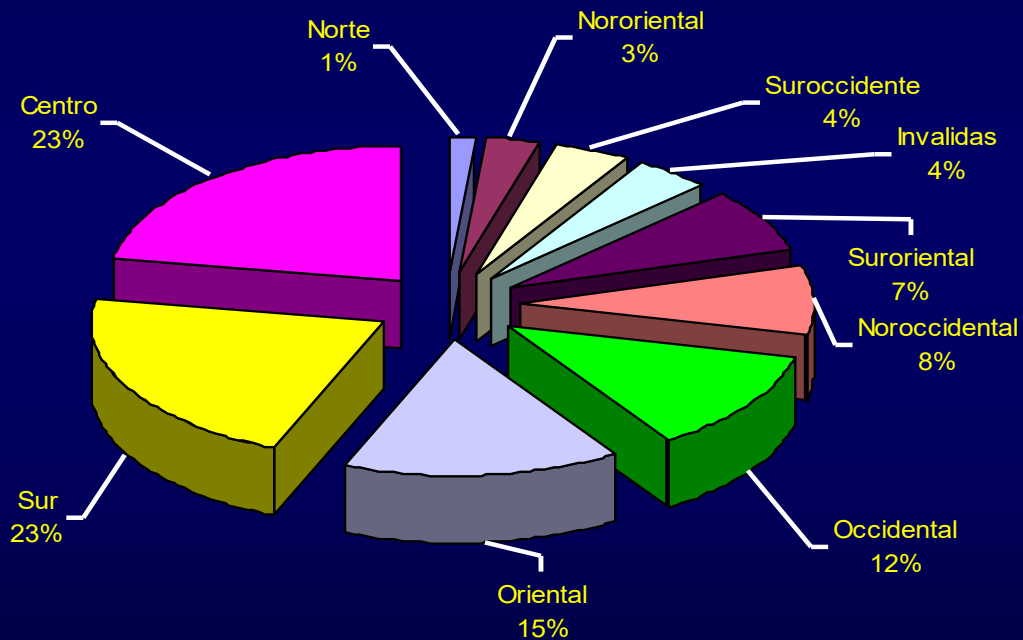
DISTRIBUCION POR ESTADO CIVIL



DISTRIBUCION POR REGIMENES



DISTRIBUCION POR ZONAS



RESULTADOS

PERFIL SOCIODEMOGRAFICO

- El 55.6% de los pacientes que asistieron a la clínica del Colegio Odontológico Colombiano en el segundo semestre de 2005 fueron mujeres y el 44.4% fueron hombres.
- El 41% de los pacientes son del estrato 3 y el 36% al estrato 2.



RESULTADOS

PERFIL SOCIODEMOGRAFICO

- El 23% de los pacientes pertenecen a la zona centro y en igual proporción a la zona sur, el 15% a la zona oriental y el 12% a la zona occidental.

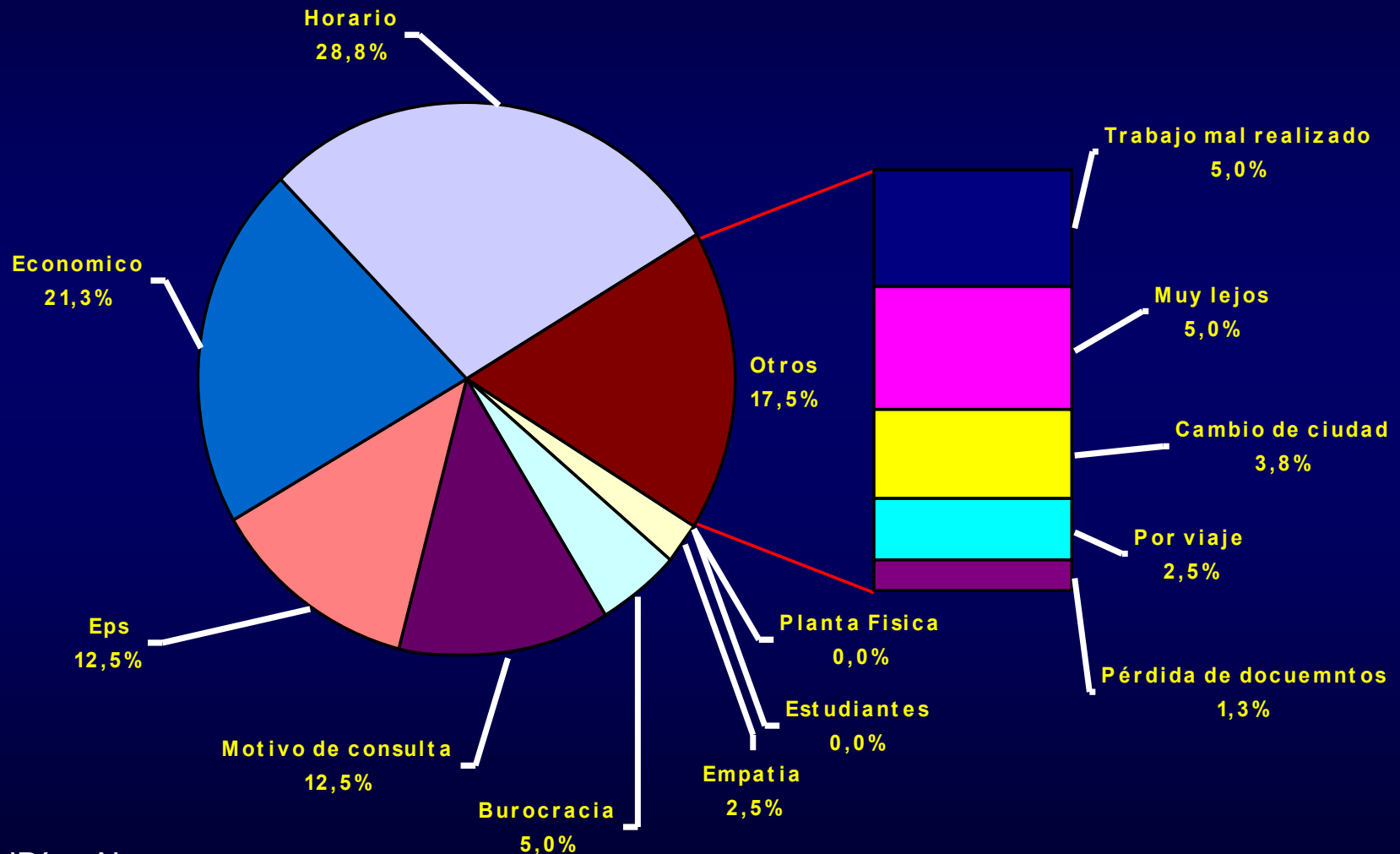


RESULTADOS

FACTORES DE DESERCIÓN (Encuesta telefónica)



CAUSAS DE DESERCIÓN



RESULTADOS

FACTORES DE DESERCIÓN

- El 28.8% de los pacientes que desertaron al tratamiento lo hicieron por incompatibilidad de horarios entre el paciente y el operador.
- El 21.3% lo hicieron por escasos recursos económicos



RESULTADOS

FACTORES DE DESERCIÓN

- El 12.5% debido a que decidió realizarse el tratamiento en su EPS.
- El 12.5% porque el motivo de consulta por el cual asistió, no fue atendido.



CONCLUSIONES

➤ *Perfil Sociodemográfico*

- El trabajo permitió establecer el perfil sociodemográfico de los pacientes que asistieron a la Clínica del Colegio Odontológico Colombiano en el segundo semestre de 2005.
- Cerca de la mitad de los pacientes residen en la zona centro y sur.
- Las tres cuartas partes de los pacientes pertenecen al estrato 2 y 3.



CONCLUSIONES

➤ *Perfil Sociodemográfico*

- En concordancia con el comportamiento de distribución de la población por genero a nivel nacional, existe dentro de los usuarios un mayor porcentaje de mujeres en relación con los hombres.



CONCLUSIONES

➤ *Factores de deserción*

- El estudio permitió identificar los principales factores de deserción de los pacientes al tratamiento en la Clínica del Colegio Odontológico Colombiano en el segundo semestre de 2005.



CONCLUSIONES

➤ *Factores de deserción*

- Los principales factores de deserción al tratamiento son:
 - ✓ Incompatibilidad de horarios entre el paciente y el operador
 - ✓ Escasos recursos económicos
 - ✓ Decidió realizarse el tratamiento en su EPS
 - ✓ El motivo de consulta por el cual asistió no fue atendido



CONCLUSIONES

➤ *Factores de deserción*

- Cerca de la mitad de los pacientes desertaron por Incompatibilidad de horarios paciente -operador y por escasos recursos económicos-



RECOMENDACIONES

- Brindar al paciente la posibilidad de elegir un nuevo operador con horario compatible
- Diseñar e implementar un programa a nivel institucional que permita obtener información acerca de la evolución del tratamiento del paciente



RECOMENDACIONES

- Explicar al paciente las ventajas económicas derivadas de la atención recibida en el Colegio Odontológico Vs otras entidades
- Diseñar un plan de tratamiento acorde con la disponibilidad económica del paciente
- Resolver el motivo de consulta del paciente en el marco de un tratamiento integral



RECOMENDACIONES

Capacitación

- Docente
- Estudiantes
- Administrativos



GRACIAS



JDíaz, ALeon,
NMotta, NPardo