



FACTORES ASOCIADOS CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS EN LA CLÍNICA DEL CENTRO DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO EN BOGOTÁ EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2005

Herrera, F; Mesa, T; Pulido, M; Fonseca, D; Piñeros, D; Niño, J; Jurado, C; Angulo, D*
 Bástidas, Claudia**
 Pachón, Mónica***

Área: Gerencia en salud, categoría: pregrado, modalidad: oral

RESUMEN

Objetivo: Identificar y evaluar los factores asociados con la satisfacción del usuario de los servicios que ofrece la clínica del colegio odontológico colombiano, sede centro, en Bogotá, en el primer semestre de 2005.

Método: consistió en un estudio descriptivo de corte transversal, para lo cual se seleccionó una muestra de 107 usuarios, 73 activos de historias nuevas y 34 con reevaluaciones, mediante muestreo aleatorio simple ($\alpha = 0.05$). Para este fin se realizó una encuesta, a la cual se le hicieron los ajustes necesarios mediante prueba piloto y, posteriormente, se aplicó la encuesta semi-estructurada a los usuarios de la clínica, con la cual se evaluaron aspectos como: características del usuario, estructura, procesos y resultados.

Resultados: la mayor participación, por edad, correspondió a los grupos de 25-35 años, (27%). La mayor concurrencia de los usuarios a consulta fue para el estrato 3(43.9%). EL 41.1% de la población, tiene educación secundaria. En cuanto a comodidades para el usuario, la calificación fue buena; la respuesta fue negativa (57.9%) para la remisión al especialista. La percepción de la calidad se encontró asociada principalmente con la escolaridad ($p=0.037$), nivel de ingresos ($p=0.013$), comodidades en sala de espera ($p=0.001$), atención de la secretaria ($p=0.006$) y los trámites ($p=0.008$). El 95.33% de los usuarios volverían a solicitar el servicio.

Conclusiones: La percepción general de la calidad de la atención esta asociada directamente con las variables que califican la atención por parte de las personas involucradas en la prestación del servicio, al igual que la sencillez en los trámites.

Palabras claves: satisfacción del usuario, tiempos de espera, atención recibida, servicios odontológicos, usuario.

FACTORS ASSOCIATED WITH THE SATISFACTION OF THE USER OF DENTAL SERVICES IN THE MIDTOWN CLINIC AT COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO BOGOTA FIRST SEMESTER OF 2005

Area: Management in health, category: pre-degree, modality: oral

ABSTRACT

Objective: To identify and evaluate the factors associated with the satisfaction of the user of the services offered by the midtown clinic colegio odontológico colombiano, Bogota, first semester of 2005.

Method: it consisted of a descriptive study of cross section, a sample of 107 users was selected, 73 assets of new histories and 34 with reevaluations, by means of simple random sampling ($= 0,05$). For this aim a survey was made, the necessary adjustments by means of test were done with a pilot test and, later, the semi-structured survey was applied to the users of the clinic, the following items were evaluated: characteristics of the user, structure, processes and results.

Results: the greater participation, by age, corresponded to the 25-35 groups aged, (27%). The greater attendance of the users was from the status 3(43.9%). The 41,1% of the population, have secondary education. As far as comforts for the user, the qualification was good; the answer was negative (57.9%) for the remission to the specialist. The perception of the quality was associate mainly with the schooling ($p=0.037$), level of income ($p=0.013$), comforts in waiting room ($p=0.001$), attention of the secretary ($p=0.006$) and the proceedings ($p=0.008$). The 95,33% of the users would return to ask for the service.

Conclusions: The general perception of the quality of the attention is related directly with the variables that describe the attention of the people involved in the service, given like the proceedings.

Key words: satisfaction of the user, times of delay, attention received, dental services, user.

* Estudiantes X semestre COC

** Asesora científica y metodológica

*** Asesora estadística

INTRODUCCIÓN

La excelencia en el servicio representa un hábito insustituible en las organizaciones prestadoras de servicio; por lo tanto, se hace necesario, para ellas, aprender a ver a los clientes como la piedra angular de la labor de toda organización. La excelencia en el servicio debe influir en todas las esferas de la organización y empieza desde la cima, por lo que demanda que las organizaciones tengan una visión proactiva de la necesidad de brindar un mejor servicio^{1, 2}.

La propuesta de servicio debe orientarse a resolver los problemas del paciente y a agregarle valor al mismo como individuo³. El verdadero reto en esta etapa es comprender que cada paciente esta ubicado mental y conceptualmente en planos diferentes, lo cual permitirá ofrecerle servicios que excedan el marco de sus expectativas^{4, 5}.

El Colegio Odontológico Colombiano, a través de su Clínica del Centro, ofrece una amplia gama de servicios odontológicos, con una tradición de servicio de más de 29 años; a lo largo de las cuales ha demostrado especial interés por el mejoramiento de la calidad en la atención odontológica; más sin embargo estadísticas de los últimos cinco años demuestran que la demanda por los servicios odontológicos que ella ofrece han ido disminuyendo; en el año 2000 hubo 9.553 historias nuevas; en el 2001 las historias nuevas disminuyeron a 8.435 (11.7%); en el 2002 se presentó un ligero aumento de la historias nuevas, 10.230 (7.0%); en el 2003 y 2004 la tendencia hacía la disminución continuó, 8.958 (6.3%) y 8488 (11.1%) historias clínicas nuevas, respectivamente para cada año⁶.

Teniendo en cuenta lo anterior y además, que las disposiciones legales vigentes, relacionadas con la calidad de la atención en salud y, en especial, el decreto 2309 de 2002⁷, establece que, por lo menos, una vez al año deben realizarse por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud encuestas que midan el grado de

satisfacción de los usuarios del servicio; es importante conocer ¿cuáles son los factores asociados a la satisfacción del usuario de los servicios odontológicos en la Clínica del Centro del Colegio Odontológico Colombiano, en Bogotá D.C. para el primer semestre de 2005?

Para evaluar la calidad se han intentado desarrollar numerosos sistemas que la midan, pero, tradicionalmente, han sido utilizados los siguientes dos modelos: el primero, desarrollado por el señor *Donabedian*⁸, el cual evalúa tres áreas a saber: *la estructura, los procedimientos y los resultados*. El segundo modelo, desarrollado por *Galán*⁹, analiza el contexto en el cual se presta la atención, la demanda, la oferta, el proceso, los resultados, y el impacto, denominado modelo C-DOPRI.

La satisfacción de las necesidades del cliente, debe ser importante analizarla estrechamente. Primeramente, se debe examinar el significado de necesidad; para Phillip Kotler, 2001, "la necesidad humana es el estado en que se siente la carencia de algunos satisfactores básicos"¹⁰. Por su parte Mc Clelland, 2000, "asume que una necesidad es un motivo natural por el que un individuo precise, requiera o demande algo de lo que tenemos para satisfacer"¹¹.

Con relación al tema objeto de la investigación se han desarrollado algunas investigaciones que han permitido establecer la importancia de la calidad de la atención en salud¹² y la complejidad que caracteriza a la oferta de los servicios de salud en sus diversos componentes^{13, 14}, entre los cuales vale la pena destacar los siguientes aspectos:

En la investigación "*consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México (2003), según la opinión de los usuarios*"¹⁵, cuyo objetivo fue identificar y evaluar los factores asociados con la calidad de la atención en las consultas externas de los hospitales del sector público en el estado de Hidalgo, México, mediante la opinión que manifiestan los usuario, se encontró que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71.37% de los encuestados y como mala por 28.63%; la mayor escolaridad y los ingresos económicos superiores se asociaron con la percepción de mala calidad y la desaprobación del tiempo de espera. El estudio concluye que los principales elementos que definen la mala calidad

de la atención, según los usuarios, son los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstica, la complejidad de los trámites de consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios. De igual forma el estudio "satisfacción, oportunidad y razones de no uso de los servicios de salud en Colombia"¹⁶ donde el objetivo fue conocer desde la perspectiva del usuario y a partir de los resultados de la encuesta de calidad de vida de 1997, del DANE, la satisfacción, oportunidad y razones de no uso de servicios "formales" o de atención médica en Colombia; para el estudio se seleccionaron 34 de las variables incluidas en el formulario de hogares, tres de ellas se consideraron dependientes dentro de los análisis de asociación, así: oportunidad de la atención recibida, satisfacción con los servicios recibidos y razones para no solicitar servicios de salud y, como variables independientes: variables socioeconómicas y demográficas; en las condiciones de 1997, los usuarios dieron altas calificaciones (superiores al 80%) a la oportunidad y la calidad de los servicios de atención médica. Y, finalmente en la investigación "Determinación de los niveles de satisfacción de los usuarios y tiempos de espera en la consulta externa odontológica del Hospital Simón Bolívar, ESE III nivel en el primer semestre del 2004"¹⁷, la evaluación de la calidad fue calificada por los usuarios en términos generales como buena, superior al 80%.

La presente investigación tuvo como objetivo general, Identificar y evaluar los factores asociados con la satisfacción del usuario de los servicios que ofrece la clínica del colegio odontológico, sede centro, en Bogotá D.C., según la opinión de los usuarios, en el primer semestre de 2005. y, como objetivos específicos:

➤ Determinar las características sociodemográficas de los usuarios de los servicios de la Clínica del Centro del Colegio Odontológico en cuanto a: edad, género, estrato socioeconómico, grado de escolaridad, estado civil, nivel de ingresos y tipo de consulta.

➤ Determinar la percepción de los usuarios en lo relacionado con su satisfacción sobre la estructura de los servicios en cuanto a: comodidad y accesibilidad.

➤ Determinar la percepción de los usuarios en lo relacionado con su satisfacción sobre los procesos de los servicios en cuanto a: atención recibida en las diferentes puntos (portería, secretaría de piso, caja, sala de espera, unidad odontológica y rayos X), tiempos de espera, atención del odontólogo (diagnóstico, tratamiento y remisión) y trámites.

➤ Determinar la percepción de los usuarios en lo relacionado con la satisfacción sobre los resultados en cuanto a: capacidad resolutive, percepción general de la atención.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación consistió en un estudio descriptivo de corte transversal, la población blanco fueron los usuarios del servicio odontológico de la Clínica del Centro del Colegio Odontológico Colombiano en el primer semestre de 2005. Como criterio de inclusión se consideró a los usuarios niños de 7 a 15 años y adultos de 15 a 54 años que acudieron a la consulta de la Clínica del Centro del Colegio Odontológico Colombiano en el primer semestre de 2005 y que colaboraran con la investigación y como criterios de exclusión a los usuarios que no estuviesen dispuestos a responder la encuesta o respondiesen menos de seis preguntas. Para la recolección de la información se diseñó una encuesta, a la cual se le hicieron los ajustes necesarios mediante prueba piloto. Se determinó una muestra de 107 usuarios, distribuidos así: 73 (66%) usuarios activos de historias nuevas y 34 (34%) usuarios con reevaluaciones. El tamaño de la muestra se calculó con base a la prevalencia de historias nuevas y reevaluaciones en la Clínica del Centro del COC, mediante la fórmula de proporciones y se utilizó un muestro aleatorio simple ($\alpha = 0.05$), en los tres turnos de la clínica. A la muestra seleccionada se le aplicó la encuesta validada, la cual consistió en un cuestionario semi -estructurado de 30 preguntas organizadas en cuatro capítulos de acuerdo a las variables del estudio. (Anexo A)

Con el objeto de verificar la claridad, comprensión y validez metodológica de la encuesta se realizó una prueba piloto a 11 usuarios de la clínica de Chapinero del Colegio Odontológico Colombiano, en la tercera semana del mes de Enero de 2005; garantizando que se aplicase dicha prueba a usuarios de los diferentes turnos, en diferentes grupos de edades y estratos. Para la determinación de la muestra piloto se tomó el 1% del total de la muestra de acuerdo a los datos correspondientes a las citas de primera vez y de reevaluaciones de los usuarios atendidos durante el primer semestre del 2004 en la clínica, sede centro del COC de forma proporcional; es decir se aplicaron 11 encuestas para la prueba piloto, así: 7 (66%) de primera vez y 4 (34%) de reevaluaciones. La encuesta validada se aplicó entre el 7 y el 19 de Febrero de 2005, en las jornadas mañana y tarde, en los tres turnos de la Clínica. (Anexo B). El usuario seleccionado fue encuestado después de ser atendido por el odontólogo y haber cumplido con todos los trámites previos. Los encuestadores fueron los mismos estudiantes, quienes se calibraron con anterioridad y se estandarizó el procedimiento de aplicación de la encuesta, con el fin de reducir a un mínimo los posibles sesgos de la información. Posteriormente se codificó y tabuló la información mediante el programa Excel 2000. Los resultados se procesaron haciendo uso del paquete estadístico, denominado *Statistical Package For Social Sciences (S.P.S.S)-10.0* en español; para los resultados se realizó un análisis de distribución de frecuencias absolutas y relativas, evaluando y comparando medidas de tendencia central y medidas de dispersión; se hizo una comparación entre las variables categóricas mediante la prueba χ^2 (chi-cuadrado) y se midió el peso de la asociación entre las diferentes variables con la percepción de la calidad de la atención.

RESULTADOS

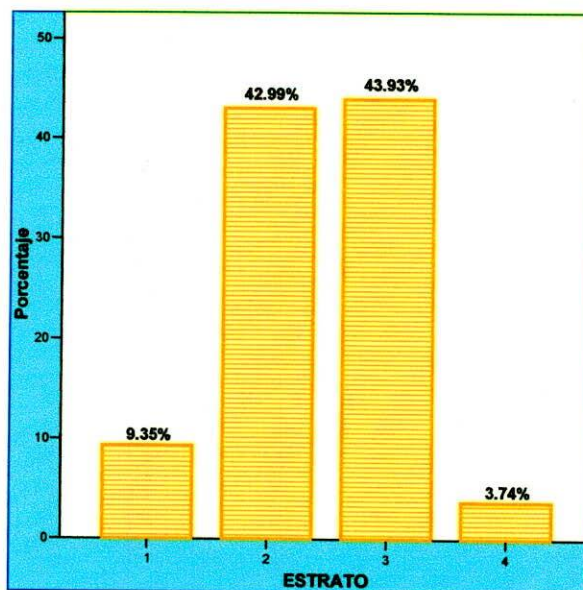
La presente investigación se realizó en 107 usuarios del servicio odontológico de la Clínica del Centro del Colegio Odontológico

Colombiano en el primer semestre de 2005. Todos los participantes recibieron información verbal acerca del estudio.

3.1 CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS

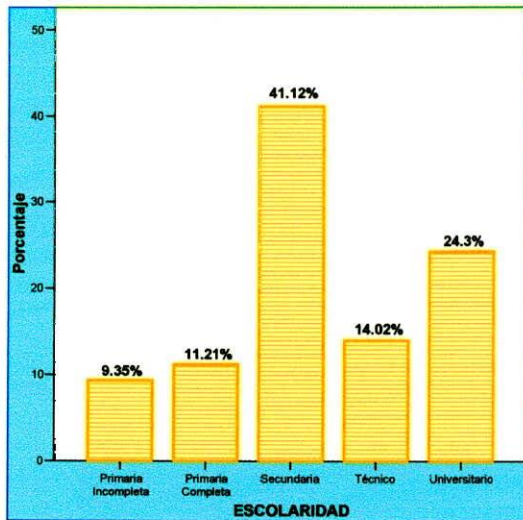
Para la caracterización de esta variable se tuvo en cuenta la edad, el género, el estrato, el grado de escolaridad, el estado civil, el nivel de ingresos y el tipo de consulta. El 2.8% (4) de los usuarios encuestados tienen edades entre 7 y 14 años, 26.2% (28) entre 15 y 24 años, 18.7% (20) entre 25 y 35 años, 27.1% (29) entre 36 y 44 años y 24.3% (26) entre 45 y 54. El 56.1% (60) correspondieron al género femenino y 43.9% (47) al género masculino. La figura 1 muestra que el 9.3% (10) de los usuarios pertenecen al estrato 1, 43.0% (46) pertenecen al estrato 2, 43.9% (47) pertenecen al estrato 3 y 3.7% (4) pertenecen al estrato 4

Figura 1. Distribución porcentual de los encuestados según el estrato



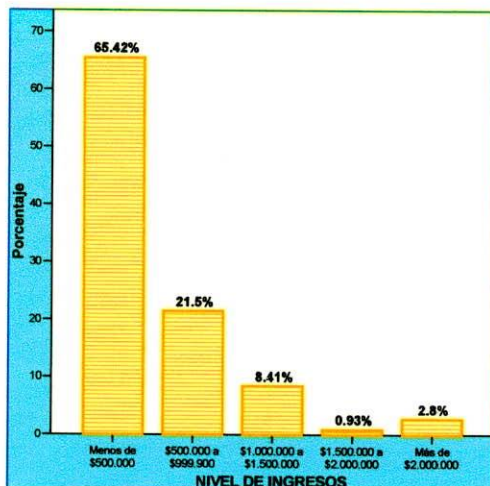
La figura 2 muestra que el 9.3% (10) de los usuarios tienen escolaridad de Primaria Incompleta, 11.2% (12) tienen primaria completa, 41.1% (44) tienen secundaria, 14% (15) tienen un nivel técnico, y 24.3% (26) tienen formación universitaria.

Figura 2. Formación escolar.



En lo relacionado con el estado civil, 30.8% (33) eran solteros, 36.4% (39) de estado civil casado, 21.5% (23) de estado civil unión libre, 1.9% (2) de estado civil divorciado, 7.5% (8) de estado civil separado y 1.9% (2) de estado civil viudo. En cuanto a nivel de ingresos 65.4% (70) percibían menos de \$ 500.000, 21.5% (23) entre \$ 500.000 a \$ 999.900, 8.4% (9) entre \$1.000.000 a \$1.500.000, 0.9% (1) entre \$1.500.000 a \$2.000.000 y 2.8% (3) Más de \$2.000.000, tal como se observa en la figura 3.

Figura 3. Nivel de ingresos



En cuanto al tipo de consulta 68.2% (73) consulta de primera vez y 31.8% (34) consulta de reevaluación.

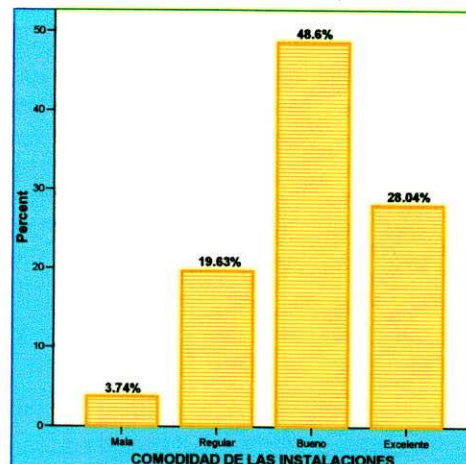
3.2 ESTRUCTURA - COMODIDADES PARA EL USUARIO

La variable estructura se evaluó mediante indicadores tales como la accesibilidad geográfica a la clínica; la comodidad en la sala de espera y en el área de trabajo odontológica y las comodidades de las instalaciones en general de la clínica.

Se encontró que el 90.7% (97) de los usuarios respondieron afirmativamente frente a la pregunta sobre la facilidad para el acceso a la clínica y al servicio y 9.3% (10) respondieron negativamente. El 84.1% (90) de los usuarios encuestados consideraron agradable su permanencia en la sala de espera, mientras que el 15.9% (17) consideraron que era desagradable. El 96,23% (102) respondió que era agradable la permanencia en el área de trabajo de odontología, mientras que el 3,77% (4) la considero desagradable.

La figura 4 muestra la calificación dada por los usuarios en cuanto a la comodidad de las instalaciones en general, el 28% (30) la califico como buena, el 48,6% (52) la califico como excelente, el 19,6% (21) la califico como regular y el 3,7% (4) la califico como mala.

Figura 4. Comodidad de las instalaciones en general de la clínica del COC- sede centro.

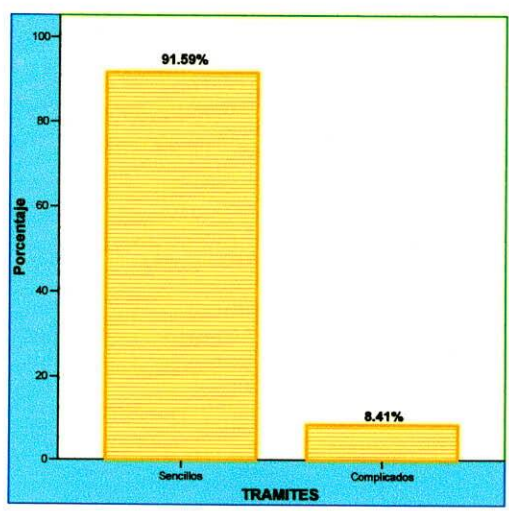


3.3 PROCESO - ATENCIÓN RECIBIDA Y ACCESIBILIDAD INSTITUCIONAL

Para esta variable se tuvo en cuenta la atención recibida en los diferentes sitios por el personal responsable del servicio, al igual que la atención brindada por el odontólogo y el tiempo de espera.

3.3.1 Atención recibida en los diferentes sitios por el personal responsable del servicio. La atención recibida, por parte del portero, fue calificada, principalmente, como amable (93.5%) y poco amable (5.6%); la atención brindada por parte de la secretaria de piso fue calificada, como amable 82.2% (88), poco amable 15.9% (17) y descortés 1.9% (2); la atención de todos los estudiantes de odontología en la valoración fue calificada como amable; la atención brindada por parte de la cajera fue calificada, como amable 84.1%(90), poco amable 14% (15) y descortés 1.9% (2) y por último la atención recibida en la sección de radiología por parte de los estudiantes de odontología. fue calificada, como amable 95.3% (102), poco amable 3.7% (4) y descortés 0.9% (1). La figura 5 señala que el 91.6% (98) de los usuarios consideran los trámites sencillos, mientras que 8.4% (9) los consideran complicados.

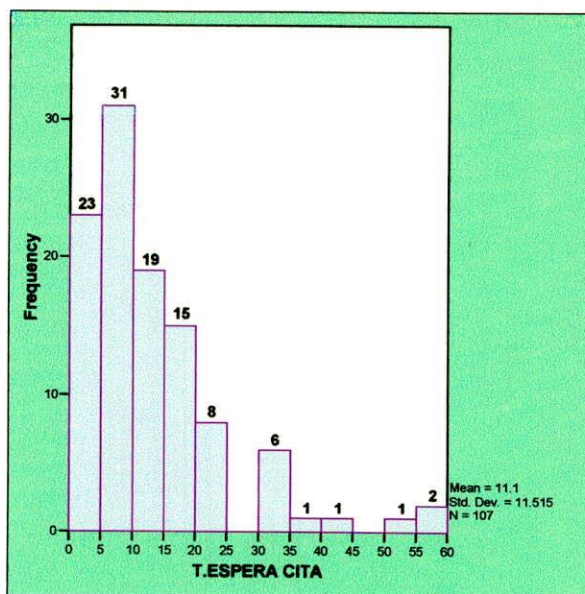
Figura 5. Calificación de acuerdo a la complicación en los trámites.



3.3.2 Atención del odontólogo. La atención del Odontólogo fue calificada por todos los usuarios encuestados como amable; el 80.4% (86) de los usuarios respondieron afirmativamente frente a la pregunta sobre la acciones ofrecidas por el odontólogo encaminadas a satisfacer las necesidades de revisión y diagnóstico y 17.8% (19) respondieron negativamente.

3.3.3 Tiempos de espera. El tiempo de espera promedio, expresado en minutos, para obtener una cita fue de 11.10 con una desviación estándar de 11.52; el tiempo de espera promedio en la secretaria fue de 7.098 con una desviación estándar de 6.97; el tiempo de espera promedio en caja fue de 6.29 con una desviación estándar de 4.31; el tiempo de espera promedio en la sala de espera fue de 16.21 con una desviación estándar de 18.29; el tiempo de espera promedio en radiología fue de 16,14 con una desviación estándar de 15.17; el tiempo de espera promedio con el odontólogo fue de 68.54 con una desviación estándar de 49,06. El tiempo de espera promedio fue de 2,24 con una desviación estándar de 1,172. La mayor parte de los usuarios (31), contestaron que el tiempo de espera para obtener una cita fue entre 5 y 10 minutos (Figura 6).

Figura 6. Tiempo de espera para obtener una cita.

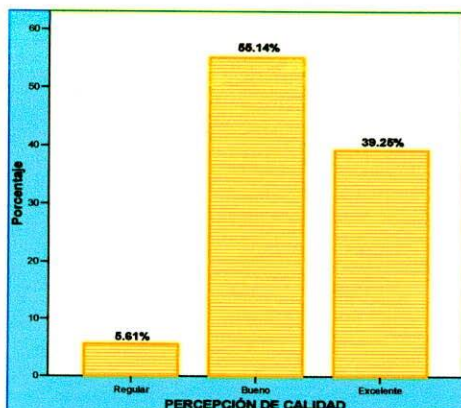


La mayoría de los usuarios respondió a la pregunta por los tiempos de espera en los diferentes sitios de atención, así: (44) entre 3 y 6 minutos en la secretaría de piso; (40) entre 5 y 6 minutos en caja; (46), contestaron que el tiempo en la sala de espera fue entre 0 y 7 minutos; (32) entre 0 y 7 minutos en radiología. Por último (32) usuarios, contestaron que el tiempo de espera con el odontólogo fue entre 115 y 130 minutos (aproximadamente 2 horas). El tiempo de espera en general para (57) usuarios, antes de ser atendido por el odontólogo, fue entre 1.5 y 2.5 minutos. Así mismo, los usuarios calificaron el tiempo de espera, antes de ser atendidos por el odontólogo como razonable 53,3% (57), rápido el 30,8% (33), el 15% (16) lo considera demorado y el 0.9% (1) lo considera muy demorado.

3 LOS RESULTADOS – PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN GENERAL

En esta variable se tuvo en cuenta la satisfacción sobre los resultados en cuanto a: capacidad resolutoria y percepción general de la atención. Se encontró que el 92.5% (99) de los usuarios respondieron afirmativamente a la pregunta si le fue solucionado el problema por el cual acudió a la consulta y 6.5% (7) respondieron negativamente. En la figura 6 se puede observar que el 55.1% (59) de los usuarios calificaron como buena la calidad (42) excelente y 5.6% (6) Regular.

Figura 6. Percepción de la calidad



También se encontró que el 95.3% (102) de los usuarios volverían a solicitar el servicio en la clínica del COC, sede centro, frente al 4.7% (5) que no lo volverían a solicitar.

Al realizar pruebas Chi – Cuadrado para determinar la asociación estadística entre la edad, el género, estrato, escolaridad, estado civil, nivel de ingresos y tipo de consulta, de acuerdo a la percepción de la calidad; se encontró que esta última variable solamente se asocia con la escolaridad ($p=0.037$) y el nivel de ingresos ($p=0.013$). Es decir en cuanto a la escolaridad, 66.7%(4) de los encuestados que percibieron el servicio como regular tenían escolaridad universitaria y 54.8% (23) de los que respondieron excelente su escolaridad era secundaria. Referente al nivel de ingresos, 50% (3) de los que percibieron la calidad como regular tenían ingresos entre \$1.000.000 a \$1.500.000 y 78.6% (33) de los que afirmaron ser de calidad excelente tenían ingresos de menos de \$500.000. Se debe aclarar que todos los pacientes (4) que se encuestaron con ingresos superiores a \$1.500.000 percibieron la calidad entre buena y excelente.

Con la prueba Chi – Cuadrado para determinar la asociación estadística entre la accesibilidad al servicio, comodidad de las salas de espera, comodidad del área de trabajo y comodidad de las instalaciones, con base en la percepción de la calidad; se encontró que la percepción de calidad solamente se asocia con la comodidad de la sala de espera ($p=0.001$) y comodidad de las instalaciones ($p=0.000$). Es decir en cuanto a la comodidad de la sala de espera, 66.7%(4) de los encuestados que percibieron el servicio como regular percibieron como desagradable la sala de espera y 92.9% (39) de los que respondieron excelente tuvieron una percepción agradable. Referente a la comodidad de las instalaciones, 66.7% (4) de los que percibieron la calidad como regular tenían una percepción de las instalaciones como regular y 92.8% (33) de los que afirmaron ser de calidad excelente tenían una percepción entre buena y excelente.

Así mismo con la pruebas Chi – Cuadrado para determinar la asociación estadística entre la atención del portero, secretaria, cajera, radiología, consideración de los tramites, si se realizaron acciones de revisión y diagnóstico, explicación del

tratamiento y autorización de la remisión con base en la percepción de la calidad; se encontró que ésta solamente se asocia con la atención de la secretaria ($p=0.006$) y la percepción de los tramites ($p=0.008$). Es decir en cuanto a la atención de la secretaria, 66.7%(4) de los encuestados que percibieron el servicio como regular respondieron que la atención de la secretaria era poco amable, mientras que 81.4%(48) de los que tuvieron buena percepción de la calidad y 90.9% (38) de los que respondieron excelente calificaron la atención de la secretaria como amable.

Referente a la percepción de los trámites, 88.1% (52) de los que percibieron la calidad como buena y todos (42) los que la percibieron excelente afirmaron realizar tramites sencillos, mientras que 33.3% (2) de los que calificaron la calidad regular percibieron los tramites complicados. Para validar la respuesta a la percepción se realizó la prueba Chi – Cuadrado entre la solución del problema de consulta y la repetición del servicio vs la percepción de la calidad; donde se encontró evidencia estadística ($p=0.000$ cada una). Es decir 92.9% (39) de los encuestados que percibieron una calidad excelente y 96.6% (57) que la percibieron como buena se les soluciono el problema de consulta. La mitad de los encuestados (3) que tuvieron una percepción regular no se les soluciono el problema de consulta. Todos los encuestados que percibieron una calidad excelente (42) y 96.6% (57) que la percibieron como buena repetirían el servicio. La mitad de los encuestados (3) que tuvieron una percepción regular no repetirían el servicio.

4. DISCUSIÓN

A partir de los resultados arrojados se plantea la discusión para identificar y evaluar los factores asociados con la percepción de los usuarios, en lo relacionado con la estructura (comodidades para el usuario), el proceso (atención recibida y accesibilidad institucional) y los resultados (percepción general de la calidad) por parte de los usuarios que

acudieron a la clínica odontológica del COC, sede centro, sin tener en cuentas otras variables de carácter técnico-científicas relacionadas con la calidad, se evaluó con base al modelo de Donadebian.

De los 107 usuarios encuestados, del servicio odontológico de la Clínica del Centro del Colegio Odontológico Colombiano, sede centro en el primer semestre de 2005, la mayor participación, por edad, correspondió a los grupos comprendidos en los rangos de: 25 - 35 años, 27.1% (29) y, entre 36 - 44 años, 24.3% (26), lo que evidencia que un alto porcentaje de los usuarios que acuden a la consulta son adultos. De este grupo consultado, el 56.1% (60) correspondió al género femenino y 43.9% (47) al género masculino lo que evidencia, una vez más, la mayor participación de la mujer en actividades relacionadas con el cuidado de la salud de ella y de su familia. Con relación al estrato socioeconómico, la mayor concurrencia de los usuarios a consultas se dio para los estratos 2 y 3 con 43.0% (46) y 43,9% (47), mostrando concordancia con el nivel de ingresos: 65.4% (70) que percibían menos de \$ 500.000 y 21.5% (23) entre \$ 500.000 a \$ 999.900, lo que pone de manifiesto que, en un alto porcentaje, los usuarios pertenecían a un nivel de clase media baja. En lo relacionado con el grado de escolaridad el 41.1% (44) tienen educación secundaria, seguido de un 24.3% (26) que tienen formación universitaria lo que muestra un nivel de educación que va de aceptable a destacado, en los pacientes que acuden a consulta. En lo concerniente al estado civil, la mayor participación se dio así: el 30.8% (33) correspondió a personas solteras; el 36.4% (39) de estado civil casado, 21.5% (23) de estado civil unión libre, lo que releja, en gran parte, el estado civil de la población de nuestra sociedad.

Las *características sociodemográficas* de los usuarios de la clínica del COC que están asociadas con la percepción de la calidad son el nivel de escolaridad y el nivel de ingresos, siendo éstos, directamente proporcionales, a mayor nivel de escolaridad y de ingresos, mayor es la percepción de la calidad (buena y excelente); siendo similar a los resultados obtenidos por Ortiz, R., en cuanto a la asociación directa entre la percepción de la calidad y el nivel de escolaridad y de ingresos de los usuarios de los hospitales del segundo nivel de atención en el

estado de Hidalgo, México, pero mostrando diferencia en lo relacionado con la calificación de la calidad de la atención en los servicios médicos, la cual es considerada como mala en dicho estudio. Vale la pena aclarar que en el estudio de Ortiz, se evaluó la atención médica en general en hospitales de naturaleza pública. En lo que tiene que ver con el tipo de consulta, de primera vez y de reevaluación, es importante destacar que el 31.8% (34) de los pacientes fue de reevaluación, de acuerdo al tamaño muestral es significativo debido a que éstos pacientes ya habían asistido de primera vez y con su reevaluación, demuestran que estuvieron satisfechos y volvieron a solicitar el servicio.

En cuanto a la *variable estructura*, (fácil acceso a la clínica, permanencia en la sala de espera, permanencia en el área de trabajo odontológica y comodidad de las instalaciones en general) presentaron una calificación de positiva para la primera, agradable para la segunda y tercera y excelente y buena para la última. En esta variable los aspectos o dimensiones asociados con la percepción de la calidad fueron la comodidad en la sala de espera y la comodidad en las instalaciones que están directamente relacionadas debido a que los usuarios que calificaron como agradable las condiciones de la sala de espera, de excelente y buena las comodidades de las instalaciones en general, tienen una percepción similar de la calidad de la clínica como excelente y buena.

Para la *variable proceso* (atención brindada por el portero, la secretaria de piso por el estudiante de odontología en la valoración y radiología; los trámites realizados y la atención brindada por el odontólogo), en lo que se refiere a las acciones emprendidas por el odontólogo encaminadas a satisfacer las necesidades de revisión, diagnóstico y explicación del tratamiento la calificación fue positiva; sin embargo, la respuesta fue negativa (57.9%) para la remisión al especialista lo que señala una necesidad sentida por los usuarios que debe ser

objeto de revisión y de análisis por los administradores del servicio del COC. Las variables que más se asocian con la percepción de la calidad son las que se refieren a la atención de la secretaria y a los trámites. En términos generales, fueron calificadas como excelente y son directamente proporcionales con la calificación de la atención de la secretaria como amable y de los trámites como sencillos. En el estudio de Ortiz, R, también se encontró asociación entre la percepción de la calidad y la atención de las personas que intervienen en todo el proceso de prestación de los servicios en estas instituciones, sobre todo, los que suministran algún tipo de información o tienen que ver directamente con los trámites; pero, a diferencia de los resultados obtenidos en este estudio, las instituciones de Hidalgo son calificadas como de mala calidad por la mala atención y maltrato por parte de las personas que intervienen en todo el proceso de prestación de los servicios de salud. Para esta variable al igual que lo encontrado por el estudio de Ortiz, R se puede afirmar que entre los principales elementos que definen la mala calidad de la atención, están las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

El promedio de tiempo para obtener una cita (11,10), la atención en secretaria (7,09), la atención en la caja (6,29), la atención en la sala de espera (16,21) la atención en radiología (16,14), la consulta (68,54), en términos generales, muestran unos tiempos que son susceptibles de mejorarlos, con el propósito de hacer un uso más eficiente del tiempo, atender un mayor número de usuarios y que éstos se sientan, cada vez, más satisfechos al brindarles una mayor agilidad en su permanencia en el servicio. Estos resultados, presentan similitud con los encontrados en el estudio de Ortiz, R el cual concluyó que entre los principales elementos que definen la mala calidad de la atención están, además de los ya mencionados, los largos tiempos de espera. Esta situación ha sido identificada como deficiente en la gran mayoría de las empresas por expertos en el estudio del servicio al cliente como Richard Gerson, 1998, Hoffman, D. 2002 y Stanton, 2004.

En cuanto a la *variable resultados* existe una asociación directa entre la percepción de la

calidad y la solución del problema por el cual los usuarios acudieron a la cita odontológica, lo que valida la percepción de la calidad. Califican como excelente y buena la calidad si consideran que se les solucionó el problema motivo de consulta. El estudio de Ortiz, R, presenta al igual que en este estudio, que a la mayoría de los usuarios que afirmaron haberseles solucionado su problema, califican como buena y excelente la calidad del servicio.

Al igual que lo anterior, la percepción de la calidad esta, directamente, asociada con la decisión de volver a utilizar el servicio de la clínica. Los usuarios que calificaron de excelente y bueno el servicio manifestaron que volverían a solicitar el servicio de la Clínica. Similar al estudio de Ortiz, R es un buen indicador de resultados determinar si el usuario volvería a usar los servicios de la institución, que para el caso de dicho estudio, realizado en Hidalgo, México, el 97,99% respondió que si regresarían a solicitar servicios en la misma institución.

La necesidad de ofrecer un servicio, cada vez mejor, sólo se alcanza a través del desarrollo de los recursos humanos cualificados, la aplicación del trabajo en equipo, una buena motivación, canales eficaces de comunicación y sistemas de recompensas e incentivos que agreguen valor al servicio y permitan alcanzar la ventaja competitiva lo que ha sido sugerida por expertos en el tema como Pancorbo, 2002, Galán y Malagón 2000.

5. CONCLUSIONES

- El 41.1% de la población, objeto del estudio, tienen educación secundaria y un 24.3% presentaron formación universitaria
- El estado civil de la población encuestada fue: el 30.8% correspondió a personas solteras, el 36.4% estaban casadas y el 21.5% tenían unión libre.
- En lo que respecta a las comodidades para el usuario (permanencia en la sala de espera y en el área de trabajo, comodidad de las instalaciones, atención recibida en

los diferentes puntos del servicio) la calificación fue buena.

- La percepción general de la calidad de la atención de los usuarios está asociada directamente con las variables que califican la atención por parte de las personas involucradas en la prestación del servicio (portero, secretaria, cajera, estudiantes de odontología), al igual que los trámites y el tiempo de espera, en cada uno de los procesos de atención.
- La necesidad de ofrecer un servicio, cada vez mejor, sólo se alcanza a través del desarrollo de los recursos humanos cualificados, la aplicación del trabajo en equipo, una buena motivación, canales eficaces de comunicación y sistemas de recompensas e incentivos que agreguen valor al servicio y permitan alcanzar la ventaja competitiva.
- El modelo de evaluación y análisis estadístico usado, aportan un valor agregado al proyecto, debido a que puede ser aplicado a otras instituciones prestadoras de salud y, específicamente, de odontología, interesadas en evaluar la satisfacción del usuario y su percepción a cerca de la calidad en la atención.

El estudio recomienda:

- A pesar que la calificación de las comodidades brindadas al usuario, en los servicios odontológicos, fue considerada como positiva; la calificación de los mismos frente a las remisiones a especialistas fue negativa para lo que se sugiere revisar, por los administradores del servicio de la Clínica, esta situación con el propósito de darle una respuesta eficaz a esta necesidad.
- Reducir los tiempos de esperas en los diferentes puntos del servicio, mejorar la eficiencia y la eficacia en los procesos. en aras que el usuario perciba una mejor calidad del servicio
- Implementar procesos de capacitación permanente del capital humano para alcanzar un mayor desarrollo, aplicar técnicas de administración moderna como el liderazgo, la motivación, el trabajo en equipo y sistemas de recompensas como estrategias competitivas para

agregar valor al servicio y lograr una ventaja diferencial con los competidores.

➤ Realizar estudios que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos a través de la aplicación de sistemas de medición, mejorar la calidad de los servicios para alcanzar, cada vez más, una mayor satisfacción de los usuarios.

➤ Ampliar este estudio para comparar la percepción de la calidad en las diferentes clínicas que tiene el COC, con el objeto de evaluar si las variables analizadas en este estudio se comportan de la misma manera en las demás sedes.

REFERENCIAS

- ¹ ALBRECHT, Kart y ZEMKE Ron. Gerencia del servicio. Bogotá: 3 R, 1999. 23-98 p.
- ² SERNA, Humberto. Servicio al Cliente. Métodos de auditoría y medición. 3 R editores. 2da. Edición. Bogotá, 1999.
- ³ STANTON, Williams y col. Fundamentos de Marketing. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá. 1999; p 185-187.
- ⁴ AZOREY, Graciela en Gerencia en salud. La calidad del servicio y el profesional de salud. <http://www.gerenciasalud.com/art74.htm>. 2002 2-5 p..
- ⁵ HOFFMAN, D y BATESON, J. Fundamentos de Marketing del servicio. Editorial Thomson. México, 2002. p 84-85.
- ⁶ CLÍNICA DEL CENTRO DEL COC. Información estadística. Bogotá, 2004.
- ⁷ MINISTERIO DE SALUD. Decreto 2309 de 2002. Bogotá.
- ⁸ DONADEBIAN, A. bedis. La dimensión internacional de la evaluación de la garantía de la calidad. Salud Pública. México, 1990. No. 32; p 113-117
- ⁹ GALÁN MORERA, Ricardo y MALAGÓN, Gustavo. Evaluación integral. Administración Hospitalaria. Editorial Médica Panamericana. Primera edición, Bogotá 1996.
- ¹⁰ STANTON, W. Op.cit.; p 188-190.
- ¹¹ PANCORVO, J. La calidad del servicio en Gerencia en Salud.

<http://www.gerenciasalud.com/art129.htm>. 1-2 p.

¹² BRICEÑO PINEDA, Cecilia. Un modelo para evaluar la calidad del servicio de una IPS de alta complejidad, en su componente satisfacción del usuario. Revista Colombiana de Marketing. Bogotá, 2002; p 3-10.

¹³ ORTIZ ESPINOSA, Rosa María y cols. Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México según la opinión de los usuarios en Revista Panam Salud Pública., Vol. 4 NO. 13. México, 2003; p 229-237.

¹⁴ VELANDIA SALAZAR, Freddy y cols. Satisfacción, oportunidad y razones de no uso. Universidad de Caldas. Manizales, 1997.

¹⁵ ORTIZ ESPINOSA, R. Op.cit.

¹⁶ Velandia, F. Op.cit.

¹⁷ CARILLO, Carolina y cols. Determinación de los niveles de satisfacción de los usuarios en los tiempos de espera en la consulta externa odontológica del hospital Simón Bolívar, ESE de III nivel de atención en el primer semestre de 2004. Colegio Colombiano Odontológico, Bogotá, 2004.

Fredy_herrera-40@hotmail.com
dianitafonse@hotmail.com
thanatos_348@hotmail.com
darin289@hotmail.com

ANEXO A. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLES	DEFINICIÓN	OPERACIONALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	INSTRUM. DE RECOLECCIÓN DE DATOS
1. CAPÍTULO CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRAFICAS <i>(Primer objetivo)</i>						PRIMER CAPÍTULO: preguntas de la 1 a la 7
1.1 Edad	Variable cambiante de una persona a otra y equivale al tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la actualidad	Intervalos: 1. 7- 14 años 2. 15 - 24 años 3. 25 – 35 años 4. 36 -44 años 5. 45 -54 años	Cuantitativa	Intervalos	Independiente	Encuesta Pregunta 1 1
1.2 Género	Rasgos del ser humano para determinar el género.	1. Femenino 2. Masculino	Cualitativa	Nominal	Independiente	Encuesta Pregunta 2
1.3 Estrato socioeconómico	Nivel al que pertenece una persona dentro de la sociedad y es equivalente a sus ingresos.	1. Estrato 1 2. Estrato 2 3. Estrato 3 4. Estrato 4 5. Estrato 5 6. Estrato 6	Cualitativa	Nominal	Independiente	Encuesta Pregunta 3
1.4 Grado de escolaridad	Estudios realizados	1. Primaria incompleta 2. Primaria completa 3. Secundaria 4. Técnico 5. Universitario	Cuantitativa	Nominal	Independiente	Encuesta Pregunta 4
1.5 Estado Civil	Tipo de condición del individuo dentro de un	1. Soltero 2. Casado	Cualitativa	Nominal	Independiente	Encuesta Pregunta 5

VARIABLES	DEFINICIÓN	OPERACIONALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	INSTRUM. DE RECOLECCIÓN DE DATOS
	núcleo familiar y social	3. Unión libre 4. Divorciado 5. Separado 6. Viudo				Encuesta Pregunta 6
1.6. Nivel de Ingresos	Promedio de entradas monetarias por actividad económica realizada.	1. Menos de \$500.000 2. \$500.000 a \$999.900 3. \$1.000.000 a \$1.500.000 4. \$1.500.000 a \$2.000.000 5. Más de \$2.000.000	Cuantitativa	Intervalos	Independiente	
1.7 Tipo de consulta	Motivo por el cual la persona asiste a la consulta odontológica.	1. Primera vez 2. Reevaluación	Cualitativa	Nominal	Independiente	Encuesta Pregunta 7
2. ESTRUCTURA COMODIDADES PARA EL USUARIO (Segundo objetivo)						Encuesta Preguntas de la 8 a la 11
2.1 Accesibilidad al servicio	Facilidad para el acceso a la clínica y al servicio.	1. Sí 2. No	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 8
2.2 Comodidad del usuario	Conjunto de servicios periféricos ofrecidos, con el propósito de brindar un ambiente agradable a los usuarios en los diferentes espacios de atención.	▪ Sala de espera: 1. Agradable 0. Desagradable	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Preguntas de la 9 a la 11

VARIABLES	DEFINICIÓN	OPERACIONALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	INSTRUM. DE RECOLECCIÓN DE DATOS
..Sigue 2.2. Comodidad del usuario	Conjunto de servicios periféricos ofrecidos, con el propósito de brindar un ambiente agradable a los usuarios en los diferentes espacios de atención	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Área de trabajo odontológico:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agradable 0. Desagradable • <i>Comodidades de las instalaciones en general:</i> <ol style="list-style-type: none"> 3. Excelente 2. Buena 1. Regular 0. Mala 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Preguntas de la 9 a la 11
3. PROCESO Atención recibida y accesibilidad institucional (Tercer objetivo)						Encuesta Preguntas de la 12 a la 28
3.1 Calidad en la atención recibida	Percepción del cliente sobre la atención recibida por parte de las personas responsables, en los diferentes puntos de servicio, al igual que su percepción de la complejidad o no de los trámites.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Atención brindada por el portero, secretaria de piso, cajera y estudiante en valoración y radiología:</i> <ol style="list-style-type: none"> 2. Amable 1. Poco amable 0. Descortés 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Preguntas de la 12 a la 16
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Trámites:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sencillos 2. Complicados 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 17

VARIABLES	DEFINICIÓN	OPERACIONALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	INSTRUM. DE RECOLECCIÓN DE DATOS
3.2 Tiempo de Espera	Cuantificación y cualificación que hace el cliente o usuario del servicio del tiempo que debe esperar para ser atendido.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuantificación: <ul style="list-style-type: none"> - Minutos 	Cuantitativa	Continua	Dependiente	Encuesta Preguntas de la 18-22
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cualificación: <ul style="list-style-type: none"> 3. Rápido 2. Razonable 1. Demorado 0. Muy demorado 	Cualitativa	Continua	Dependiente	Encuesta Pregunta 23
3.3 Calidad del servicio prestado por el odontólogo	Conjunto de acciones ofrecidas por el odontólogo encaminadas a satisfacer las necesidades de consulta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención brindada por el odontólogo: <ul style="list-style-type: none"> 3. Amable 2. Poco amable 1. Descortés 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 24
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acciones de revisión y diagnóstico: <ul style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No. 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 25
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Explicación del tratamiento: <ul style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 26
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorización de remisión: <ul style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No. 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 27
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo de consulta: <ul style="list-style-type: none"> - Minutos 	Cuantitativa	Continua	Dependiente	Encuesta Pregunta 28

VARIABLES	DEFINICIÓN	OPERACIONALIZACIÓN	CATEGORIZACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	INSTRUM. DE RECOLECCIÓN DE DATOS
4. RESULTADOS (Cuarto objetivo)						Encuesta Preguntas de la 29a la 31
4.1 Capacidad resolutive	Respuesta en cuanto a la solución y continuidad en la prestación de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución del problema de consulta: <ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 29
4.2 Percepción de La Calidad En General	Conjunto de servicios considerados de manera integral, tendientes a satisfacer una necesidad de consulta.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de la calidad y servicio en términos generales: <ol style="list-style-type: none"> 3. Excelente 2. Buena 1. Regular 0. Mala 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 30
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repetición del servicio: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sí 2. No 	Cualitativa	Nominal	Dependiente	Encuesta Pregunta 31



**COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO
-COC-**

**ANEXO B.
FACTORES ASOCIADOS CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EN LA CLÍNICA DEL CENTRO DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO,
SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS,
EN BOGOTÁ EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2004**

Encuesta No. _____

Se desea conocer su opinión respecto al servicio recibido en la prestación de los servicios de la clínica sede centro del COC. Al contestar esta encuesta, "no anote su nombre ni su firma"; solamente marque con una X la respuesta seleccionada por usted, haciendo las anotaciones solicitadas sí es del caso. No deje preguntas sin contestar.

Gracias por su colaboración.

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

1. Edad: (1) 7-14 años _____ (2) 15 - 24 años _____ (3) 25 - 35 años _____
(4) 36 -44 años _____ (5) 45 -54 años _____

2. Género (1) Femenino _____ (2) Masculino _____

3. Estrato Socioeconómico:

(1) Estrato 1 _____ (2) Estrato 2 _____ (3) Estrato 3 _____
(4) Estrato 4 _____ (5) Estrato 5 _____ (6) Estrato 6 _____

4. Grado de escolaridad:

(1) Primaria incompleta _____ (2) Primaria completa _____ (3) Secundaria _____
(4) Técnico _____ (5) Universitario _____

5. Estado civil:

(1) Soltero _____ (2) Casado _____ (3) Unión libre _____ (4) divorciado _____
(5) Separado _____ (6) Viudo _____

6. Nivel de Ingresos:

(1) Menos de \$500.000 _____ (2) De \$500.000 a \$999.900 _____
(3) De \$1.000.000 a \$1.500.000 _____ (4) De \$1.500.000 a \$2.000.000 _____
(5) Más de \$2.000.000 _____

7. Su consulta es: (1) De Primera vez _____ (2) De Reevaluación: _____

II. ESTRUCTURA (COMODIDADES PARA EL USUARIO)

8. ¿Le resultó fácil y cómodo llegar a la clínica?

(1) Sí _____ (2) No _____

Si su respuesta fue negativa, diga porqué? _____

9. ¿Su permanencia en la sala de espera le pareció?

(1) Agradable _____ (0) Desagradable _____

Si su respuesta fue desagradable diga porqué? _____



**COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO
-COC-**

10. ¿Su permanencia en el área de trabajo odontológico le pareció?

(1) Agradable _____ (0) Desagradable _____

Sí su respuesta fue desagradable diga porqué? _____

11. ¿Cómo califica las comodidades de las instalaciones en general de la Clínica?

(3) Excelente ____ (2) Buena ____ (1) Regular ____ (0) Mala ____

III. EL PROCESO (ATENCIÓN RECIBIDA Y ACCESIBILIDAD INSTITUCIONAL)

12. ¿Cómo le pareció la atención brindada por el portero?

(2) Amable ____ (1) Poco amable ____ (0) Descortés ____

13. ¿Cómo le pareció la atención brindada por la secretaria de piso?

(2) Amable ____ (1) Poco amable ____ (0) Descortés ____

14. ¿Cómo le pareció la atención brindada por el estudiante de odontología en la valoración?

(2) Amable ____ (1) poco amable ____ (0) Descortés ____

15. ¿Cómo le pareció la atención brindada por la cajera?

(2) Amable ____ (1) poco amable ____ (0) Descortés ____

16. ¿Cómo le pareció la atención brindada por el estudiante de odontología en radiología?

(2) Amable ____ (1) poco amable ____ (0) Descortés ____

17. ¿Los trámites realizados para ser atendido, le parecieron?

(1) Sencillos _____ (2) Complicados _____

18. ¿Cuánto tiempo se demoró para obtener la cita? Minutos: _____

19. ¿Cuanto tiempo se demoró en secretaria de piso? Minutos: _____

20. ¿Cuánto tiempo se demoró en la caja? Minutos: _____

21. ¿Cuánto tiempo se demoró en la sala de espera? Minutos: _____

22. ¿Cuánto tiempo se demoró en radiología Minutos: _____

23. ¿En términos generales como le pareció el tiempo de espera, antes de ser atendido por el odontólogo?

(3) Rápido _____ (2) Razonable ____ (1) Demorado ____ (0) Muy demorado ____



**COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO
-COC-**

24. ¿Cómo le pareció la atención brindada por el odontólogo?

(3) Amable _____ (2) Poco amable _____ (1) Descortés _____

25. ¿Se le adelantaron por parte del odontólogo acciones de revisión y diagnóstico?

(1) Sí _____ (2) No _____

26. ¿La explicación dada por el odontólogo con relación al tratamiento fue clara?

(1) Sí _____ (2) No _____

27. ¿Le fue autorizada remisión al especialista?

(1) Sí _____ (2) No _____

28. ¿Cuánto tiempo se demoró en consulta con el odontólogo? Minutos: _____

IV. LOS RESULTADOS: PERCEPCIÓN GENERAL DE LA CALIDAD

29. ¿Siente usted que fue solucionado el problema por el cual acudió a la cita odontológica?

(1) Sí _____ (2) No _____

30. ¿Cómo le pareció la calidad de la atención y el servicio recibido en términos generales?

(3) Excelente _____ (2) Buena _____ (1) Regular _____ (0) Mala _____

31. ¿Volvería a solicitar el servicio odontológico en esta misma Clínica?

(1) Sí _____ (2) No _____

(Si su respuesta fue negativa, diga porque no regresaría?)

Gracias por su colaboración