

47  
00797

## SATISFACCION DEL USUARIO DE LA CLINICA DE ODONTOPEDIATRIA DEL COLEGIO UNIVERSITARIO COLOMBIANO

Artunduaga L, I. Buitrago  
V, A M. Castelblanco R, N  
Espinel B, P. Herrera R,  
L M, Molina Z, D L\*  
Macias, C. \*\*. González B, M A \*\*\*

*Resumen: La satisfacción del cliente es un tema relevante para las organizaciones dedicadas a generar productos y/o servicios, hechos que remite al concepto de calidad, el cual a su vez está ligado a la labor de la odontología, ya que como profesionales prestadores de servicios, los(las) odontólogos (as) se deben orientar hacia dichos tópicos.*

*La Clínica del Colegio Odontológico Colombiano presta un servicios a la comunidad, el cual es susceptible de ser evaluado en términos de las satisfacciones de los usuarios. Para efectos de la presente investigación se toma como población los clientes del área de odontopediatría para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica tanto del paciente como de su acudiente.*

*Inicialmente se presenta una revisión teórica de los conceptos de calidad y satisfacción del cliente, desde la perspectiva organizacional. Posteriormente se hace referencia a la evaluación de la calidad de la atención de los servicios de salud y la relación docente-asistencial.*

*Finalmente, se muestra la propuesta metodológica definiendo los objetivos d ella misma, la población y la muestra a estudiar, con lo cual tras un análisis, se logra llegar a unas conclusiones que permiten reflexionar con respecto al desempeño de la Clínica del Colegio Universitario Colombiano en el área de Odontopedoatría.*

*Dadas las condiciones actuales del Sistema de Salud Colombiano, hablar sobre la "satisfacción del usuario" desde el ámbito "salud" puede resultar un tema complejo de abordar debido a los diferentes escenarios en que este tema es manejado.*

### INTRODUCCION

Las directivas del área de odontopediatría, han presenciado notoriamente la desmotivación por parte de los pacientes para realizar el control una vez finalizado el tratamiento integral en niños. Se quiere detectar las deficiencias en el servicios prestado a los pacientes de la unidad de

Odontopediatría, que son atendidos por los estudiantes y ligar el concepto de "Calidad" al servicios prestado por la institución y su aplicación como herramienta para mejorar esta situación.

Se busca hacer una propuesta a las directivas para lograr que la clínica mejore en cuanto a calidad y servicio al cliente lo que repercutirá en que el paciente sea constante y

\* Estudiantes X Semestre C.U.C.

\*\* Asesor Científico OD. Pediatría

\*\*\* Asesor Metodológico OD. Maestría en Administración en Salud.

se sienta a gusto con los servicios de la institución.

Siendo fieles a la teoría tradicional, la palabra satisfacción denota utilidad, bienestar o felicidad. Concretamente, se refiere al placer o utilidad subjetiva que le reporta a una persona el consumo de un bien o servicio.

Según el Diccionario Enciclopédico Castell Ediciones Valle y Cauca Ltda (1.990) calidad se define como "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia".

Según Palmer RH (1.995) calidad se entiende como lo "ofrecido por un nivel profesional óptimo debe tener en cuenta los recursos disponibles que logren la satisfacción del usuario".

Según Donabedian A., (1.995) calidad se define así: "A partir de unos recursos disponibles lograr que le paciente obtenga los mayores beneficios con los menores riesgos posibles, teniendo en cuenta que la calidad es un asunto de supervivencia".

Con respecto a los atributos en la calidad de atención en salud, Adam, J "concluye que diferentes conceptos de calidad han sido identificados para relacionarlos con las siguientes definiciones que son: oportunidad, continuidad, suficiencia e integridad, racionalidad lógico-científica, satisfacción de usuario y proveedor, efectividad eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y equidad ", definiendo cada una de la siguiente manera:

**Oportunidad:** corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad de cada caso.

**Continuidad:** se refiere a la aplicación, en secuencia lógica, de las acciones que correspondan a cada una de las etapas del proceso de atención, bajo la responsabilidad de un equipo de salud.

**Suficiencia e integridad:** provisión suficiente y oportuna de los recursos requeridos para atender las necesidades de salud en forma integral en sus aspectos de promoción, prevención, curación asistencia y rehabilitación.

**Racionalidad lógico-científica:** utilización del saber médico y la tecnología para atender los problemas de salud, aplicando los enfoques de los enfoques lógico y óptimo.

**Satisfacción del usuario y del proveedor:** complacencia del usuario con la atención recibida, con los prestadores del servicio y los resultados de la atención. Así mismo, la satisfacción de los proveedores con las condiciones laborales y el medio ambiente en el cual se desempeñan.

**Efectividad:** es el agrado máximo del mejoramiento de la salud que es posible alcanzar con la mejor atención disponible.

**Eficiencia:** es la capacidad de reducir al máximo los costos de la atención, sin reducir significativamente el grado de mejoramiento de la salud.

**Optimización:** es el balance entre los costos y los beneficios de la atención en salud.

**Aceptabilidad:** es la conformidad de la atención global con los deseos y expectativas de los pacientes y sus familias. Incluye aspectos relativos a accesibilidad, relación médico - paciente, comodidades del lugar de la atención y conformidad con los efectos y los costos.

**Legitimidad:** es la conformidad con los principios éticos, valores, normas, regulaciones y leyes que rigen la comunidad.

Equidad: es la conformidad con los principios que rigen la justa distribución del cuidado de la salud y sus beneficios entre los miembros de la población.

El objetivo general de esta investigación es realizar un estudio sobre satisfacción del usuario de la clínica de odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano. Los objetivos específicos son: determinar la calidad en la atención que ofrece el personal administrativo; determinar la calidad de la atención docente asistencial; determinar la calidad de la atención de los estudiantes; determinar las causas por las cuales el paciente no regresa a cita control; determinar si se realiza una adecuada educación en salud oral, a los usuarios de la clínica de odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano e identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en la atención odontológica en las clínicas de odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Este estudio es de tipo descriptivo, cuya población consta de 640 historias clínicas y la muestra fue de 339 personas encuestadas, donde se identificaron las siguientes variables:

- Calidad de la atención del personal administrativo.
- Calidad de la atención docente asistencial.
- Calidad de la atención de los alumnos.
- Causas por las cuales el paciente no regresa a la cita de control.
- Educación en salud oral que reciben los usuarios.
- Matriz dota.

Con el fin de obtener un dato estadístico para evaluar y mejorar los servicios que se le presentan al usuario. Se recopilaron los números de historias clínicas de la clínica de

odontopediatría de tratamientos que fueron terminados por los alumnos de séptimo y octavo semestre durante el primer periodo de 1999.

De un total de 640 historias clínicas suministradas por la directora Carmenza Macias, se procedió a buscar en la central de historias los respectivos números, los cuales se encontraban en los libros de registro para así obtener los datos correspondientes de cada paciente como lo son, número de teléfono e historias clínicas.

Se encontraron las siguientes limitantes: de las 640 historias clínicas 179 no fueron registradas en los libros de registro el cual corresponde a un 27% del total de la población. De las 461 restantes que son el 72.1% del total de la población, se logró encuestar 339 acudientes que son el 52.9% del total de la población. No se encuestaron 122 que son el 19.2% del total de la población, porque: no contestaron 52 personas que son el 8.1% del total de la población, por cambio de domicilio, 29 personas que son en total el 45% del total de la población, en el libro de registro 23 que son el 3.6% del total de la población no tenía número telefónico. Y acudientes sin tiempo disponible 19 que son el 3% del total de la población. Después de este procedimiento se hicieron encuestas telefónicas al acudiente de cada niño, el cual siempre asistió con el paciente a las citas.

## **RESULTADOS.**

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos del presente estudio, los resultados fueron:

Con respecto al trato que se le da a las personas que asisten al Colegio Universitario Colombiano Clínicas de Odontopediatría en la Sede Centro, se encontró que de 339 personas encuestados 167(49%) respondieron que se encontraban satisfechos con el trato así mismo 172 personas (51%) respondieron

que no se encontraban satisfechos con el servicio de las secretarías del primer piso, con relación a las personas insatisfechas que son (51%), se obtuvieron los siguientes resultados: poca amabilidad un número de 80 personas (46.5%), falta de atención un número de 19 personas (11.0%), escasa información un número de 36 personas (20.9%), excesivo tiempo de espera un número de 37 personas (21.5%).

Con respecto al trato que se le da a las personas que asisten al Colegio Universitario Colombiano Clínicas de Odontopediatría en la Sede Centro, se encontró que de 339 personas encuestadas 253 personas que equivalen al 75% respondieron que se encontraban satisfechos con el servicio de las secretarías del tercer piso, con relación a las personas insatisfechas que son 86 (25%), se obtuvieron los siguientes resultados: poca amabilidad un número de 38 personas (44%), falta de atención un número de 18 personas (21%), escasa información un número de 18 personas (21%), excesivo tiempo de espera un número de 12 personas (14%).

Con respecto a la calificación que le dieron las 339 personas encuestadas el trato del docente en las clínicas de Odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano hacia el paciente se encontraron los siguientes resultados: de 0.0-1.0 ninguna persona. De 1.1-2.0 un número de 2 personas (1%), de 2.1-3.0 un número de 31 personas (9%), de 3.1-4.0 un número de 174 personas (51%), y de 4.1-5.0 un número de 132 personas (39%).

De acuerdo a la calificación que le dieron las 339 personas encuestadas al trato del alumno de las clínicas de Odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano hacia el paciente se encontraron los siguientes resultados: de 0.0-1.0 ninguna persona, de 1.1-2.0 un número de 2 pacientes (0.6%), de 3.1-4.0 un número de 171 personas (50.4%), de 4.1-5.0 un número de 155 personas (45.8%).

En la información previa sobre el tratamiento y su respectivo costo que se les proporciona a las personas que asisten al Colegio Universitario Colombiano Clínicas de Odontopediatría en la Sede Centro, se encontró que de 339 personas encuestadas 328 (96.8%) recibieron información previa del tratamiento y su respectivo costo, y las 11 personas (3.2%) restantes encuestadas respondieron negativamente.

Con respecto al agrado que manifiesta el niño de asistir al Colegio Universitario Colombiano Clínicas de Odontopediatría en la Sede Centro se encontró que de 339 pacientes, 294 personas (86.7%) muestran interés por cumplir las citas y los 45 pacientes (13.3%) restantes mostraron desinterés para asistir a las citas. Con respecto a este último número de pacientes se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos: maltrato por parte del alumno en las Clínicas del Colegio Universitario Colombiano un número de 6 personas (13.3%), maltrato por parte del docente en las clínicas del Colegio Universitario Colombiano un número de 5 personas (11.5%), ubicación geográfica de las clínicas del Colegio Universitario Colombiano un número de 5 personas (11.1%), citas muy largas un número de 20 personas (44.5%), tratamiento doloroso un número de 9 personas (20%) y por último otras 0%:

De acuerdo a la satisfacción respecto al tratamiento realizado en la boca del niño en las Clínicas de Odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano se encontró que de 339 pacientes, 273 (80.5%) pacientes quedaron satisfechos con el tratamiento realizado, y el resto de los pacientes 66 (19.5%) presentaron inconformidad por el tratamiento realizado. Con respecto a este último número de pacientes se encontró lo siguiente: las obturaciones (calzas) se cayeron un número de 32 personas (48.5%), ha presentado dolor en el último mes un número de 13 personas (19.7%), ha sido necesario llevarlo a consulta odontológica en el último mes un número de 20 personas

30.3%), otras 1 personas (1.5%) mostró inconformidad porque no se le suministró la remisión para ortodoncia.

En el cumplimiento de la cita control de los pacientes que asisten a las Clínicas de Odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano se encontró que de 339 pacientes, 141 (46.6%) cumplen dicha cita y el resto de los pacientes 198 (58.4%) no la cumplieron. Con respecto a este último número de pacientes encontramos las siguientes variables: horario un número de 70 personas (35%), costo un número de 2 personas (1%), descontento un número de 18 personas (9%), falta de información un número de 32 personas (16%), dificultad para llevar al niño un número de 76 personas (38%).

La información suministrada por parte del alumno sobre como prevenir la caries a los pacientes que asisten a las Clínicas de Odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano se encontró que de 339 pacientes, 333 (98%) recibieron la información y el resto de los pacientes 6 (2%) no recibieron dicha información. La información que recibió el niño acerca de instrucciones de higiene oral de los pacientes que asisten a las Clínicas de Odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano se encontró que de 339 pacientes, 339 (100%) recibieron instrucciones de higiene oral.

En la continuidad e interés por la higiene oral de los pacientes que asisten a las Clínicas de Odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano se encontró que de 339 pacientes, 324 (95.58%) continúan con el mismo interés oral y el resto de los pacientes 15 (4.42%) no continúan con el mismo interés.

En cuanto a la recomendación de las Clínicas de Odontopediatría del Colegio Universitario Colombiano se encontró que de 339 pacientes, 331 (98%) recomiendan los servicios prestados por la clínica y el resto de los encuestados 8 (2%) no la recomiendan.

Se realizó la identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con respecto a la encuesta telefónica las cuales fueron:

Entre las debilidades están la atención del personal de recepción es insatisfactoria, por falta de amabilidad. La información del usuario mal administrada con relación al archivo de historias clínicas.

Entre las oportunidades se encontró que se podría pensar en hacer vínculos con entidades educativas, del estado o programas de bienestar social. Debido a la crisis del sector salud las instituciones prestadoras de servicio se han vuelto ineficientes, siendo esta una oportunidad para atraer pacientes.

Entre las fortalezas se encontró la buena imagen de la institución. La atención docente asistencial hace bajar los costos de mano de obra. La ubicación geográfica. El respaldo de una institución educativa en cuanto a tecnología, innovación, capacitación y nuevos procedimientos. Los tratamientos son económicos. Buen trato e información por parte de los estudiantes y docentes al paciente infantil. La educación sobre instrucciones de higiene oral que reciben los niños en las clínicas. La continuidad en la higiene oral que hacen los acudientes a los niños en sus hogares.

En cuanto a las amenazas se encontró que por la crisis económica exista escasez de recursos. La ley 100 pretende el cubrimiento del 100% de la población, cosa que en el futuro puede afectar el ingreso de pacientes.

## DISCUSION

Siendo la calidad una herramienta esencial para mejorar un ámbito institucional de servicios en salud y teniendo en cuenta el concepto de calidad según Leevod, W., 1995, de hacer correctamente lo correcto. Se detecta que dicha definición no concuerda ni cumple con estos parámetros ya que en los resultados obtenidos durante el estudio, se aprecia claramente que el 51% muestra insatisfacción en los servicios ofrecidos por parte del área administrativa influyendo

notoriamente en la expectativa de obtener un mejor servicio de salud.

Al retomar el concepto de Donabedian A., 1995, el cual define calidad a partir de unos recursos disponibles logrando que el paciente obtenga los mayores beneficios, como se obtuvo en la totalidad de los pacientes los cuales recibieron una previa educación de higiene oral y actualmente ejecutan dichos hábitos, indicando así que la educación en salud oral ha sido manejada como vía útil, y evita menores riesgos posibles para el paciente y afectando así su supervivencia.

Partiendo de los resultados obtenidos en cuanto a satisfacción del trato del docente hacia el paciente se identificó que las calificaciones más frecuentes oscilaban entre 3-4 y 4-5 dando la oportunidad de aplicar el concepto de Palmer, RH, (1995), que se entiende como lo ofrecido por un nivel profesional óptimo debe tener en cuenta los recursos disponibles que logren la satisfacción del usuario, por tanto esta es una tarea de todos y una responsabilidad de la gerencia ya que esta debe liderar y buscar las mejores vías de acceso para una mejor calidad en el servicio.

Según Rodríguez, W., 1996, la calidad de la atención en salud, es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud a la población y una necesidad de quienes requieren estos servicios, las instituciones deben prestar un mejor servicio de salud más humano, es lamentable la situación actual que se vive en muchos centros de salud del país donde el servicio al cliente está en función de la capacidad del poder adquisitivo del usuario.

Así mismo se puede conceptualizar la calidad como un asunto de supervivencia, de rentabilidad, productividad, participación, puede no ser gratuita y es una tarea de todos. Según Guaspary, J., 1996, se encontró dentro de las fortalezas una buena imagen de la

institución, la atención docente-asistencial hace bajar los costos de mano de obra, la ubicación geográfica, el respaldo de una institución educativa en cuanto a tecnología, innovación, capacitación y nuevos procedimientos. Los tratamientos son económicos, buen trato e información por parte de los estudiantes y docentes al paciente infantil.

De esta forma se concluye que del mejoramiento de la calidad es la práctica de llevar un registro periódico de indicadores e interpretar sus valores, lo cual puede ayudar, considerablemente, a mejorar la calidad de un servicio. La ausencia de competencia puede ser un factor desmotivador para mejorar la calidad del servicio de una organización pública. Por ello, sus gerentes deben utilizar indicadores que les permita comparar su desempeño tanto con organizaciones públicas como privadas que presten servicios similares con mayor eficiencia.

No se debe olvidar que el desempeño de una organización es el producto de la capacidad y del esfuerzo de sus empleados. Sin empleados bien adiestrados y motivados no es posible la calidad del servicio.

Muchas veces los empresarios no se preocupan por mejorar la calidad al no ver competencia alguna. Cuando existe competencia, es importante conocer las debilidades de las otras empresas para adiestrar mejor a los empleados y prestar una mejor atención al cliente.

Tratar la "Calidad Total" dentro de una clínica de odontopediatría no puede ser vista solo como un ingrediente económico que maximice la utilidad sino como un deber de la Institución y un derecho de toda persona que acuda a recibir el servicio; una vez se haya logrado elevar esa calidad, la variable económica será favorecida pues un cliente satisfecho no sólo será manifestado en su "fidelidad" sino en la llegada de más clientes en busca de "satisfacción" y eso para el Centro se traducirá en ganancias económicas exponenciales.

## **CONCLUSIONES.**

No hay una cultura orientada hacia el cliente, ya que se presenta una notoria insatisfacción en la relación que el usuario tiene con las primeras personas que hace contacto en la institución (secretarias, recepcionistas), esto deteriora la imagen de la clínica, debido a que ellas son las primeras personas que proporcionan información y orientación al usuario.

Se determinó que la atención docente asistencial según los resultados se encuentra dentro de una calificación apropiada para mostrar que este servicio es eficiente y logra mantener un margen de calidad y satisfacción al usuario.

Con respecto a la atención prestada por parte del alumno al paciente se detectó que las calificaciones más frecuentes fueron de 3.1 a 4.0 y 4.1 a 5.0; por lo tanto alcanzaron mayor porcentaje, lo cual indica la calificación positiva de los alumnos.

Aunque la cifra de las personas que ha vuelto a las citas de control es baja (41.6%), esto no indica que sea por mala atención o insatisfacción en el tratamiento. Habría que analizar los hábitos del cliente que visita al odontólogo en otras instituciones para saber si su comportamiento es similar o muy variable.

El 42% de las personas que no han regresado a la cita de control, manifiestan tener problemas de horario o dificultad para llevar al niño, tendría que estudiarse más a fondo los métodos de asignación de citas o la flexibilidad de horarios.

El 100% de pacientes recibieron una previa educación de higiene oral y el 95.5% ejecutan dichos hábitos, lo cual es muestra fehaciente de que la educación en salud oral se ha manejado en una vía apropiada para buscar

que el paciente se involucre con este concepto y lo apropie en su vida cotidiana.

Se realizó solamente la identificación de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la matriz DOFA en las clínicas de odontopediatría, es fundamental para la institución vencer las debilidades para lograr una mejor satisfacción del usuario.

También se evidencian fallas graves en el manejo de la información de los pacientes, pues de 640 historias en el primer semestre de 1999 sólo se recuperan 461 es decir el 72.1% y de estas se pudo establecer contacto con 339 o sea el 52.9%, lo que significa que la relación del cliente con la institución después de un tratamiento es escasa y no existe un programa de telemarketing.

## **RECOMENDACIONES**

Es importante que la clínica se comprometa con un programa de mejoramiento continuo, para esto es vital diseñar unos indicadores de gestión para que puedan medir los avances comparados con la actualidad. Unos ejemplos de indicadores podrían ser el porcentaje de pacientes que retoman a citas de control, la cantidad de pacientes atendidos por día, el número de veces que un paciente visita la clínica en un año.

El benchmarking es una herramienta de gerencia útil para compararse con la competencia en las áreas que se desee. Esto sirve para saber la eficiencia que se tiene con respecto a las demás instituciones y aprender de ellas. Analizar los aspectos más relevantes de la calidad, tanto para pacientes como para acudientes que en últimas con los verdaderos clientes. Se deben tener en cuenta aspectos como: aseo en los consultorios y salas de espera, decoración en las áreas infantiles, posibilidades de entretenimiento para el acudiente mientras espera (revistas, televisión) y presentación personal de los empleados.

Se debe capacitar el personas administrativo con respecto a la atención al cliente. que tengan información precisa y oportuna, que sepan dar soluciones a problemas.

Sería muy importante evaluar, aplicando las normas ISO (de control de calidad) para aseguramiento de la calidad en instituciones prestadoras de servicio.

Por último se recomienda plantear estrategias y posteriormente su ejecución y evaluación con relación a la calidad de los servicios de salud.

## BIBLIOGRAFIA

**ARMSTRONG, Gary y Kotler, Philip.** *Fundamentos de Mercadotecnia.* Prentice Halla De. 2ª Edición, 1991. 654 p.

**FRIEDMAN, Milton.** *La Libertad de Elegir.* Edic. Orbis. Barcelona, 1998. 436 p.

**GUASPAI, John.** *Erase una vez una fábrica sobre calidad.* 1 ed. Editorial Norma. New York, 1996. 100 p.

**ISHIKAWA, Kauro.** *¿Qué es control total de la calidad?.* 2ª Edición. Editorial Norma. Japón, 1998. P 39-66, 67-82, 83-96, 165-77.

**LEY 100 DE 1993.** *Sistema de Seguridad Social Integral.* ECOE, Ediciones Santafé de Bogotá, Diciembre 23 de 1993.

**LONDOÑO, Malagón. GALAN, Morena. PONTON, Laverde.** *Auditoría en Salud para una Gestión Eficiente.* Edit. Médica Panamericana, 1998.

**LOPEZ, Carmen.** *Manual de Odontopediatría.* Editorial McGrawHill. 1997.

**SAMUELSON, Paul y Nordhaus, William.** *Economía.* Editorial McGrawHill. Decimotercera Edición. 1990. 518 p.

**SILVA, Alberto.** *Introducción a la Gerencia Pública.* Venezuela. CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, 1998.

**WALKER, Dennis.** *El Cliente es lo Primero.* 2ª Ed. New Zelandia. Editorial Díaz de Santos S.A. 1991. Pag. 15-23.

**WWW.I2000,ES/hospitalbidaso/cal.html**

**WINDOWS/Favoritos/cap.4.htm**

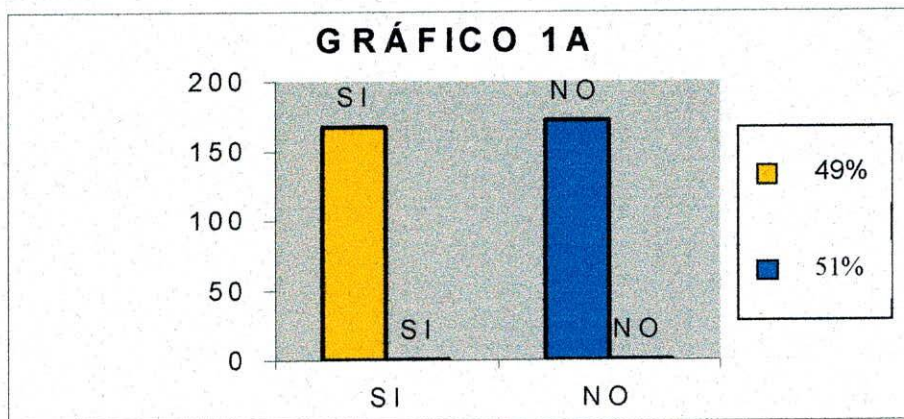
**Introducción a la Gerencia Pública.**

## CUADROS Y GRÁFICOS DEL ESTUDIO

¿CREE USTED QUE EL TRATO DE LA SECRETARIA DEL PRIMER PISO ES EL ADECUADO?

CUADRO 1.A

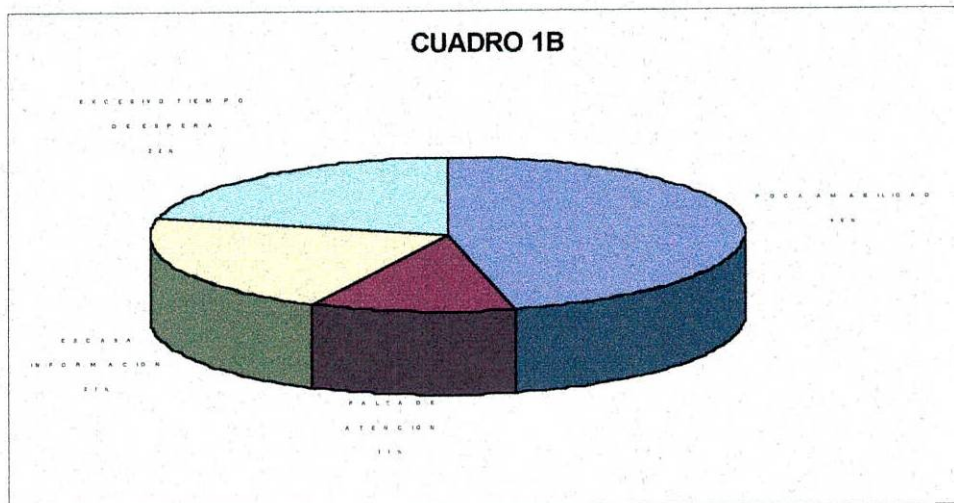
RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	167	49%
NO	172	51%
TOTAL	339	100%



(Motivos por los cuales el cliente respondió "NO" a la pregunta)

CUADRO 1.B

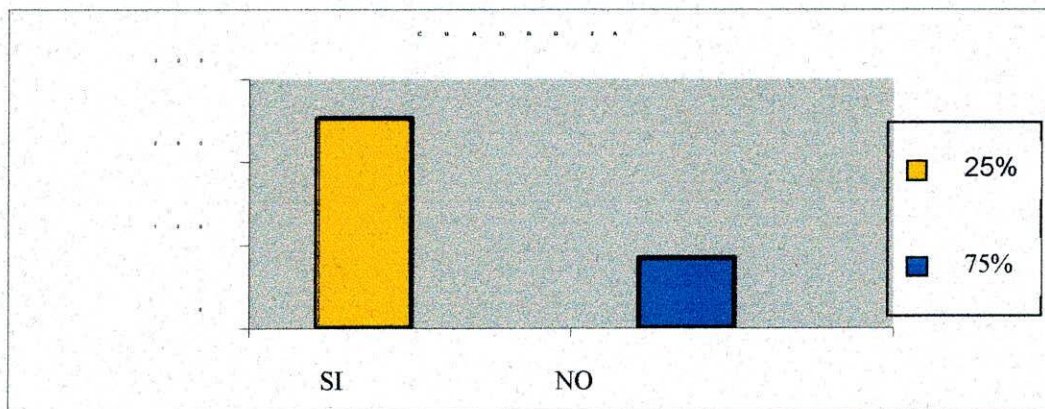
CAUSAS	NÚMERO	PORCENTAJE
POCA AMABILIDAD	80	46,5%
FALTA DE ATENCION	19	11,0%
ESCASA INFORMACION	36	20,9%
EXCESIVO TIEMPO DE ESPERA	37	21,5%
TOTALES	172	100%



CREE USTED QUE EL TRATO DE LA SECRETARIA DEL TERCER PISO ES EL ADECUADO?

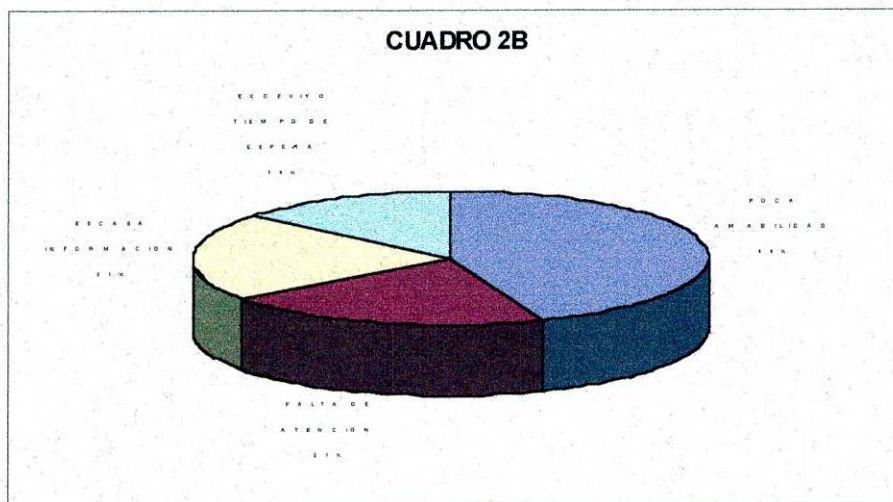
CUADRO 2ª

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	253	75%
NO	86	25%
TOTAL	339	100%



CUADRO 2B

CAUSAS	NUMERO	PORCENTAJE
POCA AMABILIDAD	38	44%
FALTA DE ATENCION	18	21%
ESCASA INFORMACION	18	21%
EXCESIVO TIEMPO DE ESPERA	12	14%
TOTAL	86	100%

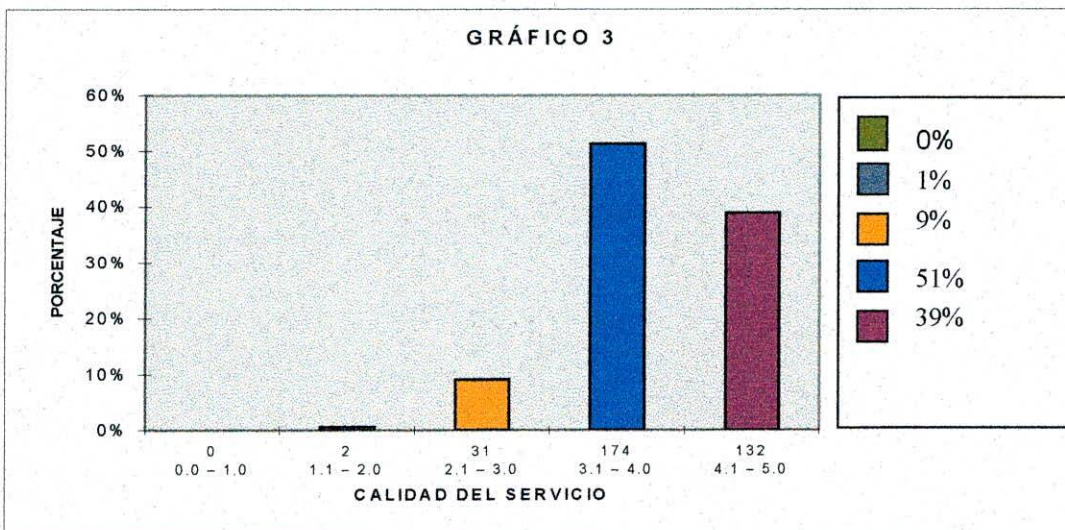


CLASIFIQUE DE 0.0 A 5.0 EL TRATO DEL DOCENTE HACIA EL PACIENTE?

CUADRO 3

CUALIFICACIÓN	CALIFICACION	PORCENTAJE	NUMERO
PÉSIMA	0.0 – 1.0	0	0%
REGULAR	1.1 – 2.0	2	1%
ACEPTABLE	2.1 – 3.0	31	9%
BUENA	3.1 – 4.0	174	51%
EXCELENTE	4.1 – 5.0	132	39%
TOTAL		339	100%

GRÁFICO 3

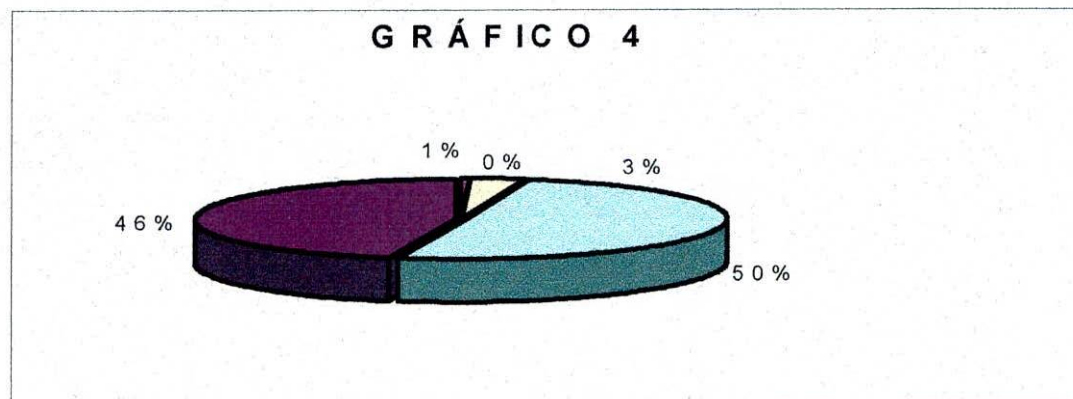


CUADRO 4

CLASIFIQUE DE 0.0 A 5.0 EL TRATO DEL ALUMNO HACIA EL PACIENTE?

CALIFICACION	NUMERO	PORCENTAJE
0.0 – 0.1	0	0%
1.1 – 2.0	2	0.6%
2.1 – 3.0	11	3.2%
3.1 – 4.0	171	50.4%
4.1 – 5.0	155	45.8%
TOTAL	339	100%

GRÁFICO 4



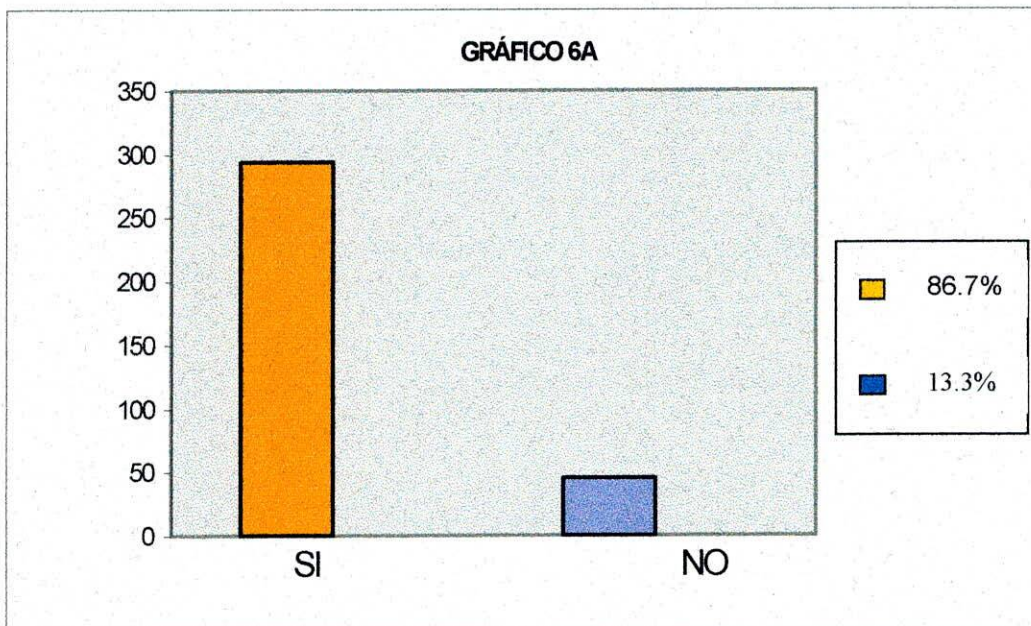
**CUADRO 5**  
**RECIBIO INFORMACION PREVIA DEL TRATAMIENTO Y SU**  
**RESPECTIVO COSTO?**

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	328	96.8%
NO	11	3.2%
TOTAL	339	100%



**CUADRO 6A**  
**AL NIÑO LE AGRADA ASISTIR A LAS CLINICAS DEL**  
**COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO?**

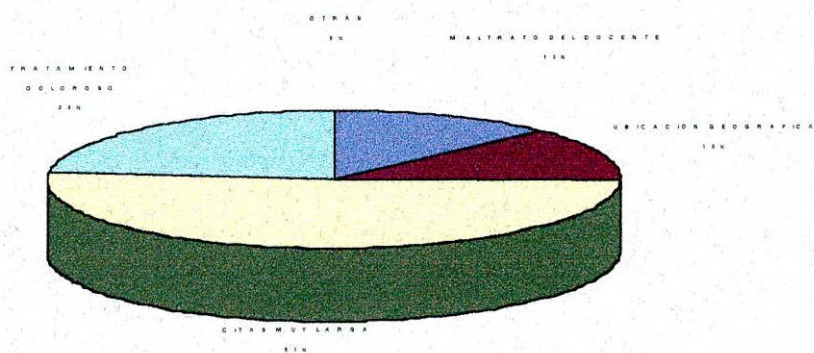
RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	294	86.7%
NO	45	13.3%



CUADRO 6B

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
MALTRATO DEL ALUMNO	6	13.3%
MALTRATO DEL DOCENTE	5	11.1%
UBICACIÓN GEOGRAFICA	5	11.1%
CITAS MUY LARGA	20	44.5%
TRATAMIENTO DOLOROSO	9	20%
OTRAS	0	0%
TOTAL	339	100%

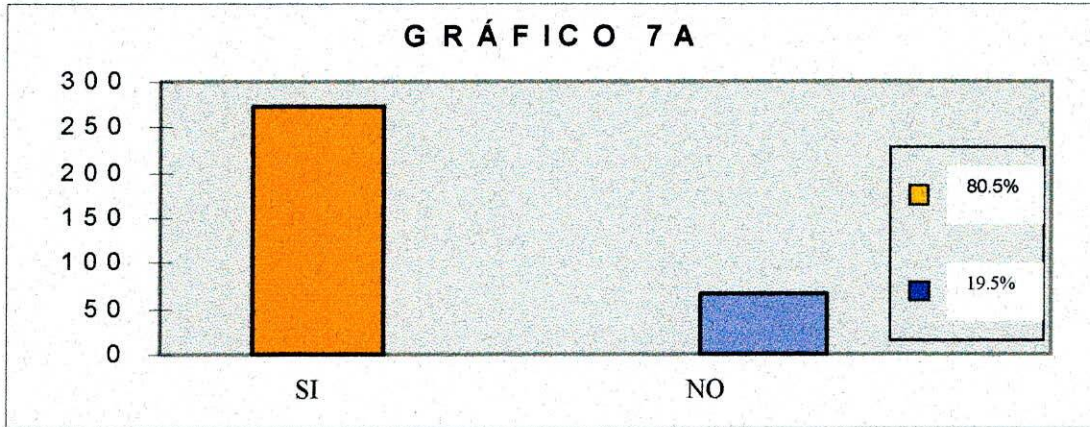
GRÁFICO 6B



QUEDO SATISFECHO CON EL TRATAMIENTO REALIZADO  
EN LA BOCA DEL NIÑO?

CUADRO 7A

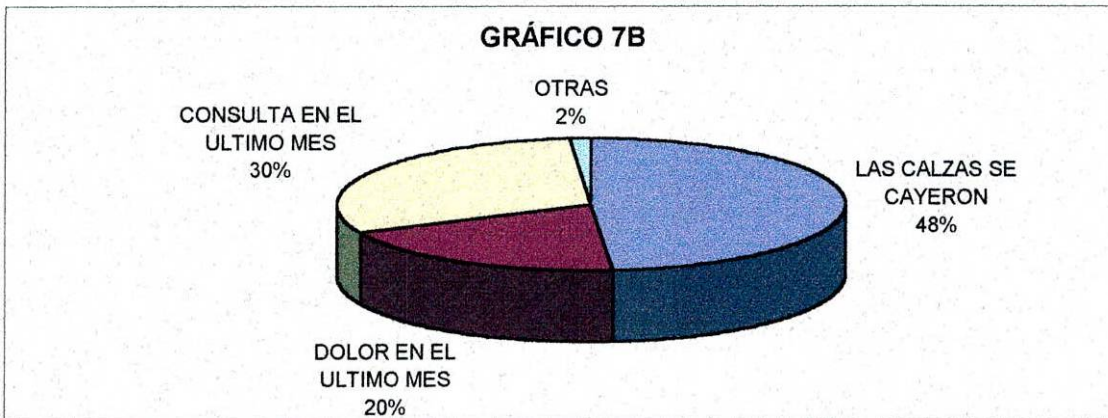
RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	273	80.5%
NO	66	19.5%



CUADRO 7B

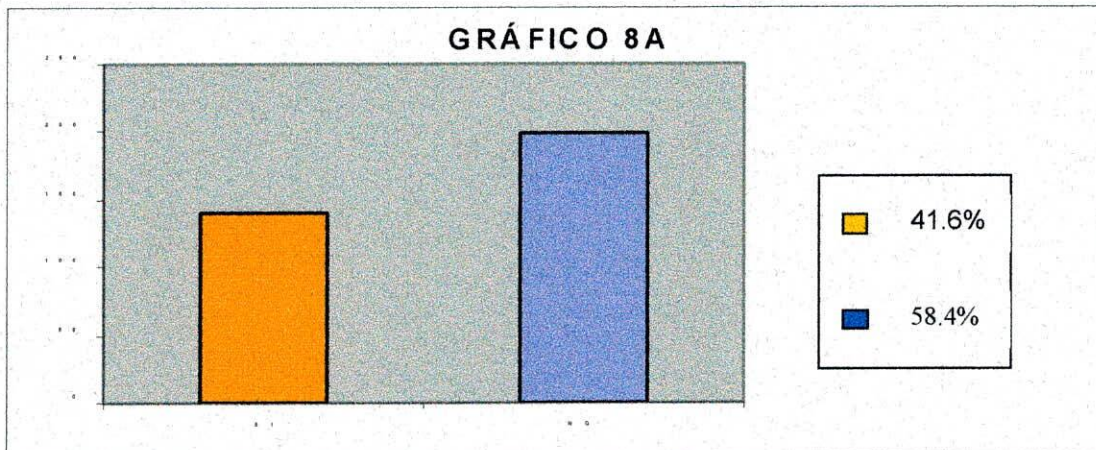
CAUSAS	NUMERO	PORCENTAJE
LAS CALZAS SE CAYERON	32	48.5%
DOLOR EN EL ULTIMO MES	13	19.7%
CONSULTA EN EL ULTIMO MES	20	30.3%
OTRAS	1	1.5%

HA REGRESADO USTED A LA CITA CONTROL?



CUADRO 8 A

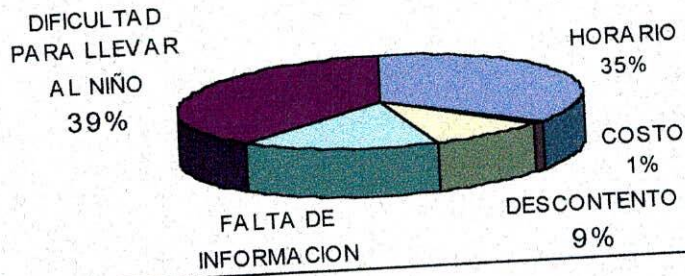
RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	141	41.6%
NO	198	58.4%



CUADRO 8B

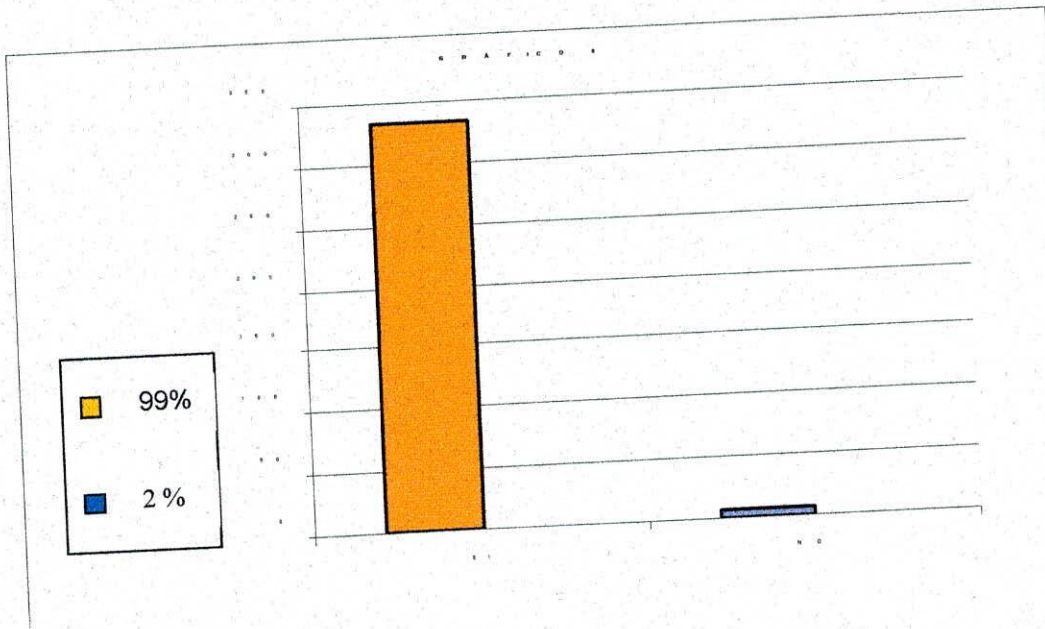
RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
HORARIO	70	35%
COSTO	2	1%
DESCONTENTO	18	9%
FALTA DE INFORMACION	32	16%
DIFICULTAD PARA LLEVAR AL NIÑO	76	38%
TOTALES	198	100%

GRÁFICO 8B



USTED RECIBIO INFORMACION POR PARTE DEL ALUMNO SOBRE COMO PREVENIR LA CARIES?  
CUADRO 9

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	333	98%
NO	6	2%
TOTAL	339	100%

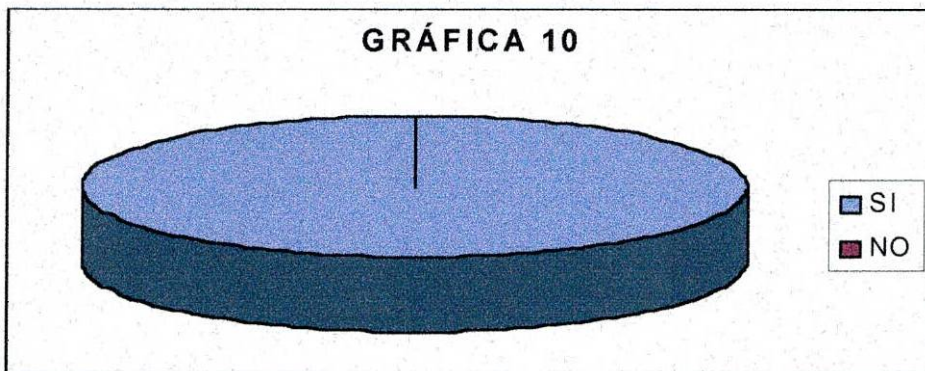


RECIBIO EL NIÑO INSTRUCCIONES DE HIGIENE ORAL?

CUADRO 10

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	339	100%
NO	0	0%
TOTAL	339	100%

GRÁFICA 10

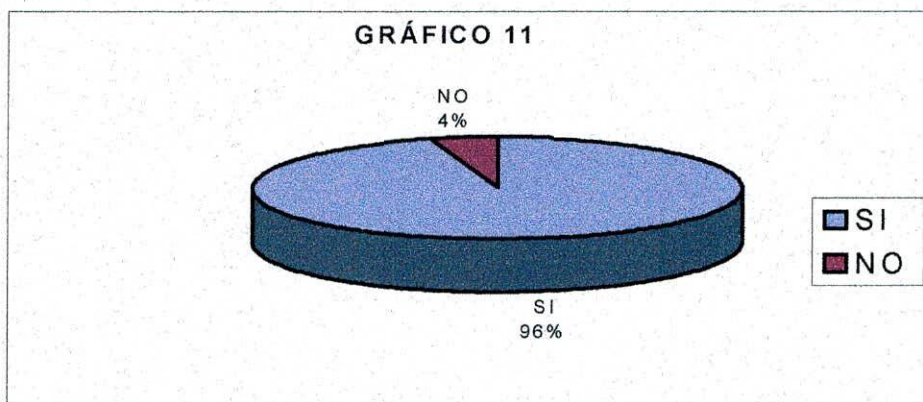


CONTINUA EN EL NIÑO Y EN USTED EL MISMO INTERES DE HIGIENE ORAL?

CUADRO 11

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	324	95,58%
NO	15	4,42%
TOTAL	339	100%

GRÁFICO 11



RECOMIENDA USTED LAS CLINICAS DE NIÑOS DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO?

CUADRO 12

RESPUESTA	NUMERO	PORCENTAJE
SI	331	98%
NO	8	2%
TOTAL	339	100%

GRÁFICO 12

