

Seguimiento de Pacientes en la Clínica Odontológica de ULACIT, Durante el año 2024

Patient Follow-up in the ULACIT Dental Clinic, During the Year 2024

Melania Acuña Pazos¹ 112190165
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, 2024.

Resumen.

El proyecto de investigación se enfocó en abordar los problemas relacionados con el seguimiento de pacientes en la Clínica Odontológica de ULACIT, durante el año 2024. Se identificaron desafíos como la rotación inadecuada de pacientes, la falta de seguimiento apropiado y la disminución de casos clínicos para estudiantes, que afectan la eficiencia operativa y la calidad de la atención. La motivación detrás de este trabajo radicó en mejorar la gestión de citas y el seguimiento de pacientes, beneficiando tanto a los pacientes como a la clínica y a los estudiantes de odontología.

El objetivo principal de la investigación es analizar el seguimiento de pacientes en la clínica, buscando identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para optimizar este proceso. Los objetivos específicos incluyen el análisis de los protocolos actuales, la identificación de necesidades y expectativas de los pacientes, y la evaluación de la efectividad de los procesos de seguimiento.

Se empleó un enfoque de investigación cuantitativo, con la recopilación y análisis de datos a través de encuestas a pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de ULACIT. Se utilizó un muestreo a conveniencia para seleccionar una muestra representativa de pacientes. Los instrumentos utilizados son cuestionarios estructurados diseñados para recopilar información sobre la eficiencia del seguimiento y la satisfacción del paciente.

Los resultados más relevantes muestran una mejora en la eficiencia del seguimiento de pacientes y una mayor satisfacción del paciente después de la implementación de un nuevo protocolo y estrategias de comunicación. Las conclusiones principales destacan la importancia de una comunicación efectiva y un seguimiento personalizado para mejorar la experiencia del paciente y aumentar la adherencia a los tratamientos.

Las futuras proyecciones de la investigación incluyen la continuidad en la evaluación y ajuste de los protocolos implementados, así como la exploración de nuevas tecnologías y enfoques para mejorar aún más la eficiencia operativa de la clínica y la calidad de atención al cliente.

¹ Licenciatura en Odontología, Universidad Latina de Costa Rica. Actualmente docente de la Clínica Odontológica ULACIT, ORCID (0009-0001-7654-1108), ULACIT. Correo mela.ap@gmail.com

Palabras clave:

Seguimiento de pacientes, eficiencia operativa, satisfacción del paciente, protocolo de citas, mejora continua

Abstract.

Efficient patient follow-up is crucial for the seamless functioning of dental clinics, ensuring continuity of care and patient satisfaction. This study examines the challenges and proposes strategies to improve patient follow-up and operational efficiency in the dental clinic of ULACIT.

The motivation for this research stems from identified issues such as inadequate patient rotation, lack of proper follow-up, and decreased clinical cases for student learning, adversely affecting operational efficiency and quality of care. The primary objective is to analyze patient follow-up processes and develop protocols to optimize them, enhancing both patient experience and clinic performance.

The study employs a quantitative research approach, utilizing surveys to collect data from patients attending the clinic. A convenience sampling method is employed to select a representative sample of at least fifty patients treated during the study period. Structured questionnaires are designed to gather information on follow-up efficiency and patient satisfaction.

Results indicate significant improvements in patient follow-up efficiency and increased patient satisfaction following the implementation of new protocols and communication strategies. Notably, reductions in rescheduled and missed appointments contribute to enhanced operational efficiency. The findings underscore the importance of effective communication and personalized follow-up in improving patient experience and treatment adherence.

This research contributes to the advancement of dental clinic management by addressing the challenges associated with patient follow-up. Future projections include the continual evaluation and refinement of implemented protocols, as well as exploration of innovative technologies to further enhance operational efficiency and quality of care in dental clinics.

Key words:

Patient follow-up, operational efficiency, patient satisfaction, appointment protocol, continuous improvement

Introducción.

El proyecto tiene como objetivo mejorar la gestión de pacientes en la Clínica Odontológica de ULACIT, durante el año 2024. Se pretende optimizar el seguimiento de pacientes, mediante protocolos y procesos que mejoren la eficiencia operativa y la experiencia del paciente. Se identificaron desafíos en el seguimiento postratamiento, la

comunicación con los pacientes y la comprensión de los protocolos, abordados a través de análisis exhaustivos y estudios detallados.

El proyecto buscó reducir citas perdidas, mejorar la continuidad de la atención y aumentar la satisfacción del paciente. El proyecto pretende mejorar la comunicación con la clínica y optimizar recursos, lo que llevará a una mejor calidad de tratamiento.

Descripción del Proyecto y el Detalle del Problema de la Investigación.

El proyecto se centra en mejorar el seguimiento de los pacientes atendidos en la Clínica de Odontología de ULACIT durante el año 2024, la cual es crucial tanto para la práctica clínica como para la formación de los estudiantes de odontología. Se identificaron diversos problemas que afectan la eficiencia y la satisfacción del paciente, como la programación errónea, entre otros.

La investigación se concentró en abordar estos problemas, mediante la implementación de protocolos y estrategias tecnológicas adecuadas. El objetivo es facilitar la programación correcta de citas, mejorar la comunicación con pacientes y estudiantes, y garantizar el seguimiento efectivo de las historias clínicas.

Justificación del Trabajo de Investigación.

En la perspectiva del trabajo de investigación, se han observado puntos que son cruciales en la atención y seguimiento de los pacientes en la Clínica Odontológica de la ULACIT. Dentro de estos puntos están la rotación inadecuada de los pacientes, falta de seguimiento adecuado, disminución de casos clínicos para estudiantes y la afectación de la agenda del Centro Diagnóstico, por una insuficiente llegada de pacientes. Estos problemas tienen un impacto directo en la calidad de atención, en la eficiencia operativa y en la formación profesional.

Beneficios del Trabajo de Investigación.

El propósito es reducir las citas reagendadas, perdidas y canceladas al optimizar los procesos de agenda; esto ha aumentado la eficiencia operativa de la clínica y, también, mejorará la gestión, permitiendo tratamientos más efectivos, que beneficien tanto al paciente como a la clínica. La continuidad en la atención fortaleció la formación académica de los estudiantes, al darles una experiencia clínica más completa para su aprendizaje y preparación profesional.

Formulación de la Pregunta de Investigación.

¿Cómo dar seguimiento a pacientes, eficientemente, en la Clínica Odontológica de ULACIT durante el año 2024?

Objetivo General.

Analizar el seguimiento de los pacientes de la Clínica Odontológica de ULACIT, durante el año 2024.

Objetivos Específicos:

1. Determinar el proceso y protocolos actuales del seguimiento de pacientes en la Clínica Odontológica de ULACIT durante el año 2024, identificando cuales son las áreas de mejora y aquellos puntos que vayan a afectar la eficiencia operativa y satisfacción del paciente.
2. Identificar protocolos para la programación de citas, seguimiento posterior a los tratamientos, capacitación del personal y comunicación efectiva con los pacientes en la Clínica Odontológica de ULACIT durante el año 2024.
3. Numerar las necesidades y expectativas de los pacientes para mejorar la calidad de vida a través de un seguimiento proactivo, fidelización con la clínica y detección temprana de problemas bucales en la Clínica Odontológica de ULACIT durante el año 2024.
4. Medir la efectividad de los procesos de seguimiento de pacientes en la Clínica Odontológica de ULACIT durante el año 2024, mediante la recopilación y análisis de datos sobre la reducción de citas perdidas, la mejora en la continuidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Forma de Alcanzar los Objetivos

El enfoque de investigación será cuantitativo, centrándose en la recopilación y análisis de datos para evaluar la eficiencia operativa y la satisfacción del paciente en la Clínica Odontológica de ULACIT. Se llevó a cabo una investigación descriptiva para analizar los procesos actuales de seguimiento de pacientes.

La única fuente de datos corresponde a las encuestas aplicadas a los pacientes que reciben tratamiento en la clínica de ULACIT. Se utilizó un muestreo a conveniencia para seleccionar una muestra representativa de al menos cincuenta pacientes atendidos durante el período de estudio.

Se aplicó un cuestionario estructurado diseñado para recopilar información sobre la eficiencia del seguimiento de pacientes y la satisfacción de los mismos. Este cuestionario se administró durante el período de estudio, y los datos se analizaron para evaluar la eficiencia del seguimiento de pacientes y la satisfacción del paciente en la Clínica Odontológica de ULACIT.

Marco Teórico.

Servicio al Cliente.

En cualquier empresa, el servicio que se da al cliente es fundamental, debido a que representa la atención, soporte y seguimiento brindado a los clientes. El servicio al cliente se ha convertido en un componente fundamental para el éxito empresarial en un mercado cada vez más competitivo. Desde la gratitud hasta la gestión de quejas, las empresas deben adoptar estrategias efectivas para ofrecer experiencias excepcionales que generen lealtad y satisfacción en sus clientes. Cuando se habla de seguimiento a pacientes, se refiere a la calidad de la atención, desde el momento de la cita o del primer contacto con el paciente, el trato que se les brinda a los pacientes durante todo el tratamiento, en el proceso de atención médica y al verificar su satisfacción con dicho tratamiento, posteriormente, al concluir el mismo. Es de suma importancia contar con un equipo de trabajo, capacitado y comprometido en ofrecer un servicio excepcional al cliente, con el firme propósito de garantizar la satisfacción y, sobre todo, la fidelización de los pacientes.

Vaynerchuk, G. (2019), afirma que "El agradecimiento genuino es una moneda que siempre se aprecia. Mostrar gratitud no solo en palabras, sino en acciones, puede fortalecer las relaciones con los clientes y fomentar la lealtad a la marca" (p. 22).

El autor sostiene que expresar gratitud de manera auténtica y constante, es esencial para construir relaciones sólidas con los clientes. Afirma que este enfoque puede diferenciar a una empresa, dentro de un mercado saturado y generar una base de clientes leales y satisfechos.

En su libro Webb (2012) indica que "Las empresas que prosperan son aquellas que comprenden las necesidades y deseos cambiantes de sus clientes. La capacidad de adaptación y la innovación, son esenciales para mantenerse relevante en un mercado competitivo" (p. 78).

El autor afirma que el "ponerse en los zapatos" del cliente y ver sus necesidades con comprensión, ayuda a que la experiencia y servicio que se le da a un cliente se potencie.

Importancia del Servicio al Cliente.

Cuando se habla del ámbito de salud, el servicio al cliente desempeña un papel crucial. La confianza y la relación médico-paciente, se ve afectada directamente por el buen servicio que se le brinde al mismo, generando así una experiencia positiva, que el paciente se sienta satisfecho con el trato y tratamiento.

Michelli (2007) opina que "Starbucks ha logrado convertir lo ordinario en extraordinario al enfocarse en la experiencia del cliente. Desde la calidad del producto hasta la conexión emocional, cada aspecto está cuidadosamente diseñado para sorprender y deleitar" (p. 52).

Michelli analiza cómo Starbucks ha creado una experiencia de cliente excepcional centrada en la comunidad, la calidad del producto y la conexión emocional. Según Michelli, Starbucks ha convertido lo ordinario en extraordinario, a través de la atención a los detalles y el compromiso con la excelencia en el servicio.

El autor sostiene que Starbucks ha logrado integrar la experiencia del cliente en todos los aspectos de su negocio, desde el diseño de sus tiendas hasta la capacitación de sus empleados. Michelli afirma que la consistencia y la autenticidad, son fundamentales para ofrecer una experiencia memorable.

Cuando se cuenta con un servicio al cliente eficiente, la comunicación mejora, se aumenta la fidelización y retención de los pacientes, y se construye una reputación para la institución médica. Adicionalmente, un buen servicio al cliente permite identificar y resolver, rápidamente, cualquier problema o insatisfacción que pueda surgir durante el proceso de atención.

Watkinson (2013) afirma: "La consistencia y la simplicidad son esenciales para garantizar una experiencia positiva en cada interacción" (Watkinson, 2013, p. 78).

El autor resalta la importancia de dos aspectos clave para proporcionar una experiencia positiva al cliente: la consistencia y la simplicidad. La consistencia implica que cada interacción con el cliente ya sea en persona, en línea o por teléfono, debe reflejar los mismos estándares de calidad y servicio. Esto ayuda a generar confianza y credibilidad en la marca, ya que los clientes saben qué esperar en cada interacción.

Por otro lado, la simplicidad se refiere a la idea de eliminar la complejidad innecesaria en los procesos y procedimientos relacionados con la experiencia del cliente. Cuando los clientes pueden navegar fácilmente por los servicios o productos de una empresa, sin enfrentar obstáculos complicados, se sienten más satisfechos y tienen una experiencia más positiva.

Estrategias Para Mejorar el Servicio al Cliente

Existen diferentes estrategias que pueden implementarse para mejorar el servicio al cliente, en el seguimiento de pacientes. Una de ellas es brindar una atención personalizada y empática, mostrando interés genuino por las necesidades y preocupaciones de cada paciente. Otra estrategia es ofrecer un tiempo de espera reducido, optimizando los procesos internos y agilizando las consultas.

Además, es importante garantizar una comunicación efectiva, tanto en persona como a través de otros canales, como el teléfono o el correo electrónico.

Pennington (2019), indica en su libro que "Una experiencia del cliente excepcional requiere un enfoque deliberado y constante. Desde la identificación de puntos de

contacto hasta la implementación de estrategias efectivas, cada aspecto debe ser cuidadosamente gestionado" (p. 112).

El autor considera importante, también, mantener siempre a su equipo de colaboradores, en constantes capacitaciones de servicio al cliente para que este equipo despliegue su cultura organizacional y se mantenga actualizado.

Medición de la satisfacción del Cliente.

Pensando siempre en los clientes, Webb (2012) dice lo siguiente: "Las empresas que prosperan son aquellas que comprenden las necesidades y deseos cambiantes de sus clientes. La capacidad de adaptación y la innovación son esenciales para mantenerse relevante en un mercado competitivo" (p. 78).

Webb examina las expectativas cambiantes de los clientes y ofrece insights sobre cómo las empresas pueden anticiparse y satisfacer esas necesidades. Según él, entender lo que buscan los clientes es fundamental para proporcionar un servicio excepcional y mantenerse relevante en un mercado competitivo.

El autor argumenta que las empresas deben adoptar una mentalidad centrada en el cliente y estar dispuestas a innovar constantemente para satisfacer las demandas en evolución. Afirma que las empresas que no se adaptan a las necesidades de sus clientes, corren el riesgo de quedarse atrás.

Se pueden utilizar diversas herramientas, como encuestas de satisfacción para obtener información directa de los clientes. Estas encuestas permiten conocer su nivel de satisfacción, identificar áreas de mejora y recopilar comentarios y sugerencias. Es importante realizar seguimiento de estos resultados y tomar acciones correctivas, si es necesario, para asegurar que se cumplan las expectativas de los clientes y garantizar su satisfacción a lo largo del proceso de atención.

Seguimiento de Pacientes.

El seguimiento de pacientes es un proceso fundamental en una excelente gestión de la atención médica. Consiste en realizar un monitoreo continuo y sistemático de la evolución de los pacientes, luego de recibir un tratamiento o intervención médica. Este seguimiento permite evaluar la efectividad de los procedimientos y terapias aplicadas; también, se pueden detectar y prevenir posibles complicaciones o recaídas. Además, contribuye a mantener una comunicación constante entre el equipo médico y el paciente, asegurando una atención personalizada y de calidad.

Como Fleming (2013) indica en su libro "La lealtad del cliente no es un evento único, sino un proceso continuo que requiere un compromiso constante por parte de la empresa. La consistencia y la personalización, son fundamentales en cada etapa del ciclo" (p. 36).

Fleming explora el ciclo completo de interacción entre una empresa y sus clientes, desde la atracción hasta la retención. Destaca la importancia de la consistencia, la confianza y la personalización en cada etapa del ciclo para fomentar la lealtad.

Fleming argumenta que la lealtad del cliente no es un evento único, sino un proceso continuo que requiere un compromiso constante por parte de la empresa. Sostiene que entender las necesidades individuales de los clientes y adaptarse a ellas, es fundamental para mantener relaciones sólidas y duraderas. Cuando se habla de una empresa como una clínica médica o un hospital, se debe hacer este tipo de interacciones con sus clientes; es decir, con los pacientes, y tener esa conexión con su médico tratante.

El proceso de seguimiento de pacientes se inicia una vez que el paciente ha realizado su primer contacto con la clínica. Consiste en establecer un plan de seguimiento individualizado, en el cual se determinan las pautas y los tiempos en los cuales se realizarán las revisiones y consultas médicas posteriores. Durante este proceso, se registra y actualiza la información relevante sobre la evolución de cada paciente, incluyendo los síntomas presentados, los resultados de exámenes médicos, la medicación prescrita y cualquier otro dato que pueda ser de utilidad para evaluar su estado de salud.

Es importante destacar que el proceso de seguimiento de pacientes debe ser realizado de forma rigurosa y sistemática, garantizando la confidencialidad de la información recopilada. Aunque, el expediente sea del paciente, los centros de salud deben mantener una copia de este por cualquier eventualidad, con el fin de dar seguimiento al paciente y para la verificación de datos.

Herramientas para el Seguimiento de Pacientes.

En el mundo tecnológico en el que vivimos, existen diversas herramientas que van a facilitar el seguimiento de manera eficiente, efectiva y precisa del paciente. Entre estas herramientas se encuentran los sistemas de registro electrónico de expedientes clínicos, que permiten al personal médico y administrativo, acceder de forma rápida y segura a la información del paciente, con el propósito de mantener un registro actualizado de sus tratamientos, procesos y consentimientos informados.

Este tipo de herramientas ayudan a agilizar el proceso de seguimiento y accesibilidad a los expedientes de los pacientes, en todo momento; estos procedimientos garantizan mejor calidad de la atención y de la comodidad para el paciente y para sus allegados.

Beneficios del Seguimiento de Pacientes.

El poder dar seguimiento efectivo a los pacientes, presenta numerosos beneficios tanto para los pacientes como para los profesionales de la salud. Permite detectar y tratar a

tiempo cualquier complicación o cambio en la condición de salud del paciente, evitando así situaciones de emergencia o recaídas más graves. Adicional, se favorece la continuidad de la atención médica, ya que el paciente se siente respaldado y acompañado en todo momento, promoviendo la fidelización y confianza del paciente para que permanezca en el centro médico. Asimismo, el seguimiento de pacientes contribuye a mejorar la eficiencia del sistema de salud al reducir los tiempos de hospitalización y/o tratamientos y evitar consultas innecesarias. Incluso, proporciona datos valiosos para la investigación y mejora de los tratamientos y terapias, fomentando la innovación en el campo de la salud.

Por tanto, el servicio al cliente es de vital importancia para cualquier organización que busque tener éxito. Mejorar el servicio al cliente implica implementar estrategias como la capacitación constante del personal, establecer una cultura de servicio centrada en el cliente y utilizar herramientas actualizadas para medir la satisfacción del cliente. Estas acciones ayudarán a garantizar que los clientes se sientan valorados y satisfechos, promoviendo la fidelización de los pacientes, lo que se traducirá en lealtad y recomendación de la marca, clínica o personal médico.

Pennington (2019) considera que "Una experiencia del cliente excepcional requiere un enfoque meticuloso y bien planificado. Cada interacción debe ser diseñada con cuidado para asegurar que el cliente se sienta valorado y satisfecho" (p. 112).

El autor sostiene que una experiencia del cliente excepcional no ocurre por casualidad, sino que es el resultado de un diseño cuidadoso y una ejecución diligente. Afirma que las empresas que priorizan la experiencia del cliente, son más propensas a retener clientes y generar recomendaciones positivas.

Además, el seguimiento de pacientes es fundamental en el ámbito de la atención médica. Un adecuado proceso de seguimiento y utilizar herramientas como sistemas de gestión de pacientes, permite brindar una atención más efectiva y personalizada. Esto se traduce en beneficios, tanto para los pacientes, al recibir una atención de calidad y continua, como para los profesionales de la salud de poder monitorear, instantáneamente, la evolución de cada paciente. Ambos temas son de gran relevancia en sus respectivos campos y deben ser abordados de manera efectiva para garantizar la satisfacción y el bienestar de los clientes y pacientes.

Fleming (2016), menciona que "La gestión eficaz de clientes difíciles no solo implica resolver problemas, sino también demostrar empatía y comprensión. Convertir una experiencia negativa en una positiva puede fortalecer la relación con el cliente" (p. 72).

Con esto el autor argumenta que lidiar con clientes difíciles puede ser una oportunidad para demostrar el compromiso de la empresa con la satisfacción del cliente. Sostiene que la empatía, la escucha activa y la búsqueda de soluciones creativas, son clave para convertir una experiencia negativa en una positiva.

No se puede descartar que en ocasiones el cliente o paciente no esté del todo satisfecho con el tratamiento o con el servicio. Aprovechando las incidencias que se puedan dar, el conviene ayudar de manera efectiva al cliente, con el afán de ganar su confianza y seguir teniendo su fidelidad hacia la empresa.

Watkinson (2013) afirma que "La clave para una gran experiencia del cliente radica en comprender profundamente las necesidades y deseos de los clientes. Ofrecer un servicio consistente y personalizado, es esencial para satisfacer sus expectativas" (p. 112).

El autor comenta que el cliente se debe de ver de una manera integral para poder comprender sus necesidades y expectativas, y con esto poder tener su fidelidad hacia la empresa. La experiencia que recibe el cliente va a ser directamente proporcional a que vuelva o no a la empresa en cuestión.

Metodología de la Investigación.

Enfoque de la Investigación.

El enfoque seleccionado para este estudio es cuantitativo. Este enfoque permitió explorar a profundidad las percepciones, experiencias y opiniones de los pacientes de la Clínica Odontológica de ULACIT, en relación con el seguimiento de sus pacientes, durante el año 2024. Según Creswell y Poth (2017), la investigación cuantitativa es adecuada cuando se busca comprender fenómenos complejos desde la perspectiva de los participantes, lo que en este caso incluye la percepción y satisfacción de los pacientes, con respecto a sus citas, tratamientos realizados y seguimiento, tanto del personal de la clínica, como de los estudiantes.

Tipo de Investigación.

El tipo de investigación fue principalmente descriptivo y exploratorio. La investigación descriptiva permite caracterizar los métodos y protocolos que actualmente se manejan para el seguimiento de pacientes en la clínica, mientras que la investigación exploratoria buscó identificar nuevas ideas y soluciones para mejorar este proceso. Hernández et al. (2014), indican que la investigación descriptiva se enfoca en describir los fenómenos; mientras que, la exploratoria explora un área poco conocida para comprenderla mejor.

Tamaño de la Población, Muestra y Tipo de Muestreo.

El tamaño de la muestra será de 50 pacientes, seleccionados mediante muestreo a conveniencia. Este tamaño de muestra permitió recopilar datos de manera eficiente y oportuna. Sampieri et al. (2014), considera que el muestreo a conveniencia es útil cuando el acceso a la población es fácil y la muestra es representativa de la población objetivo. En este caso, se seleccionarán pacientes de la Clínica Odontológica de ULACIT que

estén dispuestos a participar en el estudio y que se hayan tratado en la Clínica Odontológica ULACIT.

Hipótesis.

La hipótesis general planteada es: *implementar un sistema, un nuevo protocolo y la capacitación de manera continua, asegura el seguimiento personalizado y mejorará la satisfacción y la adherencia de los pacientes a la Clínica Odontológica de ULACIT durante el año 2024*. Esta hipótesis se basa en la idea de que una buena comunicación y seguimiento pueden conducir a una mejor experiencia del paciente y habrá mayor probabilidad de que cumplan con sus citas y tratamientos.

Instrumentos.

Los instrumentos utilizados en esta investigación fueron cuestionarios estructurados diseñados, específicamente, para recopilar datos relevantes sobre la experiencia y percepción de los pacientes en la Clínica Odontológica ULACIT. Estos cuestionarios incluyeron una serie de preguntas cerradas, cuidadosamente elaboradas para abordar diferentes aspectos clave. En primer lugar, se exploró la satisfacción de los pacientes, evaluando aspectos como la calidad del servicio recibido, la atención del personal y la comodidad de las instalaciones. Además, se indagó sobre las expectativas de los pacientes en cuanto al seguimiento posterior al tratamiento, así como sus percepciones sobre la efectividad y la calidad del tratamiento realizado por los estudiantes de la clínica. Otro aspecto crucial que se abordó en los cuestionarios, es la confianza que los pacientes tienen en la Clínica Odontológica de ULACIT. Estos cuestionarios fueron distribuidos entre los pacientes que asistieron a la clínica durante el período de estudio, asegurando una muestra representativa que refleje diversas experiencias y opiniones dentro de la población atendida en la clínica.

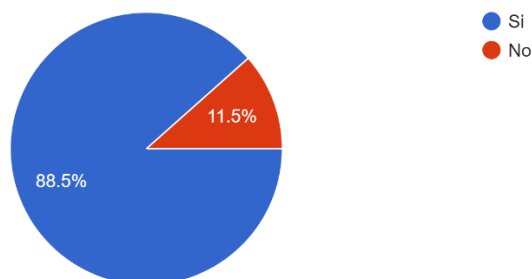
Análisis de Resultados.

Los resultados obtenidos de esta encuesta proporcionan una base sólida para analizar y comprender mejor las experiencias de los pacientes en la Clínica Odontológica ULACIT. A continuación, se detallan los datos recolectados, organizados de manera que faciliten la interpretación de los mismos y permitan identificar áreas de mejora y fortalezas en los servicios ofrecidos por la Clínica Odontológica de ULACIT.

Protocolos actuales de seguimiento de pacientes.

Figura 1.

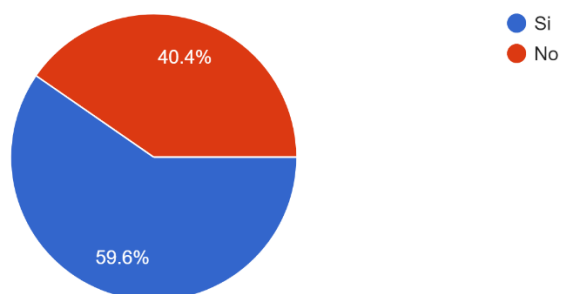
Seguimiento posterior a la visita a la Clínica Odontológica ULACIT, por parte del personal.



En la figura 1 se puede observar que, de las 52 respuestas, el 88.5% de los pacientes de la Clínica Odontológica ULACIT, se les dio seguimiento tras su visita, evidenciando un alto nivel de compromiso del personal. Sin embargo, el 11.5% de los pacientes no recibió seguimiento, lo que sugiere la necesidad de mejorar la actualización y precisión de los datos de contacto para alcanzar una cobertura completa, en futuros seguimientos. Adicionalmente, se requiere una capacitación al personal para realizar un correcto seguimiento posterior a la visita del paciente.

Figura 2.

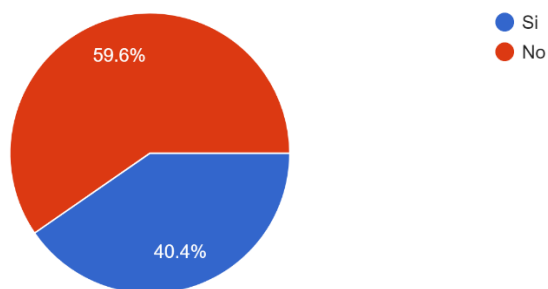
Análisis de áreas de mejora en el seguimiento de tratamientos.



Según los resultados de la encuesta, se observa en la figura 2 que el 59.4% de los 52 pacientes encuestados considera que existen áreas de mejora en el seguimiento de tratamientos en la Clínica Odontológica ULACIT; mientras que, el 40.4% considera que no existen áreas de mejora. Esto indica que la opinión de los pacientes debería ser tomada en cuenta en el futuro, posterior a sus tratamientos, incluyendo encuestas de satisfacción o buzones de recomendaciones.

Figura 3.

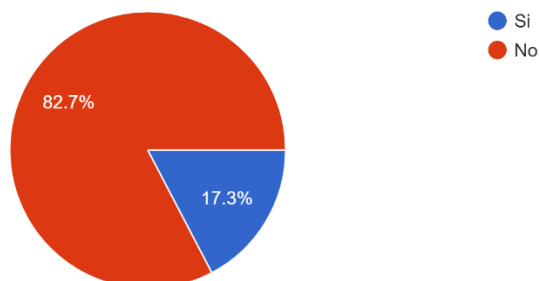
Existencia de situaciones que afectan la eficiencia operativa en la Clínica Odontológica ULACIT.



Según los resultados de la encuesta, en la figura 3 se observa que el 59.6% de los encuestados considera que no existen situaciones que afecten la eficiencia operativa en la Clínica Odontológica ULACIT. Esto indica que la mayoría de los pacientes percibe que las operaciones de la clínica se manejan de manera eficiente, con un flujo de trabajo adecuado y sin mayores inconvenientes. Sin embargo, el 40.4% restante sugiere que hay margen para mejoras; este dato (40,4%), podría implicar la necesidad de evaluar áreas específicas como tiempos de espera, disponibilidad de personal, y procesos administrativos, con la idea de garantizar que se mantenga y se mejore la eficiencia operativa en todos los aspectos.

Figura 4.

Experiencia de situaciones que afectan la satisfacción del paciente durante el seguimiento de la Clínica Odontológica ULACIT.



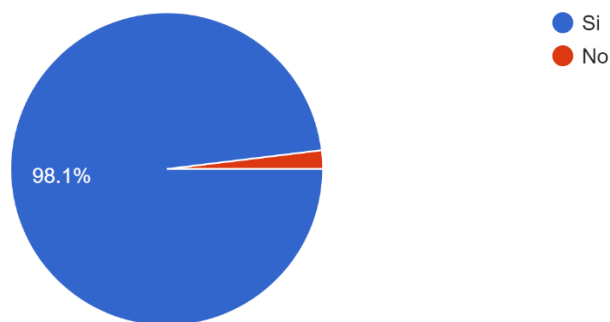
La figura 4 indica que el 82.7% de los pacientes asegura no haber experimentado situaciones que afecten su satisfacción durante el seguimiento de la Clínica Odontológica de ULACIT. Este alto porcentaje es evidencia de que la mayoría de los pacientes están

satisfechos con la atención recibida y no han enfrentado problemas significativos en el proceso de seguimiento. Sin embargo, el 17.3% restante reportó haber encontrado situaciones que afectaron su satisfacción, lo que sugiere la necesidad de investigar más a fondo estas experiencias negativas. Identificar y abordar las causas subyacentes de estas situaciones, que permitirían a la clínica mejorar aún más la calidad del seguimiento y asegurar una experiencia positiva para todos los pacientes.

Protocolo de programación de citas.

Figura 5.

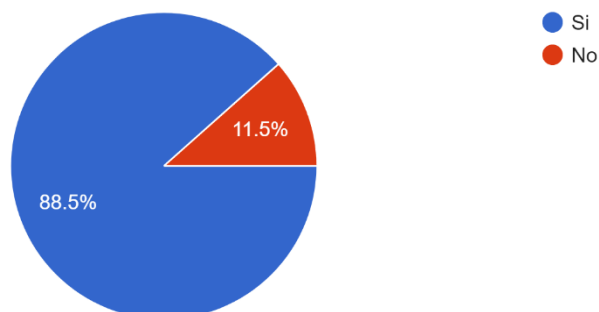
Comunicación efectiva durante el tratamiento en la Clínica ULACIT.



En la figura 5 se puede analizar que el 98.1% de los pacientes considera que la comunicación durante el seguimiento en la Clínica Odontológica de ULACIT es efectiva. Este alto porcentaje refleja que la mayoría de los pacientes está satisfecha con la información proporcionada por el personal de la clínica. Una comunicación efectiva es crucial para el éxito de los tratamientos, ya que permite a los pacientes entender mejor sus condiciones, seguir las recomendaciones adecuadamente y sentirse apoyados durante todo el proceso. La clínica debe continuar con estas buenas prácticas comunicativas y seguir buscando pequeñas mejoras para mantener y potenciar el nivel de satisfacción de su clientela.

Figura 6.

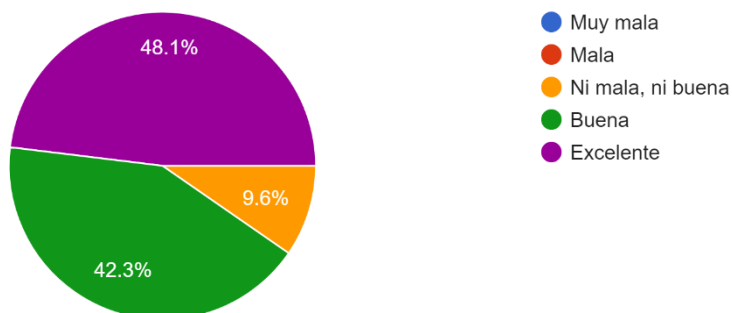
Capacitación sobre tratamiento.



Según la encuesta realizada, el 88.5% de los pacientes afirmó haber recibido capacitación sobre su tratamiento en la Clínica Odontológica ULACIT. Este porcentaje indica que la mayoría de los pacientes se siente bien informada sobre su tratamiento, lo que contribuye a comprender y cumplir mejor las indicaciones médicas. Sin embargo, para alcanzar una cobertura completa, es importante que la clínica enfoque esfuerzos en garantizar que todos los pacientes reciban esta capacitación esencial, mejorando así la experiencia y los resultados del tratamiento para el 11.5% restante.

Figura 7.

Programación de citas.



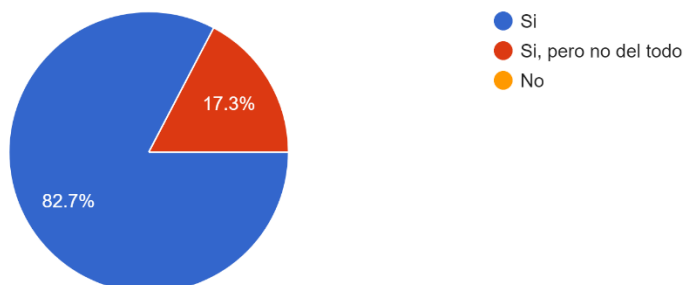
Según la encuesta realizada, la programación de citas en la Clínica Odontológica ULACIT recibió valoraciones positivas, con un 48.1% de los pacientes considerándola excelente y un 42.3% calificándola como buena. Esto indica que la mayoría de los pacientes está satisfecha con el proceso de programación de citas. Sin embargo, un 9.6% de los encuestados la calificó como ni mala, ni buena, sugiriendo que hay un pequeño margen para mejorar. La clínica podría enfocarse en estos aspectos para

alcanzar una valoración aún más alta, asegurando que todos los pacientes experimenten un proceso de programación de citas sin inconvenientes y altamente satisfactorio.

Necesidades y expectativas de los pacientes de la clínica.

Figura 8.

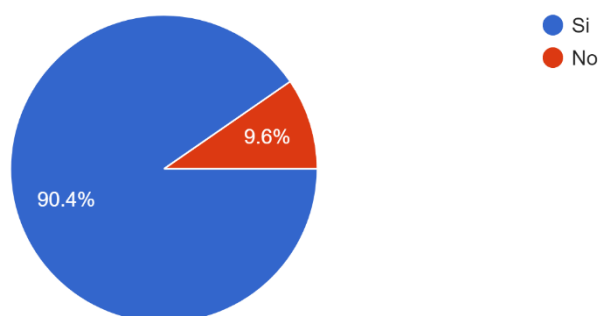
Cumplimiento de necesidades y expectativas durante el seguimiento del tratamiento.



Según la figura 8, el 82.7% de los pacientes considera que el seguimiento proporcionado por la Clínica Odontológica ULACIT cumple plenamente con sus necesidades y expectativas. Este alto porcentaje refleja un nivel significativo de satisfacción y de efectividad, según el seguimiento postratamiento que da la clínica. Sin embargo, el 17.3% de los pacientes indicó que, aunque el seguimiento es adecuado, no cumple del todo con sus expectativas. Este feedback sugiere áreas de mejora. Abordar estas áreas permitirá a la clínica elevar la calidad de la atención y satisfacer plenamente a todos sus pacientes.

Figura 9.

Proactividad para la mejora de calidad de vida a través del tratamiento y seguimiento.

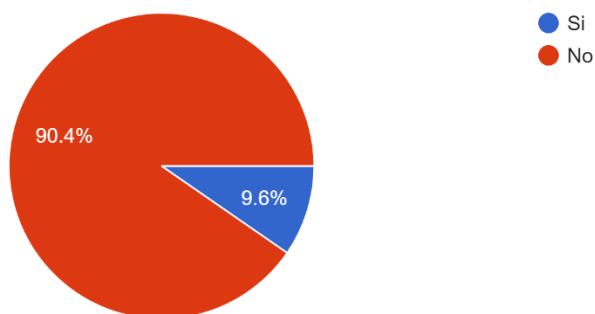


Según la figura 9, el 90.4% de los pacientes considera que la Clínica Odontológica ULACIT muestra proactividad en la mejora de su calidad de vida, a través del tratamiento y seguimiento. Este alto porcentaje refleja que la mayoría de los pacientes percibe un esfuerzo constante por parte de la clínica para no solo tratar sus problemas dentales, sino también para mejorar su bienestar general. Mantener y fortalecer esta actitud proactiva es crucial para continuar elevando la satisfacción del paciente y la efectividad de los tratamientos ofrecidos.

Efectividad de seguimiento de los pacientes en Clínica ULACIT.

Figura 10.

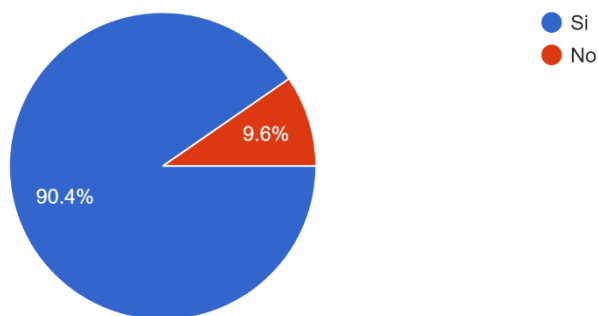
Pérdida de citas y reprogramación.



Según la figura 10, el 90.4% de los pacientes que perdieron una cita en la Clínica Odontológica ULACIT, afirmaron que se les reprogramó de manera eficiente. Este alto porcentaje demuestra el compromiso de la clínica con la flexibilidad y la atención al paciente, asegurando que aquellos que no pudieron asistir a su cita original, tengan la oportunidad de recibir atención en otro momento conveniente. Esta práctica de reprogramación eficiente no solo contribuye a la satisfacción del paciente, sino que también maximiza el uso de los recursos clínicos y minimiza los tiempos de espera para nuevas citas. Mantener este nivel de servicio es esencial para continuar brindando una experiencia positiva a todos los pacientes.

Figura 11.

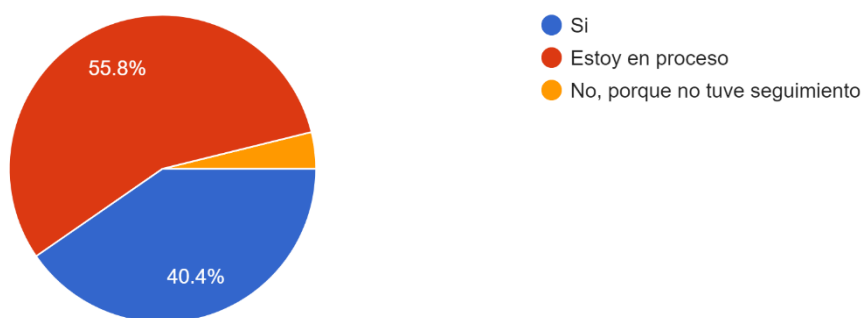
Agenda de cita de continuación posterior a la primera cita.



Según la figura 11, el 90.4% de los pacientes afirmó que se les agendó una cita de continuación posterior a su primera cita en la Clínica Odontológica ULACIT. Este alto porcentaje indica que la clínica tiene un sistema efectivo para asegurar que los pacientes reciban el seguimiento adecuado y continuo, después de su visita inicial. Agendar citas de continuación es crucial para monitorear el progreso del tratamiento, hacer ajustes necesarios y resolver cualquier problema que pueda surgir, contribuyendo a un tratamiento integral y exitoso. Mantener este nivel de organización y atención ayuda a mejorar la experiencia del paciente y la efectividad del cuidado dental, proporcionado.

Figura 12.

Finalización de tratamiento.



Según la figura 12, el estado de finalización de tratamientos en la Clínica Odontológica ULACIT, presenta la siguiente distribución: el 55.8% de los pacientes está actualmente en proceso de tratamiento, el 40.4% ha finalizado su tratamiento, y el 3.8% no ha finalizado su tratamiento debido a la falta de seguimiento. Este análisis muestra que, aunque una proporción significativa de pacientes está progresando en sus tratamientos o los ha completado, hay un área de mejora en el seguimiento para asegurar que todos

los pacientes finalicen sus tratamientos. Implementar estrategias más efectivas de seguimiento podría ayudar a reducir el número de pacientes que no completan su tratamiento, mejorando así los resultados generales y la satisfacción del paciente.

Discusión.

La Clínica Odontológica de ULACIT es una institución comprometida con la prestación de servicios odontológicos de alta calidad, centrados en el bienestar y la satisfacción del paciente. La realización periódica de encuestas de satisfacción es una práctica fundamental para evaluar el desempeño de la clínica e identificar áreas de mejora.

Cuando se habla del seguimiento de pacientes, se puede decir que es una parte fundamental de la atención odontológica, ya que permite monitorear el progreso del tratamiento, identificar posibles complicaciones y garantizar la satisfacción del paciente a lo largo del proceso. Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los pacientes (88%), recibieron seguimiento después de su visita inicial a la clínica. Este alto porcentaje indica un compromiso significativo por parte del personal de la clínica para brindar una atención continua y personalizada.

Además, el 90.4% de los pacientes indicó que la comunicación durante el seguimiento fue efectiva. Esto es un indicador de que la clínica ha logrado establecer canales de comunicación claros y eficientes con sus pacientes, lo que contribuye a una experiencia satisfactoria y una mayor comprensión de los tratamientos y recomendaciones proporcionadas.

Sin embargo, el hecho de que el 12% de los pacientes no recibiera seguimiento plantea preocupaciones sobre posibles brechas en los procesos de seguimiento. Es importante que la clínica investigue las causas de esta falta de seguimiento y tome medidas para garantizar que todos los pacientes reciban la atención y el seguimiento adecuados.

La finalización exitosa de los tratamientos es un indicador importante de la efectividad de la atención odontológica. Los resultados de la encuesta muestran que el 55.8% de los pacientes están actualmente en proceso de tratamiento, mientras que el 40.4% ha finalizado su tratamiento.

Es alentador ver que un porcentaje significativo de pacientes ha completado su tratamiento; incluso, es importante verificar aquellos que están en su proceso de tratamiento y que, de ser posible, lleguen a su conclusión. Sin embargo, aunque el porcentaje es mínimo, si existe un porcentaje donde los pacientes no han terminado su tratamiento debido a la falta de seguimiento, se debe tomar en consideración. Esto resalta la importancia de implementar sistemas efectivos de seguimiento y recordatorio para asegurar que los pacientes reciban la atención continua que necesitan para completar su tratamiento de manera oportuna y exitosa.

Si bien, los resultados de la encuesta son en su mayoría positivos, también, se identifican áreas específicas en las que la Clínica Odontológica de ULACIT puede mejorar para proporcionar una atención aún mejor a sus pacientes. Algunas áreas en donde la clínica podría enfocarse para mejorar su servicio social, son las siguientes:

1. Mejorar los procesos de seguimiento: La clínica debe revisar sus procesos de seguimiento para identificar y abordar posibles brechas que puedan haber contribuido a la falta de seguimiento en algunos casos. Esto puede implicar la implementación de sistemas de recordatorio más efectivos, así como una mayor atención a la coordinación del seguimiento entre los diferentes miembros del personal.
2. Optimizar la gestión de citas: La gestión eficiente de citas es fundamental para garantizar que los pacientes reciban la atención que necesitan de manera oportuna. La clínica debe revisar sus procesos de programación de citas para identificar posibles áreas de mejora y tomar medidas para minimizar la pérdida de citas y maximizar la eficiencia operativa.
3. Personalización del tratamiento: Cada paciente es único y puede tener necesidades y preferencias individuales. La clínica debe esforzarse por personalizar los tratamientos y el seguimiento para adaptarse a las necesidades específicas de cada paciente, lo que puede mejorar la satisfacción del paciente y los resultados del tratamiento. Capacitar al personal, pero, también, inculcar la importancia de este compromiso social en los estudiantes, que serán profesionales en un futuro.

Conclusiones.

Protocolos actuales de seguimiento de pacientes.

Después de analizar los resultados de la encuesta, relacionada con los protocolos actuales de seguimiento de pacientes en la Clínica Odontológica de ULACIT, se pueden evidenciar varias conclusiones importantes:

- Alta tasa de seguimiento: La mayoría de los pacientes encuestados informaron haber recibido seguimiento después de su visita inicial; esto indica que los protocolos actuales de seguimiento están funcionando en gran medida de manera efectiva. Esto demuestra el compromiso del personal de la clínica con la atención continua y la satisfacción del paciente.
- Eficacia de la comunicación: La gran mayoría de los pacientes calificaron la comunicación como efectiva, durante el seguimiento. Esto sugiere que los protocolos de comunicación, actualmente, son claros y están logrando transmitir la información necesaria de manera eficiente a los pacientes.
- Áreas de mejora identificadas: A pesar de los resultados positivos, la encuesta también identificó áreas en las que los protocolos de seguimiento podrían mejorar. Por ejemplo, el hecho de que el 12% de los pacientes no recibiera seguimiento

resalta la necesidad de revisar y mejorar los procesos de seguimiento para garantizar que todos los pacientes reciban la atención adecuada.

Si bien, los protocolos actuales de seguimiento de pacientes en la Clínica Odontológica de ULACIT han demostrado ser, en su mayoría efectivos, también, hay áreas identificadas donde se pueden realizar mejoras. La clínica puede fortalecer aún más su compromiso con la atención de calidad y la satisfacción del paciente, si aborda estas áreas de mejora.

Protocolo de programación de citas.

La mayoría de los pacientes expresaron una alta satisfacción con el proceso de programación de citas, con un porcentaje significativo indicando que se les reprogramó eficientemente en caso de haber perdido una cita. Estos resultados sugieren que la clínica tiene un sistema bien establecido para la gestión de citas, lo que contribuye a la continuidad del cuidado y a una experiencia positiva para los pacientes.

Aunque, la mayoría de los pacientes están satisfechos con el proceso de programación de citas, se identificaron algunas áreas de oportunidad para mejorar. Un pequeño porcentaje de pacientes calificó el proceso como “ni bueno ni malo”, lo que sugiere que aún hay aspectos que podrían optimizarse para proporcionar una experiencia aún más satisfactoria. Esto destaca la importancia de seguir evaluando y ajustando continuamente los protocolos de la clínica para garantizar que se adapten a las necesidades y expectativas cambiantes de los pacientes.

Si bien, el protocolo de programación de citas en la Clínica Odontológica ULACIT parece ser generalmente efectivo, existe la oportunidad de realizar mejoras adicionales para garantizar una experiencia óptima a todos los pacientes. Esto podría incluir la implementación de sistemas de recordatorio más efectivos, una mayor flexibilidad en la programación de citas y una comunicación más clara y transparente con los pacientes, en todo momento.

Necesidades y expectativas de los pacientes de la clínica.

La encuesta reveló que la mayoría de los pacientes están generalmente satisfechos con el seguimiento y tratamiento recibidos en la clínica. Esto sugiere que la clínica está cumpliendo en gran medida con las necesidades y expectativas de los pacientes, en términos de atención continua y seguimiento del tratamiento. Sin embargo, algunos pacientes expresaron que el seguimiento no cumplía completamente con sus expectativas. Esta información crea áreas y oportunidades para mejorar la calidad y la personalización del seguimiento. Esto podría incluir una comunicación más frecuente y detallada, así como una mayor atención a las necesidades individuales de cada paciente.

La comunicación efectiva entre la clínica y los pacientes se destacó como un factor importante en la satisfacción del seguimiento. Aquellos que expresaron satisfacción con el seguimiento, también, indicaron que la comunicación durante este proceso fue efectiva. Esto subraya la importancia de mantener canales abiertos y claros de comunicación para garantizar una experiencia positiva a todos los pacientes.

Si bien, la mayoría de los pacientes están satisfechos con el seguimiento y tratamiento recibidos en la Clínica Odontológica ULACIT, existen áreas identificadas donde se pueden realizar mejoras para satisfacer completamente las necesidades y expectativas de los pacientes. Esto resalta la importancia de hacer evaluación continua de la calidad de la atención y de la implementación de medidas para garantizar una experiencia óptima a todos los pacientes.

Efectividad de seguimiento de los pacientes en Clínica ULACIT.

La mayoría de los pacientes encuestados indicaron que recibieron seguimiento después de su visita inicial a la clínica, lo que sugiere que el protocolo de seguimiento actual es efectivo, en gran medida. Este alto porcentaje de seguimiento demuestra un compromiso significativo por parte del personal de la clínica al brindar atención continua y personalizada a sus pacientes.

Los pacientes que recibieron seguimiento expresaron alta satisfacción con la comunicación durante este proceso. Este hallazgo subraya la importancia de desarrollar la comunicación efectiva entre la clínica y los pacientes para garantizar una experiencia satisfactoria y una comprensión clara de los tratamientos y recomendaciones proporcionados.

Sin embargo, el hecho de que un pequeño porcentaje de pacientes no recibiera seguimiento, resalta la necesidad de revisar y mejorar los procesos de seguimiento en la clínica. Es crucial identificar y abordar las posibles barreras que impiden que algunos pacientes reciban el seguimiento adecuado para garantizar una atención de calidad para todos.

La efectividad del seguimiento de los pacientes en la Clínica Odontológica ULACIT, es positiva; existen áreas identificadas donde se puede mejorar para garantizar que todos los pacientes reciban la atención continua que necesitan. Es de capital importancia hacer evaluación continua de los protocolos de seguimiento e implementar medidas para optimizar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Recomendaciones.

Protocolos actuales de seguimiento de pacientes.

- Revisión y actualización de los procedimientos de seguimiento. Es importante revisar y actualizar regularmente los procedimientos de seguimiento para garantizar que estén alineados con las mejores prácticas y las necesidades cambiantes de los pacientes. Esto puede incluir la implementación de sistemas de recordatorio automatizados, la creación de listas de verificación para el seguimiento de cada paciente y la asignación clara de responsabilidades dentro del equipo de la clínica.
- Mejora de la comunicación durante el seguimiento. Una comunicación clara y efectiva es fundamental para hacer el seguimiento exitoso. Se recomienda mejorar la comunicación durante el seguimiento, proporcionando información detallada y comprensible sobre el progreso del tratamiento, los próximos pasos y las recomendaciones de cuidado. Esto puede incluir el uso de medios de comunicación múltiples, como llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto, según las preferencias del paciente.
- Implementar sistemas de retroalimentación del paciente. Es importante recopilar regularmente comentarios y opiniones de los pacientes sobre su experiencia de seguimiento. Se recomienda implementar sistemas de retroalimentación del paciente, como encuestas de satisfacción para identificar áreas de mejora y hacer ajustes en los protocolos de seguimiento, según sea necesario.
- Capacitación y desarrollo del personal. El personal de la clínica debe recibir capacitación adecuada sobre los protocolos de seguimiento y sobre la importancia de hacer una comunicación efectiva con los pacientes. Se recomienda proporcionar capacitación regular sobre habilidades de comunicación, gestión del tiempo y manejo de situaciones difíciles para garantizar que el personal esté preparado a brindar un seguimiento de alta calidad a todos los pacientes.

Protocolo de programación de citas.

- Ofrecer opciones flexibles de programación de citas. La clínica puede considerar ofrecer opciones flexibles de programación de citas, como citas en línea o citas fuera del horario laboral estándar, para adaptarse a las necesidades y preferencias de los pacientes. Esto puede aumentar la accesibilidad y la conveniencia para los pacientes; estas medidas pueden mejorar la satisfacción del paciente y reducir la tasa de cancelaciones.
- Optimizar los procesos de reprogramación de citas. Es importante optimizar los procesos de reprogramación de citas para garantizar una respuesta rápida y eficiente a las solicitudes de reprogramación, por parte de los pacientes. Esto puede incluir la asignación de personal específico para manejar las solicitudes de

reprogramación, la implementación de sistemas de gestión de citas en línea y la actualización en tiempo real de la disponibilidad de citas.

- Evaluar y ajustar continuamente el protocolo de programación de citas. Es importante que la clínica evalúe regularmente la efectividad del protocolo de programación de citas y realice ajustes, según sea necesario. Esto puede implicar la revisión de datos de citas perdidas, cancelaciones y tiempos de espera, así como la recopilación de comentarios de los pacientes sobre su experiencia de programación de citas.

Necesidades y expectativas de los pacientes de la clínica.

- Personalizar el seguimiento y el tratamiento. Es fundamental que la clínica adopte un enfoque más personalizado en el seguimiento y tratamiento de los pacientes. Esto implica tener en cuenta las necesidades individuales de cada paciente, ofreciendo tratamientos y seguimientos adaptados a sus condiciones específicas y a sus expectativas.
- Mejorar la comunicación y la información proporcionada. La comunicación efectiva es clave para satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes. Se recomienda mejorar la comunicación con los pacientes proporcionando información clara y detallada sobre los tratamientos, los procedimientos a seguir y cualquier otro aspecto relevante para su atención dental.
- Mayor enfoque en la experiencia del paciente: La clínica debe centrarse en mejorar la experiencia del paciente en todos los puntos de contacto, desde la programación de citas hasta el seguimiento posterior al tratamiento. Esto puede incluir la creación de un ambiente acogedor y cómodo en la clínica, el establecimiento de relaciones de confianza con los pacientes y la atención a sus necesidades emocionales y psicológicas.
- Implementar sistemas de retroalimentación del paciente. La clínica puede beneficiarse de la implementación de sistemas formales de retroalimentación del paciente, como encuestas de satisfacción o buzones de sugerencias para recopilar comentarios y opiniones sobre su experiencia en la clínica. Esto ayudará a identificar áreas de mejora y a tomar medidas correctivas, según sea necesario.
- Capacitación del personal en servicio al cliente y atención centrada en el paciente: Es importante que el personal de la clínica reciba capacitación en servicio al cliente y en proporcionar una atención centrada en el paciente. Esto incluye habilidades de comunicación efectiva, empatía, resolución de problemas y manejo de situaciones difíciles.

Efectividad de seguimiento de los pacientes en Clínica ULACIT.

- Implementar un sistema de seguimiento automatizado. La clínica puede beneficiarse de la implementación de un sistema de seguimiento automatizado para garantizar que todos los pacientes reciban seguimiento de manera oportuna. Esto podría incluir el uso de software de gestión de la relación con el cliente (CRM), que permita programar recordatorios automáticos sobre el seguimiento de cada paciente, así como el envío de mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas automáticas para mantener a los pacientes informados sobre su tratamiento y citas futuras.
- Evaluación regular de la efectividad del seguimiento. Es importante que la clínica realice evaluaciones regulares de la efectividad del seguimiento para identificar áreas de mejora y realizar ajustes, según sea necesario. Esto puede incluir la revisión de métricas clave, como la tasa de cumplimiento del seguimiento, el tiempo promedio entre visitas y la satisfacción del paciente con el proceso de seguimiento. La clínica puede identificar, rápidamente, cualquier problema y tomar medidas correctivas para garantizar que todos los pacientes reciban el seguimiento necesario, si monitorea de cerca estos indicadores.

Referencias Bibliográficas.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta ed. McGraw-Hill Education.

Fleming, N. (2013). *El Ciclo de Lealtad del Cliente*. McGraw-Hill Education.

Fleming, N. (2016). *Lidiando con Clientes Difíciles*. McGraw-Hill Education.

Michelli, J. (2007). *La Experiencia Starbucks: 5 Principios Para Convertir lo Ordinario en Extraordinario*. Grupo Nelson.

Pennington, A. (2019). *El Libro de Experiencia del Cliente: cómo diseñar, medir y mejorar la experiencia al cliente en tu negocio*. Profit Editorial.

Project Management Institute, Inc. (2017). *La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK)*. Sexta ed. Project Management Institute, Inc.

ULACIT. (s/f). *Líneas de Investigación 2021-2025*. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. <https://www.ulacit.ac.cr/wp-content/uploads/1-Lineas-delInvestigacion-2021-2025.pdf>

Vaynerchuk, G. (2019). *La Economía del Agradecimiento*. HarperCollins Español.

Watkinson, M. (2013). *Los 10 Principios Detrás de una Gran Experiencia al Cliente*. Ediciones Urano.

Webb, N. J. (2012). *Lo que buscan los Clientes: Cómo mejorar su servicio y ganar más clientes*. McGraw-Hill.

ANEXOS.**Anexo 1. Cuestionario.**

Encuesta de Satisfacción y Seguimiento de Pacientes – Clínica Odontológica de ULACIT	
Introducción	
<p>Estimado(a) Paciente:</p> <p>Agradezco mucho su tiempo y dedicación al completar la siguiente encuesta. La intención de este cuestionario es recopilar información con propósitos académicos, destinada a la investigación del tema “Seguimiento de Pacientes de la Clínica Odontológica de ULACIT, Durante el año 2024” que es parte del proyecto de integración para optar al grado de Maestría en Gerencia de Proyectos, en la ULACIT. Esta investigación abarcará las siguientes áreas de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolos actuales de seguimiento de pacientes 2. Protocolo de programación de citas 3. Necesidades y expectativas de los pacientes de la clínica 4. Efectividad de seguimiento de los pacientes en Clínica de ULACIT <p>La encuesta consta de 10 preguntas, alineadas con los objetivos específicos de la investigación y fue diseñada para un tiempo no mayor a 5 minutos.</p> <p>Muchas gracias.</p>	
Preguntas del cuestionario.	Objetivo meta
<p>1. Posterior a su visita, ¿se le ha dado algún tipo de seguimiento a su tratamiento por parte del personal de la Clínica de ULACIT?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - No 	#1
<p>2. ¿Ha identificado áreas de mejora en el seguimiento de su tratamiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - No 	#1
<p>3. ¿Cree que existen situaciones que pueden afectar la eficiencia operativa en la clínica?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - No 	#1

<p>4. ¿Ha experimentado alguna situación que afecte su satisfacción como paciente, durante el seguimiento en la Clínica de ULACIT?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - No 	#1
<p>5. ¿Considera que la comunicación con la clínica durante su tratamiento ha sido efectiva?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - No 	#2
<p>6. ¿Ha recibido capacitación sobre su tratamiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - Sí - ...pero tengo dudas 	#2
<p>7. ¿Cómo calificaría la programación de citas en la Clínica de ULACIT?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muy mala - Mala - Ni buena, ni mala - Buena - Excelente 	#2
<p>8. ¿Siente que sus necesidades y expectativas como paciente están siendo atendidas durante el seguimiento en la Clínica de ULACIT?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - Sí; pero no del todo - No 	#3
<p>9. ¿Cree que la clínica está trabajando de manera proactiva para mejorar su calidad de vida, a través de su tratamiento y seguimiento de este?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - No 	#3
<p>10. ¿Ha perdido alguna cita y no se la han reprogramado?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - No 	#4
<p>11. Después de su primera cita, le llamaron y agendaron una siguiente cita.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - No 	#4
<p>12. ¿Finalizó el plan de tratamiento que se le había indicado?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sí - Estoy en proceso 	#4

<ul style="list-style-type: none">- No, porque no tuve seguimiento- No, porque no pude volver a la Clínica de ULACIT.	
--	--