Percepción del paciente después de recibir el servicio odontológico en la red de clínicas odontológicas UNICOC, Cali 2011.

Autores:
Osorio Calderón, Cindy
Román Vásquez, Ana Lucia
Aros Reyes, Karen Elizabeth
Gómez Ordoñez, Heidy Paola
Ibarra Calvache, Paola Andrea
Solarte Fierro, Nathalia

Asesor metodológico
Bermúdez, Paula Cristina

Asesor estadístico
Tamayo Cardona, Julián Andrés

Articulo producto de investigación como trabajo de grado para optar al título de Odontólogo.

Institución Universitaria Colegios de Colombia
Colegio odontológico colombiano – COC
Sede Santiago de Cali.
2011–10-30

PERCEPCION DEL PACIENTE DESPUES DE RECIBIR EL SERVICIO ODONTOLOGICO EN LA RED DE CLINICAS ODONTOLOGICAS UNICOC, CALI 2011

[1]Ibarra PA, [1]Aros K, [1]Román AL, [1]Gómez HP, [1]Osorio CP, [1]Solarte N, [1]Ramírez C.

[2]Bermúdez P, [3]Tamayo J.

[1] Estudiantes de la Institución Universitaria Colegios de Colombia – UNICOC

[2]Asesora Científica, Odontóloga con posgrado en administración en Salud

[3]Asesor Estadístico, Estadístico.

ABSTRACT

Objective: *identify the perceptions of patients attending clinics UNICOC after having completed their dental treatment.*
Materials and methods*: Observational descriptive longitudinal, with a sample of 277 patients who fill out an application with a total of 19 items with Likert responses, which identified the variables sex, education, socioeconomic status, location of the institution, the state facilities, cleanliness of sanitary facilities, means of distraction, the status of the clinics, the care provided by staff, schedules, query time, the rating of care, among others.*
Results*: Median age 42 years, 69.5% female participation, 56.6% secondary, socioeconomic status 2 (42.3%), the average number of consultations was 8. In the different categories evaluated were scored and good-excellent agreement so prevalent (over 80%).*
Conclusions: *The care given to patients is qualified and perceived as excellent and good almost all the people, emphasizing factors such as cleanliness, order, the office environment and treatment of staff and student.*
Keywords*: Quality of health care, patient satisfaction, health care surveys, dental care*

RESUMEN

Objetivo general: identificar la percepción del paciente que asiste a las clínicas del UNICOC tras haber culminado su tratamiento odontológico.

Materiales y métodos: Observacional descriptivo longitudinal, con una muestra de 277 pacientes que diligenciaron una encuesta con un total de 19 ítems con respuestas tipo Lickert, que identificaba las variables sexo, la escolaridad, el

estrato socioeconómico, la ubicación de la institución, el estado de las instalaciones, el aseo de las instalaciones sanitarias, los medios de distracción, el estado de los consultorios, la atención brindada por el personal, los horarios, el tiempo de consulta, la calificación de la atención, entre otros.

Resultados: Edad promedio de 42 años, 69.5% de participación femenina, secundaria el 56.6%, de estrato socioeconómico 2 (42.3%), el promedio de consultas fue de 8. En las diferentes categorías evaluadas se obtuvieron calificaciones buenas-excelentes y de acuerdo de manera prevalente (superiores al 80%).

Conclusiones: La atención que reciben los pacientes es calificada y percibida como excelente y buena casi por la totalidad de las personas; destacándose factores como la limpieza, el orden, el ambiente del consultorio y el trato del personal administrativo y del estudiante.

Palabras clave: Calidad de la atención en salud, satisfacción del paciente, encuesta de la atención de la salud, atención odontológica.

INTRODUCCIÓN

Hablar de percepción es hacer referencia a una sensación física que se interpreta a través de una experiencia donde pueden ser incluidos todos los sentidos; los cuales, por su naturaleza, cobran un carácter subjetivo e influyen en los conceptos que se generan de las cosas que nos rodean y las expectativas que tengamos con respecto a estas. En el ámbito de los servicios de salud este término ocupa un lugar prioritario, donde lo más importante es que el paciente sea atendido integralmente para la

credibilidad de toda institución[1,2]; motivo por el cual durante las últimas décadas se le ha dado mayor importancia[3,4], llevando a cabo evaluaciones y posteriormente el mejoramiento de los servicios de salud, a través de la identificación y satisfacción de las expectativas de los usuarios.

Cómo percibe el usuario la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que espera (expectativas) y lo que percibe (percepción de resultados reales)[5], y aunque la calidad ha sido definida de muchas maneras por diversos autores y resulta bastante difícil realizarlo, puede decirse que la calidad es una propiedad de la atención médica y posee grados variables, llegando a incluir factores como la experiencia profesional, la eficiencia de los recursos, el riesgo del paciente, la satisfacción del paciente y el impacto final[6]; lo que sugiere una relación más dinámica del paciente con la institución y con mayor autonomía, donde influyen factores como los de tipo socioeconómico y cultural, la edad, el nivel educativo, entre otros[7,8].

Es innegable que a partir de la percepción de los pacientes se pueden obtener valiosa información sobre diferentes aspectos del servicio, tanto de las estructuras y organización (equipamiento adecuado de las salas de espera, áreas de juego, sanitarios. etcétera), como también de aspectos relacionados con el acto médico en sí (diagnóstico y tratamiento)[9,10].

Se ha podido identificar que evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez

más común[11,12,13,14], sin embargo en Colombia los servicios de salud han sido ajenos a esta tendencia, aun cuando se cuenta con una normativa como la Ley 100 de 1993 y decretos como el 1011 de 2006[3].

Teniendo presente que la percepción resulta ser una línea base para la evaluación y mejoramiento al interior de toda institución, y además que debe ser considerada frecuentemente para llegar a alcanzar estándares de calidad, fue planteada esta investigación que tenía por objetivo principal identificar la percepción del paciente que asiste a las clínicas del UNICOC tras haber culminado su tratamiento odontológico y que permite establecer la satisfacción o insatisfacción respecto de los mismos.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de tipo observacional descriptivo de corte longitudinal, en la cual se contó con una muestra de 277 pacientes seleccionados aleatoriamente de una población de 950 pacientes que asistían a tratamiento odontológico en las clínicas odontológicas de la Institución Universitaria Colegios de Colombia – UNICOC, durante el segundo periodo del 2011; para su selección se tuvieron en cuenta pacientes mayores de edad, de ambos sexos, que asistieron a las clínicas del UNICOC y que terminaron tratamiento en junio de 2011, fueron excluidos los pacientes con discapacidades mentales y físicas relacionadas con la visión o escritura, aquellos que no aceptaron participar voluntariamente en la

investigación y que no firmaran el consentimiento informado.

Los investigadores no requirieron estandarización dado el tipo de investigación que se estaba realizando por lo cual no se tiene un valor de Kappa. Para poder comprobar la efectividad del formato de recolección de información fue realizada en primera medida una prueba piloto con un total de 27 participantes, tras la cual se pudo hacer las respectivas correcciones a la encuesta. Con este formato, que contaba con un total de 19 ítems con respuestas tipo Lickert , se identificaron distintas variables como el sexo, la escolaridad, el estrato socioeconómico, el número de citas, la ubicación de la institución, la señalización en la institución, el estado de las instalaciones, el aseo de las instalaciones sanitarias, los medios de distracción, el estado de los consultorios, la atención brindada por el personal, los horarios, el tiempo de consulta, la atención del estudiante, las opciones de pago y la calificación de la atención.

Para la prueba de campo se consultaron los pacientes seleccionados aleatoriamente y que estaban asistiendo a las diferentes clínicas, obteniendo de éstas datos como el nombre, cédula y tratamiento que se le estaba realizando, en este momento se les hizo la totalidad de la encuesta evaluando la percepción de la calidad y el servicio prestado; durante el proceso se contó con la presencia del encuestador quien realizó cada vez una charla introductora, las preguntas y posibles respuestas eran leídas por el entrevistador que anotaba las respuesta que daba el paciente.

RESULTADOS

De las 277 encuestas se obtuvieron datos como los de carácter sociodemográfico que mostraron que: el promedio de edad fue 42 años, hubo mayor presencia de las mujeres (69.5%), la escolaridad con mayor prevalencia fue la secundaria (56.6%), los estratos socioeconómicos más representativos fueron el 2 (42.3%) y el 3 (35.4%).

Considerando la atención, el promedio de citas recibidas por los pacientes fueron 8, encontrándose desde 1 cita hasta aquellos que han asistido a consulta 40 veces.

En la evaluación de la percepción se consideraron varias categorías: Ubicación e Instalaciones, Capacidad de Respuesta, El servicio durante la consulta, de las cuales, los resultados más prevalentes se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Percepciones de los pacientes según diferentes categorías después de recibir tratamiento en las clínicas del UNICOC.

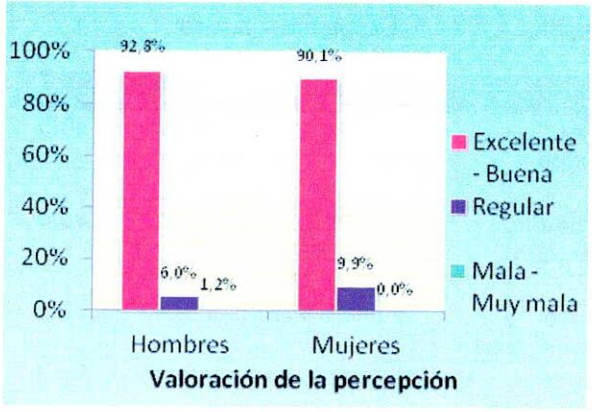
Interrogante	Calificación	(%)
Ubicación e instalaciones		
Cómo considera la ubicación de la institución	Buena y excelente	97,1
Cómo considera la señalización para acceder a los diferentes servicios de la institución	Buena y excelente	86,2
Cómo considera las instalaciones físicas de la red de clínicas de UNICOC (adecuadas)	Totalmente y de acuerdo	83
Cómo considera los servicios de baño en cuanto al aseo y comodidad	Malos y muy malos	51.6
Cómo considera los medios de distracción en la sala de espera	Malos y muy malos	45.5
Cómo considera la limpieza, el orden y ambiente del consultorio en el cual le brindaron la atención odontológica	Excelente y buena	94.2
Capacidad de Respuesta		
Cómo considera la atención brindada por el personal	Excelente y buena	97.5

administrativo de la institución		
Cómo considera los horarios para la atención clínica de los usuarios (accesibles)	Totalmente y de acuerdo	93.5
Cómo considera la puntualidad de la atención en la consulta odontológica	Excelente y buena	90.6
Cómo considera el tiempo de duración de la consulta odontológica	Excelente y buena	92.8
El servicio durante la consulta		
Cómo considera el trato brindado por el estudiante durante toda la consulta odontológica (de amabilidad y cortesía)	Totalmente y de acuerdo	98.6
Cómo considera el uso de aditamentos de bioseguridad que los estudiantes utilizan cuando brindan la atención odontológica (sí los utilizan)	Totalmente y de acuerdo	99.6
Cómo considera el estado en que se encuentran los equipos, instrumentos, materiales que utiliza el estudiante	Buenos y excelentes	78.3
Durante la consulta se les realizó un examen médico y exploración clínica odontológica completa	Totalmente y de acuerdo	99.3
Cómo considera la información suministrada por el estudiante, docente sobre el diagnóstico, plan de tratamiento y posibles riesgos del mismo	Excelente y bueno	98.2
Cómo considera la privacidad de la información en el UNICOC	Excelente y bueno	98.2
El estudiante y el docente escuchan con detenimiento las dudas e inquietudes del paciente	Totalmente y de acuerdo	97.8
Las opciones de pago que presta el UNICOC para la atención odontológica son adecuadas de acuerdo al tratamiento a recibir	Totalmente y de acuerdo	81.9
Calificación en términos generales a la atención brindada por la institución	Excelente y buena	94.9

Cuando se evaluaron las percepciones de los pacientes haciendo distinción de las respuestas que daban hombres y mujeres a las preguntas planteadas, se pudieron apreciar muchas similitudes, como en el caso de la percepción de la puntualidad para la atención en la consulta odontológica de acuerdo al género, como se puede apreciar en la figura 1, el 92.8% de los hombres la califican como excelente-buena, mientras el 90.1% de las mujeres la califican de la misma.

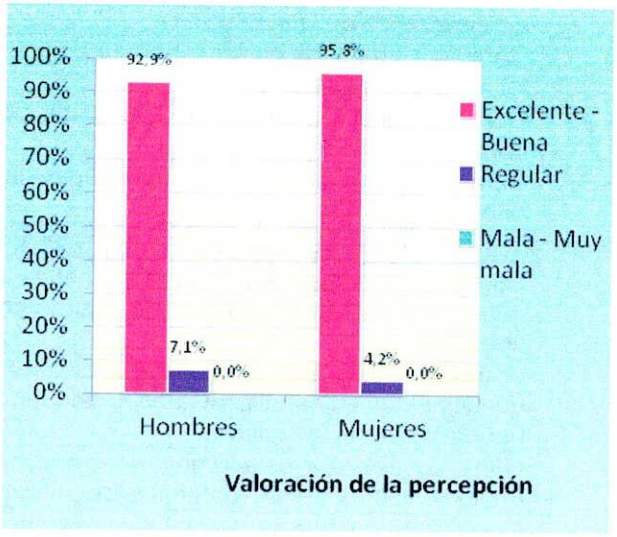
Figura 1. Percepción de la puntualidad para la atención en la

consulta odontológica respecto al género.



Este comportamiento también se presenta en lo relacionado con la calificación general sobre la atención brindada por la institución, donde los hombres la califican como excelente-buena en el 92.9% de los casos y el 95.8% de las mujeres la califican igual (figura 2).

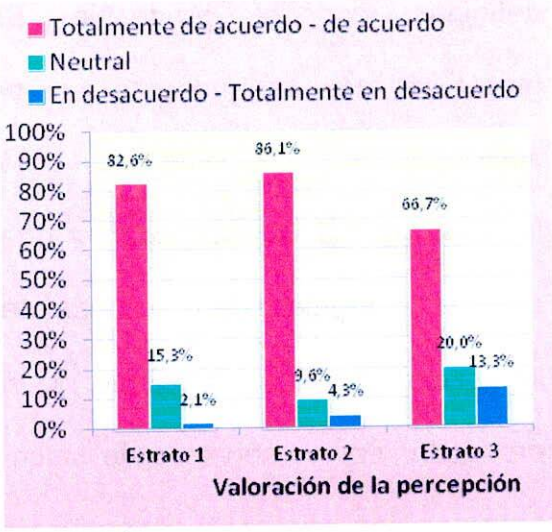
Figura 2. Percepción general sobre la atención brindada respecto al género



Considerando el estrato socioeconómico, la valoración sobre la confortabilidad de las instalaciones físicas de la institución es totalmente y de acuerdo todos los estratos, pero en el estrato 3 se nota una tendencia a aumentar el nivel de desacuerdo sobre la confortabilidad, observándose calificaciones como neutral (20%) y totalmente y en desacuerdo (13.3%), (figura 3).

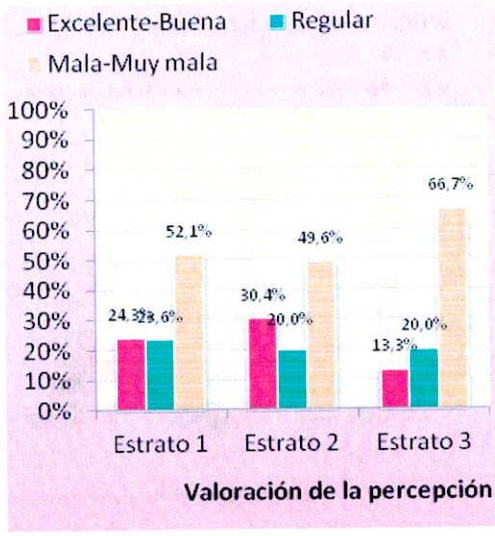
Figura 3. Valoración de la confortabilidad de las instalaciones y

dependencias del UNICOC de acuerdo al estrato socioeconómico.



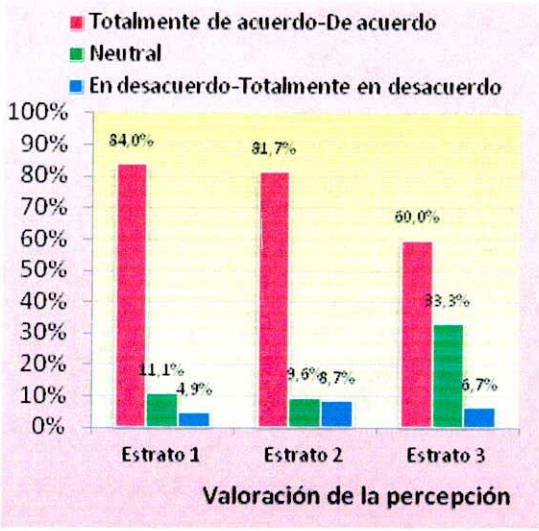
Las instalaciones sanitarias son percibidas como malas o muy malas por todos los estratos y este porcentaje es mucho más alto en el estrato 3 (66.7%), como se aprecia en la figura 4.

Figura 4. Valoración del estado en cuanto a aseo, materiales y comodidad de las instalaciones sanitarias del UNICOC de acuerdo al estrato socioeconómico.



Por último las opciones de pago son consideradas adecuadas y totalmente adecuadas para todos los estratos, sin embargo para el estrato 3 esta respuesta se presentó sólo en un 60% de los casos, pero también se puede apreciar que el 33.3% dan una valoración neutral (figura 5).

Figura 5. Valoración sobre las adecuadas opciones de pago de acuerdo al estrato socioeconómico.



DISCUSIÓN

La calidad de los servicios de salud es difícil de observar, generando una dificultad para su medición, situación que se afianza dada la intangibilidad, heterogeneidad, perecibilidad e inseparabilidad de los servicios de salud[3]; además porque se caracteriza por la existencia de un carácter subjetivo inherente a cada persona que recibe el servicio. Es así como la satisfacción ante una situación es el resultado de unos criterios previamente preestablecidos del prestatario con la consecuente adaptación a las especificaciones definidas por el productor. El problema que se presenta en el sector servicios, y en este caso el de la salud, es su inmaterialidad y que además se requiere de una constante interacción entre el paciente y el proveedor de los servicios de salud. Esta relación origina el concepto de calidad del servicio percibida; donde juegan un papel importante una serie de factores externos como los servicios que se prestan, el personal directamente vinculado en el proceso, los materiales utilizados para la atención y la instalaciones, entre otros.

Estas interacciones son el por qué de la importancia de una constante evaluación de las percepciones de los pacientes, pues ayudan a encontrar posibles aspectos que favorezcan la

calidad de atención brindada, contribuyendo a mejorar la relación odontólogo-paciente-institución[2]. Un ejemplo de estas investigaciones es la realizada por Betín[2], quien encontró que el 89% de los encuestados manifestaba estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%, lo que llevó a concluir una satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica. En esta investigación los resultados también muestran satisfacción por parte de los pacientes atendidos, quienes calificaron excelente la atención brindada por el UNICOC, y con gran influencia del personal que los atiende, pues algunas investigaciones sugieren que la percepción de los pacientes puede verse influenciada por el manejo inadecuado de vocabulario o muy lleno de tecnicismo, como sucedió en la investigación de Herrera[4] donde el uso excesivo de tecnicismos por parte del prestador de servicios reforzó la percepción de trato inadecuado.

Otros puntos que son importantes de destacar para la comprensión de la percepción del paciente fueron evaluados por Mesquita[9], quien entre sus resultados encontró una fuerte relación de la percepción buena con: el buen trato recibido (p=0,001), las comodidades en la sala de espera (p=0,012), el examen general del niño (p=0,03) y área de juego para los mismos (p=0,01);

estos puntos abarcan unos de los más débiles encontrados en esta investigación, pues las instalaciones físicas son percibidas como deficientes por un gran porcentaje de pacientes.

De esta investigación hay que resaltar que entrega con sus resultados grandes beneficios para la institución, pues son una pauta para dar inicio a la corrección de una serie de problemáticas que pueden estar viniendo sentidas por las personas que utilizan sus servicios y además reforzar en aquellas fortalezas que hacen que la percepción del paciente sea clasificada como excelente y buena.

CONCLUSIONES

En términos generales la atención que reciben los pacientes dentro de las instalaciones de la Institución Universitaria Colegios de Colombia – UNICOC es calificada y percibida como excelente y buena casi por la totalidad de las personas; siendo importantes factores como la limpieza, el orden y el ambiente del consultorio donde son atendidos, la atención brindada por el personal administrativo, el trato de amabilidad por parte del estudiante durante el tiempo de consulta y la explicación de los riesgos del tratamiento, que son manifestados como excelentes y buenos de manera prevalente.

Sin embargo es importante destacar que hubo diferentes puntos que se presentaron como debilidades, y estos son los relacionados directamente con las instalaciones sanitarias de la universidad, calificadas casi en su totalidad como malas o muy malas al no disponerse de implementos como jabón, papel

higiénico y su aseo; otro punto es la señalización al interior de la institución para acceder a las diferentes dependencias, donde hubo un porcentaje representativo de pacientes que la consideran regular; además también hay un porcentaje significativo de pacientes que presentan una posición neutral al respecto de la confortabilidad de las instalaciones como recepción, sala de espera y vías de acceso a los consultorios.

Estos hallazgos sugieren que las mayores fortalezas que posee el UNICOC se basan en el recurso humano vinculado a la institución destacando a los estudiantes y personal administrativo como recepcionistas y vigilantes, quienes se han encargado de dejar en alto el nombre del centro educativo; pero de la mano con estas fortalezas está la notoria falta de intervención en la adecuación de la planta física y la renovación de implementos y herramientas de uso diario para la atención de los pacientes.

RECOMENDACIONES

Se sugiere dar inicio a la corrección de las problemáticas identificadas con esta investigación, pues con la puesta en marcha de éstas la institución continuará ganando renombre a nivel municipal y nacional.

Es importante también realizar investigaciones como esta de forma continua para que la calidad en los servicios prestados y así la percepción de los usuarios, vaya en aumento, logrando de esta manera altos estándares que posicionen al UNICOC como uno de los mejores centros educativos de la ciudad.

AGRADECIMIENTOS

Se agradece su colaboración a los asesores científico, metodológico y estadístico de la investigación; a los docentes y a la institución, sin quienes no hubiera sido posible dar feliz término a este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Wong YC, García MC, Rodríguez EG. Percepción de la calidad de la atencion de los servicios de salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa durante Noviembre 2,002. Tesis para optar al título de Master en Salud Pública de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 2003.
2. Betín A, Guardela A, Infante K, Díaz A, González F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Rev DUAZARY 2009; 6 (2): 95-101.
3. Losada M, Rodríguez A. Calidad del servicio de salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing. Cuad. Adm. Bogotá 2007; 20(34): 237-258.
4. Herrera L, Villamil M, Pelcastre B, Cano F, López M. Relación del personal de salud con los pacientes en la Ciudad de México. Rev Saúde Pública 2009;43(4):589-594.
5. Carrillo DY, Romero YC. Evaluación de calidad de la atención odontológica de los servicios de salud adscritos a la corporación merideña de salud en el municipio libertador del Estado Mérida. 2005. Acta Odontol Venez 2007; 45(2).

6. González RM, Fernández M, González MCB, Castro C, Vaillard E, Lezama G, Carrasco R. Calidad de la atención en salud. Oral Revista Cuatrimestral 2008; (1).
7. Enciso PA, Posada MC, Quintero AM, Valencia C, Vásquez J, Ríos S, Cárdenas JM, Jaramillo A. Aceptabilidad, percepción y permisividad de los padres a las diferentes técnicas de manejo del comportamiento utilizadas en los pacientes pediátricos de la Clínica CES Sabaneta. Rev CES Odontol 2001; 14(1): 28-35.
8. Rojas Alcayaga G, Misrachi Launert C. La interacción paciente-dentista, a partir del significado psicológico de la boca. Av. Odontoestomatol 2004; 20 (5): 239-245.
9. Mesquita M, Pavlicich V, Benitez S. Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción. Arch Pediatr Urug 2010; 81(4): 260-266.
10. López OP, Cerezo MP, Paz AL. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá 2010; 9(18): 124-136.
11. Ramírez-Sánchez TJ, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Publica Mex 1998;40:3-12.
12. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000; 114 (3):26-33.

13. Vera A, Varela L, Macía F, 2010. El Estudio de la Percepción del Riesgo y Salud Ocupacional: Una Mirada desde los Paradigmas de Riesgo. Cienc Trab. Ene-Mar; 12 (35): 243-250.
14. Ramos C. Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina. An Fac med. 2008; 69(1):12-16.