



## COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

### FACTORES QUE INFLUYEN EN LA DESERCIÓN DE LOS PACIENTES AL TRATAMIENTO EN LA CLÍNICA DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO SEGUNDO SEMESTRE 2005

Díaz J, Leon A, Motta N, Pardo N

Área: Posgrado

Modalidad: Oral

Línea de Investigación: Administrativa

---

#### RESUMEN

**PROPOSITO:** Ofrecer herramientas a la institución para lograr una mayor adherencia de los pacientes, a partir del conocimiento de los factores que provocan deserción al tratamiento odontológico en la clínica de la calle trece del Colegio Odontológico Colombiano. Además dar a conocer cuales son las condiciones sociodemográficas y las características de la población que asiste a la clínica de la calle trece del Colegio Odontológico Colombiano, para que la institución tenga bases e implemente políticas encaminadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes.

**METODO:** 80 pacientes desertores del tratamiento odontológico de la clínica de la calle trece del Colegio Odontológico Colombiano fueron encuestados telefónicamente. Los pacientes fueron seleccionados aleatoriamente, las llamadas se realizaron en el transcurso de una semana en el horario 8:00 A.m. Y / O 8:00 P.m. **RESULTADOS:** los resultados fueron interpretados mediante operacionalización de variables con una prueba  $\beta$  de 0.5, donde se encontró que el principal factor de deserción con un porcentaje del 28.8% fue la incompatibilidad de horario Paciente-Operador y el Factor Económico con 21.3% en segundo lugar. **CONCLUSIONES:** El estudio permitió establecer el perfil sociodemográfico de los pacientes que asistieron a la Clínica del Colegio Odontológico Colombiano en el segundo semestre de 2005: Cerca de la mitad de los pacientes residen en la zona centro y sur, las tres cuartas partes de los pacientes pertenecen al estrato 2 y 3. El estudio permitió también identificar los principales factores de deserción de los pacientes al tratamiento odontológico en la Clínica de la calle trece del Colegio Odontológico Colombiano en el segundo semestre de 2005: Cerca de la mitad de los pacientes desertaron por incompatibilidad de horarios entre el paciente y el operador, el 21.3 % por escasos recursos económicos, en el 12.5% la

causa de deserción obedecía a que el motivo de consulta por el cual asistió no fue atendido y el mismo porcentaje por que se realizaron el tratamiento en la EPS.

**Palabras Claves:** Deserción, Usuario, continuidad, demanda, tratamiento

### **SUMMARY**

**PURPOSE:** To offer tools to the institution to achieve a bigger adherence of the patients, starting from the knowledge of the factors that you/they cause desertion to the treatment odontológico in the clinic of the street thirteen of the Colegio Odontologico Colombiano. Also to give to know which are the characteristic social and demographic and the population's characteristics that you attended the clinic of the street thirteen of the Colegio Odontologico Colombiano, so that the institution has bases and I implemented politicians guided to satisfy the necessities and the patients' expectations.

**METHOD:** 80 patient deserters of the treatment odontológico of the clinic of the street thirteen of the Colegio Odontologico Colombiano was interviewed telephonically. The patients were selected aleatorily, the calls were carried out in the course of one week in the schedule 8:00 am. And / OR 8:00 pm. **RESULTS:** the results were interpreted by means of operation of variables with a test  $\beta$  0.5, where it was found that the main desertion factor with a percentage of 28.8% was the schedule incompatibility Patient-operator and the Economic Factor with 21.3% in second place. **CONCLUSIONS:** The study allowed the characteristic social and demographic of the patients that you/they attended the Clinic of the School Colombian Odontológico in the second semester of 2005 to settle down: Near half of the patients they reside in the area center and south, the fourth three parts of the patients belong to the stratum 2 and 3. The study also allowed to identify the main factors of desertion from the patients to the treatment odontológico in the Clinic of the street thirteen of the Colegio Odontologico Colombiano in the second semester of 2005: Near half of the patients they deserted for incompatibility of schedules between the patient and the operator, the 21.3% for scarce economic resources, in 12.5% the desertion cause obeyed to that the consultation reason for which attended was not assisted and the same percentage for that you/they were carried out the treatment in the company promoter of health.

Key words: Desertion, User, continuity, demands, treatment

## INTRODUCCION

Se ha observado una gran demanda en la clínica de la calle trece del colegio odontológico colombiano de los usuarios por la prestación de los servicios de forma integral que complementan el POS, sin embargo y a pesar del bajo costo en los tratamientos y de las opciones que ofrecen los estudiantes, parte de estos tratamientos no son terminados debido a la deserción de los pacientes que acuden a esta institución para acceder al servicio, que de acuerdo a la información obtenida en una revisión de historias clínicas de pacientes atendidos en el período de enero a junio de 2005 fue de 39.5% razón por la cual es importante esta investigación para que los estudiantes y docentes del Colegio Odontológico Colombiano detecten el origen del comportamiento de deserción al tratamiento odontológico de los pacientes que acuden a la clínica de la calle 13. El objetivo de este proyecto es Conocer el comportamiento y las causas asociadas a la deserción del tratamiento, en la clínica del Colegio Odontológico Colombiano durante el segundo semestre de 2005.

Dentro del marco de la ley 100 en el Capítulo III Artículo 162, el Sistema General de Seguridad Social de Salud crea las condiciones de acceso a un Plan Obligatorio de Salud para todos los

habitantes del territorio nacional antes del año 2001. Este Plan permitirá la protección integral de las familias a la maternidad y enfermedad general, en las fases de promoción y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías, según la intensidad de uso y los niveles de atención y complejidad que se definan. Dentro de dichos niveles de atención en la parte que se refiere a Odontología en la resolución 5261 de Agosto 5 de 1994, se especifica que dentro de la atención Odontológica que incluye el Plan Obligatorio de Salud están las actividades de educación, motivación y prevención, las cuales serán de carácter obligatorio y se brindarán a todo paciente que inicie su atención. Tales actividades serán ofrecidas por el Odontólogo y una auxiliar de higiene oral de las IPS, con las cuales se tenga contrato o convenio. Las actividades del primer nivel de atención constan de: Examen Clínico Odontológico, RX en caso necesario, Educación en Salud Oral, Indicaciones y práctica de cepillado, Indicaciones y práctica con hilo dental, Control de placa, Detartraje supragingival, Sellantes de fosas y fisuras, Topicación con flúor, Profilaxis final. Cuando el paciente se encuentre suficientemente motivado sobre su higiene oral y presente un máximo de placa del 15% se debe continuar con

tratamiento curativo que incluye: Obturaciones con resina de fotocurado, Obturaciones con amalgama de plata, Extracciones dentales sencillas y/o quirúrgicas, Curetaje, alisado radicular y endodoncias. No se incluyen actividades que generan costos adicionales a los pacientes que pretenden mejorar su salud oral.

### **MATERIALES Y METODOS**

Es un estudio de tipo descriptivo, retrospectivo, donde la información fue obtenida a través de una base de datos de la oficina de atención al cliente del Colegio Odontológico Colombiano, y se complemento con una encuesta telefónica. La población que se tomo como referencia para identificar el perfil sociodemográfico fue los asistentes a la Clínica Intramural del Colegio Odontológico durante el II Semestre de 2005, y para detectar las causas de deserción se tuvo en cuenta como criterio de inclusión los pacientes que desertaron del tratamiento (Inasistencia por 3 citas consecutivas).

De la base de datos se seleccionaron los pacientes desertores al tratamiento odontológico, de donde resultaron 528, a esta base de datos se aplico la formula para la selección de la muestra obteniendo como resultado 80 pacientes, a los que se les debía aplicar el instrumento, con un margen de

confiabilidad del 95%, un margen de error  $\beta$  del 10% y una Redundancia del 20% en el tamaño para imprevistos.

Las variables que se tuvieron en cuenta para describir el perfil sociodemográfico fueron género como variable cualitativa dicotomica, estrato socioeconómico, régimen de salud, estado civil y zonas de la ciudad como variables cualitativas politomicas.

Las variables que se tuvieron en cuenta para determinar los factores de deserción fueron: motivo de consulta, empatía, burocracia, económico, horario, planta física, atención por estudiantes, EPS, otros.

### **RESULTADOS PERFIL SOCIODEMOGRAFICO**

El 55.6% de los pacientes que asistieron a la clínica del Colegio Odontológico Colombiano en el segundo semestre de 2005 fueron mujeres y el 44.4% fueron hombres.

El 41% de los pacientes son del estrato 3 y el 36% al estrato 2.

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

### **RESULTADOS FACTORES DE DESERCIÓN**

El 28.8% de los pacientes que desertaron al tratamiento lo hicieron por

incompatibilidad de horarios entre el paciente y el operador.

El 21.3% lo hicieron por escasos recursos económicos

El 12.5% debido a que decidió realizarse el tratamiento en su EPS.

El 12.5% por que el motivo de consulta por el cual asistió, no fue atendido

## **DISCUSION**

Dentro del Sistema de Seguridad Social dispuesto en la Ley 100 de 1993 se propone la prestación de un servicio Odontológico básico, que no incluye tratamientos de mayor complejidad y que representan un costo adicional para los pacientes; lo que hace que ellos busquen dichas opciones en instituciones diferentes a su EPS. De igual forma, la complejidad de algunos tratamientos, la falta de concientización de los pacientes ante la continuidad al tratamiento odontológico, la ansiedad y miedo al odontólogo se convierten en barreras de acceso al servicio Odontológico reflejándose en el paciente como una justificación para subvalorar la importancia de un tratamiento odontológico completo como parte de su salud integral.

Con el objetivo de cubrir este vacío, han encontrado cabida en el mercado instituciones privadas que ofrecen servicios en odontología especializada. En

este mercado se pueden encontrar variedad en precios, acorde con la categoría de la institución, su ubicación, su tecnología y su reconocimiento en el mercado.

El Colegio Odontológico Colombiano como escenario docente asistencial y partiendo de su trayectoria de mas de veinte años, ofrece a los pacientes la posibilidad de realizarse un tratamiento integral, con calidad y a bajo costo, orientado a cumplir las necesidades de los pacientes y de igual forma, permitiendo que los estudiantes adelanten su practica clínica.

Al analizar, mediante el presente estudio, la composición sociodemográfica de los usuarios que acuden a la clínica del Colegio Odontológico, COC, se observa que el 41% de los pacientes pertenecen al estrato 3, el 36% al estrato 2 y escasamente el 3% pertenecen al estrato 5. De otro lado, en lo referente a las zonas geográficas de Bogotá, el 23% de los pacientes residen en la zona centro, igual porcentaje en la zona sur, mientras que el 1,5% procede de la zona norte. La anterior composición sociodemográfica muestra al Colegio Odontológico Colombiano, que cualquier estrategia de fidelización de pacientes puede encaminarse, principalmente, a usuarios

de estrato 3 residentes en el centro y sur de la ciudad.

Los Factores de deserción mas relevantes de los pacientes que asistieron a la Clínica del Colegio Odontológico en el segundo periodo del 2005, conforme los resultados del presente estudio, son en un 28.8% debido a la incompatibilidad de horarios entre el paciente y el operador asignado, un 21.2% debido al factor económico; es de resaltar que un 17,5% de los pacientes reportaron la opción "Otros", dentro de los cuales se encuentran distractores como un 5% referido a la concepción de un tratamiento mal realizado y en un mismo porcentaje a que la institución les resultaba lejos de su área de desempeño.

Con el fin de disminuir el grado de deserción de los usuarios, sería prudente, entonces, diseñar estrategias para el manejo adecuado de la agenda de atención a los mismos, de tal manera que se adapte a la disponibilidad de tiempo tanto del usuario como de su operador asignado, permitiendo así que el paciente pueda asistir a la institución en el momento que requiera, previo acuerdo con el operador.

Así mismo, estrategias que ofrezcan diferentes opciones de pago al usuario,

acordando junto con este el tratamiento a realizar, podrían apuntar a disminuir la deserción y coadyuvarían a crear conciencia en el usuario de la necesidad de un tratamiento integral, factor determinante en el éxito del mismo.

Llama la atención, que el miedo y la ansiedad que genera la consulta odontológica que, conforme se expuso en la revisión bibliográfica, se esperaba representara un factor de deserción, no se corrobora por los usuarios.

Es importante, al momento de tomar medidas correctivas, crear en los estudiantes, a través de sus docentes, conciencia de la importancia de realizar tratamientos integrales y completos, que permitan cumplir con las expectativas del paciente, evitando así complicaciones en los pacientes y en la institución.

De igual forma es importante anotar que a pesar de no existir una relación contractual paciente – operador, mediada por una compensación económica, se debe enfatizar en el compromiso ético de la atención a personas integrales, que requieren de un tratamiento en las mejores condiciones bajo parámetros de calidad y responsabilidad.

Para finalizar y debido a inconsistencias encontradas en la base datos, fuente secundaria para el presente estudio, se recomienda capacitar al personal administrativo del Colegio Odontológico Colombiano en el correcto diligenciamiento de la información relativa al usuario. La información suficiente y veraz permite un adecuado control y seguimiento del tratamiento del usuario y puede ser utilizada como fuente de datos para el desarrollo posterior de todo tipo de programas y estudios tanto a nivel clínico como administrativo.

## **COCLUSIONES**

### *Perfil Sociodemográfico*

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

### *Factores de deserción*

El estudio permitió identificar los principales factores de deserción de los pacientes al tratamiento en la Clínica de la calle trece del Colegio Odontológico Colombiano en el segundo semestre de 2005: Cerca de la mitad de los pacientes desertaron por incompatibilidad de horarios entre el paciente y el operador, el

21.3% por escasos recursos económicos, el 12.5 % decidió realizarse el tratamiento en su EPS. y en el mismo porcentaje el factor de deserción fue que el motivo de consulta por el cual asistió no fue atendido,

## **RECOMENDACIONES**

Brindar al paciente la posibilidad de elegir un nuevo operador con horario compatible.

Diseñar e implementar un programa a nivel institucional que permita obtener información acerca de la evolución del tratamiento del paciente.

Explicar al paciente las ventajas económicas derivadas de la atención recibida en el Colegio Odontológico vs. otras entidades

Diseñar un plan de tratamiento acorde con la disponibilidad económica del paciente.

Resolver el motivo de consulta del paciente en el marco de un tratamiento integral

Establecer un programa de Capacitación

- Docente
- Estudiantes
- Administrativos

## REFERENCIAS

1. República de Colombia. Ley 100 de 1993. Art.162
2. Instituto Dr. E. Lalinde, Cirugía plástica y estética, isla de Nelson 2, Madrid, España
3. guías básicas de protocolo clínico en operatoria dental, sociedad colombiana de operatoria dental y biomateriales revista de la sociedad colombiana de operatoria dental y biomateriales volumen 1
4. <http://www.odontocat.com/cartratrest.htm>
5. <http://www.odontocat.com/cartratrest.htm>
6. [tuotro,medico.com](http://tuotro.medico.com)
7. Revista De La Sociedad Colombiana De Prostodoncia
8. Facultad de odontología, universidad de Antioquia, historia clínica
9. El mundo.es diccionarios
10. Descripción de artículos de deserción de pacientes
11. Autor: Arrithi, Perla.
12. Título: Actitud del paciente frente al tratamiento protésico que acude a la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela / Attitude to prosthetic treatment of patients attending the School of Dentistry, University of Venezuela
13. Fuente: Acta odontol. Venez; 36(2):62-9, 1998. Tab, graf.
14. Autor: Moreira, Suzana Gomes.
15. Título: Análise da clientela que consultou em 1973 na Faculdade de Odontologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e que deixou de re-consultar em 1974 / Analysis of patients who came for visits at UFRGS Dental School in 1973 and did not return in 1974
16. Fuente: Rev. Fac. Odontol. Porto Alegre; 21/24:53-65, 1979-82. ilus, tab.
17. Según el documento del Dr. José Freyre (Perú)
18. Por qué el paciente elige y cambia su dentista?
19. Sección: Marketing Dental
20. Decreto 2566 de Septiembre 10 de 2003
21. Decreto 1011 de 2006