

Percepción de la Calidad de los Usuarios de Servicios Odontológicos Prestados por la Clínica Odontológica Sonria-Sede Roma




Postgrado de Gerencia en Servicios de Salud
Colegio Odontológico Colombiano-
Bogotá, D.C Colombia



INVESTIGADORES

Alexandra Garcia
Sidney Labrador
Mónica A. Pachón R.
Wiltman Triana

Postgrado de Gerencia en Servicios de Salud
 Colegio Odontológico Colombiano-
Bogotá, D.C Colombia

ASESORES

Dr. Rene Abadía
Asesor Temático

Md. Especialista en Aseguramiento de la Calidad

Dr. Conrado Gomez
Asesor Metodológico

Md. P.H.D. (Candidato) Salud Pública



Problema

¿Cuál es la percepción de la calidad de los usuarios de los servicios odontológicos prestados en la clínica Sonría-Sede Roma?



Justificación

Por lo tanto es importante identificar como los usuarios perciben la prestación de los servicios de salud en odontología en cuanto a la calidad, evaluando las relaciones interpersonales entre el usuario y los profesionales en el área de la salud y personal administrativo; así como la permanencia en las instalaciones y la espera.



Propósito

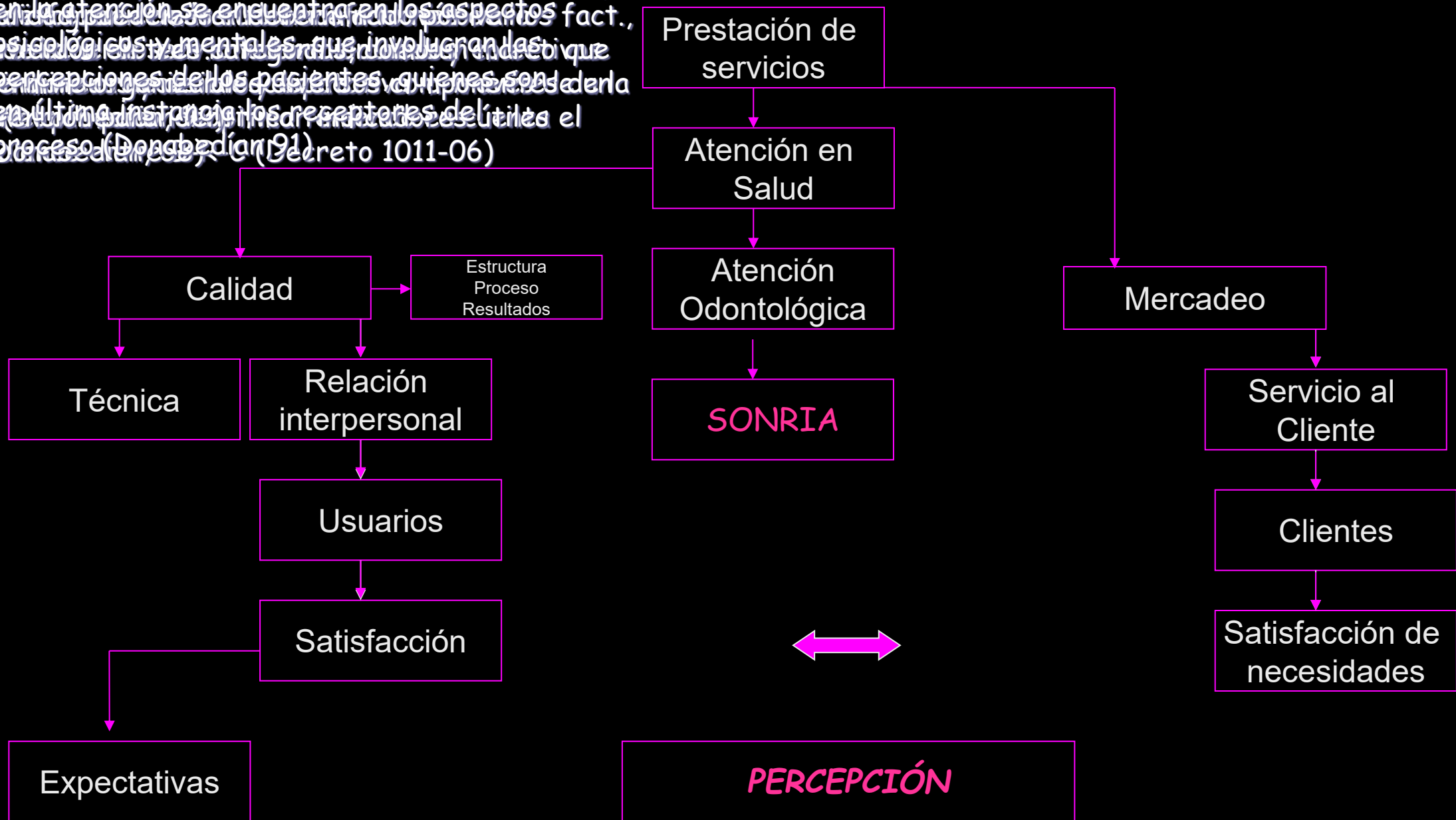
Proporcionar desde el mercadeo, una metodología de medición, elementos de análisis y conceptos relacionados con la atención del usuario que brinda una clínica privada en cuanto a la percepción de la calidad; las cuales serán de utilidad práctica en el proceso de mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios odontológicos, formulación y desarrollo de estrategias de ventas y políticas en las organizaciones prestadoras de servicios odontológicos.



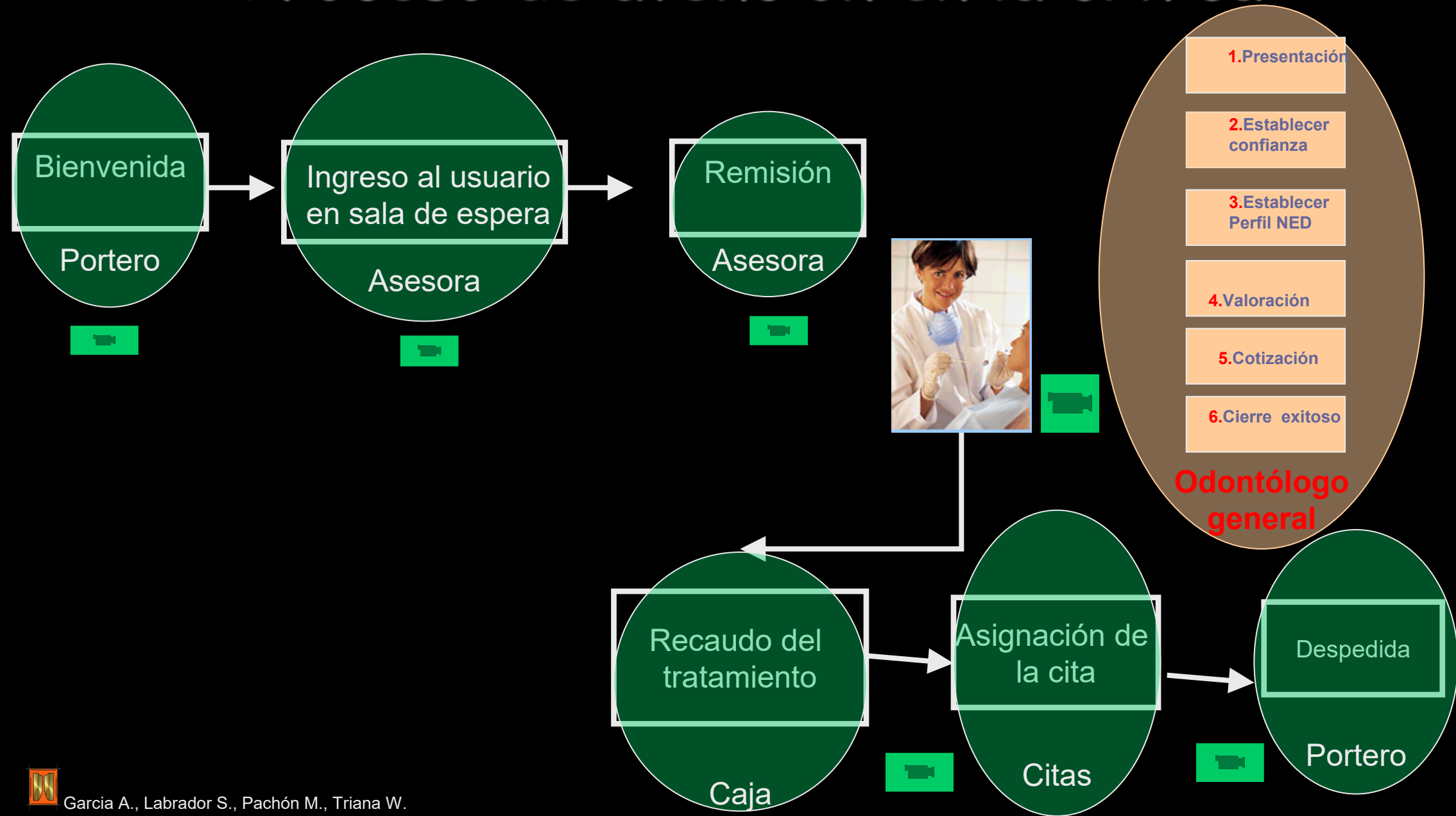
MARCO TEÓRICO



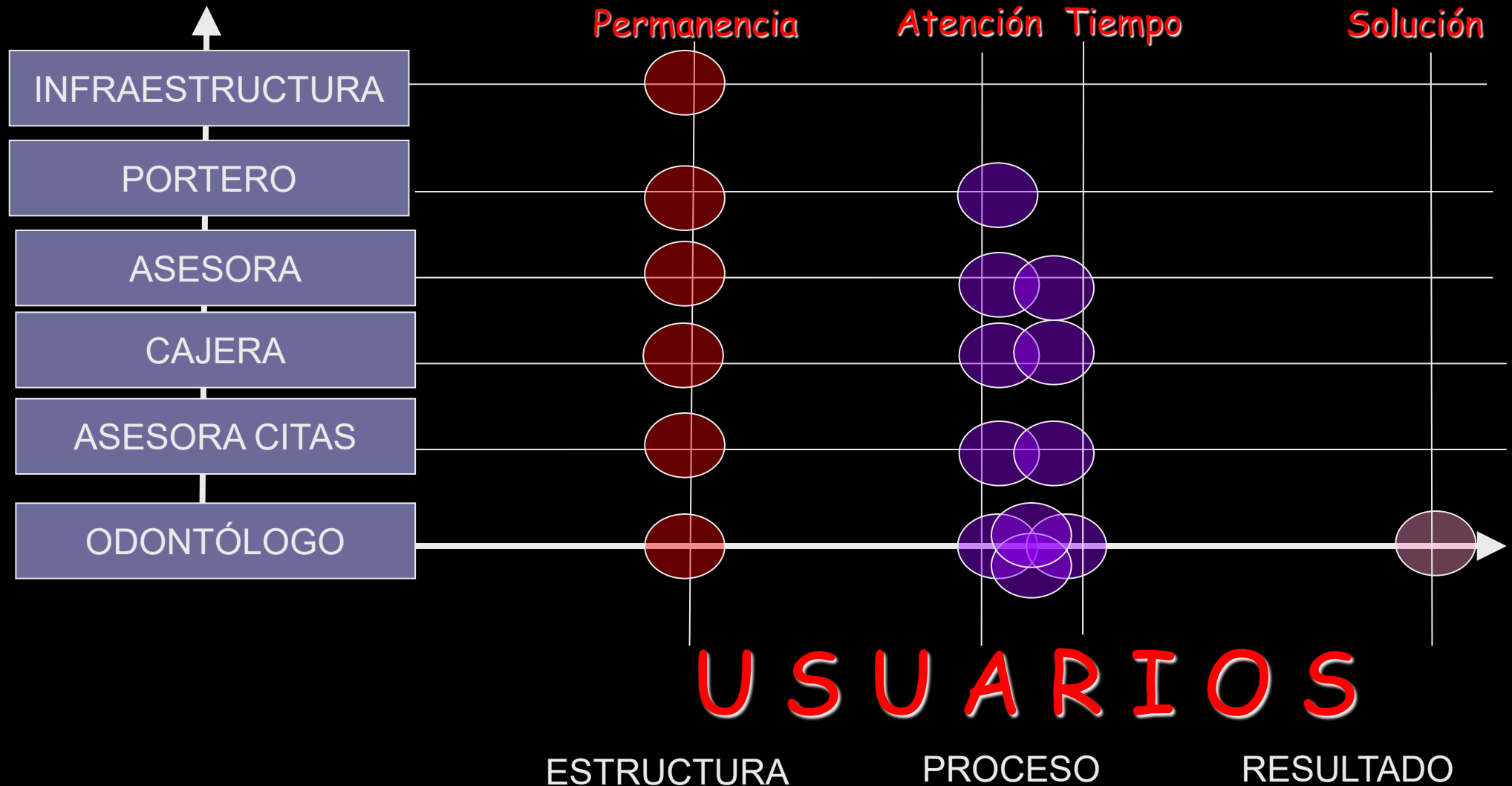
El proceso de atención de salud es un proceso de calidad que se define en la prestación de servicios en los aspectos fact., psicológicos y mentales que involucran las percepciones de los pacientes, quienes son en última instancia los receptores de los servicios (Donoghue, 1991) (Decreto 1011-06)



Proceso de atención en la clínica



Modelo de Medición de la Satisfacción en la atención de la Clínica Sonria-Sede Roma (Donabedian)



Objetivo General

Determinar la percepción de la calidad de los usuarios de los servicios de odontología prestados en la Clínica Odontológica Sonria-Sede Roma durante el mes de Enero de 2006.



Objetivos Específicos

- ✓ Determinar la percepción de la calidad de los usuarios de los servicios de odontología de la Clínica Sonria-sede Roma, en cuanto al proceso de **Atención** (*atención recibida en los diferentes puntos: porteria, recepció, caja, sala de espera, citas, unidades odontologicas; tiempos de espera, atención del odontologo: Diagnostico, tratamiento y remisión y trámites*), **la estructura** (*Comodidad y Accesibilidad*) y **los resultados** (*capacidad resolutive, percepción general de la atención*).
- ✓ Establecer la importancia de los factores relacionados con la percepción de la calidad en la repetición del servicio y en la percepción general de la calidad



Método (Múlti-Método)

I FASE



Tipo de Estudio

Descriptivo, Transversal

Objeto de Estudio

Percepción de la calidad

Población de Estudio

140 Usuarios atendidos en la Clínica Sonría - Sede Roma entre el 1 y 30 de enero de 2006

Muestra

60 Usuarios atendidos en la Clínica Sonría - Sede Roma entre el 1 y 30 de enero de 2006.

Error Tipo I: 0.05

No respuesta 10%.

Muestreo

Probabilístico, Aleatorio Simple



Criterios de Selección

Inclusión

- ✓ Usuario en un rango de edad entre 9 y 65 años.
- ✓ Aceptación voluntario a la llamada
- ✓ Disponibilidad de tiempo para la respuesta
- ✓ Usuarios cuyo tratamiento este finalizados a excepción de ortodoncia.

Exclusión

- ✓ Incapacidad de respuesta a la llamada



VARIABLES DE ESTUDIO



Tabla No. 1 Definición de Variables Independientes

Parámetros Sociodemográficos

Variables	Definición	Operaciona- lizacion	Escala Medición	Categoría	Instrumento
1. Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento hasta la actualidad	9-65 años	Discreta	Cuantitativa	Hoja de Ingreso
2. Genero	Clasificación biológica según la genitalidad	Femenino Masculino	Nominal	Cualitativa	Hoja de Ingreso
3. Estrato	Nivel al que pertenece una persona dentro de la sociedad y es equivalente a sus ingresos.	1 2 3 4 5 6	Ordinal	Cualitativa	Hoja de Ingreso



Tabla No. 2 Definición de Variables Independientes

Parámetros Sociodemográficos

Variables	Definición	Operaciona- lizacion	Escala Medición	Categoría	Instrumento
4. Grado de escolaridad	Nivel máximo de estudios realizados	<ul style="list-style-type: none"> • Primaria incompleta •Primaria completa •Secundaria •Técnico •Universitaria •Otra 	Ordinal	Cualitativa	Hoja de Ingreso
5. Estado civil	Tipo de condición del individuo dentro de un núcleo familiar y social	<ul style="list-style-type: none"> •Soltero •Casado •Unión Libre •Divorciado •Separado •Viudo 	Nominal	Cualitativa	Hoja de Ingreso
6. Perfil NED	Necesidad- Economía-Decisión	<ul style="list-style-type: none"> •A •B •C 	Ordinal	Cualitativa	Hoja de Ingreso



Tabla No. 3 Definición de Variables Dependientes

PROCESO

Variables	Definición	Operaciona- lizacion	Escala Medición	Categoría	Instrumento
7. Atención brinda- da por el portero	Percepción del usuario sobre la atención recibida por parte de las personas responsables, en los diferentes partes del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Buena •Regular •Mala •No Sabe /No Respo. 	Ordinal	Cualitativa	Instrumento llamada
8. Atención brinda- da por la recepción					
9. Atención brinda- da por la cajera					
10. Atención brinda- da por la prom.citas					
11. Atención brinda- da por el odontólogo					
12.Trámites	Percepción del usuario sobre la complejidad de los trámites.	<ul style="list-style-type: none"> • Sencillos •Complicados •No sabe / No respon. 	Nominal	Cualitativa	Instrumento llamada



Tabla No. 4 Definición de Variables Dependientes

PROCESO

Variables	Definición	Operaciona- lizacion	Escala Medición	Categoría	Instrumento
13. Tiempo para obtener cita	Cuantificación que hace usuario del servicio del tiempo que debe esperar para ser atendido.	• 0-240 minutos	Discreta	Cuantitativa	Instrumento llamada
14. Tiempo en recepción					
15. Tiempo en caja					
16. Tiempo atención Odontólogo desp. Hora asignada					
17. Claridad en la explicación del odontólogo	Conjunto de acciones ofrecidas por el odontólogo encaminadas a explicar Claramente el plan tratamiento.	• Si • No • No sabe / No resp.	Nominal	Cualitativa	Instrumento llamada
18. Acciones de Valoración, dx y Plan de tratamiento	Conjunto de acciones encaminadas a determinar un tratamiento definitivo.				

Tabla No. 5 Definición de Variables Dependientes

ESTRUCTURA

Variables	Definición	Operaciona- lizacion	Escala Medición	Categoría	Instrumento
19. Permanencia en la Sala de espera	Percepción sobre el 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"> • Buena • Regular • Mala • No sabe/ No resp. 	Ordinal	Cualitativa	Instrumento llamada
20. Permanencia en el área de trabajo odontológico					
21. Permanencia en las demás instalaciones					
23. Facilidad y Comodidad la llegada a la Clínica	Percepción sobre la Facilidad para el acceso a la clínica.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No • No sabe/ No resp. 	Nominal	Cualitativa	Instrumento llamada

Tabla No. 6 Definición de Variables Dependientes

	Variables	Definición	Operaciona- lizacion	Escala Medición	Categoría	Instrumento
RESULTADOS	24. Solución en el Problema por el que Solicito la cita	Percepción de la Respuesta en cuanto a la solución y continuidad en la prestación de los servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Nominal	Cualitativa	Instrumento llamada
	25. Repetición de servicio					



Recolección de Datos

Instrumentos



Instrumento No.1 Características Sociodemográficas



Instrumento No. _____
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN No. 1
(Recolectada sobre la historia clínica)

**DETERMINACION DE LOS FACTORES RELACIONADOS CON LA
PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE
ODONTOLOGIA. EN LA CLÍNICA SONRIA SONRIA SEDE ROMA**

Paciente: _____

I. CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

1. **Edad:** _____ 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. **Estado civil:**

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

6. **Perfil Necesidad – Economía – Decisión (NED):**

(1) A
(2) B
(3) C



Instrumento No. 2 Calificación de los procesos, estructura y resultados

No.	PROCESO			
1	¿Cómo le pareció la atención brindada por el portero?			
2	¿Cómo le pareció la atención brindada por la recepción de piso?			
3	¿Cómo le pareció la atención brindada por la cajera?			
4	¿Cómo le pareció la atención brindada por la promotora de citas?			
5	¿Cómo le pareció la atención brindada por el odontólogo?			
6	¿Su permanencia en la sala de espera le pareció?			
7	¿Su permanencia en el área de trabajo odontológico le pareció?			
8	¿Su permanencia en las demás instalaciones de la clínica?			
		Sencillos	Complicados	
9	¿Los tramites realizados para ser atendido, le parecieron?			
10	¿Cuánto tiempo se demoró para obtener cita?			Minutos
11	¿Cuánto tiempo se demoró en recepción?			Minutos
12	¿Cuánto tiempo se demoró en la caja?			Minutos
	¿Cuánto tiempo se demoró para la atención del odontólogo después de la hora			
13	asignada?			Minutos
		SI	NO	POR QUÉ
14	¿La explicación dada por el odontólogo con relación al tratamiento fue clara?			
	¿Se adelantaron por parte del odontólogo acciones de valoración, diagnóstico y plan			
15	de tratamiento?			
16	¿Le resultó fácil y cómodo llegar a la clínica?			
	¿Siente usted que fue solucionado el problema por el cual acudió a la cita			
17	odontológica?			
18	¿Volvería a solicitar el servicio odontológico en esta misma Clínica?			



Procedimiento



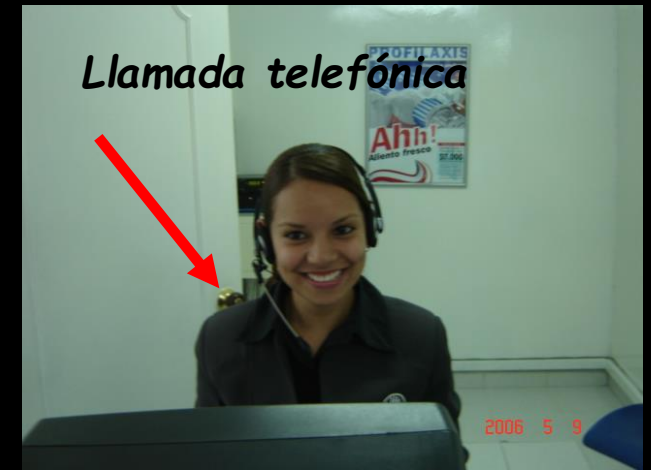
Fase Pre-llamada

- ✓ Levantamiento del marco poblacional
- ✓ Determinación del tamaño de la muestra
- ✓ Selección de los usuarios a encuestar
- ✓ Selección de 5 promotoras
- ✓ Diseño de los instrumentos de recolección
- ✓ Elaboración de dos Libretos de llamada

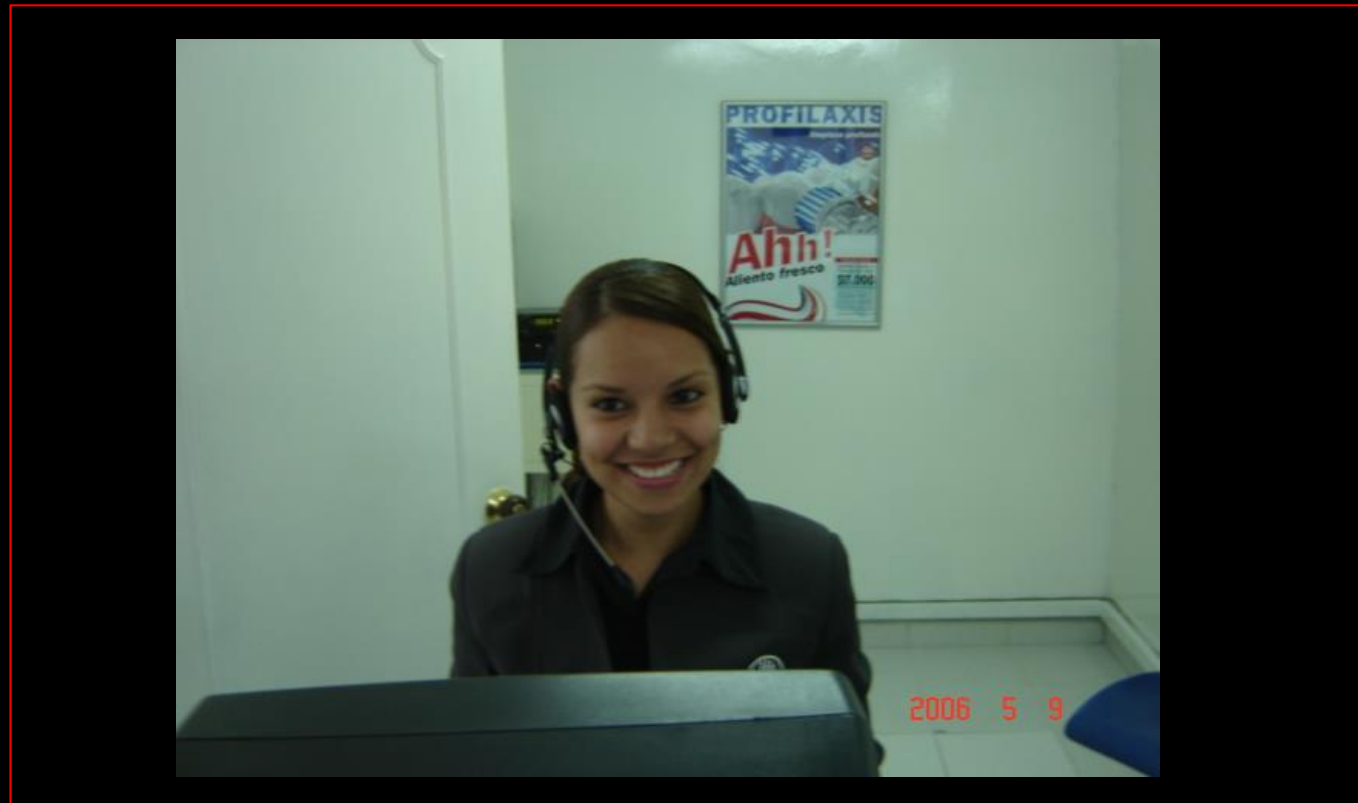


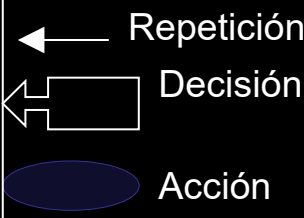
Capacitación a Promotoras para llamada

- ✓ Presentación de contenidos
 - ✓ Duración de la llamada (3 min)
 - ✓ Número de repiques (4)
 - ✓ Número de intentos al día (3)
 - ✓ Hora del día para llamar (según la ocupación del usuario)
 - ✓ Diligenciamiento en papel
- ✓ Evaluación de contenidos
- ✓ Realización prueba piloto
- ✓ Redefinición de escalas de valoración
- ✓ Selección de 2 promotoras



Llamada telefónica





No contesta

Contesta

4 repiques



No acepta

Acepta



3 minutos

No exitoso

Exitoso

FIN



Resultados del procedimiento

- ✓ 5%(3) de los usuarios pidió ser llamado en otro momento.
- ✓ 15%(9) no se localizaron a la primera llamada.
- ✓ 13.3%(8) usuarios solo se localizaron por teléfono móvil.
- ✓ La recolección total duró dos semanas.



Análisis Estadístico

Tabulación y Análisis de Datos

Se tabulo la información en Microsoft Excel XP y se proceso en SPSS v 12.

Se realizó:

- Análisis de distribución de frecuencias (absolutas y relativas).
- Prueba Chi-Cuadrado y Tau b de Kendall con una significancia de ($P \leq 0.05$).
- Estimación de medias y sus respectivos intervalos de confianza (95%) para las variables de tiempo.



Método II FASE



Tipo de Estudio

Cualitativo

Objeto de Estudio

Percepción de la calidad

Muestra

60 Usuarios atendidos en la Clínica Sonría - Sede Roma entre el 1 y 30 de enero de 2006

Re-Muestra

16 Usuarios atendidos en la Clínica Sonría - Sede Roma entre el 1 y 30 de enero de 2006.

Muestreo

Probabilístico, Aleatorio Simple



Preguntas

1. ¿Que aspectos cambiaría para mejorar la atención?
2. ¿Como le pareció el tiempo de espera para ser atendido?
3. ¿En las instalaciones de la clínica que aspectos cambiaría para mejorar?
4. ¿En general como se sintió con el tratamiento y todo los aspectos?
5. Del siguiente listado, cual le parece más importante para sentirse bien atendido?
6. ¿Qué fue lo que le disgustó en la Atención en la Clínica?



Análisis de las respuestas

TÉCNICA DE TRIANGULACIÓN DE DATOS



Resultados I FASE

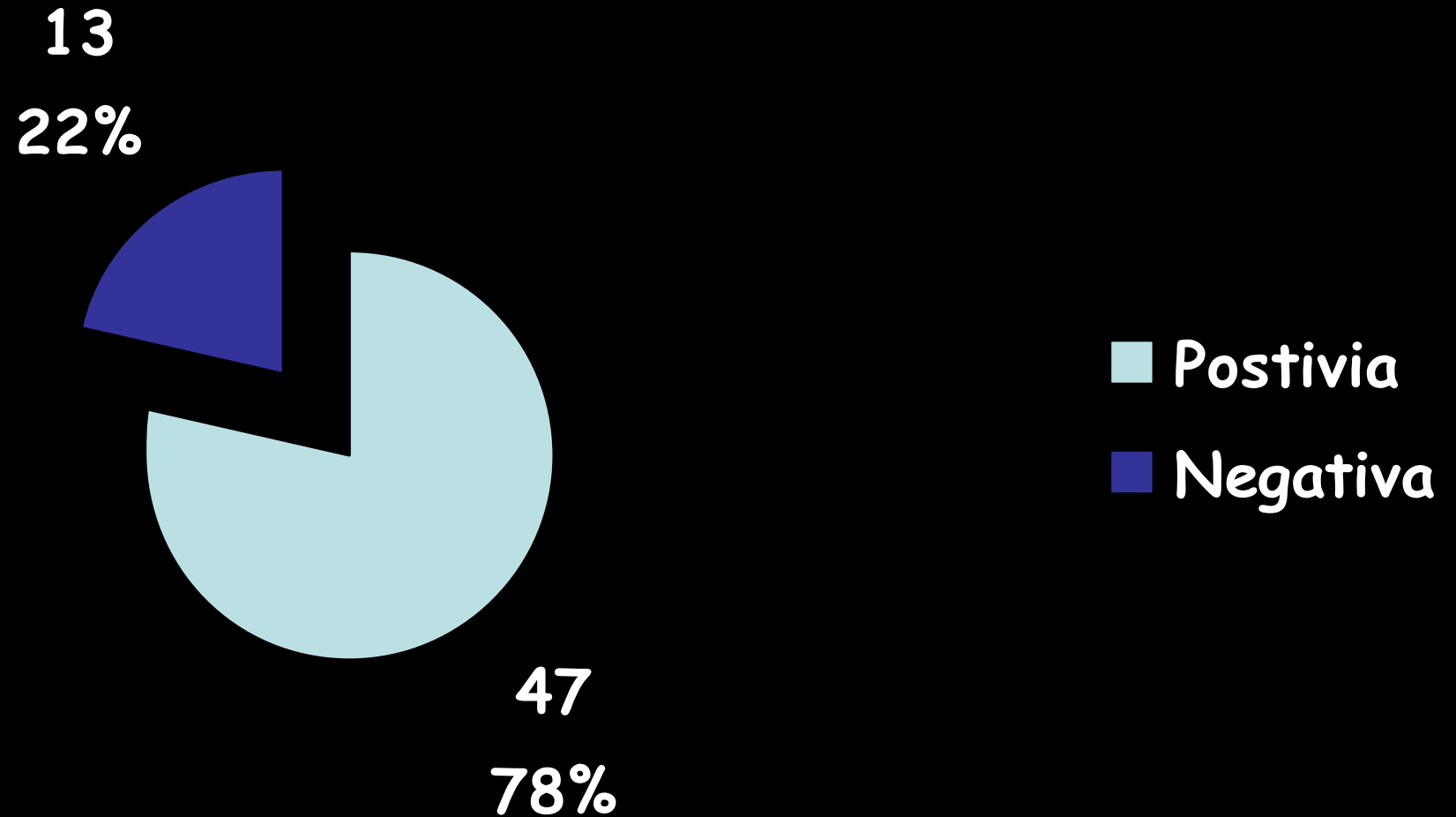


Parámetros socio-demográficos

- 51.7% (31) femenino
- 48.3% (29) masculino
- Entre 9 y 65 años.
Prom. +o- Desv.Están.
de 31.63 12.3.
- **63.3% (38)** solteros
- 21.7% (13) casados
- 10% (10) en unión libre
- 3.3% (2) divorciados
- 1.7% (1) separados
- 43.3%(26) estrato 2
- 56.7%(34) al estrato 3.
- 63.3%(38) Secundaria
- Primaria Completa 5%(3)
- Secundaria 63.3%(38)
- Técnico 13.3%(8)
- Universitario 15%(9)
- 11.7% (7) perfil A
- 83.3% (50)** perfil B
- 5% (3) perfil C.

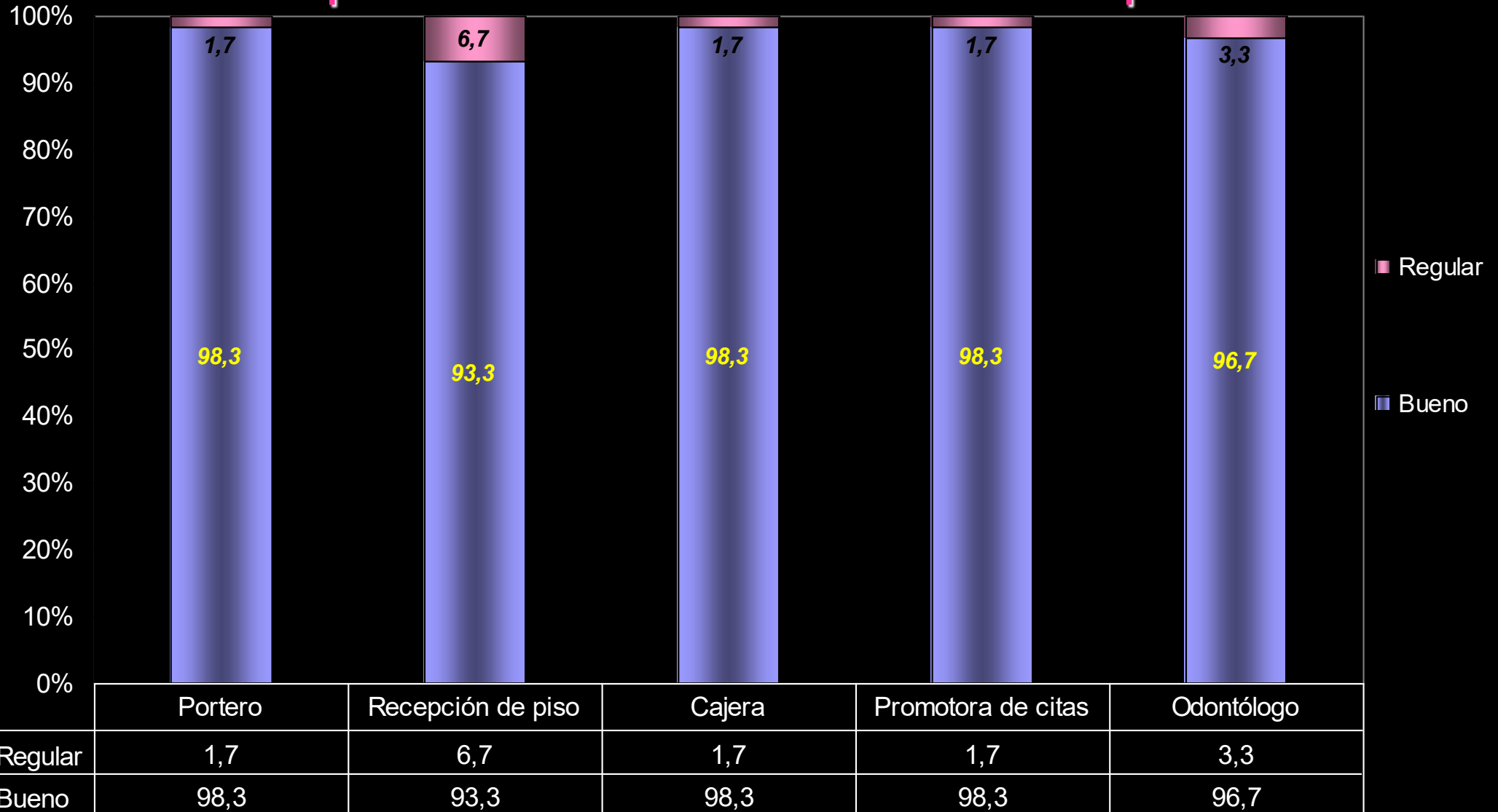


PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD



Como le pareció la atención brindada por?

P
R
O
C
E
S
O



ATENCIÓN RECIBIDA



Pregunta	Sencillos	Complicados
¿Los trámites realizados para ser atendido, le parecieron?	95	5

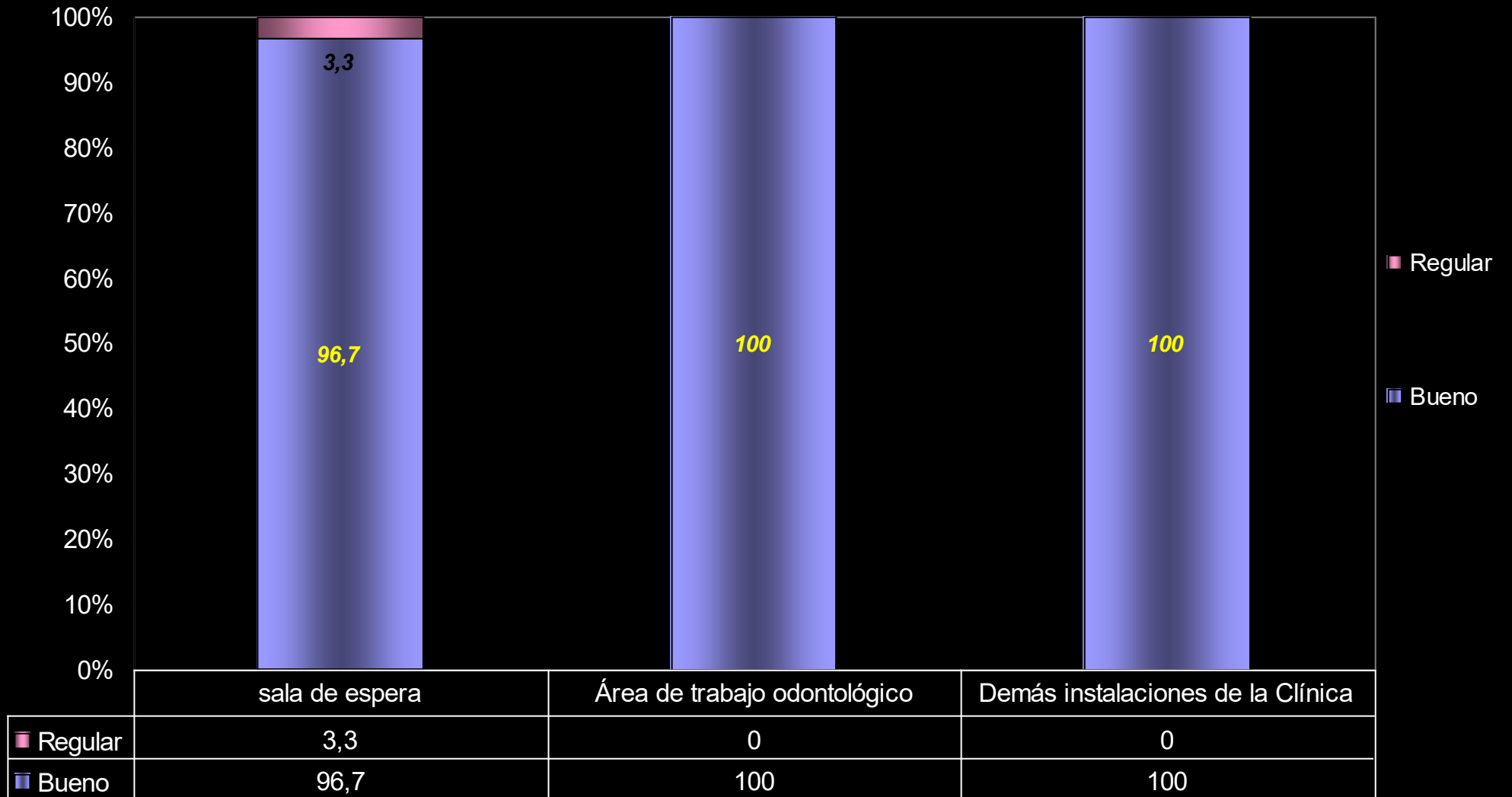
Pregunta	SI	NO
¿La explicación dada por el odontólogo con relación al tratamiento fue clara?	98,3	1,7
¿Se le adelantaron por parte del odontólogo acciones de valoración, diagnóstico y plan de tratamiento?	100	-

SERVICIO PRESTADO POR EL ODONTÓLOGO

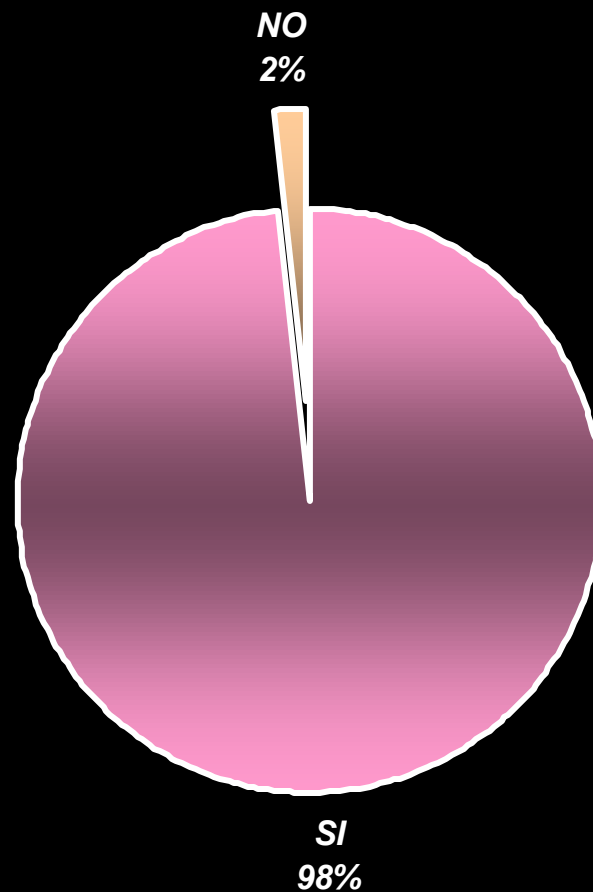


Su permanencia le pareció?

E
S
T
R
U
C
T
U
R
A



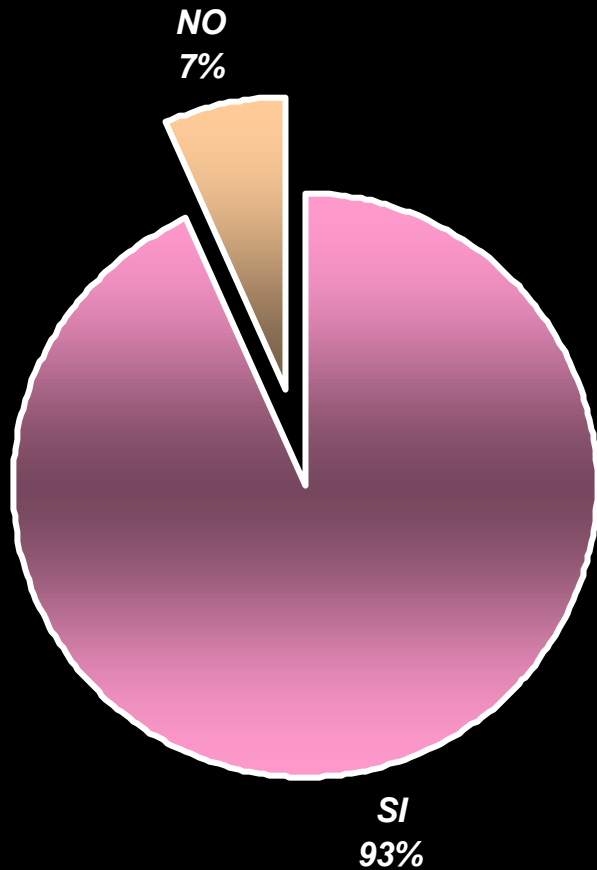
Le resultó fácil y cómodo llegar a la clínica?



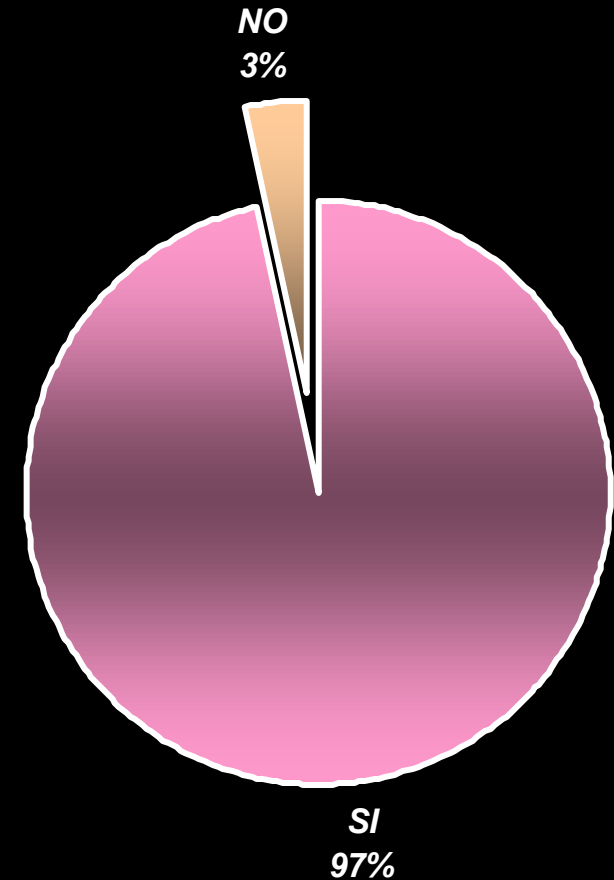
E
S
T
R
U
C
T
U
R
A



Siente usted que fue solucionado el problema por el cual fue a la cita odontológica?



Volvería a solicitar el servicio odontológico en esta misma clínica?



Relación entre los aspectos del proceso de atención y la repetición del servicio

Nivel de significancia estadística según la prueba Tau-b de Kendall para la repetición

ASPECTOS DEL PROCESO	REPETICIÓN
Atención del portero	0,404
Atención de la Recepción de piso	0,335
Atención de la Cajera	0,033
Atención de Promotora de citas	0,404
Atención del Odontólogo	0,301
Los trámites realizados para ser atendido	0,902*
Claridad en la explicación dada por el odontólogo	0,967*
Acciones de valoración, diagnóstico y plan de tratamiento adelantado por el odontólogo	-

P
R
O
C
E
S
O

*Prueba Chi-Cuadrado



Relación entre los aspectos de la estructura y la repetición del servicio

Nivel de significancia estadística según la prueba Tau-b de Kendall para la repetición

E
S
T
R
U
C
T
U
R
A

ASPECTOS DE LA ESTRUCTURA	REPETICIÓN
Permanencia en la sala de espera	0,301
Permanencia en el área de trabajo odontológico	-
Permanencia en las demás instalaciones de la Clínica	-
Facilidad y comodidad llegar a la clínica	0,967*

*Prueba Chi-Cuadrado



Resultados II FASE



1. ¿Que aspectos cambiaría para mejorar la atención?

Percepción -	Percepción +
<ol style="list-style-type: none">1. Puntualidad en la atención2. Mejorar materiales3. Explicación mejor del tratamiento4. Todo me ha parecido bien, solo que una vez no me atendieron porque no pagué ese día y me hicieron perder el tiempo5. Mejorar la atención y puntualidad6. Mejorar el momento del tiempo, que sea cumplido7. La recepcionista es antipática8. Que no le metan a uno cosas que no quiere del Tratamiento, pues iba por una cosa y me hicieron Todo menos eso.	<ol style="list-style-type: none">1. Todo me parece bien2. Un poco la puntualidad3. Nada4. Me parece remalo el tiempo de atención y es el punto de mejorar5. Ninguna6. Todo me parece bien7. Mejorar puntualidad en la cita8. Nada

2. ¿Como le pareció el tiempo de espera para ser atendido?

Percepción -	Percepción +
<ol style="list-style-type: none">1. A veces se demora, una vez me dejaron esperando hasta 30 minutos.2. A veces nos toca esperar3. A veces es demorado4. Una vez espere 1 hora porque la odontóloga no había llegado pero tuve paciencia.5. Malo, me dejaron esperando de 30 minutos a 1 hora.6. Mucha demora7. Normal8. Normal, a veces espero hasta 30 minutos.	<ol style="list-style-type: none">1. Normal, me atendieron a los 10 minutos2. A veces se demora la atención3. A veces me toca esperar, pero no siempre4. Malo, me hacen esperar mucho, me suben a la unidad y me dejan esperando para disfrazar la demora y no me parece.5. Perfecto, no tengo queja6. Mejorar la puntualidad7. A veces se demora la atención.8. Bien.



3. ¿En las instalaciones de la clínica que aspectos cambiaría para mejorar?

Percepción -	Percepción +
1. Todo bien	1. Todo está bien
2. Está bien	2. No cambiaría nada
3. Nada	3. Nada
4. Todo bien	4. No cambiaría nada en ese aspecto
5. Nada	5. Ninguno, chevere todo
6. Nada	6. Todo está bien
7. Nada	7. Nada
8. Nada	8. Nada



4.¿En general como se sintió con el tratamiento y todos los aspectos?

Percepción -	Percepción +
<ol style="list-style-type: none">1. Con calidad todo2. Todo está bien pero a veces se sueltan mucho los brackets3. Todo me ha gustado4. Hasta que no me termine el tratamiento no puedo dar mi opinión, pero hasta ahora bien.5. Hasta ahora todo bien.6. Bien7. Hasta ahora muy bien8. No me resolvieron mi problema sigo igual	<ol style="list-style-type: none">1. Si, hasta ahora me ha gustado todo2. Me fue muy bien en el tratamiento en general3. Estoy a gusto4. Toca esperar el resultado pues me atienden con afán y nunca me explican que van a hacer5. Me siento bien en todo6. Todo me ha parecido bien7. Bien todo8. Buena calidad en todo



5. Del siguiente listado, cual le parece más importante para sentirse bien atendido?

Percepción -	Percepción +
<ol style="list-style-type: none">1. La atención del odontólogo2. La atención del odontólogo3. La atención del odontólogo4. La atención del odontólogo5. La atención del odontólogo6. La atención del odontólogo7. La atención del odontólogo8. La atención del odontólogo	<ol style="list-style-type: none">1. La atención del odontólogo2. Todo en conjunto3. La atención del Odontólogo porque lo que me interesa es el resultado del tratamiento4. Definitivamente el odontólogo5. Todos me parecen importantes6. La atención del Odontólogo7. Para mi todo es importante, pero más la atención del odontólogo8. La atención del odontólogo



6.¿Qué fue lo que le disgustó en la Atención en la Clínica?

Percepción -

1. La espera para ser atendido
2. Materiales y el tiempo de atención
3. La falta de claridad de la explicación por parte del odontólogo
4. La demora en la atención y el día que no me atendieron por plata
5. El tiempo, muy demorado
6. El tiempo para ser atendido
7. La atención en recepción
8. No me resolvieron mi problema



Discusión



DE ACUERDO A...

OTROS ESTUDIOS:

1. Para que un odontólogo sea bueno como último factor crítico se encuentra la calidad técnica (MC KEITHEN, 1966 y KRONFIELD, 1979 J).
1. Los pacientes casi siempre reportan la percepción en cuanto a las relaciones humanas y casi nunca están en capacidad de valorar objetivamente la competencia técnica del odontólogo (HONING C., MASSAGLI M.).

ESTUDIO:

1. En general todos los usuarios (+/-) se sintieron a gusto con el tratamiento lo que lleva a pensar que los resultados en el tratamiento no son indicadores de la percepción.



SIMILAR

OTROS ESTUDIOS:

3. Como las personas tienen características socio-culturales distintas, hacen que sus niveles de expectativa sean diferentes. (Ruelas E, Zurita B., 1993).

4. La percepción de la calidad como la diferencia entre lo que se espera recibir de la atención en salud (expectativas existentes antes de utilizarlo) y la satisfacción recibida (Maceiras, 1996)

ESTUDIO:

3. Todos los usuarios percibieron el componente de estructura como bueno posiblemente ocasionado porque las características socio-culturales, hacen que los niveles de expectativa sean bajos y por tanto la percepción sea alta.

4. La mayor parte de los usuarios (+/-) percibieron el tiempo de espera de manera negativa corroborando que la percepción depende del nivel de expectativas de cada usuario.



SIN EMBARGO...

ESTUDIO:

En general:

- Todos los usuarios (+/-) se sintieron a gusto con el tratamiento
- Los factores más críticos para repetir son: la atención del odontólogo y los resultados del tratamiento
- 97% repetiría el servicio

lo que conlleva a pensar que

La percepción negativa (-) no es un condicionante para la repetición del servicio o posiblemente el factor tarifario es crítico en la decisión.



LIMITACIONES

- La principal limitación del estudio fue el método de abordaje, ya que para estos casos es ideal realizar un contacto personal



Conclusiones



- La atención en general fue percibida como buena y no está relacionada con la repetición del servicio.
- El tiempo de espera fue percibido como malo para la mayor parte de los usuarios y por tanto fue el motivo más frecuente por el cual hubo percepción negativa.
- Otros motivos menos frecuentes por los cuales hubo percepción negativa fueron: los materiales usados, la explicación del tratamiento y resolución de la necesidad inicial.
- Los resultados en el tratamiento no necesariamente condicionan la percepción en la calidad.



- La percepción de la calidad desde la estructura puede ser positiva debido a las expectativas orientadas por tipos socio-culturales.
- A pesar de que los tiempos de espera dependen del nivel de expectativas, están funcionando de manera inadecuada
- La re-compra del servicio puede estar condicionada por los resultados en el tratamiento o por el factor tarifario, pero no por la percepción e la calidad.
- La percepción de la calidad puede influir en el mercadeo vos a vos.
- Con el presente estudio se demostró que el servicio al cliente, es una estrategia de ventas exitosa ya que el 97% de los usuarios repetirían el servicio.



Recomendaciones



METODOLÓGICAS

- Adicional al tiempo de espera medido en minutos, se deben tener en cuenta la percepción de la calidad del tiempo en términos de si le pareció rápido, lento o bueno, etc.
- Cuando se presenta una alta percepción a la calidad en un estudio de tipo cuantitativo se recomienda realizar un estudio de tipo cualitativo.
- Incluir variables relacionadas con tarifas
- Realizar este estudio de acuerdo a cada servicio prestado.

CLÍNICA

- Analizar la razón de los tiempos de espera y tomar medidas preventivas para mejorar la percepción de la calidad, llevándolos al mínimo nivel de expectativa presentado en este estudio.
- Se debe explicar en cada cita al usuario el procedimiento a llevar a cabo.





MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

