

Satisfacción del Usuario en el Servicio de Ortodoncia Preventiva

Satisfacción del Usuario en el Servicio de Ortodoncia Preventiva

Virginia Navarro Boullosa
Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea
ORCID: 0000-0002-3081-2582

M. en C. Rocío Llarena de Thierry
Facultad de Ciencias de la UNAM

Recepción: noviembre 2022
Aprobación: enero 2023

RESUMEN:

En una Clínica Hospital en el Sector Salud, los pacientes del Servicio de Ortodoncia Preventiva, manifiestan su insatisfacción por el tiempo prolongado de espera para recibir atención, tiempo prolongado para otorgar una cita, la falta de continuidad en el tratamiento de ortodoncia preventiva, el incumplimiento de normas institucionales, la falta de espacio consultorio, instrumental e insumos. Para mejorar la calidad, se propone realizar un estudio de la satisfacción del usuario sobre el servicio de Ortodoncia. Su diseño se basa en ser un estudio descriptivo, analítico y propositivo de la satisfacción que tienen los usuarios del servicio de Ortodoncia en los años 2004 y 2005. Por ello, el servicio de ortodoncia conduce a la creación de propuestas que permitan dar un seguimiento de las acciones fundamentales para la optimización de este servicio, de acuerdo con los resultados observados.

Palabra clave: Satisfacción del usuario, calidad, calidad en la atención, Servicio de Ortodoncia.

ABSTRACT:

In the health sector in a clinical hospital, service of preventive orthodontic patients, manifest their dissatisfaction with the prolonged waiting time to receive attention, the long time to grant an appointment, the lack of continuity in the treatment of preventive orthodontics, institutional rules, the lack of space surgery, instruments, and supplies. For timely attention, intends to conduct a study of user satisfaction with the orthodontic service. Its design is based on a descriptive, analytical, and proactive study satisfaction having orthodontic service users in the years 2004 and 2005. For this reason, orthodontic service leads to the creation of proposals that allow a follow-up of the key actions for the optimization of this service, according to the results observed.

Keywords: satisfaction of the user, quality, quality of care, orthodontic service.

INTRODUCCIÓN.

El concepto de calidad ha evolucionado mundialmente, donde el usuario califica la calidad del producto o servicio que ofrece, su entrega oportuna, calidad de la atención, costos razonables y seguridad.[1]

Avedís Donabedian:

Define: La calidad de la atención a la salud es el grado en que se utilizan los medios más deseables para alcanzar la salud.

Expone un modelo de calidad que unifica componentes técnicos e interpersonales de la calidad y sus consecuencias en el sector público y privado de acuerdo a enfoques económicos y programas políticos.

La calidad de la atención en tres dimensiones: la técnica, la interpersonal y de las comodidades.

- La primera entendida como la aplicación de la ciencia y la tecnología a la solución del problema del paciente.
- La segunda se expresa en la relación que se establece entre los prestadores y los receptores de los servicios.
- Por último, las comodidades son todos los elementos del ambiente físico que rodean el proceso de atención.

Tanto el paciente como el profesional responsable de la atención deben unificar un concepto en el que la aplicación de la ciencia y tecnología médica, la relación interpersonal y las “amenidades” rindan el máximo de beneficios para la salud sin aumentar con ello sus riesgos. En la medida en que la atención médica odontológica prestada sea capaz de alcanzar el equilibrio que proporcione al paciente el máximo y más completo bienestar.[2]

MATERIAL Y MÉTODO.

Teniendo como interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente en el Servicio de Ortodoncia Preventiva?

Siendo que había quejas como causa de insatisfacción por parte de los usuarios, por el tiempo prolongado de espera para recibir atención, diferimiento de citas, el incumplimiento de normas institucionales.

Era importante conocer la satisfacción de los usuarios al Servicio de Ortodoncia Preventiva y proponer su mejora.

Para ello se procedió a realizar lo siguiente:

1. Diseñar un instrumento de evaluación de la calidad a través del usuario que nos permita conocer la satisfacción de este.

2. Levantar una encuesta de opinión al usuario en el Servicio de Ortodoncia, la cual contendrá 21 reactivos.(Anexo 1)
3. Escoger el tamaño de la muestra.
4. Análisis de los resultados de la evaluación.
5. Sugerir recomendaciones.

Tomando como MODELO- GUÍA: **EL MODELO DE GARANTÍA- CALIDAD.**

Se define el Modelo la Garantía de Calidad (GC) como un método sistemático, planificado y continuo para monitorear, evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud con los recursos existentes.[3]

Siendo la investigación de tipo: Descriptiva, analítica y propositiva.

CRITERIOS DE SELECCIÓN: INCLUSIÓN, EXCLUSIÓN Y ELIMINACIÓN.

1. ***Criterios de Inclusión:*** Los usuarios de la Clínica de Hospital en el Turno Matutino, en el periodo de 2004-2005. Haber recibido consulta en el Servicio de Ortodoncia Preventiva. Que el familiar acepte participar en el estudio (responder las preguntas).
0. ***Criterios de Exclusión.*** Todos aquellos usuarios que se encuentren satisfechos con la atención prestada por el Servicio de Ortodoncia, y que no hayan acudido sin cita previa.
0. ***Criterios de eliminación.*** Todos aquellos usuarios que no deseen participar en el llenado de la encuesta o lo llenen mal.

En este estudio se aplicó una encuesta, la cual nos permitió recopilar información por medio de un cuestionario, y poder medir la satisfacción del usuario en Servicio de Ortodoncia Preventiva.

El método y procedimiento de análisis que se aplicó es de estadística descriptiva.

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.

Con una población de 150 personas se determinó que la muestra óptima sería de 109 encuestados con un error estándar de 0.015 y una tasa de confiabilidad de 90%.[4]

RESULTADOS.

INSTRUCCIONES PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.

Realizándose la aplicación de la encuesta de acuerdo a lo indicado al Modelo de Garantía de Calidad, siendo la misma persona que le encuestó al usuario.

EVALUACIÓN GRÁFICA PREGUNTA POR PREGUNTA.

Figura 3 Gráfica de respuesta con respecto a la encuesta

De acuerdo con el Modelo de Garantía de Calidad, nos permite conocer los siguientes resultados:

SUGERENCIAS.

- Gráfica que representa las sugerencias del paciente según respuesta de la pregunta 21.
- De 109 pacientes encuestados respondieron en valores de porcentaje:
- 10% de las personas encuestadas sugieren un consultorio propio para el Ortodoncista.
- 4% de las personas encuestadas sugieren un servicio de radiografías.
- 9% de las personas encuestadas felicitaron el trabajo y trato personal del Ortodoncista.
- 3% de las personas encuestadas hicieron sugerencias diversas.
- 74% de las personas encuestadas no hicieron sugerencias.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

De acuerdo con la evaluación del modelo propuesto para medir la Satisfacción en el Paciente se encontraron los siguientes datos que son de dos tipos:

INMEDIATOS:

1. Los resultados agrupados en el interrogatorio con respecto al padecimiento, se obtuvo como resultado el 94% afirmativo. Lo que nos refleja que la calidad en la

realización de la historia clínica se encuentra dentro de la Norma 168 de Expediente Clínico.

2. Con respecto al trato ofrecido por parte del especialista y en general el personal de la clínica, el resultado obtenido fue del 84% calificándolo como excelente el usuario.

MEDIATOS:

1. El 4% de la población encuestada respondió afirmativamente a la continuación del Servicio de Ortodoncia Preventiva. Ya que en el Estado de Chiapas la existencia de pacientes con labio y paladar hendido, y con maloclusiones dentales es del 50% de la población.

Estos estudios se han realizado en India, Ghana, Costa Rica, Panamá y Honduras.

El lugar geográfico donde se aplicó este estudio, presenta grandes carencias socioeconómicas, de salud y sobre todo de comunicación hacia el paciente, pues la pobreza se hace presente en este lugar y la población indígena se encuentra desprotegida de este tipo de Servicio, esperando que este estudio sirva en lo futuro para dar una respuesta a las necesidades del usuario en todos los Servicios del Sector Salud en el Estado de Chiapas, ayudando a fomentar la cultura de la Calidad en todos los niveles gerenciales y del personal.

Figura 4 Anexo 1 Encuesta aplicada

Bibliografía

1. Terrés, A. (1998). Revista de Medicina del IMSS. 36(3), 245-252.
2. Donabedian, A. (1990, p. 9). *Garantía y Monitoria de la calidad de la Atención Médica en Texto Introductorio*. México: Instituto Nacional de Salud Pública.
3. Celirio Sánchez, A. (29 de 01 de 2003). *Muestreo y tamaño de muestra*. Obtenido de <http://www.monografias.com>

4. Doley, V. (Noviembre de 2000). *Modelo de la Garantía de la calidad para Latinoamérica*. Obtenido de Guía de Capacitación e Implementación.: <http://www.icas.net>
5. Atta, A. E. (1999 -116). Gestión de calidad total en la práctica de ortodoncia. *AmJOrthod Dentofacial*, 659.
6. Berruecos Villalobos, L. (1994). Curso Básico sobre adicciones. México.
7. Clínica Hospital San Cristóbal de las Casas, C. (2005). *Recursos Humanos de la C.H. de S.C.L.C., Chiapas*. S.C.L.C.
8. Crosby , P. B. (1989). Hablemos de Calidad. Primera Ed., Mc Graw - Hill.
9. Diario Oficial de la Federación. (21 de Noviembre de 1995). Creación del Comité Nacional de Salud Bucal.
10. Diario Oficial de la Federación. (8 de Octubre de 2008). (NOM-013-SSA2-1994). *Modificación*, págs. 67-88.
11. Diario Oficial de la F. (1 de enero de 1999). (NOM-013-SSA2-1994).
12. Domínguez, R. (1998). *Curso en Calidad en el Servicio*. Distrito Federal: Impartido por el Centro de Capacitación del ISSSTE.
13. Echenique Portillo, R. (2000 Pág. 12-16.Apuntes.). *Administración de la Calidad de la Atención Médica*. México.
14. Espinosa y Lara , N. (2001). Técnicas de Aprendizaje. Manual de Trabajo. México: Escuela Nacional Colegio de Ciencias y Humanidades Plantel Vallejo.
15. Frenk, J. (1990). *Salud de la Investigación a la acción*. México: Fondo de Cultura Económica, Primera Ed.
16. Frenk, J. (1993). *La salud de la población hacia una nueva salud pública. La ciencia desde México 133*. México: Fondo de Cultura Económica.
17. Hernández Corona, A. (1998). 4º Encuentro Internacional de Enfermería., (págs. 1-4). Distrito Federal.
18. Hernández Sampieri, R. e. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Mc-Graw Hill Segunda Ed.
19. Ishikawa, K. (1994). *¿Ques es el control total de calidad?¿ La modalidad japonesa?* México: Norma Décima reimpresión.
20. J.Peters, T. (1984). *En busca de la Excelencia*. México: Lasser Press.
21. Melgaza, E. A. (2000). Revista Médica de IMSS. *Ciudad de México*, 5.
22. Méndez Ramírez, I. (1997). *El protocolo de Investigación*. México: Trillas Quinta reimpresión.
23. Navarro Boullosa, V. R. (2001). *Apuntes de Calidad en los Servicios de Salud*. México.
24. Ochoa Setzer , E. (2005). *San Cristóbal de las Casas en el 477 aniversario de su fundación*. San Cristóbal de las Casas, Chiapas.
25. Pande Peter, S. (2002). *Las claves de seis sigma*. Mc- Graw Hill Primera Ed.
26. Pastrana González, S. (16 de Junio del 2001.). *Programa Sectorial de Salud del Distrito Federal 2001-2006*. México.
27. Pérez, M. (23 de Julio de 2002). *Negociación del TLC*. Recuperado el 16 de Febrero de 2006 9:00 p.m., de www.monografias.com
28. Periódico Nosotros ISSSTE. (No. 41 de 4 de 2000). Comité Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. *Periódico Nosotros ISSSTE*, págs. 3-4.
29. Ruiz Correa , A. (2003). *Informe de Servicio Social C.H."D" San Cristobal de las Casas, Chiapas*. San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

30. Sánchez , A. (2002). *La calidad en los países de primer Mundo*. Recuperado el 31 de Julio de 2002 7:02 p.m., de abigailss@hotmail.com: www.monografias.com
31. Soltero Campos, J. (1999.Pág.1-2). *Curso Pioneros del Control de Calidad*. México Impartido por el Centro de Estudios de Seguridad Social.
32. Valdes, L. (1995). *Conocimiento es futuro hacia la sexta generación de los procesos de calidad*. México: CONCAMIN.

[1] (Terrés, 1998)

[2] (Donabedian, 1990, p. 9)

[3] (Doley, 2000)

[4] (Celirio Sánchez, 2003)