



FACULTAD DE POSGRADOS

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD No.8
MEDIANTE ENCUESTA

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Especialista en Administración de Instituciones de Salud

Profesora Guía
Mg. Susana Janneth Larrea Cabrera

Autora
Od. Evelyn Ivonne Loor Jara

Año
2017

DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA

Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante Od. Evelyn Ivonne Loor Jara orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.

Mg. Susana Janneth Larrea Cabrera
C.I. 1709576597

DECLARACIÓN DEL CORRECTOR

Declaro haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

PhD. Matías Santana

C.I. 1716703846

DECLARACIÓN DEL ESTUDIANTE

Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Od. Evelyn Ivonne Loor Jara

C.I. 1711877587

RESUMEN

Los estudios de satisfacción del usuario en los servicios de salud son un tema determinante en la actualidad pues permiten identificar las necesidades y expectativas reales de los pacientes desde su punto de vista, detectar en donde se pueden realizar las intervenciones correspondientes para lograr un nivel de calidad superior e impulsar la mejora continua en la prestación de los servicios de salud. El propósito de este estudio fue evaluar el porcentaje de satisfacción de los usuarios en el Centro de Salud No.8, identificar la naturaleza de los principales factores que causan insatisfacción a los pacientes y conocer las necesidades y expectativas de los mismos, para lo cual se realizó un estudio de tipo transversal y descriptivo mediante encuesta, la cual fue realizada a 307 usuarios. Los resultados del estudio demostraron que el 67,19% piensan que la atención brindada por el odontólogo en ese momento fue excelente, 30,83% refieren que la atención fue buena, el 3% restante piensa que su experiencia en el servicio fue mala o regular. El tiempo de espera para recibir la atención les pareció aceptable al 86,17% mientras que al 13,83% no, en base a estos resultados se identificaron factores emocionales que influyen directamente en la percepción de la calidad del servicio. En conclusión los pacientes atendidos en el Centro de Salud No.8 piensan que aproximadamente el 90 % de ellos se encuentran satisfechos con el servicio recibido, sin embargo, otros factores son también determinantes en la percepción de la calidad.

Palabras clave: calidad en odontología, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

User's satisfaction studies are a determining factor for health institutions, because it allows identifying the real needs and expectations of the patients from their point of view, in that way it can help to know in which area the institution must take part in order to increase the quality of the service. The purpose of the study was to know the opinion from patients about the quality of dental care received at the dental service in Health Care Center 8, and identify which factors are affecting the perception of patients about the service. In this study was used interview as a tool of researching, 307 patients had to answer some questions about their medical attention, the majority of them thought that the medical attention was really good (67,19%), and , 30,83% people say that the attention was good, the others thought that the attention was bad or not so good. There were different factors that were affecting patient's perception about the medical attention like: the time patients must wait to be attended, the time that the dentist takes to bring medical attention, explanation about their diagnosis and treatment, including others. Concluding, based on these results, there were identified that emotional factors influence directly the perception of the quality of the service by the users, Dentistry department of the Health Center No.8 showed that approximately 90% of them are satisfied with the service received, however, factors such as appointment scheduling, waiting times, emergencies and subsequent shifts are determinant in quality's perception.

Keywords: quality of dental care, user's satisfaction.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos	2
CAPÍTULO I.....	3
1.2. Razones por las cuales se escogió el tema	5
1.3. Presentación del Problema o Situación a Investigar	6
1.4. Pertinencia del tema a desarrollar	7
1.5. Metodología que se propone para la realización de la tesina.	8
1.6. Resultados esperados	10
1.7. Conclusiones del Capítulo	10
CAPÍTULO II	12
2.1. Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y/o puesto en práctica previamente.....	12
2.2. Revisión de la literatura académica y profesional pertinente.....	12
2.3. Hallazgos de la Investigación de Campo	18
2.4. Conclusiones del Capítulo	23
CAPÍTULO III	25
3.1. Análisis de los resultados de la Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8.....	25
CAPÍTULO IV.....	31
4.1. Conclusiones	31
4.2. Recomendaciones	33
REFERENCIAS	35

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Modelo de Calidad de la atención medica de Donabedian.	4
<i>Figura 2.</i> Calificación otorgada por los pacientes al servicio de call center del centro de salud No.8 19,4% excelente, 40% bueno, 21,1% regular y 19,4% malo.	19
<i>Figura 3.</i> Calificación otorgada por los pacientes del centro de salud No.8 al Servicio de Estadística, el 28,5% excelente, 62,1% bueno 7,5% regular y 2% malo.	20
<i>Figura 4.</i> Calificación otorgada por los pacientes del centro de salud No.8 al Odontólogo, 53,8% excelente, 45,5% bueno y regular 0,8%.	20
<i>Figura 5.</i> Calificación otorgada por los pacientes del centro de salud No.8 a las Asistentes dentales, 46% excelente, el 50% buena, el 3,2% regular y el 0,8% mala.	21
<i>Figura 6.</i> Calificación otorgada por los pacientes del centro de salud No.8 a Farmacia, 18,2 % excelente, el 68,2% bueno, el 9,1% regular y el 4,5% malo.....	21

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Causas de insatisfacción y Propuestas de mejoramiento para incrementar el porcentaje de satisfacción del usuario del servicio de odontología del Centro de salud No.8.....	27
---	----

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad en los servicios de salud es un tema fundamental para el desarrollo positivo de los profesionales Odontólogos y de los servicios de Salud (Betin, 2009), tal es la importancia de la evaluación de la satisfacción del usuario que la Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto de Calidad en los Servicios Sanitarios como:

La situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente. (OMS, 2007).

Por tanto es responsabilidad de las instituciones tanto públicas como privadas garantizar un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios a la comunidad y tomando en cuenta la Calidad de la Atención Médica mediante un enfoque médico-administrativo, podemos decir que se define como: Otorgar atención médica al usuario, con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas, las de los prestadores de servicios y las de la institución. (OMS, 2007), es el grado en el que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones, aumentan la probabilidad de que se produzcan los efectos buscados en la salud y éstos son coherentes con los conocimientos profesionales del momento. (Lopez, 2012). Tomando en cuenta lo redactado en la constitución de la república del Ecuador 2008, "La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional" (MAIS, 2012), podemos afirmar que la calidad en la prestación de los servicios de salud son un derecho constitucional al que todas las personas deben tener acceso.

OBJETIVOS

Objetivo General

Evaluar el porcentaje de satisfacción del usuario en cuanto a la calidad de la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8, correspondiente al mes de enero del 2017, mediante encuesta.

Objetivos Específicos

Obtener el porcentaje de pacientes satisfechos en cuanto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 en el primer mes de 2017, mediante encuesta.

Identificar cuál es la naturaleza de los principales factores de insatisfacción de los usuarios en cuanto a la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8 en el mes de enero de 2017.

Describir las necesidades y expectativas de los usuarios en cuanto a la calidad de la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No. 8 contempladas en la encuesta aplicada.

CAPÍTULO I

1. Presentación del problema o situación a investigar

1.1. Antecedentes

El concepto de calidad en los servicios sanitarios ha tenido repetidas modificaciones con el pasar de los años, cuando inició la aplicación de la evaluación de calidad en los servicios de salud, estas evaluaciones dirigían sus esfuerzos hacia un control y verificación de las actividades realizadas mediante labores de inspección y auditoría, incluso en acreditaciones de los centros donde se prestaba la atención, luego el concepto evoluciona y se habla de una Garantía de Calidad en la que se establecen procesos previamente planificados, en la que el producto o servicio debe cumplir con los requisitos preestablecidos para poder hablar de productos o servicios de calidad, es así que se implementa la prevención de fallos y la corrección de errores en los procesos, variabilidad de los mismos y control de los costos (Lopez, 2012), con este precedente podemos afirmar que la evaluación de la calidad paso de una fase básica de control a una planificación por procesos.

Tal como refiere (Torres & Vasquez, 2015) para evaluar la calidad en los servicios de salud es indispensable tener en cuenta el valioso aporte del médico Avedis Donavedian quien en 1966 propone un modelo que engloba tres aspectos fundamentales con sus respectivos indicadores que permiten evaluar la calidad en la prestación de la atención en salud, estructura, proceso y resultados. La Estructura se refiere al modelo organizacional de la institución y del servicio relacionados con el entorno, el proceso son todas aquellas actividades relacionadas con el antes durante y después de la atención propiamente dicha, es decir todo el conjunto de acciones que permiten brindar la prestación del servicio a cada paciente que deben ser secuenciales y sistemáticas, y el resultado que es lo que se obtiene de los dos procesos anteriores relacionados respectivamente.

Estos resultados pueden ser evaluados bajo dos dimensiones, técnica e interpersonal, siendo la dimensión técnica la medida en la que se utilizan los conocimientos científicos de la mano con los recursos tecnológicos para brindar los mayores beneficios al paciente disminuyendo al mínimo los riesgos, la interpersonal en cambio mide el grado de empatía, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. (Torres & Vasquez, 2015) (Lara, 2000).

A continuación se ilustra el modelo de la atención médica propuesto por Avedis Donabedian:

Modelo de Calidad de la atención medica de Donabedian.

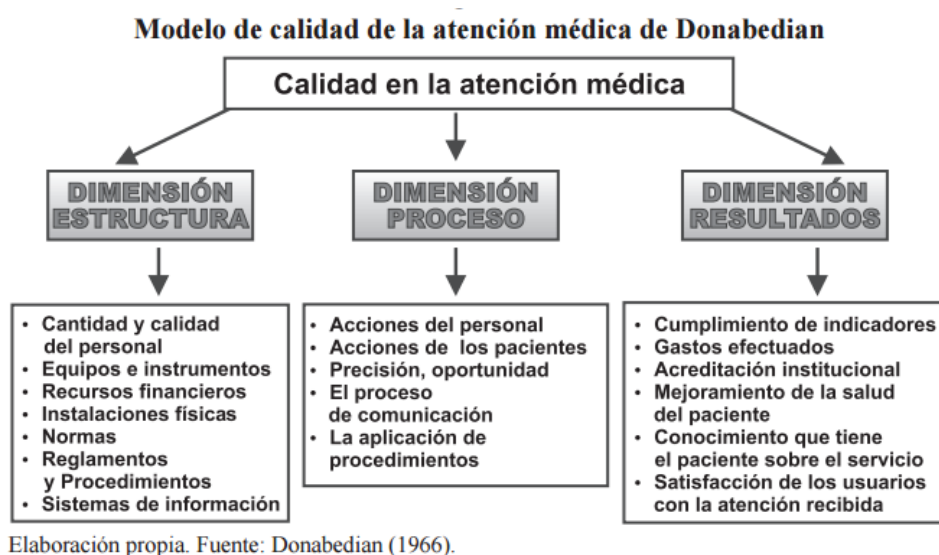


Figura 1. Modelo de Calidad de la atención medica de Donabedian.

Tomado de: (Torres & Vasquez, 2015).

Existe una gran diferencia entre la calidad observada y la calidad esperada en la atención, de ahí la importancia la evaluación continua para garantizar el mejoramiento de las mismas, es así que se introduce el concepto de satisfacción del usuario como un factor determinante para la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud, puesto que son los pacientes los principales actores que determinan si el servicio prestado fue o no de calidad, y en este punto es indispensable mencionar que la percepción del

usuario juega un papel importante a la hora de calificar un servicio, pues ellos se basan no solo en el ámbito técnico científico, las relaciones interpersonales antes, durante y después del tratamiento son un punto clave en la gestión de atención al paciente, por cuanto establecen la relación de confianza entre las dos partes. (Sarrazola, 2016).

Se conocen muchos aspectos de distinta naturaleza que tienen una influencia directa en la percepción del usuario, muchos de ellos son factores que con planificación, organización y control podrían mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, algunos de ellos son los procesos de la atención propiamente dicha como la forma de obtención de la cita médica, el tiempo de espera, la infraestructura y distribución del área dental, aseo de las áreas de espera y del área dental, estado de los equipos, ventilación y sobretodo la calidez brindada por el personal al momento de prestar la atención, es necesario recalcar que también existen factores que pueden influir de forma negativa en la actitud de los prestadores de salud dental y del resto del personal, uno de ellos es la sobrecarga de pacientes, la fatiga generalizada al operador por las posiciones de trabajo, pacientes poco colaboradores, pacientes con limitaciones físicas e intelectuales en las cuales se requiere mayor tiempo de atención que muchas veces limita en tiempo la prestación de la atención propiamente dicha. (Reyes, y otros, 2015).

1.2. Razones por las cuales se escogió el tema

La calidad en los servicios de salud es un factor relevante en cuanto a la prestación del servicio por parte del MSP del Ecuador, es por esto precisamente que este estudio nos permitirá conocer el grado de satisfacción que perciben los usuarios en la prestación de los servicios de odontología del Centro de Salud No.8, ubicado en la ciudad de Quito, en el sector La Ofelia, el mismo que ha venido prestando sus servicios a las diferentes zonas que dé el son parte, Condado, Calacalí, San Antonio de Pichincha, San José de Minas,

Comité del Pueblo, Carcelén, Pomasqui, Nono, La Bota, de ahí la importancia de haber sido seleccionado pues se trata del Distrito 17D03, que abarca a una población muy diversa y es capaz de representar significativamente la heterogeneidad de nuestra población, además nos ayudara a establecer un precedente que nos facilite identificar las principales falencias en los determinados procesos que se llevan a cabo para poder ofertar la prestación de este servicio en este centro de salud y describir la naturaleza de aquellos factores que causan insatisfacción a los usuarios independientemente del origen de los mismos.

1.3. Presentación del Problema o Situación a Investigar

La insatisfacción de los usuarios de los servicios de salud públicos se genera a partir de las expectativas y necesidades que tengan los mismos al momento de acudir al centro de salud, la satisfacción de los mismos depende de muchos factores que son perceptibles a sus sentidos y emociones al momento de la prestación del servicio, estos factores pueden ser las relaciones interpersonales, higiene, infraestructura, tiempo de espera, calidad y calidez al momento de la prestación de la atención, accesibilidad, etc. (Reyes, y otros, 2015), es por este motivo fundamentalmente que se debe realizar un estudio de esta naturaleza en el Centro de Salud No.8, que nos permita medir de manera objetiva cual es el porcentaje de satisfacción e insatisfacción de los usuarios del Servicio de Odontología de este Centro, desde el punto de vista de los pacientes, lo que nos permitirá identificar las debilidades del servicio independientemente de la naturaleza del factor que los usuarios perciban como falta de calidad en la atención, y de esta manera poder sugerir mejoras y correcciones en las diferentes áreas que estén generando este malestar en los pacientes, con el firme objetivo de prestar un servicio de calidad y calidez que sea perceptible para los usuarios haciéndolos más receptivos y de esta manera crear adherencia de la mayor cantidad de población que sea posible.

1.4. Pertinencia del tema a desarrollar

Este estudio nos permitirá medir la calidad de la atención en este servicio, y de esta manera sugerir estrategias que disminuyan los errores existentes con el objetivo de alcanzar los niveles óptimos de calidad en la prestación de la atención para satisfacer no solo las necesidades sino también las expectativas de los usuarios, y así incrementar la adhesión y confiabilidad necesaria para que la comunidad acuda sin temor al servicio de odontología del Centro de Salud No.8, con ello, identificar hacia donde irán dirigidos los esfuerzos para la mejora continua, poder educar a todos los grupos sociales que forman parte de la población y así implementar programas de prevención y campañas de alto impacto que se traducirán en una disminución significativa de la morbilidad y estado de salud bucal, tomando en cuenta que un paciente satisfecho se apega mejor al tratamiento y cuidados sugeridos en la consulta. (Sarrazola, 2016) (Lopez, 2012).

Actualmente, no existen estudios de evaluación de la calidad ni satisfacción del usuario para este centro de salud específicamente, es por ello que los datos obtenidos en este estudio servirán como guía para muchos estudios posteriores que se pueden reproducir en los distintos centros de salud de todo el país y garantizar un alto nivel no solo en cuanto a producción sino también en cuanto a número de pacientes satisfechos con la atención odontológica en el sector público, es importante mencionar que no existen estudios de este tipo publicados en Ecuador y con información relevante en este tema que indiscutiblemente es un factor que no debe limitarse al primer nivel de atención de ahí la pertinencia y urgencia de realizar estudios de este tipo en nuestro medio que nos permitan sentar un precedente de las necesidades y requerimientos del usuario de los servicios públicos del país.

1.5. Metodología que se propone para la realización de la tesina

Se desarrollara un estudio de tipo transversal, y descriptivo en el cual se utilizará como herramienta de trabajo para recolección de datos la encuesta, tal como menciona (Lopez, 2012) no todos los cuestionarios de Salud se pueden aplicar a las distintas poblaciones, por tanto se seleccionaran preguntas que puedan ser comprendidas por la población con facilidad, tomando en cuenta los criterios que más se adapten a la realidad de la población que en este caso será los pacientes atendidos en el Centro de Salud No.8. La toma de la muestra se realizará en el Centro de Salud No.8. El tamaño de la muestra se calculó de acuerdo a la demanda del servicio, el agendamiento de las citas se realiza vía call center , es así que tenemos cuatro unidades dentales que atienden 16 pacientes al día cada una, por tanto 64 pacientes diarios, lo que nos da como resultado 1536 pacientes mensuales aproximadamente.

Utilizando la fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q} \quad \text{dónde:} \quad \text{(Ecuación 1)}$$

N: es el tamaño de la población o universo/ número total de posibles encuestados (1536)

k: 95% nivel de confianza. (1,96), Entendiéndose que, con este estudio tendremos el 95% de probabilidades de calcular un porcentaje que se acerque a la opinión real de la población cuyo rango estará entre +-5% del valor obtenido en el estudio.

e: es el error muestral deseado 5%., entendiéndose que la opinión de los encuestados no se alejaría más o menos del 5% del porcentaje de satisfacción real de la población estudiada.

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, en este caso utilizaremos $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$. (0.5).

n: es el tamaño de la muestra da un total de 307 encuestas.

No se escogieron otros valores de error muestral pues con un 90% de confianza aumenta el tamaño del error, que sería del 10%, y con un 99% de confianza el tamaño del error sería muy pequeño pero el rango del nivel de confianza sería aún más grande por este motivo se escogió el 95% del nivel de confianza pues proporciona mayor exactitud a la interpretación de nuestros resultados.

Una vez recolectados los datos se procederá a la creación de una base de datos, que nos permitirá clasificar de manera ordenada cada uno de los aspectos a evaluar mediante la encuesta y nos mostrará los resultados sobre los cuales se realizará el análisis respectivo. Los resultados se mostrarán en graficas que permitan comprender claramente los factores tanto de satisfacción como insatisfacción de los pacientes en el servicio, así como la naturaleza de los mismos. (Sarrazola, 2016), (Betin, 2009).

Con este estudio se espera identificar de forma clara, objetiva y relevante las principales falencias en el servicio de Odontología del Centro de Salud No.8 y la naturaleza de los mismos, que hacen que el paciente lo perciba como un Servicio de calidad o lo contrario, de esta manera poder trabajar sobre estrategias encaminadas a corregir estas falencias o reforzar los aciertos del servicio para brindar una mejor atención a los pacientes y alcanzar un buen nivel de confiabilidad de la población del Distrito 17D03. Lo que se traducirá a futuro en mayor número de consultas, mejor recepción de los pacientes en cuanto a educación y prevención en salud bucal, disminución de morbilidades y como resultado final una mejor calidad de vida.

La encuesta realizada a los usuarios de este servicio está enfocada principalmente a los siguientes aspectos, calidad de la atención recibida en ese momento, tiempo de espera para recibir la atención odontológica, cantidad de tiempo en la que se realiza la atención, explicación del diagnóstico y

tratamiento a seguir, emisión de recetas y recepción de medicamentos en el mismo lugar, expectativas de mejoramiento en la salud bucal luego de la atención prestada y por último y no menos importante una calificación a criterio del usuario de las diferentes áreas que hacen posible la prestación de este servicio como son: Call Center, Estadística, Odontólogo, Asistente Dental y Farmacia. Ver anexo 1.

1.6. Resultados esperados

Obtener el porcentaje de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud No.8, correspondiente al mes de enero del 2017, así como identificar la naturaleza de los principales factores que causan insatisfacción en el momento de la prestación de la atención odontológica y de la misma manera documentar cuales son las expectativas y demandas de los pacientes para brindar un mejor servicio a la comunidad.

1.7. Conclusiones del Capítulo

El centro de Salud No.8 es un centro de Salud tipo B, ubicado en el Norte de la Ciudad de Quito, el mismo que en el área de Odontología está dotado de cuatro unidades dentales destinadas a atender a la población proveniente de sus áreas de influencia mencionadas anteriormente, al ser el Distrito 17D03 es responsable de la cobertura de aproximadamente 10 zonas aledañas al mismo, de manera que la población que acude a este centro de salud es muy diversa, de ahí la importancia de tomarlo como centro de Salud referente para un estudio de este tipo, pues refleja de manera representativa a los distintos grupos sociales que conforman nuestra población.

El MSP del Ecuador así como la Constitución de la República del Ecuador (2008) se refieren a la Salud como un derecho al que todas las personas deben tener acceso, en correspondencia con el marco constitucional el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013, que establece las políticas y metas que contribuirán al mejoramiento de la calidad de vida de la población, entendida como el nivel de bienestar, felicidad y satisfacción de necesidades individuales y colectivas, es que es pertinente y urgente que se realicen estudios que puedan medir la calidad de la atención y prestación de los servicios de salud en este caso públicos, sabiendo que el principal factor que refleja dicha calidad es la satisfacción del usuario, tomando en cuenta que la percepción de los mismos juega un papel determinante para una calificación buena o mala en la prestación de la atención. (MAIS, 2012) (OMS, 2007).

La relación interpersonal entre el paciente y el odontólogo así como su relación con el resto de personas que están involucradas en la prestación de la atención también es percibida como calidad por el usuario, tal es el caso que este es uno de los factores más importantes a evaluar incluso muchas veces más importante que los factores técnicos y médicos, por esto se ha elegido la encuesta como herramienta de recolección de datos, pues nos ayudara a obtener datos reales cuya fuente directa es el receptor del servicio, y nos permitirá estar en contacto con los actores directos que son los que perciben todos los factores relacionados con el entorno inmediato al momento de la prestación de la atención. (Lopez, 2012) (Torres & Vasquez, 2015) (Sarrazola, 2016).

CAPÍTULO II

2. Revisión de la literatura académica del Área y Evaluación de campo

2.1. Estudios similares que se hayan diseñado, analizado y/o puesto en práctica previamente.

En el Centro de Salud No.8 no se documentan estudios de este tipo que puedan aportar datos significativos en cuanto a Calidad en el Servicio o Satisfacción del usuario, de ahí la importancia y la necesidad indudable de realizar este estudio en este Centro de Salud que se encarga de prestar sus servicios a una población muy diversa, que incluye todos los grupos sociales que presentan diferentes características culturales, educacionales, económicas así como diferentes enfermedades, expectativas, necesidades y percepciones del Servicio que se presta en este Centro de Salud, para permitirnos conocer las diferentes demandas de los usuarios de esta población y la naturaleza de sus insatisfacciones que nos permitan identificar el área específica donde se deben tomar acciones correctivas o mejorar aquellas que presenten fallos en su desempeño diario, con el firme objetivo de brindar un mejor Servicio a la comunidad, confiabilidad y sobre todo satisfacción en la mayor medida posible.

2.2. Revisión de la literatura académica y profesional pertinente.

Existen numerosos aspectos que tienen gran influencia en la percepción de calidad de los servicios de Salud, lo cual ha servido como guía para identificar los aspectos hacia los cuales debe ir enfocada la investigación, y representan factores subjetivos que muchas de las veces no son tomados en cuenta en los Estudios de Calidad y Satisfacción, pues al ser de esta naturaleza limitan la manera en que pueden ser medidos, (Reyes, et al., 2015) Realiza un estudio acerca de la Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México en el cual se evalúan aspectos como el horario de atención, la forma de obtención de una cita, el tiempo de espera entre una cita y la subsecuente, el tiempo transcurrido en la sala de espera, el tiempo de atención propiamente dicho, las relaciones interpersonales entre los

profesionales y los pacientes, así como la explicación brindada por el odontólogo al momento de la atención, además, menciona que el trato a los pacientes es un factor influyente en la satisfacción de los usuarios de este lugar pues creen que los esfuerzos deben ir dirigidos a mejorar las relaciones interpersonales entre el personal odontológico, las enfermeras y todos los que intervienen en la prestación del servicio, este estudio menciona los factores que pueden derivar en un sesgo en la información como por ejemplo, que el personal médico no esté enterado de la realización de las encuestas pues esto podría llevarlos a adoptar actitudes diferentes al saber que están siendo evaluados, y no se comportarían de manera natural frente a los pacientes, la inseguridad que pueden tener al responder los pacientes si sienten que están siendo observados por la persona que los atendió o que de alguna manera se puede escuchar sus respuestas, por lo que como medida la encuesta fue realizada en un lugar lo suficientemente lejano de la consulta dental como para que los pacientes puedan responder cómoda y sinceramente.

(Betin, 2009) en su estudio acerca de la satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria, agrega un factor importante como la higiene en el servicio y el aseo en los equipos en el momento de prestar la atención, pues muchos de los pacientes que aceden a las instituciones públicas esperan ser atendidos en un lugar limpio y agradable que mejore su experiencia en el sillón dental en lugar de favorecer a la desagradable experiencia que muchos suponen van a tener cuando acuden a consulta odontológica.

(Sarrazola, 2016) realiza un estudio de satisfacción del usuario en las clínicas de la Universidad Cooperativa de Colombia en el cual destaca un aspecto interesante que tiene que ver con la infraestructura del servicio pues menciona que hay cierto grado de incomodidad e insatisfacción de los pacientes por la falta de privacidad en la consulta, al tratarse de un centro educativo los

módulos están distribuidos uno a continuación del otro sin divisiones que permitan una consulta totalmente privada, fuera de este factor los pacientes se encuentran muy satisfechos con el servicio en los aspectos más relevantes como trato, higiene, solución del problema por el que acudieron al estudio arrojando resultados por sobre el 90%.

De esta manera, podemos ampliar el enfoque de nuestra investigación sabiendo que independientemente de donde se realice una investigación de satisfacción, los factores que influyen en la percepción de los pacientes de un servicio como de buena o mala calidad, son de diferente naturaleza, y consecuentemente tienen distinto grado de importancia para cada usuario respectivamente, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es evaluada de diferente manera por cada usuario iniciando por el proceso de atención, empatía del personal, actividades realizadas en consulta, la duración, diagnóstico acertado, el resultado en su salud después de la atención, infraestructura, talento humano y organizacional, y sobre todo accesibilidad y cobertura (Llinás, 2010).

(Bravo, 2011), realiza una tesis previa a la obtención de un diplomado en Gerencia y Calidad en Servicios de Salud en la ciudad de Quito, en el centro de salud de Amaguaña, en el cual el autor evalúa la calidad del servicio prestado en la consulta externa de este centro de salud, con la medición de la satisfacción del usuario desde el punto de vista de su percepción, que es un factor determinante a la hora de evaluar la calidad para los pacientes, y afirma además, que este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de calidad de los servicios a bajo costo, identificar las quejas de los pacientes descontentos, minimizar los daños a la organización como es el caso de las demandas legales tan importantes hoy en día en nuestro país, pues con la última reforma del Código Integral Penal efectuada en el año 2014, existe mucha controversia en los profesionales y temor en cuanto a las demandas de los pacientes por mala práctica médica en centros de Salud y

Servicios, esta es la motivación principal para realizar esta investigación y de esta manera poder brindar un estándar de calidad mayor que en años pasados, para garantizar el bienestar del paciente y la seguridad del profesional respectivamente. (COIP, 2014)

Tomando en cuenta esta diversidad de factores es que en la literatura se mencionan términos como la calidad objetiva y la calidad percibida, mencionados por Parasuraman (1993) citado por (Bravo, 2011), el autor establece una relación entre las percepciones y las expectativas de los usuarios con el servicio, analizando que mientras más altas sean las percepciones del usuario al momento de recibir la atención, mejor será la calidad percibida, es decir, que la diferencia entre las expectativas del usuario antes de ser atendido y la calidad percibida una vez que recibió atención representa el factor que mejor explica la calidad de los servicios, desde el punto de vista de los usuarios, sensaciones y percepciones tienen relación directa con órganos sensoriales, que son los que pueden traducir como una señal desde el cerebro, un servicio de buena o mala calidad dependiendo de las sensaciones percibidas por los sentidos (Bravo, 2011).

(Lopez, 2012) menciona que en los últimos 10 años se ha establecido a la calidad como una parte indispensable dentro del plan estratégico global de la empresa, en el cual la opinión del usuario tiene un papel determinante, es así que establece el término de gerencia total de la calidad, en el cual la calidad de un producto o servicio, está definida en función a los clientes a los que va dirigido, en los que se valoran mucho las expectativas, necesidades y valores que tienen los pacientes de su salud a la hora de diseñar la atención que se quiere brindar, además la gestión de la calidad es definida por (Llinás, 2010) como las estrategias y modelos motivacionales aceptados por la sociedad que mejoran los determinantes de salud en una población. En dichos términos también menciona otro concepto importante como la mejora continua, en el cual el objetivo global de la empresa en todos sus departamentos debe ser la

excelencia, con evaluación de la satisfacción del usuario y de los profesionales, en el que se adopta un modelo europeo llamado EFQM (European Foundation for Quality Management), que evalúa los aspectos antes mencionados por medio de un cuestionario, en el que se miden aspectos como las políticas y estrategias de la empresa, el liderazgo de los dirigentes, los empleados o funcionarios, los recursos disponibles y los procesos, en esta investigación se diferencian conceptos como la calidad técnica que se refiere a la formación profesional y la técnica utilizada para brindar la atención es decir, ¿qué se hace? Y la calidad del servicio que representa el ¿cómo se hace? Y aunque parecen similares en conceptos difieren en aspectos importantes y determinantes cuando hablamos de satisfacción del usuario.

(Llinás, 2010) Sugiere que, la mejora de la calidad en los diferentes servicios de salud especialmente público, es una de las estrategias utilizadas para disminuir la inequidad en la comunidad, y para J. Juran citado por Llinás la define como la satisfacción de las necesidades de los usuarios con ausencia de deficiencias. La percepción de la calidad desde el punto de vista del usuario está determinada también por factores adicionales como nivel socio-económico, cultural, nivel de estudios en ese momento determinado así como el cumplimiento de las promesas que la institución está obligada a brindar a la comunidad en general.

En términos de Satisfacción del usuario (Bravo, 2011) señala que las empresas solo pueden llegar a ser más competentes y productivas si realizan su planificación estratégica, su misión, visión y objetivos si centran sus esfuerzos en un enfoque real de la satisfacción de las necesidades de los pacientes, más que tratar de cumplir aquellas metas que los directivos creen conocer acerca de las necesidades de los pacientes, nada más verídico que la observación y contacto directo con las personas que reciben el servicio para obtener una

fuente correcta de información que permita dirigir las actividades de todo el personal involucrado hacia un bien común.

Para lograr un rango elevado de satisfacción en el servicio público se deben respetar a cabalidad los derechos de los mismos, tal como lo describe (Bravo, 2011), algunos de estos derechos son los siguientes: Acceso, trato equitativo en las prestaciones especialmente a grupos vulnerables, entendiéndose por estos a todas aquellas personas que no disponen de recursos económicos para satisfacer las necesidades mínimas para su desarrollo humano, gratuidad de los servicios, ser informada de manera completa y continua con lenguaje adecuado, comprensible a la población, acerca del diagnóstico, pronóstico, y alternativa de tratamiento y a recibir consejería por personal capacitado, confidencialidad y sigilo de toda la información, su expediente y su instancia en la unidad de salud salvo en casos legales, respeto a su persona, dignidad humana e intimidad sin que pueda ser discriminado por razones de raza, de tipo social, sexo, moral, económico, ideológico, político o sindical, a no ser objeto de experimentación para la aplicación de medicamentos o procedimientos diagnóstico, terapéutica y pronóstico, a efectuar reclamos y hacer sugerencias en los plazos previstos, a exigir que los servicios que se les prestan para la atención cumplan con los estándares de calidad tanto en los procedimientos como en la práctica, tal como reza en la ley de derechos y amparo al paciente. (Ley de Derechos y Amparo al paciente, 2006).

La insatisfacción de los usuarios no solo genera un problema de confiabilidad, adhesión y utilización de los servicios de salud públicos, es precisamente en los mismos donde se generan problemas a nivel interno que son muy importantes para la supervivencia y desarrollo del servicio, esto es una cadena en la que cada factor constituye un eslabón que la va volviendo interminable e infinita puesto que se constituye como parte a la vez de un círculo vicioso, que no se supera con facilidad, un servicio de baja calidad causa insatisfacción del cliente, lo que ocasiona disminución de la demanda en los servicios, baja la

producción y por ende el rendimiento institucional, el bajo rendimiento institucional se traduce en baja cobertura y productividad de los programas, los mismos que inciden en el presupuesto de la institución, lo que disminuye también el presupuesto asignado, la poca disponibilidad presupuestaria afecta a la dotación de suministros, problemas con el mantenimiento de los equipos y falta de resolución en los problemas inmediatos, lo que desmotiva al personal, un personal desmotivado tiene problemas de actitud, es poco colaborador, no se apropia de los objetivos de la institución, no trabaja en equipo y no agrega valor en la prestación de los servicios, este conjunto de problemas pequeñas dificultades se traducen en mala calidad de la atención para los usuarios, la única manera de remediar la situación, viene desde la estructuración misma de la gerencia, que proponga un proceso de mejora continua donde la calidad sea planificada, controlada, asegurada, mejorada y evaluada constantemente. (Bravo, 2011).

2.3. Hallazgos de la Investigación de Campo

En el centro de salud número 8, el 37,94% de los encuestados es de sexo masculina mientras que el 62,06% fueron de sexo femenino, de los cuales una gran mayoría de pacientes, 67,19% piensan que la atención brindada por el odontólogo en ese momento fue excelente, 30,83% refieren que la atención fue buena, 1,58% refiere que su experiencia fue regular y menos del 1% pensó que su atención fue mala (0,40%). En relación con la percepción de que su Salud Bucal haya mejorado luego de la última atención recibida, el 96,84% manifestó que si y el 2,77% menciono que no, el tiempo de espera para recibir la atención les pareció aceptable al 86,17% mientras que al 13,83% no, el 98,42% de los pacientes encuestados creen que el profesional se tomó el tiempo adecuado en la consulta mientras que el 1,58% creen que deberían extender el tiempo de atención, el 92,89% de los pacientes dicen haber sido informados de su diagnóstico y plan de tratamiento en la consulta mientras que el 7,11% asegura no haber recibido dicha información, el 90,12% de los pacientes no requirieron receta mientras el 9,88% recibió receta médica luego

de la atención, del 9,88% de pacientes a los que se emitió receta el 84% de los mismos recibió el medicamento en el centro de Salud y el 16% no lo recibió por diferentes motivos, por ejemplo cuando el profesional enviaba algún analgésico que no está contemplado en el cuadro de medicamentos del centro de salud por motivos de extracción dental, o por motivos de que la receta no sea de medicamentos respectivamente, pudiendo ser enjuagues bucales, dentífricos especiales dependiendo del caso particular de cada paciente.

Respecto a la calificación de los diferentes servicios que intervienen en la prestación de la atención en el servicio de Odontología del centro de salud, el 19.4% de los pacientes encuestados creen que el call center es excelente, el 40% de ellos piensan que es bueno, el 21,1% refieren que es regular y el 19,4% piensan que es malo.



Figura 2. Calificación otorgada por los pacientes al servicio de call center del centro de salud No.8 19,4% excelente, 40% bueno, 21,1% regular y 19,4% malo.

Con respecto a estadística, el 28,5% de los usuarios piensan que es excelente, el 62,1% piensan que es bueno, el 7,5% creen que es regular y el 2% piensan que es malo.

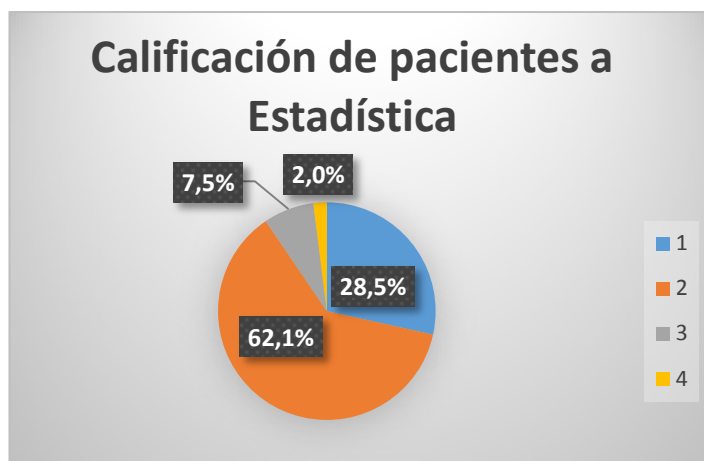


Figura 3. Calificación otorgada por los pacientes del centro de salud No.8 al Servicio de Estadística, el 28,5% excelente, 62,1% bueno 7,5% regular y 2% malo.

La calificación para el odontólogo al momento de prestar la atención fue de 53,8% de usuarios que piensan que es excelente, el 45,5% creen que es bueno, el 0,8% creyeron que es regular y ningún usuario manifestó que el odontólogo es malo.

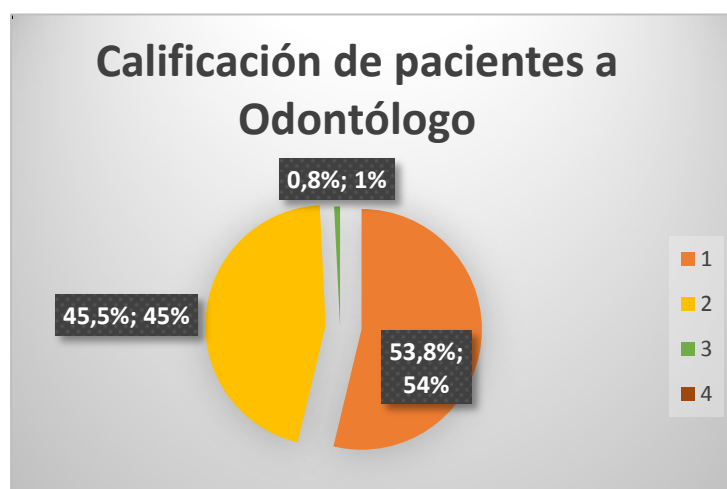


Figura 4. Calificación otorgada por los pacientes del centro de salud No.8 al Odontólogo, 53,8% excelente, 45,5% bueno y regular 0,8%.

En relación a la asistente dental los pacientes manifestaron en 46% la calificación de excelente, el 50% creen que es buena, el 3,2% dicen que es regular y el 0,8% manifestaron que es mala.

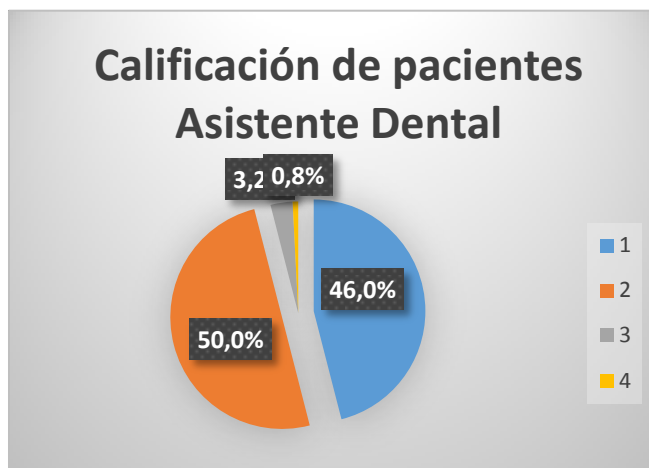


Figura 5. Calificación otorgada por los pacientes del centro de salud No.8 a las Asistentes dentales, 46% excelente, el 50% buena, el 3,2% regular y el 0,8% mala.

Las calificaciones de farmacia el 18,2 % de los usuarios manifiestan que es excelente, el 68,2% dicen que es bueno, el 9,1% de ellos dicen que es regular y el 4,5% lo califican como malo.

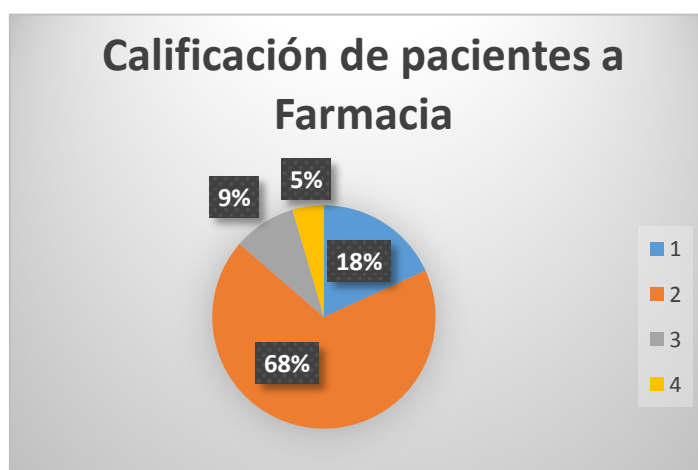


Figura 6. Calificación otorgada por los pacientes del centro de salud No.8 a Farmacia, 18,2 % excelente, el 68,2% bueno, el 9,1% regular y el 4,5% malo.

Sin embargo, se ha podido observar que la naturaleza de los factores causantes de insatisfacción en los usuarios muchas de las veces se produce por el desconocimiento de la cobertura que tiene un servicio de primer nivel de atención por ejemplo, algunos pacientes dan como sugerencia que en el mismo centro de salud se tomen los exámenes complementarios como radiografías panorámicas y periapicales, algunos manifiestan que quisieran que se realice los tratamientos de conducto en el mismo lugar puesto que al ser un centro de salud que atiende las exigencias del primer nivel de atención, no realiza estos tratamientos, y los pacientes son derivados a otro establecimiento mediante referencia, sin embargo las citas para estas referencias se demoran entre 1 y dos meses, así que esto genera mucho malestar en los pacientes pues la mayoría de ellos acuden con cuadros de odontalgia y necesitan una pronta atención así como recuperar su estado de bienestar en el menor tiempo posible, otro hallazgo importante es que la mayoría de pacientes insatisfechos manifiestan que la forma en cómo se agendan los turnos les parece pésima pues se maneja mediante call center y creen que el servicio del call center siempre está saturado y las citas se agendan para 30 días posteriores a su atención, muchos de estos usuarios manifestaron el malestar que conlleva estar bajo un tratamiento por ejemplo cuando los pacientes son niños menores de 5 años y sugieren que se dé prioridad a estos pacientes para los turnos subsecuentes, sin necesidad de llamar nuevamente al call center y recibir su cita luego de 30 días, esta es una causa de absentismo y abandono del servicio por parte de los pacientes, aunque es importante recalcar que en el servicio de odontología si se dan turnos adicionales al call center a grupos prioritarios, pero es importante comunicar estas sugerencias de los pacientes pues son ellos los que directamente se ven afectados o favorecidos con las acciones y cambios que se implementen en el servicio para mejorar la prestación del mismo.

Los pacientes también manifiestan que en determinado tiempo los insumos se terminan y es imposible realizar las actividades por las que acudieron al servicio, específicamente sellantes de fosas y fisuras lo cual genera malestar

pues al tener una cita que tarda 30 días en ser agendada y acudir a la misma la respuesta que reciben es que no hay material enfurece sobremanera a los usuarios, además otro de los reclamos de los usuarios de este servicio está enfocado en la cantidad de actividades realizadas por el profesional en una cita, ellos manifiestan que la atención debe durar 30 minutos por persona y si el tiempo en el que ellos reciben la atención es percibido como menor a 30 min la queja radica en que se podría realizar más de una actividad por cada cita, para concluir un factor que genera inconformidad a los pacientes es el tiempo de espera para la atención es decir, el tiempo que deben esperar para poder acceder a un nuevo turno en el servicio como se mencionó anteriormente, como ultima observación a los pacientes de este centro de salud les gustaría que se tomen acciones en cuanto a la atención de turnos de emergencia, es decir que se priorice a estos pacientes y que sean atendidos de inmediato pues aducen que al tratarse de una emergencia deberían ser atendidos antes que ningún otro paciente.

2.4. Conclusiones del Capítulo

Es indiscutible que la naturaleza de los factores que influyen en la percepción de los usuarios de un servicio como buena o mala calidad en la prestación de la atención dependen de la población en la que se realiza el estudio, tal como mencionan (Reyes, y otros, 2015), (Betin, 2009), (Bravo, 2011) y (Llinás, 2010), depende de su nivel educacional, cultural, nivel socio-económico, pero sobre todo depende de las expectativas con las que los usuarios acuden a la consulta odontológica, con las necesidades que presentan al momento de asistir al centro de salud con la esperanza de que sus requerimientos sean atendidos y resueltos de la mejor manera , es por este motivo que los estudios de calidad, deben ir dirigidos hacia los usuarios de los diferentes servicios, pues son ellos los que tienen la capacidad de percibir objetiva o subjetivamente la calidad en el servicio que están recibiendo, ellos pueden ver aspectos que quizá desde el punto de vista estratégico y administrativo de las instituciones y sus directivos no pueden apreciar, pues no están inmersos en el proceso propiamente dicho

de la prestación y recepción de la atención odontología en este caso, es así como con este estudio en el Centro de Salud No.8 se ha logrado detectar algunos factores en los cuales se podrían enfocar esfuerzos que brinden una solución mediata que permita establecer un criterio de mejora continua en la calidad de la prestación del servicio de odontología adaptado a las necesidades expresadas directamente de la voz de sus usuarios, lo que nos permitirá tomar acciones más reales que se encaminen a cumplir las exigencias de los mismos sabiendo que efectivamente darán bienestar a las personas directamente involucradas con la utilización del servicio.

CAPÍTULO III

3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3.1. Análisis de los resultados de la Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud No.8

En base a los antecedentes presentados, hemos confirmado que con el pasar de los años se vuelve imperante la necesidad de realizar los estudios de calidad dirigidos a la satisfacción del usuario desde el punto de vista de los mismos, donde son ellos los actores determinantes de la manera en cómo nos va a ayudar la información recolectada para tomar acciones dentro de una institución o servicio (Bravo, 2011) (Lopez, 2012).

Con los resultados de este estudio se pudo identificar los diferentes aspectos que influyen directamente en la percepción de la calidad del servicio de odontología en este centro de salud, dentro de los cuales tenemos la modalidad en que son obtenidos los turnos, sobre este aspecto, los usuarios manifestaron no estar de acuerdo con que el agendamiento de citas sea mediante call center pues aducen que el servicio está saturado y que el tiempo de espera para una cita es un mes como mínimo, esta inconformidad, genera otros reclamos como la necesidad que tienen algunos pacientes con estado de salud bucal muy deteriorado que les provean un turno en menor periodo de tiempo, estos pacientes creen que se debería dar prioridad a este tipo de casos, los cuales en muchas ocasiones suelen ser niños, adultos mayores, embarazadas.

De la misma manera demandan la necesidad de un sistema manual de agendamiento donde se faciliten turnos a aquellos pacientes que están dentro de un esquema de tratamiento donde se pueda agendar un turno subsecuente

por semana o cada 15 días para lograr obtener resultados en su salud bucal sin esperar un turno por mes.

Otro de los reclamos de los usuarios de este servicio es que se otorgue un tipo de prioridad a las emergencias odontológicas pues manifestaron que si acuden con una odontalgia les parece que su atención debe ser inmediata aunque esta acción desplace a un turno agendado previamente por call center, no les parece adecuado que tengan que esperar durante largo tiempo para ser atendidos.

Un inconveniente detectado en este estudio que genera inconformidad de parte de los usuarios es la falta de materiales e insumos, ya que en ciertas ocasiones los pacientes han acudido al servicio por recomendación del profesional para la realización de un tratamiento preventivo como son los sellantes de fosas y fisuras y han obtenido como respuesta que no hay material, su incomodidad radica en el hecho de que esperan alrededor de 30 días para poder ser atendidos y al recibir este tipo de respuesta su insatisfacción y desagrado por el servicio se manifiestan a gran escala.

Por otro lado, existe insatisfacción de los usuarios por el número de actividades realizadas en una cita, los pacientes manifiestan que se debería utilizar los 30 minutos designados a cada paciente para su atención y solicitan que se realice más de una actividad por cita, de la misma manera en esta línea manifestaron su inconformidad con la falta de información a las madres de niños menores a 5 años acerca del diagnóstico y tratamiento que iban a recibir sus hijos, este inconveniente fue motivo de reclamo en un porcentaje mínimo que en el estudio representa menos del 1%, sin embargo es tomado en cuenta para mejorar el servicio, además sugieren que los profesionales tengan un poco más de paciencia con los menores al momento de la atención.

En el centro de salud No.8 y semejantes no se han realizado ni documentado estudios previos acerca del tema, lo cual limita nuestro estudio pues no tenemos un precedente que nos guíe y permita comparar los resultados obtenidos en el presente estudio con resultados anteriores, sin embargo nos permite abrir esta línea de estudio para posteriores investigaciones.

Partiendo de la premisa de que la excelencia en calidad de los servicios se debe trabajar día a día y que la mejora continua debe estar inmersa en la razón de ser del servicio o institución se plantean las siguientes propuestas para el mejoramiento de la calidad en el servicio de odontología del Centro de salud No.8.

Tabla 1.

Causas de insatisfacción y Propuestas de mejoramiento para incrementar el porcentaje de satisfacción del usuario del servicio de odontología del Centro de salud No.8

CAUSA DE INSATISFACCIÓN	PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
<p>Agendamiento de turnos.</p> <p>Tiempo de espera para cita subsecuente.</p> <p>Disponibilidad del</p>	<p>Priorizar diariamente a los pacientes que en realidad requieran citas subsecuentes, por los diferentes motivos que las justifiquen y agendar de manera manual citas después del horario de las 4 de la tarde, los cuales puedan ser cubiertos por los profesionales que están cursando su año rural en este centro de salud, pues la carga de pacientes agendados por call center disminuye en este horario y mediante organización y planificación es una actividad que se puede implementar y en gran medida se logrará disminuir la insatisfacción de los usuarios y de la misma manera contribuir a que su estado de bienestar sea recuperado en un menor período de tiempo, solo con esta implementación se</p>

servicio. puede redirigir el curso del servicio donde se brinde una atención equitativa, donde se prioricen los casos que necesitan mayor atención y seguimiento

Rapidez con que se brinda atención a las emergencias

Cuando un paciente llegue a la consulta requiriendo una atención de emergencia, no se debe prolongar demasiado el tiempo de espera para la atención, se debe realizar un diagnóstico en ese momento y efectuar la atención de ser una urgencia odontológica real, o se debe otorgar una de las citas mencionadas anteriormente para poder solucionar de manera pronta el inconveniente del usuario, pues de esta manera no tendrá que esperar un mes para ser atendido y las emergencias se priorizarían y gestionarían de una mejor manera, pues en el caso de no ser atendidos con la inmediatez que el paciente quisiera, al menos al momento de realizar el chequeo se puede medicar al paciente y solucionar de manera mediata su demanda, o de manera inmediata respectivamente.

Falta de insumos en un período determinado de tiempo

Realizar actividades de prevención sin necesidad de intervenciones propiamente dichas, el profesional está en la capacidad y obligación de educar a sus pacientes en términos de hábitos alimenticios, higiene bucal, eliminación de hábitos que causen patologías bucales, etc. pues al ser la caries dental una enfermedad multifactorial en la que la mayoría de los factores causales se pueden disminuir, equilibrar y mejorar están dadas por una adecuada higiene bucal y una alimentación correcta, el odontólogo no necesariamente necesitará insumos para sellar los dientes de niños y junto con ellos de los padres que han sido educados en esta área, si bien es cierto que es una ardua tarea la educación de los pacientes ya que la aceptación y adhesión de los mismos a estas iniciativas dependen la mayoría de las veces de su nivel académico, cultural y también socio económico, es en las manos de los profesionales que está la predisposición y el nivel de compromiso que cada uno entregue a sus pacientes en cada atención lo que nos permitirá hacer una diferencia, pues los esfuerzos tanto para niños como para la población en general deben ir dirigidos a una cultura de prevención más que de tratamiento. Planificar adecuadamente la cantidad requerida de insumos para el período de tiempo, partiendo de que las necesidades siempre serán ilimitadas y los recursos limitados se debe trabajar también con una concientización a los profesionales en la optimización de los materiales para obtener el mayor provecho de los mismos instaurando una cultura de no desperdicio de material, pues esto generaría ahorro de recursos. Adicionalmente los procesos clínicos deberían realizarse profesionalmente,

de la mejor manera para evitar que el material de restauración tenga que ser reemplazado inmediatamente en la cita posterior a la que fue colocado.

Número de actividades realizadas por cita

Incrementar la interacción entre el profesional y los pacientes donde se le explique el porqué de la realización de una sola actividad, de tal manera que el paciente comprenda que en su esquema de tratamiento se van a realizar las actividades más complejas y que demandan mayor tiempo al inicio y que una vez resueltas, las de menor complejidad pueden ser atendidas con más actividades en las citas posteriores. La comunicación entre el paciente y el médico es importante ya que establece el lazo de confianza que a los usuarios les hace comprender que las decisiones que se están tomando con respecto a su tratamiento son las que más beneficios les darán en un período de tiempo determinado, de esta manera la percepción de la realización de una sola actividad por cita será distinta en los pacientes pues tendrán en su mente una razón que les permitirá acudir a su siguiente turno y evitarse ese malestar sobre que solo les van a tratar una pieza dental y nada más. Tratar de realizar hasta dos actividades por cita.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En el capítulo I se mencionan las diferentes etapas de transformación del concepto de calidad en el transcurso del tiempo, es así que podemos observar una evolución en cuanto a los agentes interventores en la medición de calidad pasando de un enfoque desde el punto de vista de las personas que prestan el servicio y son auditadas en sus labores e instituciones para medir la calidad de la atención a una visión más perceptible y evolucionada como es la medición de la percepción de la calidad por parte de las personas que reciben el servicio, en él se explican además, las diferentes razones que nos motivaron a realizar esta investigación, en el Ecuador el MSP es uno de los mayores prestadores de servicios de salud públicos que brindan sus servicios a una población muy diversa, de diferentes estratos sociales, culturales y educacionales, por este motivo tiene gran relevancia el establecimiento escogido pues abarca diferentes zonas geográficas y demográficas que la conforman lo que nos permite obtener una muestra representativa de la población ecuatoriana en general donde se logró medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios en este centro de salud con respecto a la prestación del servicio de odontología, para lo cual se realizó un estudio de tipo transversal y descriptivo donde se aplicaron 307 encuestas a los usuarios del servicio.

En el capítulo II se menciona que en este centro de Salud particularmente no se han realizado estudios de este tipo o similares, sin embargo en otros países latinoamericanos encontramos muchos autores que han realizado estudios de este tipo en diferentes instituciones de salud, los cuales nos guiaron para identificar los principales aspectos en los que los usuarios de los servicios de salud presentan insatisfacción y los factores que la causan, de esta manera existe ya un precedente que nos permitió fundamentar los diferentes aspectos

evaluados en esta investigación, tal como mencionan (Sarrazola, 2016) (Reyes, y otros, 2015) y (Betin, 2009).

Los hallazgos encontrados en este estudio fueron los siguientes, en el centro de salud número 8, el 37,94% de los encuestados era de sexo masculino mientras que el 62,06% fueron de sexo femenino, de los cuales una gran mayoría de pacientes, 67,19% piensan que la atención brindada por el odontólogo en ese momento fue excelente, 30,83% refieren que la atención fue buena, 1,58% refiere que su experiencia fue regular y menos del 1% pensó que su atención fue mala (0,40%). Es decir, sumando los porcentajes de las personas que percibieron la atención como excelente y buena podemos concluir que el aproximadamente el 90% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio prestado. En relación con la percepción de que su Salud Bucal haya mejorado luego de la última atención recibida, el 96,84% manifestó que si y el 2,77% menciona que no, el tiempo de espera para recibir la atención les pareció aceptable al 86,17% mientras que al 13,83% no, el 98,42% de los pacientes encuestados creen que el profesional se tomó el tiempo adecuado en la consulta mientras que el 1,58% creen que deberían extender el tiempo de atención, el 92,89% de los pacientes dicen haber sido informados de su diagnóstico y plan de tratamiento en la consulta mientras que el 7,11% asegura no haber recibido dicha información, el 90,12% de los pacientes no requirieron receta mientras el 9,88% recibió receta médica luego de la atención, del 9,88% de pacientes a los que se emitió receta el 84% de los mismos recibió el medicamento en el centro de Salud y el 16% no lo recibió por diferentes motivos.

En el capítulo III se exponen los resultados obtenidos de la investigación dentro de los cuales se describen diferentes aspectos que han sido manifestados por los usuarios a manera de insatisfacción, dentro de los más relevantes se mencionan el tipo de agendamiento de los turnos, la saturación del servicio, la falta de priorización de las emergencias y agendamiento de pacientes con

deterioro importante de la cavidad bucal, el tiempo de espera para acceder a un nuevo turno entre otros como la falta de insumos en un tiempo determinado y el número de actividades realizadas por el profesional en cada atención, permitiéndonos identificar la naturaleza de los factores que causan insatisfacción a los usuarios y conocer las expectativas de los usuarios frente al servicio y las necesidades mediatas e inmediatas que ellos quisieran que mejore en este centro de salud cumpliendo así con el objetivo general y específicos de este estudio.

4.2. Recomendaciones

La investigación nos permite recolectar datos importantes que reflejan la percepción de calidad que tienen los usuarios de los servicios de salud y además nos permite evaluar el funcionamiento de los diferentes servicios desde el punto de vista del consumidor y del prestador, es por este motivo que se recomienda la réplica de estudios de esta naturaleza en los diferentes servicios de los centros de salud, hospitales, e instituciones encargadas de ofrecer los diferentes servicios de salud para poder identificar qué aspectos de nuestra prestación pueden ser mejorados, modificados o fortalecidos para que los usuarios tengan un mayor porcentaje de satisfacción a la hora de recibir la atención.

Se recomienda que las instituciones encargadas de brindar servicios de salud a la población implementen dentro de la planificación estratégica de la institución un departamento específico encargado de planificar, implementar, controlar, evaluar y mejorar la calidad de los servicios por y para los usuarios, ya sea esta una institución pública o privada.

Para la aplicación de la encuesta a los usuarios es determinante el sitio donde se aborda al mismo, se recomienda que no se realice en un lugar demasiado cercano a los profesionales que acaban de prestar la atención pues por temor,

vergüenza o simple timidez los pacientes pueden dar respuestas sesgadas y no fidedignas por un conflicto de intereses, el usuario debe sentirse cómodo en el lugar donde se aplica la encuesta para contestar de manera sincera como percibió la atención y expresar sus inconformidades de manera libre y espontánea .

En cuanto a la encuesta como herramienta de investigación, se debe utilizar un lenguaje comprensible para los encuestados, preguntas claras y precisas, se recomienda que la encuesta no sea demasiado larga pues esto desmotiva a los usuarios a contestar las preguntas, de esta manera se evitara la falta de colaboración de los mismos.

REFERENCIAS

- Betin, A. (2009). *Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una Institución Universitaria de la ciudad de Cartagena*. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud, 6(2), 95-101. Obtenido de Recuperado de: Ebscohost.
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la Calidad de Atención que tienen Los usuarios de la Consulta Externa del Subcentro de Salud de Amaguaña*. Diploma Superior en Gerencia y Calidad en Servicios de Salud . Quito, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja.
- COIP, C. O. (2014). *Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. Artículo 146*. Quito, Pichincha, Ecuador: Gráficas Ayerve C.A. Obtenido de Código Orgánico Integral Penal (COIP):http://www.justicia.gob.ec/wpcontent/uploads/2014/05/c%C3%B3digo_org%C3%A1nico_integral_penal_-_coip_ed._sdn-mjdhc.pdf
- Jacinto, J. (2008). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM*. Tesis previa a la obtención del título de Cirujano Dentista. Lima, Peru: universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Lara, N. L. (2000). *Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal*. Revista ADM., 57(2), 45-49. Obtenido de Recuperado de: Ebscohost
- Ley de Derechos y Amparo al paciente. (22 de 12 de 2006). Registro Oficial Suplemento 626. Ecuador: Ministerio de Salud Pública Del Ecuador.
- Llinás, A. (26 de marzo de 2010). *Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema*. Salud Uninorte, 26(1), 143-154.
- Lopez, A. (2012). *Estudio De La Satisfacción Del Paciente En Odontología Mediante Cuestionarios De Salud: Adaptación Al Español Del Cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire"*. Obtenido de

http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis%20Doctoral%20_Estudio%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20Odontolog%C3%ADa%20me.pdf?sequence=1

MAIS. (2012). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud*. Obtenido de http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf, Ministerio de Salud Pública del Ecuador – MAIS.

OMS, O. M. (2007). *Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente*. Ginebra.

Reyes, S., Paredes, s., Ilegorreta, J., Flores, M., Romero, N., & Andersson, N. (2015). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en acapulco, Mexico*. *Revista Cubana de Estomatología*, 52(3), 19-28. Obtenido de <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434>

Sarrazola, A. (2016). *Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia*. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 1-12. Obtenido de Recuperado de: Ebscohost

Torres, M., & Vasquez, C. (2015). *MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO*. *Compendium*(35), 57-76. Obtenido de http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA

Edad: Sexo: mañana tarde

1.- ¿Cómo calificaría Ud. el servicio brindado por el profesional odontólogo que le atendió?

Excelente Bueno Regular Malo

2.- Después de la última atención odontológica recibida en este Centro de Salud, ¿Considera usted que su estado de salud bucal mejoró?

Si No

3.- ¿Considera Ud. que el tiempo de espera para acceder a la atención es aceptable?

Si No

4.- ¿Le parece a Ud. que el profesional que le atendió utilizó el tiempo necesario para atender sus requerimientos?

Si No

5.- El profesional odontólogo por el que fue atendido, ¿Proporciono información acerca de su enfermedad y el tratamiento a recibir?

Si No

6.- El profesional que le brindo la atención odontológica ¿Emitió receta?

Si No

7.- En caso de haber sido emitida una receta para Ud., ¿Recibió la medicación en el Centro de Salud?

Si No

8.- En términos generales ¿Cómo calificaría a las diferentes áreas que participan en la [prestación del Servicio de Odontología?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Call center	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estadística	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odontólogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asistente dental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Farmacia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>