

ULACIT
UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE
CIENCIA Y TECNOLOGIA

LICENCIATURA EN ODONTOLOGIA

*Evaluar la percepción de calidad de los tratamientos
realizados en la Clínica de Especialidades
Odontológicas ULACIT*

Sustentante: Verónica Fernández Arce

Proyecto de graduación para optar por el grado de
licenciado en Odontología

San José- Costa Rica

Octubre 2004

Declaración Jurada

Yo Verónica Fernández Arce, alumna de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), declaro bajo la fe de juramento y consciente de responsabilidad penal de este acto, que soy autor intelectual de la Tesis de Grado titulada *Evaluar la percepción de calidad de los tratamientos realizados en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT*, por lo que se libera a la ULACIT, de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Brindada en San José- Costa Rica en el día 27 del mes de octubre del año dos mil cuatro.

Verónica Fernández Arce
Céd. 1-1078-0373

ULACIT

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE
CIENCIA Y TECNOLOGIA

TRIBUNAL EXAMINADOR

Reunido para los efectos respectivos, el Tribunal
Examinador de la Escuela de Postgrados compuesto
por:

Dr. Agustín Sáenz
Tutor

Dr. Pedro Hernández
Lector

Dr. Rafael Porras
Presidente del Tribunal

Agradecimientos

Primeramente le quiero agradecer a mi Dios todopoderoso, porque sin El me hubiera sido imposible lograr una meta más. Gracias Dios por haber sido mi fortaleza y mi refugio. Le agradezco a mi familia por todo su apoyo y amor durante todo este tiempo, por siempre haber creído en mí. Gracias a todos los doctores y estudiantes que estuvieron conmigo durante todo este proceso.

Atte.

Verónica Fernández Arce

RESUMEN EJECUTIVO

Mediante esta investigación se pretende evaluar la percepción de calidad que tienen los pacientes que asisten a la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT con el deseo de brindarles un tratamiento exitoso desde el punto de vista técnico, social y humanista a la vez, donde el cliente debe sentirse satisfecho de la manera que ha sido tratado por el equipo que trabaja en la clínica, el odontólogo que supervisa el tratamiento y el estudiante que los realiza, que sea con respeto, consideración y con la seguridad de que su salud está en buenas manos ya que debemos recordar que este puede prescindir de nuestros servicios una vez que se sienta incomodo o que el tratamiento no llene sus expectativas.

Se van a evaluar varios factores importantes como lo son la privacidad, los costos de la clínica con relación a otras clínicas docentes, si el paciente ha sufrido alguna mala experiencia en la clínica ULACIT y si desea continuar su tratamiento en la institución.

Objetivo General

Evaluar en nivel de percepción de los pacientes sobre la calidad de los tratamientos recibidos en la clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tipo de Investigación.

Esta es una evaluación de tipo descriptivo, en la que se pretende medir o evaluar detenidamente la percepción de calidad de los servicios que brinda la clínica ULACIT, para ello se recaba la opinión de los pacientes que asisten a dicho centro, mediante una serie de preguntas específicas y variables que permitirán obtener la información deseada.

Conclusiones

Durante esta investigación y por medio de distintos instrumentos utilizados a la hora de recolectar la información necesaria, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El trato brindado por los doctores que supervisan el tratamiento a los pacientes ha sido en la mayoría de los casos excelentes O buenos; pero se concluye que también existe cierta indiferencia por parte de estos profesionales únicamente se limitan a brindar un servicio técnico; dejan de lado lo social y humanista. Varios de los pacientes no conocían el nombre del doctor responsable de supervisar el tratamiento, ni le habían dirigido la palabra; son estos pacientes a punto de terminar un tratamiento integral.
- La relación que existe entre el estudiante y el paciente fue considerada excelente en todos los casos; los pacientes son tratados con respeto y cordialidad siempre que

asisten a sus citas y están dispuestos a continuar su tratamiento en la Clínica ULACIT.

- En la Clínica ULACIT se atienden personas de distintos niveles socioeconómicos; predominando un intervalo desde 50.000 hasta 151.000 colones. Esto determina una clase social media baja.
- El grado de escolaridad de la población que fue encuestada fue en su mayoría de una educación universitaria completa, con un 34%; en segundo lugar una educación de escuela completa en un 25%; y por último, de colegio completo con un 22%, esta situación marca los distintos niveles de educación de los pacientes que visitan la Clínica ULACIT.
- Con relación a los precios de las distintas clínicas privadas, la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT cuenta con los precios más bajos en la mayoría de los tratamientos que tienen en común, asimismo le brinda al paciente mayor accesibilidad a la hora de realizarse los distintos tratamientos que aquí se brindan.
- Cada uno de los tratamientos realizados en la ULACIT es supervisados por doctores que deben cumplir con ciertos requisitos para poder trabajar en dicha institución, son ellos profesionales con experiencia y amplio criterio clínico; se garantiza de esta manera la calidad de los tratamientos que los estudiantes realizan a sus pacientes.
- Durante cada cuatrimestre la ULACIT realiza evaluaciones a los distintos doctores de cada curso con el propósito de averiguar las debilidades y fortalezas de cada uno de los doctores evaluados y así estimar su rendimiento.
- Varios pacientes han sufrido malas experiencias en la clínica ULACIT y entre varios comentarios están: al paciente le dan cita y no lo atienden o al estudiante se le olvida aquella; asimismo, le hacen la revisión y nunca le devuelven la llamada.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Capítulo I. Introducción

Introducción.....	6
Justificación.....	9
Planteamiento del problema.....	18
Sistematización del problema.....	20

Capítulo II. Marco teórico

Definición de calidad.....	22
Características de calidad.....	23
Relación entre eficacia y eficiencia.....	24
Personal Administrativo.....	29
Evaluación del desempeño.....	30
Adecuada relación odontólogo- paciente.....	31
Perfil ideal del odontólogo.....	32

Capítulo III. Diseño metodológico

Tipo de Investigación.....	38
Universo.....	39
Población.....	39
Muestra.....	39
Criterio de selección de grupo.....	39
Recolección de datos.....	40

Técnicas de procesamiento de la información.....	41
Procedimiento.....	41
Capítulo IV. Análisis e interpretación de resultados	
Resultados.....	40
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones	
Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	68

Bibliografía

Anexos

INDICE DE CUADROS Y TABLAS

Población por sexo.....	40
Ingresos económicos mensuales de los pacientes que vistaron la clínica ULACIT durante el periodo 2004.....	41
Grado de Escolaridad de los pacientes que visitaron la clínica ULACIT durante el periodo 2004.....	42
Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte de los estudiantes de la ULACIT	43
Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte de los doctores que supervisan los tratamientos de la clínica ULACIT.....	44
Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte del personal administrativo de la clínica ULACIT.....	45
Evaluación de la percepción de los pacientes con respecto a la duración en ser atendidos.....	46
Percepción de los pacientes con respecto a la cordialidad y respeto recibidas por los funcionarios de la clínica ULACIT.....	47
Nivel de percepción de los pacientes con respecto a la privacidad de la clínica ULACIT.....	48
Evaluación de la percepción de satisfacción de los pacientes que visitan la clínica ULACIT.....	49

Evaluación de la percepción de los pacientes con respecto al equilibrio entre lo que pagan y lo que reciben en atención.....	50
Evaluación de la cantidad de pacientes de la clínica ULACIT que han visitado otras clínicas odontológicas universitarias.....	51
Evaluación que determine el número de pacientes que han sufrido alguna mala experiencia en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT.....	52
Número de pacientes que desean continuar su tratamiento en la Clínica ULACIT.....	53
Cuadro comparativo de precios entre clínicas universitarias.....	54

Capítulo I
INTRODUCCIÓN

Introducción

La humanidad esta viviendo una era consumista, en la cual todo entra por los ojos, desde el carro último modelo que salió al mercado hasta un buen trato en una clínica dental.

Los odontólogos, como cualquier otro profesional, deben estar preparados para competir en este mercado en donde, además de realizar un tratamiento exitoso desde el punto de vista técnico, también se requiere cumplir un papel social y humanista, que le permita al cliente sentirse satisfecho por la manera en que ha sido tratado, por el equipo de trabajo de la clínica y el odontólogo; por el respeto, consideración recibidas; por la seguridad de que su salud está en buenas manos. Debe recordarse, que cualquier paciente puede prescindir de los servicios, una vez que se sienta incomodo o que el tratamiento no llene sus expectativas. Por ejemplo, si se tiene un paciente en la clínica y se le practica una exodoncia, siguiendo paso por paso la teoría, pero se olvidan otras indicaciones, aquel podría sufrir complicaciones ocasionadas por un descuido profesional; el paciente se sentirá inconforme al día siguiente que amanezca con dolor. Es aquí donde las estrategias de control de calidad son necesarias para dar como resultado un cliente satisfecho, dispuesto a volver a requerir de los servicios profesionales.

Para realizar una buena práctica en Odontología es necesario abarcar una gran cantidad de factores. En el caso de la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT, (una organización compuesta de personal docente capacitado para

supervisar los tratamientos realizados por los estudiantes), siempre se ha tenido presente la necesidad de satisfacer al paciente, desde que es atendido por la recepcionista hasta que es despachado por el estudiante.

A la hora de evaluar la percepción de calidad de los tratamientos de la clínica hay varios factores muy importantes como la capacitación del personal; este debe tener iniciativa y capacidad, debe ser prudente y mostrar deseos de superación. Otros factores son: respeto, amabilidad, accesibilidad, seguridad, limpieza y buenos precios. No se puede olvidar que la comunicación es esencial en todo proceso que involucre relaciones humanas, tanto entre doctores y estudiantes, como entre estudiantes y pacientes; ello, con el propósito de brindar un mejor servicio. En el caso de los pacientes, a ellos le gusta sentirse involucrados en el tratamiento, que su opinión sea tomada en cuenta y que se les informe qué es lo que se les va a hacer. Por ejemplo: cuando se realiza una corona en anteriores, se debe enseñarle a la persona el color de la corona y preguntarle si le gusta o no.

El presente estudio tiene como propósito ofrecer al lector los resultados de una evaluación general de los servicios en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT.

Por medio de esta evaluación se pretende determinar la percepción de calidad de los pacientes con respecto a los tratamientos que la clínica ofrece al público en general; se desea evaluar la satisfacción durante todo el proceso de atención,

tomando en cuenta el personal de la clínica, los doctores que supervisan los tratamientos y la relación odontólogo- paciente, ya que se sabe que un estudiante se gradúa una vez que cumpla con los requisitos que se le proponen; pero no se evalúa el trato y la comunicación que existe entre él y el paciente. Es este un elemento clave en el éxito de todo servicio brindado. Se desea, por lo tanto considerar la eficiencia y eficacia del servicio desde que el paciente ingresa a la clínica hasta el momento en que finaliza exitosamente el tratamiento.

JUSTIFICACIÓN

Se considera conveniente realizar esta evaluación, ya que por medio de ella se va a conocer el nivel de calidad que la clínica ULACIT brinda a todos sus pacientes; así se determinará la manera en la que este centro odontológico es percibido por los mismos y la forma en la que puede ser mejorado. La investigación permitirá determinar si el tratamiento que aquí se brinda es de los mejores y a un bajo costo.

Una vez que se establezcan los resultados, ello podrá beneficiar a todos los pacientes que la visitan, pues las sugerencias que se brinden, podrán mejorar los planes de pago que aquí se ofrecen, los materiales utilizados a la hora de hacer los tratamientos y la duración de estos.

Asimismo, se determinará si existe una adecuada supervisión de doctores capacitados que corrijan al estudiante cada vez que sea necesario, de manera que este aprenda de sus errores y que una vez que se gradúe sea capaz de afrontar cualquier caso que se le presente.

Por medio de esta investigación se desea proporcionar una ayuda tanto a la Clínica ULACIT como a cualquier otra universidad que se vea interesada en realizar el mismo estudio; todo con el propósito de brindarle al cliente un buen servicio a muy bajo costo y en las mejores condiciones posibles.

Se reseñan de seguido algunos antecedentes relacionados con el control de calidad, tanto internacionales como nacionales.

Internacionales

1950

- Edward Deming, estadista, profesor y fundador de la 'Calidad Total' definió calidad como un proceso directivo con la meta de reducir la variabilidad en cada estado del proceso. Él presentó un programa de 14 puntos que implementó en Japón; ello generó que ellos giraran su economía y productividad por completo.

1980

- Deming llegó a Estados Unidos e implementó su programa en empresas como lo son Ford, General Motors y Dow Chemical entre otras. Fueron entrenados mas de 15000 ingenieros de tales firmas. Estas empresas son hoy el vivo ejemplo de la productividad y el control de calidad; por ejemplo Ford ya en 1988 tenia ingresos de más de 5.3 billones de dólares.
- Phil Crosby definió calidad como la conformidad con los requerimientos y con el usuario amigo. Él lo relacionó con el servicio hacia el cliente y a sus necesidades.
- Se define la medición de la calidad en el servicio a través del ISO 9000, serie que asegura que el producto se encuentra en los

estándares altos en la industria. En los Estados Unidos se usa el premio Malcome Baldrige que enfatiza la continua mejora de la calidad (CMC) en el proceso completo y relacionando el producto con los clientes. Pocas compañías han alcanzado ese nivel. En la profesión odontológica, sólo 3M Dental ha afianzado ese nivel de excelencia.

1982

- Dr. Genichi Taguchi aplica los Métodos Taguchi en varias industrias de los Estados Unidos. Estos métodos se basan en estrategias de ingeniería en lugar de técnicas estadísticas; ayuda a producir y diseñar productos a muy bajo costo y de la mejor calidad, utilizando la mejor tecnología.

1984

- Se conforma la QFD: *Quality Function Development*

Es un proceso sistemático que ayuda a compañías a entender rápidamente las necesidades de sus clientes con respecto a sus productos o servicios. Ubica gran cantidad de información en cuadros que facilitan el análisis exacto y eficiente de ella o como ellos la llaman, *la voz del cliente* para asegurarse que el producto o servicio cumpla con las necesidades.

1995

- El Dr. Genrikh Altshuller, un inventor ruso dio a conocer el uso de TRIZ/TIPS y las `Leyes de evolución de sistemas de ingeniería´ para mejorar la posición competitiva de las empresas. Plantea cinco niveles de solución a los problemas
 1. La solución estándar
 2. Cambio del sistema
 3. Innovación
 4. Invención
 5. Descubrimientos

Nacionales

En el ámbito nacional se han realizado varias investigaciones con respecto al nivel de calidad en especial en la Caja Costarricense del Seguro Social:

- 1980** Proyecto de mejoramiento de la calidad por medio de la supervisión
Proyecto de control de calidad de servicios de atención primaria
- 1993** Proyecto de garantía de calidad.
- 1994** Proyecto de evaluación y mejoramiento de los servicios de salud en los hospitales regionales y periféricos.
- 1995** Análisis del desempeño
- 1996** Programa de mejoramiento continuo de la calidad.

Objetivos de la ULACIT

A continuación se señalan algunos de los objetivos que ULACIT desea que los estudiantes de Odontología desarrollen:

Formar profesionales capacitados para asumir posiciones de liderazgo en la profesión de Odontología.

Desarrollar el conocimiento y las destrezas en la promoción de la salud oral, la prevención de las enfermedades oro- cervico- faciales, el diagnóstico integral, así como la planificación y gestión de los servicios tanto públicos como privados.

Perspectiva curricular de ULACIT

ULACIT adopta una visión ecléctica que integra principios de diversas perspectivas curriculares, las cuales se hacen evidentes en el currículo oficial:

Perspectiva cognitiva: El currículo debe permitir a los estudiantes construir su propio conocimiento con base en lo que ya saben; asimismo, aplicarlo a actividades cuyo objetivo sea la toma de decisiones, la solución creativa de problemas y los juicios críticos.

Perspectiva experiencial: Los objetivos, la secuencia de actividades de aprendizaje, los medios, las estrategias metodológicas y los procedimientos de evaluación, deben relacionarse intrínsecamente con los intereses y problemas de los estudiantes.

Perspectiva tradicional: Se motiva a los estudiantes a retomar el desarrollo de las destrezas fundamentales como la lectura, la redacción y la producción oral, las

destrezas computacionales e interpersonales, el razonamiento, la alfabetización matemática y el dominio del inglés como segunda lengua, entre otras.

Perspectiva conductista: La Universidad enfatiza, en gran medida, en la obtención de resultados específicos, razón por la cual también posee expectativas muy concretas que se traducen en objetivos medibles y observables. Por ello, se proporcionan oportunidades para que los estudiantes practiquen las destrezas, retroalimentándolos hasta que las dominen y luego evaluando su desempeño.

Perspectiva estructural de las disciplinas: ULACIT considera que la materia de estudio es dinámica y evoluciona, de modo que cobra gran importancia la revisión cuatrimestral de los contenidos del curso. Cada disciplina tiene su propia forma de realizar investigación, así que todos los estudiantes deben participar activamente en el desarrollo de diferentes modos de investigación. (8)

Información general de la carrera de Odontología

- Opera desde 1994, cuando fue aprobada por el CONESUP, en la sesión 235- 94 del 10 de marzo de 1994
- Se encuentra estructurada de doce cuatrimestres.
- La escuela de Odontología está a cargo de un director académico, que cuenta con jefes en cada área curricular: Ciencias Básicas, Odontología Restaurativa, Odontología Quirúrgica, Salud Pública, Odontología Clínica, Humanidades e Inglés.

- Se han realizado dos actualizaciones al currículum, una en 1997 y otra en 1999, para desarrollar el plan de estudios vigente compuesto de 58 materias y 191 créditos.(9)

Perfil del graduado en la Licenciatura en Odontología

El licenciado en Odontología adquiere los fundamentos para ejercer su profesión integralmente, actuando sobre causas y efectos, puesto que visualiza, además de lo biológico, la dimensión socioantropológica y socioepidemiológica de la salud oral.

El profesional debe desarrollar adecuadas relaciones interpersonales. Destaca su habilidad en el manejo psicológico del paciente y su capacidad de gerenciar establecimientos odontológicos considerando las jerarquías sobre el personal administrativo.

Desarrolla conocimientos, destrezas y habilidades en el manejo de instrumental y materiales dentales, lo mismo que las técnicas más avanzadas de tratamientos restaurativos, estéticos y funcionales, que influirán cualitativamente en su labor profesional y en el bienestar de sus pacientes.

Es un profesional con un perfil alto de adecuación pues cuenta en su currículum con 300 horas de humanidades, 500 horas de inglés y al menos 150 horas de participación comunitaria.

Está preparado para tomar parte de actividades que requieran ejecutar pensamiento crítico y complejo, en procura de que, en las diferentes etapas de su labor profesional, pueda acceder al análisis y a la resolución eficiente de problemas.

El graduado de ULACIT recibe un título avalado por el CONESUP, que le permite incorporarse al Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica(10)

Perfil del docente

El docente se debe regir por el reglamento de la ULACIT en donde se postula lo siguiente:

Artículo 2.2: El personal docente debe poseer educación académica formal de acuerdo con los siguientes parámetros:

Grado académico mínimo de licenciatura en la especialidad en que desea desempeñarse en el nivel de bachillerato y licenciatura.

Grado académico mínimo de maestría en las carreras de maestría

Grado académico mínimo de doctorado para impartir lecciones en los programas doctorales

Artículo 2.3: El personal docente debe tener el siguiente respaldo:

Certificación que demuestre experiencia laboral no inferior a 3 años en el campo de interés.

Experiencia mínima de 3 años en docencia e investigación: éxito comprobado como docente, mediante cartas de recomendación, evaluaciones y otros,

especialmente en el ámbito universitario y su experiencia específica en una determinada área de estudio.

Artículo 2.4: El profesor debe tener habilidad para la docencia, definida como:

Identificación plena con a filosofía institucional

Dominio actualizado de la materia que imparte

Relaciones interpersonales respetuosas y amables con el personal de la Universidad y alumnos.

Expresión oral adecuada

Dominio de innovadoras técnicas didácticas universitarias

Habilidad para en manejo de audiovisuales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema de la investigación surge de la siguiente interrogante:

¿Cuál es la percepción de calidad de los pacientes con respecto a los tratamientos realizados en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT?

La necesidad de brindarle a la población calidad en el servicio recibido y cómo determinar la satisfacción por aquel, son algunas interrogantes que el personal docente, administrativo y el estudiantado desear descifrar; ello, con el propósito de cumplir con los requerimientos que presentan todos los pacientes que frecuentan la clínica ULACIT; para ello debe valorarse la comunicación que existe entre el estudiante y su paciente, el trato que recibe este de parte del personal administrativo y la eficacia y eficiencia de los tratamientos.

Se debe saber por qué a una persona le gusta recibir su tratamiento odontológico en ULACIT y no en otra universidad; se debe valorar los costos de cada servicio que aquí se presta con el objetivo de hacer cambios en ellos, si fuera necesario, ya que se asume que la condición socioeconómica de los pacientes que visitan la Universidad es de clase media a baja; algunos con un grado de escolaridad limitado; asimismo, se debe evaluar el interés que muestran los doctores que supervisan los trabajos y la relación del estudiante con los pacientes.

Se debe tomar en cuenta la eficiencia y eficacia de los tratamientos que se llevan a cabo en la Universidad; igualmente, valorar la percepción del paciente que va a

iniciar su tratamiento; la del que frecuenta la clínica y la del que ya terminó su tratamiento. Ello, para poder determinar el nivel de satisfacción. El propósito de los odontólogos que laboran en la clínica es ser profesionales humanistas, poder enseñar al estudiante a hablar con el paciente, evacuar cualquier duda con respecto al trabajo que se está realizando y brindarle la confianza, hecho poco común en un consultorio dental o en una clínica docente como lo es ULACIT.

Para determinar si lo anterior es cierto, se debe evaluar la percepción de los pacientes desde que están en la sala de espera, ya que desde aquí es donde se debe empezar a valorar los servicios, considerando que en tal recinto hay poco espacio, lo que provoca ansiedad y estrés en los pacientes.

Asimismo, es necesario tomar en cuenta el número limitado de instructores en los distintos horarios, y buscar la manera de motivar al doctor, ya sea con una comisión por trabajo supervisado. Además, distribuir de manera correcta los horarios para que los doctores vayan a tomarse un descanso y que hayan suficientes odontólogos en la clínica para revisar los trabajos de los estudiantes.

Se debe motivar tanto al doctor, al estudiante y al paciente para lograr que el nivel de calidad de la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT sobresalga entre las demás instituciones que prestan los mismos servicios.

Sistematización del problema

La sistematización del problema permite determinar los siguientes subproblemas:

- ¿Cuál es la percepción del trato por parte del personal administrativo, de los doctores que supervisan los tratamientos y de los estudiantes que los realizan en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT?
- ¿Cuál es la percepción del ambiente de la clínica, tomando en cuenta la cordialidad y respeto, la privacidad, la duración, la satisfacción en los tratamientos realizados, al igual que las malas experiencias que se hayan podido presentar durante este proceso?
- ¿Cuál es la percepción del costo de los tratamientos realizados en relación con otras universidades privadas al igual que la percepción del paciente con respecto al precio de aquellos?

Matriz del Diseño de la investigación

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	
<p>Evaluar la percepción de calidad de los tratamientos realizados en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT</p>	<p>¿Cuál es la percepción de calidad de los pacientes con respecto a los tratamientos realizados en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Evaluar el nivel de percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio odontológico recibido en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT.</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>-Determinar la percepción del trato por parte del personal administrativo, de los doctores y del estudiante.</p> <p>-Evaluar la percepción del ambiente de la clínica, tomando en cuenta la cordialidad, respeto, privacidad, duración, y la satisfacción en los tratamientos realizados al igual que las malas experiencias que se hayan podido presentar durante este proceso.</p> <p>-Comparar las opiniones sobre el costo de los tratamientos realizados en relación con otras universidades privadas al igual que el criterio del paciente con respecto a este aspecto.</p>

Operacionalización de las variables

Objetivos específicos	VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Instrumentación
Determinar el trato recibido por los pacientes que visitan la clínica	Estudiantes Doctores Personal Administrativo	Trato recibido por los pacientes por parte del doctor, del estudiante y del personal administrativo.	Encuestas que determinan el trato ya sea excelente, bueno, moderado, malo	Encuestas y cuestionarios
Determinar el ambiente en el que se desarrolla el servicio	Tiempo Cordialidad y respeto Satisfacción Malas experiencias Privacidad	Determinar el ambiente en que se desarrolla el tratamiento, desde lo positivo hasta lo negativo del servicio	Encuestar los pacientes con respecto al ambiente que perciben en la clínica ULACIT	Encuestas y cuestionarios
Determinar los costos de cada tratamiento en relación a otras universidades y la percepción del paciente	Percepción del paciente con respecto a los costos. Costos de cada tratamiento realizado en varias clínicas de universidades privadas	Determinar la percepción que tienen los pacientes con respecto al costo de los tratamientos que reciben.	Recolección de datos de las clínicas de varias universidades privadas y por medio de encuestas a los pacientes de la muestra.	Cuadro comparativo de costos. Encuestas y cuestionarios.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

¿Qué es calidad?

La Organización Mundial de la Salud la define como:

- Alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de los recursos
- Mínimo de riesgos para el paciente
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente
- Impacto final en la salud.

Betamont define así el concepto de calidad:

“La calidad es la satisfacción de las necesidades del cliente a sus expectativas razonables”(1)

¿Qué es calidad en la prestación de servicios de salud?

La calidad de estos servicios constituyen el conjunto de características técnico-científicas y humanas que debe tener la atención en la salud que se provea, para alcanzar los efectos deseados por el usuario del servicio.

La calidad es determinada muchas veces por el grado de atención en el tratamiento realizado; es la percepción de satisfacción del paciente, ya que este puede estar satisfecho con la atención recibida, aun cuando no pueda juzgar la calidad del tratamiento al cual fue sometido.

Por lo tanto, la calidad no es un concepto absoluto sino relativo en el que los beneficios y los riesgos deberán ser medidos por medio de una asignación de valores determinados; estos son indicadores que permiten medir; por lo tanto la calidad resulta ser un juicio comparativo.

Características de la calidad en salud

1. Accesibilidad

Es la posibilidad de acceder a un servicio en términos geográficos y económicos, de acuerdo con las posibilidades del paciente

2. Oportunidad

Capacidad de satisfacer las necesidades de salud del paciente en el momento en que requiera el servicio

3. Continuidad

Puede definirse como la atención continua del usuario a través de un equipo de profesionales preparados.

4. Suficiencia e Integralidad

La constituyen la satisfacción de las necesidades del paciente de manera integral, ya sea en promoción, prevención, curación y rehabilitación.

5. Racionalidad lógico- científica

El conocimiento odontológico y la tecnología se reúnen para atender un problema de salud con criterios de lógica y optimización de los recursos.

6. Efectividad

Se refiere al grado máximo de mejoramiento de la salud con la mejor atención disponible

7. Eficacia

Es el logro de los atributos de un producto, en este caso el servicio de salud, que satisfaga las necesidades, deseos y demandas del usuario.

8. Eficiencia

La determina el uso racional de los recursos disponibles en la consecución de un producto. Implica que la atención brindada debe ser efectiva pero a unos costos razonables.

9. Satisfacción del usuario

Complacencia del usuario con la atención recibida.

10. Atención Humanizada

Consiste en tener en cuenta necesidades de índole cultural, religiosa, estilos de vida, que mantengan en alto la dignidad del paciente.

Relación entre eficiencia y eficacia

De acuerdo con la Real Academia Española se definen como:

Eficacia

- Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera
- Virtud, capacidad y poder para obrar

Eficiencia

- Capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un efecto deseado
- Virtud y facultad para lograr un efecto determinado; acción con que se logra este efecto.

Estos dos términos se deben tener muy claros a la hora de atender un paciente. Se debe ser eficaz, es decir, se debe realizar un tratamiento de calidad, que elimine la molestia que tenía el paciente, satisfaciendo sus necesidades. A la vez, se debe ser eficiente; por ejemplo: se tienen dos estudiantes realizando un tratamiento relativamente simple como lo es una amalgama, el primero tarda dos horas más que el segundo realizando el mismo trabajo; en este caso ambos fueron eficaces porque fueron capaces de eliminar la caries, pero el segundo fue más eficiente que el primero al realizar el mismo tratamiento en menor tiempo; esto mismo puede ocurrir al realizar una endodoncia, en donde un estudiante tarda cuatro citas más que otro en trabajos similares en complejidad.

Estos factores se deben tomar en cuenta para ser capaces de brindar un servicio de calidad a todos los pacientes, ya que la comodidad de estos forma una parte muy importante en el proceso de salud.

En el servicio de salud, se define la calidad a través de tres funciones integradas: la calidad clínica, la percepción de la calidad, y el costo de la calidad.

La Calidad Clínica

La calidad clínica es la aplicación de un sistema en cada fase del proceso del tratamiento, según el determinado camino clínico crítico diseñado para tal servicio.

La meta es proporcionar la variación mínima y el control eficaz del flujo en el proceso del tratamiento, asegurando el resultado previsto. Para afianzar tal control de calidad hay que:

1. Integrar al paciente en el proceso. El odontólogo tiene que identificar las necesidades de los pacientes, sus deseos y expectativas, así como compartir el proceso del tratamiento y las metas de cada fase con ellos.
2. Llevar a cabo una mecánica bien personalizada para cada caso, que asegure la aceptación del paciente y el compromiso para lograr los resultados continuos y predecibles. Nunca usar una mecánica para encajar todos o varios de los pacientes dentro del mismo molde, pues ellos no la aceptarán; hay que entender la particularidad.

La práctica de la eficacia debe ser una labor costo o tiempo; apuntando hacia la proporción de eficacia aceptada en la práctica que es alrededor del 90%. La proporción de eficacia es el radio del ciclo del tiempo de anticipación relacionando el tiempo del tratamiento real con el menor tiempo de espera y un mayor tiempo activo. Hay que terminar los casos

a tiempo. Es una ventaja competitiva y una ganancia. Es muy difícil brindar calidad, cuando se es ineficaz, pues la calidad será muy costosa

Percepción de la calidad

¿Quiénes son los clientes? Ellos son los proveedores, los que forman parte de su clínica, y los clientes externos. Todos deben integrarse al proceso del control de calidad.

Los proveedores. Se tiene que construir una relación fiel con los proveedores, que asegure la entrega a tiempo. Si se comparte el interés con ellos, podrán compartir dicho interés, lo que promoverá su eficacia.

Los clientes internos. Los clientes internos son la fuerza obrera interior. Para servir bien a los clientes exteriores, el cliente interno debe aprender a identificar los defectos de calidad tempranamente en el proceso y ayudar a que se corrijan.

Los clientes externos. Para atraer a los nuevos pacientes, es necesario poseer una línea competitiva, a través la comodidad, conveniencia, comunicaciones y precios. Se vive en la edad de la información, donde la mayoría de los clientes son orientados a la calidad y precios sensibles. Ellos perciben la calidad como el valor por el precio. El valor es un juego de beneficios que ellos intercambian por un precio. En un mercado competitivo; aquellos que sirven las necesidades del paciente crecerán y ganarán.

Para identificar las necesidades de los pacientes, conviene dirigir la investigación del mercado; inspeccionando pacientes actuales y los potenciales. Se debe manejar la información, no analizar simplemente datos como son los números.

En un estudio de satisfacción del cliente dirigido con la cooperación del Departamento de Marketing de Kellogg, se señala que la fuerza principal para la satisfacción del paciente es la comunicación con el doctor y con los empleados, seguido por la conveniencia. El tiempo, sea el tiempo de espera o el tiempo activo, se percibe como el valor agregado. La comunicación y el tiempo son percibidos como la calidad en la práctica, sin tener en cuenta las cuotas pagadas o la cultura de los clientes.

Cada práctica debe dirigir los estudios de mercado para identificar las necesidades de calidad percibidas por los clientes externos y servirlos.

El costo de la calidad

El aspecto más importante de la calidad es cuán costoso es para la práctica la carencia de aquella. Es el costo invisible de perder a un cliente cuando la calidad total esta dentro de una práctica. Se debe planear para que dentro de un año, haya un costo notable y una mejora del flujo del dinero en efectivo, así como un número mejorado de nuevos pacientes en la práctica.

El odontólogo o cualquier profesional brinda calidad con el propósito de satisfacer al cliente y a su vez de mantenerse asimismo; por ello debe

considerar su consultorio u oficina como su pequeña empresa; así, si da tiempo y dedicación a un paciente, ello va a dar sus frutos.

Personal Administrativo

Flippo se refiere en esta forma a este tema:

“La administración del personal es el planeamiento, organización, dirección y control de la consecución, desarrollo, remuneración, integración y mantenimiento de las personas con el fin de contribuir a la consecución de los objetivos individuales y sociales de la empresa”(2)

Es necesario tener la cantidad suficiente de personal para poder brindar calidad en los servicios. A la hora de contratar personal capacitado, se debe reclutar por medio de distintos tipos de pruebas, entrevistas, vitae; también previamente se considerará la experiencia laboral de la persona que aplica al empleo. Previamente se debe haber establecido un mínimo de cualidades necesarias para el adecuado desempeño de las tareas correspondientes: el diseño del trabajo, así como un estudio de los deberes y responsabilidades para así determinar las habilidades humanas requeridas para su ejecución.

Tipos de pruebas

A continuación se señalan una serie de pruebas que se realizan al personal administrativo:

- Inteligencia
- Aptitud
- Ejecución
- Interés
- Personalidad

Una vez que se realiza el reclutamiento del personal se debe someter a un adecuado entrenamiento. Su mérito descansa en:

- Un incremento de la productividad:
- Desarrolla una alta moral
- Reduce la necesidad de supervisión
- Reduce accidentes o errores
- Mejora la estabilidad de la organización y su flexibilidad.

Evaluación del desempeño

Existen distintas formas de realizar un proceso de evaluación de este tipo, las cuales permiten medir la calidad del desempeño. Entre estas formas están:

- Clasificación
- Comparación persona a persona (comparación de factores)
- Gradación
- Escalas graficas
- Listas de verificación
- Método de escogencia forzada
- Selección de incidentes críticos

Adecuada relación odontólogo- paciente

Tanto el odontólogo como el equipo auxiliar deben tratar al paciente como si fueran conocidos desde hace mucho tiempo; ellos deben saber su nombre y el trabajo o las actividades que desempeña, para poder hacerles preguntas que denoten interés hacia la parte humana de la persona. En algunos consultorios se anota el día del cumpleaños del paciente y en esa fecha se le da una tarjeta, donde se muestra el interés por parte del odontólogo; esto genera tranquilidad al paciente y lo hace sentirse más importante y valorado. Además, esa transferencia positiva ayudará a que el trabajo sea más placentero, a que el paciente se sienta bien, y a que el resultado al final sea excelente.

Perfil ideal del odontólogo

Las siguientes cualidades determinarán el perfil ideal del odontólogo:

1. **Comunicación:** La capacidad de comunicarse con el paciente debe ser tan buena como el tratamiento que se realiza.
2. **Confianza en sí mismo:** Debe conocer nuestras fortalezas y sus debilidades. Aceptarse, conocerse.
3. **Autenticidad:** Ser auténtico significa ser sincero y directo.
4. **Apertura hacia nuevas experiencias:** Estar dispuesto y abierto a nuevas ideas o técnicas, aceptando y enfrentando el desafío que viene con todo lo nuevo.
5. **Entusiasmo:** Estar interesado en el trabajo que se debe realizar, mantenerse actualizado. Invertir por lo menos dos horas a la semana en estudiar material nuevo.
6. **Escuchar:** Prestar atención total a la persona con que está hablando.
7. **Sentido del humor:** Todo consultorio que trate temas de salud es un ambiente muy estresante; ser un paciente es ser alguien con temor al posible tratamiento o diagnóstico que se le pueda dar. Con sentido del humor y consideración, los conflictos disminuyen en intensidad y tensión. El mejor trato es la mejor dosis que se puede prescribir en cualquier consultorio.

CAPÍTULO III

Diseño Metodológico

Tipo de Investigación

Esta es una investigación de tipo descriptivo, en la que se pretende medir o evaluar detenidamente la percepción de la calidad de servicios que brinda la clínica ULACIT; para ello se recaba la opinión de los pacientes que asisten a dicho centro, mediante una serie de preguntas específicas y variables que permitirán obtener la información deseada.

La Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT, como ya se dijo es una clínica docente que brinda servicios a personas de condiciones socioeconómicas de clase media y baja. La investigación pretende determinar si se está proporcionando un servicio de buena calidad a un bajo costo, ya que siempre se ha tratado de dar un enfoque que demuestre la calidad de los tratamientos; sin embargo es importante comprobar si se ha hecho desde el punto de vista humano y social, tomando en cuenta el trato del paciente, sus sugerencias y opiniones cuando reciben el tratamiento, asimismo, el comportamiento del estudiante, las técnicas de motivación, las instrucciones e indicaciones que son brindadas al paciente, sin olvidar la supervisión de los doctores al igual que el servicio brindado por el personal administrativo.

Universo

El universo de la investigación lo constituyen los pacientes que frecuentan la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Población

Se tomó como población 529 pacientes en promedio que acuden a la clínica semanalmente Adultos entre los 25 y 65 años. Esta cantidad se considera el promedio de pacientes por semana que asisten a la clínica.

Muestra

Se realiza un muestra intencional de 54 pacientes que acuden a la clínica y que cumplen los requisitos de estar en el rango de edad y de asistir a la clínica un mínimo de 3 veces

Criterio de selección del grupo

- ❖ Es requisito que el paciente haya visitado la Clínica ULACIT un mínimo de 4 citas
- ❖ Debe estar entre los 25 y 65 años.
- ❖ Debe tener expediente.

Recolección de los datos

Se realiza por medio de un cuestionario que es llenado por los pacientes de la Clínica, además de entrevistas.

En este cuestionario se le pide al paciente que califique al estudiante, doctores y personal administrativo mediante una escala del 1 al 10, siendo uno la calificación más baja y 10 la más alta. A la hora de tabular los resultados se considera excelente una calificación de 10, bueno una calificación de 7 a 9, moderado una calificación de 4 a 6 y malo una calificación de 1 a 3.

Técnicas para el procesamiento de la información

Se efectúa mediante promedio, gráficos y tablas que muestren los resultados procesados, se utilizan los porcentajes para las variables cualitativas estudiadas. La valoración se hace mediante la operacionalidad de las variables.

Procedimiento

Se aplica una encuesta a todos los pacientes que formen parte de la muestra además de una entrevista donde se documentan los comentarios de cada paciente.

CAPÍTULO IV

Resultados

RESULTADOS

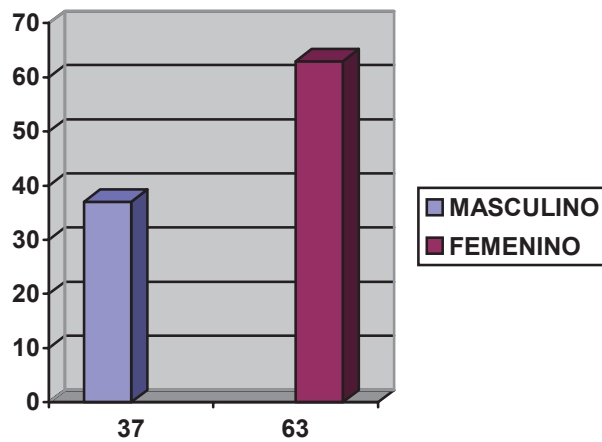
A continuación se presentan los resultados obtenidos después de ejecutar la encuesta anterior.

Tabla No.1
Población por sexo

SEXO	No.	%
Masculino	20	37
Femenino	34	63
TOTAL	54	100

Puede observarse que la mayoría de los pacientes corresponden al sexo femenino (63%). Los varones llegan apenas al 37%.

Gráfico No. 1
Población por Sexo (%)



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No.2

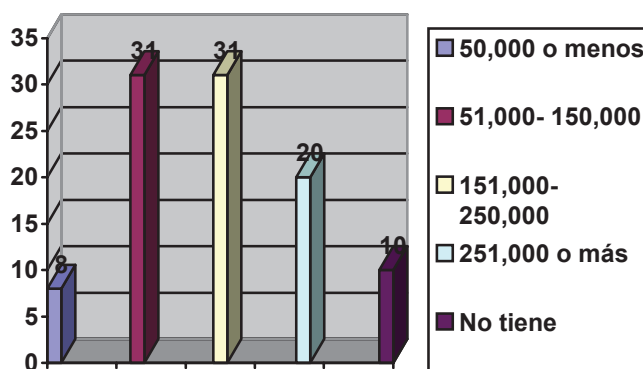
**Ingresos económicos mensuales
(en colones)**

Ingresos mensuales	No.	%
50.000 ó menos	4	8
51.000- 150.000	17	31
151.000- 250.000	17	31
251.000 ó mas	11	20
No tienen ingresos	5	10
TOTAL	54	100

En esta tabla cabe destacar como porcentajes significativos: 31% de personas con ingresos tanto entre 51.000 y 150.000 como entre 151.000 y 250.000 colones. Es también representativo el 20% correspondiente al rubro 251.000 o más. Visualícese lo anterior en el gráfico 2.

Gráfico No. 2

**Ingresos económicos mensuales (en colones) de los pacientes que
vistaron la clínica ULACIT durante el periodo 2004**



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 3

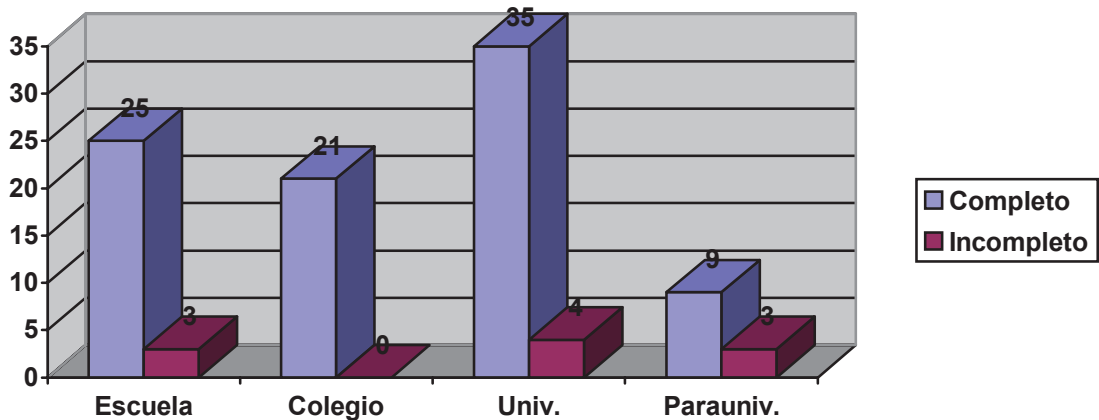
Grado de Escolaridad de los pacientes que visitaron la clínica ULACIT durante el periodo 2004

Educación	Completa %	Incompleta %
Escuela	25	3
Colegio	21	0
Universitaria	35	4
Parauniversitaria	9	3
TOTAL	90	10

La tabla muestra como dato general relevante, la alta escolaridad de los pacientes: 90% con una enseñanza completa en los diversos niveles; y algo significativo: el mayor porcentaje (35%) corresponde a la educación universitaria completa. Ello se destaca con claridad en el gráfico siguiente:

Gráfico No. 3

Grado de Escolaridad de los pacientes que visitaron la clínica ULACIT durante el periodo 2004



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 4

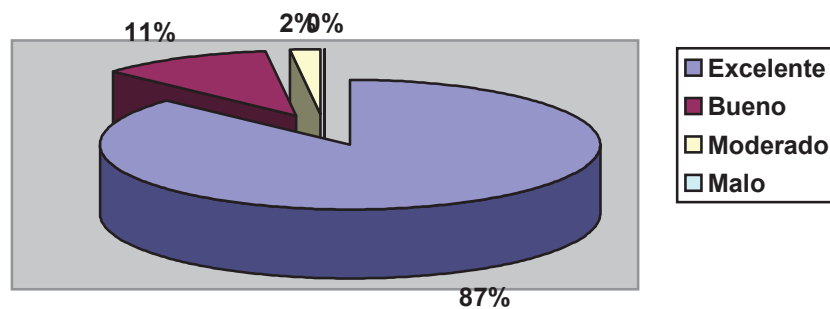
Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte de los estudiantes de la ULACIT

Trato del paciente	No.	%
Excelente	47	87
Bueno	6	11
Moderado	1	2
Malo	0	0
TOTAL	54	100

En esta tabla se muestra que 87% de los encuestados han recibido un trato excelente, lo que refleja un aspecto positivo de la clínica, aunque factible de mejorar. El gráfico siguiente permite visualizar lo indicado.

Gráfico No. 4

Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte de los estudiantes de la clínica ULACIT



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 5

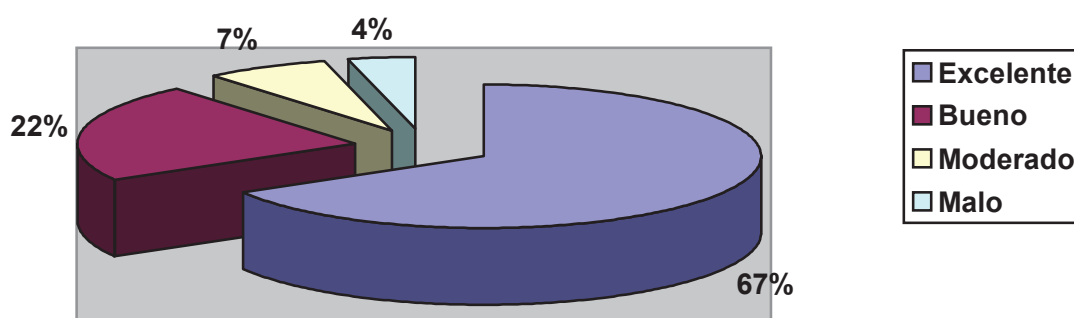
Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte de los doctores que supervisan los tratamientos de la clínica ULACIT

Trato por los doctores	No.	%
Excelente	36	67
Bueno	12	22
Moderado	4	7
Malo	2	4
TOTAL	54	100

Si se compara esta tabla con la anterior, nótese que el trato de los doctores es calificado con un porcentaje un poco menor al de los estudiantes: 89% entre excelente y bueno. Visualícese la situación en el gráfico No. 5.

Gráfico No. 5

Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte de los doctores que supervisan los tratamientos de la clínica ULACIT



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 6

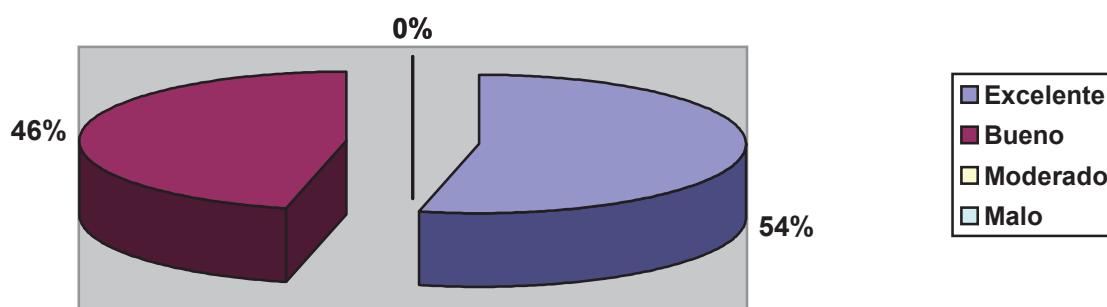
Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte del personal administrativo de la clínica ULACIT

Trato del personal administrativo	No.	%
Excelente	29	54
Bueno	25	46
Moderado	0	0
Malo	0	0
TOTAL	54	100

En esta tabla se muestra como un 54% de la población encuestada ha recibido un trato excelente por el personal administrativo y como un 46% de la población ha recibido un trato bueno. Como aspecto negativo puede señalarse el porcentaje de 54%(trato excelente), con respecto a las tablas anteriores, lo que conviene, observar en el gráfico 6.

Gráfico No. 6

Evaluación de la percepción de los pacientes en relación al trato por parte del personal administrativo de la clínica ULACIT



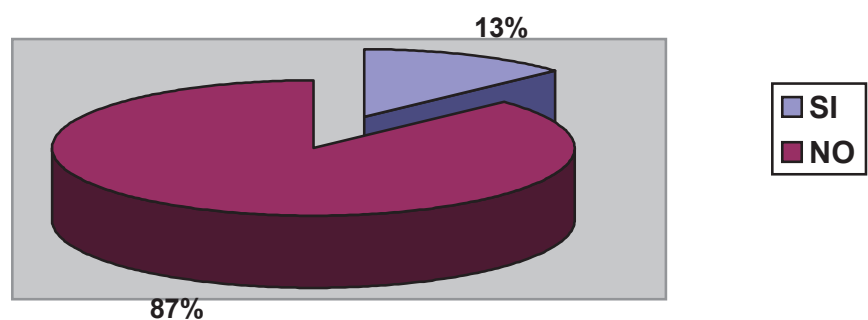
Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 7
Evaluación de la percepción de los pacientes con respecto a la duración en ser atendidos.

Espera mucho	No.	%
SI	7	13
NO	47	87
TOTAL	54	100

En esta tabla se muestra que un 91% de la población encuestada no espera mucho tiempo en ser atendido, lo que refleja un aspecto valorativo cercano a la excelencia. Se visualiza la situación en el gráfico siguiente.

Gráfico No. 7
Evaluación de la percepción de los pacientes con respecto a la duración en ser atendidos.



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 8

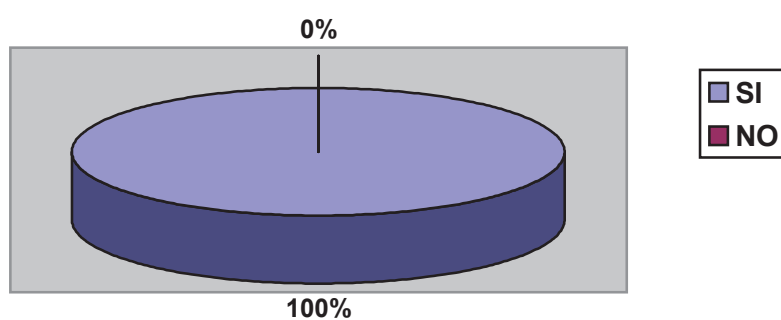
Percepción de los pacientes con respecto a la cordialidad y respeto recibidas por los funcionarios de la clínica ULACIT

Trato	No.	%
SI	54	100
NO	0	0
TOTAL	54	100

Se muestra en la tabla que un 100% de la población es tratada con cordialidad y respeto en la clínica ULACIT. El gráfico siguiente sobre la situación señalada, habla por sí mismo.

Gráfico No. 8

Percepción de los pacientes con respecto a la cordialidad y respeto recibidas por los funcionarios de la clínica ULACIT



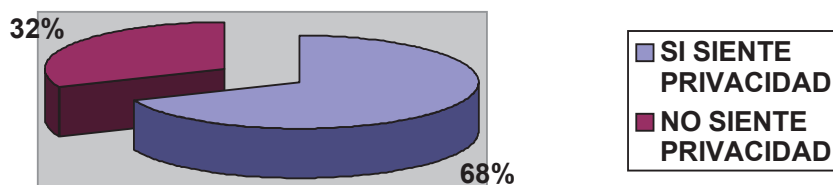
Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 9
Nivel de percepción de los pacientes con respecto a la privacidad de la clínica
ULACIT
(No. Pacientes)

Privacidad	No.	%
SI	37	68
NO	17	32
TOTAL	54	100

Un 68% de la población siente privacidad en el tratamiento que se le realiza en la clínica ULACIT a diferencia de un 32% de la población encuestada, lo que señala un aspecto débil del servicio brindado, como se ofrecía en el gráfico.

Grafico No. 9
Nivel de percepción de los pacientes con respecto a la privacidad de la clínica
ULACIT
(%)



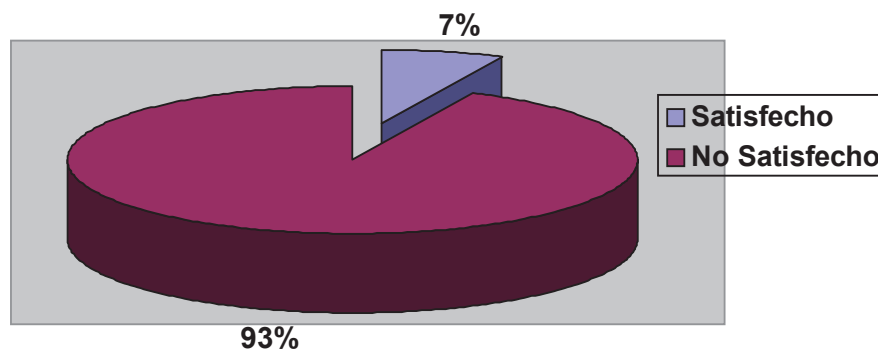
Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 10
Evaluación de la percepción de satisfacción de los pacientes que visitan la clínica
ULACIT

SATISFECHO	No.	%
SI	50	93
NO	4	7
TOTAL	54	100

En esta tabla se demuestra que un 93% de la población se siente satisfecha con la atención de la clínica, lo que significa que con un poco de esfuerzo puede llegarse a la excelencia, como bien lo visualiza el gráfico.

Grafico No.10
Evaluación de la percepción de satisfacción de los pacientes que visitan la clínica
ULACIT



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 11

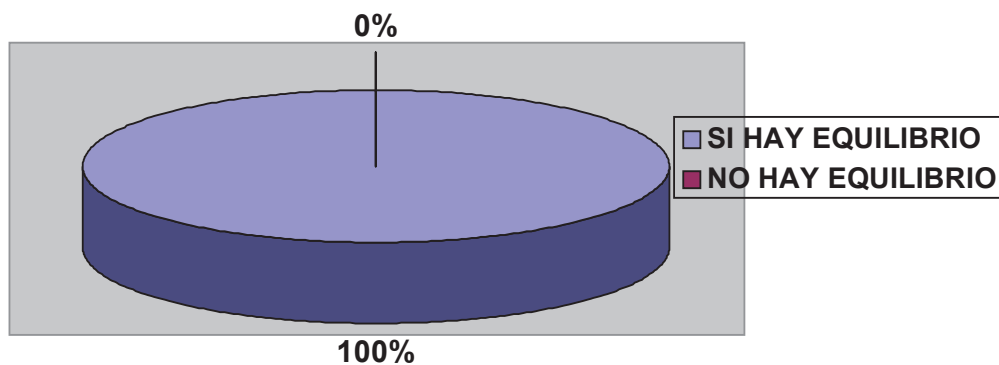
Evaluación de la percepción de los pacientes con respecto al equilibrio entre lo que pagan y lo que reciben en atención

Equilibrio	No.	%
SI	54	100
NO	0	0
TOTAL	54	100

Un 100% de la población encuestada esta conforme con el costo de los tratamientos en relación con lo que recibe en atención. Tanto la tabla como el gráfico son favorablemente expresivo por sí mismos.

Gráfico No. 11

Evaluación de la percepción de los pacientes con respecto al equilibrio entre lo que pagan y lo que reciben en atención



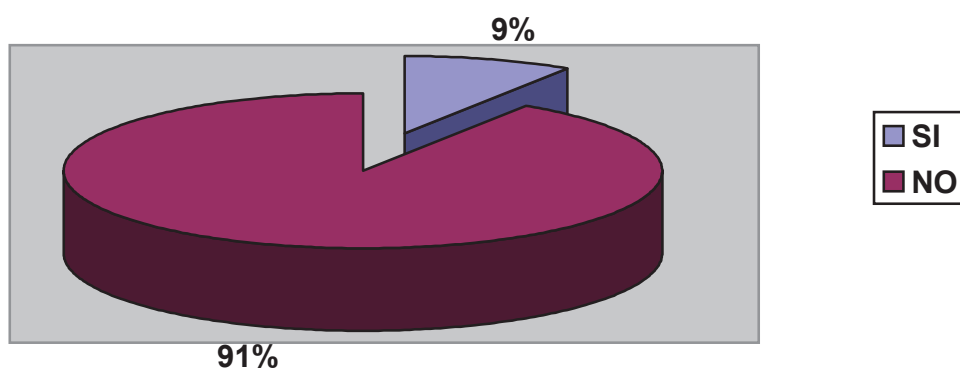
Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 12
Evaluación de la cantidad de pacientes de la clínica ULACIT que han visitado otras
clínicas odontológicas universitarias

VISITA	No.	%
SI	5	9
NO	49	91
TOTAL	54	100

Un 91% de la población no ha visitado otras clínicas odontológicas a diferencia de un 9% de los encuestados. El gráfico 12 es una correlación de la tabla.

Gráfico No. 12
Evaluación de la cantidad de pacientes de la clínica ULACIT que han visitado otras
clínicas odontológicas universitarias



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 13

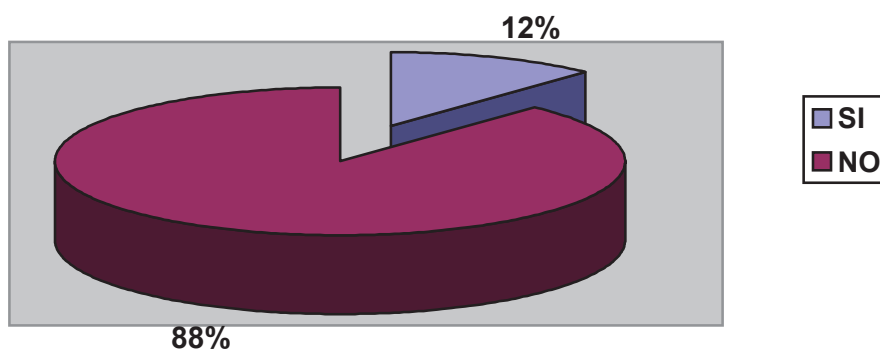
Evaluación que determine el número de pacientes que han sufrido alguna mala experiencia en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT

MALA EXPERIENCIA	No.	%
SI	6	12
NO	48	88
TOTAL	54	100

Esta tabla describe que un 88% de la población no ha tenido ninguna mala experiencia. Es un buen porcentaje, pero por lo delicado de la pregunta no se debe minimizar el restante 12%. Visualícese la situación en el gráfico 13.

Gráfico No.13

Evaluación que determine el número de pacientes que han sufrido alguna mala experiencia en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

Tabla No. 14

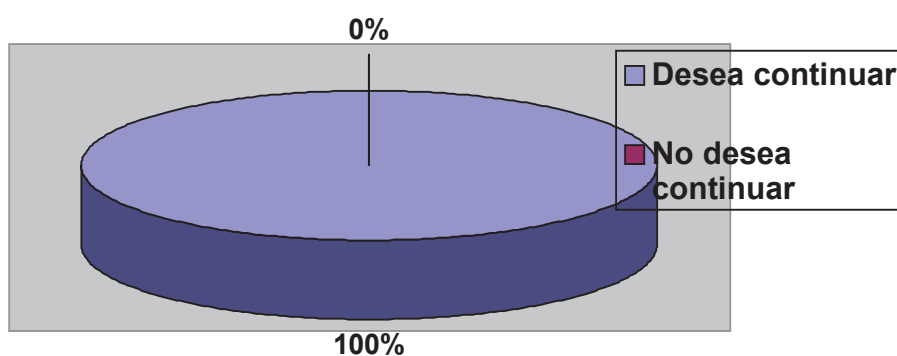
Número de pacientes que desean continuar su tratamiento en la Clínica ULACIT

Desea Continuar	No.	%
SI	54	100
NO	0	0
TOTAL	54	100

Un 100% de la población desea continuar con el tratamiento en la Clínica ULACIT. Tanto la tabla como el gráfico correlativo son positivamente expresivos.

Gráfico No. 14

Número de pacientes que desean continuar su tratamiento en la Clínica ULACIT



Fuente: Encuesta realizada en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT durante el periodo 2004.

CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS ENTRE CLÍNICAS UNIVERSITARIAS

Tratamiento	Costo en colones		
	ULACIT	ULATINA	UVERITAS
Ficha clínica	4950	5000	3650 (sin rx)
Exodoncia	3300	5000	7500
Exodoncia compleja	5500	15000	desde 15000
Raspado/ curetaje	4500	5000	9600
Curación alveolitis	5850	5000	7500
Profilaxis+ fluor	3500	4500	7150
Raspado con cavitron	5500	6000	9600
Endodoncia unirradicular	11000	13000	15950
Endo birradicular	18000	17000	19600
Endo molares	25000	28000	25000
Amalgama C I	4300	5500	6150
Amalg. CII	4800	6000	6150
Amalg. CIII	5300	7000	6150
Resina CI	4850	5000	10500
Resina CII	5500	6000	10500
Resina C III	4850	5000	7400
Resina C IV	5500	6000	9800
Resina C V	5750	5000	8600
Sellante F&F	3000	3500	7500
Curacion (OxZn, otros)	2750	3000	1650
Carilla vestibular	30250	28000	34550
Pin para reconstrucción	2500	3500	3500
Incrustación	24500	21000	26400
Espiga colada	14000	15000	16050
Corona	27500	30000	23300

1x 28	65000	72000	89550
1x 14	33880	36000	46750
Prótesis de cromo cobalto	45000	43000	61600
Ficha odontopediatria	4950	5000	7250
Amalgama	4800	4500	4600
Profilaxis+ fluor	4500	3500	5500
Sellante F&F	3000	2500	3100
Resina preventiva	4850	4000	3750
Exodoncia	3300	3500	2200
Pulpotomia	4400	4500	5500
Pulpectomia	4400	5000	5500
CAC	5000	6000	7400

Fuente: Lista de precios de las respectivas universidades. Enero 2004.

En este cuadro se hace una comparación de los costos de los tratamientos que se realizan en cada una de las clínicas universitarias. Se demuestra que la ULACIT tiene los costos más bajos, seguida por la U Latina y por ultimo la U Veritas.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Durante esta investigación y por medio de distintos instrumentos utilizados a la hora de recolectar la información necesaria, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El trato brindado por los doctores que supervisan el tratamiento a los pacientes ha sido en la mayoría de los casos excelentes o buenos; pero se concluye que también existe cierta indiferencia por parte de estos profesionales únicamente se limitan a brindar un servicio técnico; dejan de lado lo social y humanista. Varios de los pacientes no conocían el nombre del doctor responsable de supervisar el tratamiento, ni le habían dirigido la palabra; son estos pacientes a punto de terminar un tratamiento integral.
- La relación que existe entre el estudiante y el paciente fue considerada excelente en todos los casos; los pacientes son tratados con respeto y cordialidad siempre que asisten a sus citas y están dispuestos a continuar su tratamiento en la Clínica ULACIT.
- En la Clínica ULACIT se atienden personas de distintos niveles socioeconómicos; predominando un intervalo desde 50.000 hasta 151.000 colones. Esto determina una clase social media baja.
- El grado de escolaridad de la población que fue encuestada fue en su mayoría de una educación universitaria completa, con un 34%; en segundo lugar una educación de escuela completa en un 25%; y por último, de colegio completo con un 22%, esta situación marca los distintos niveles de educación de los pacientes que visitan la Clínica ULACIT.

- Con relación a los precios de las distintas clínicas privadas, la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT cuenta con los precios más bajos en la mayoría de los tratamientos que tienen en común, asimismo le brinda al paciente mayor accesibilidad a la hora de realizarse los distintos tratamientos que aquí se brindan.
- Cada uno de los tratamientos realizados en la ULACIT es supervisados por doctores que deben cumplir con ciertos requisitos para poder trabajar en dicha institución, son ellos profesionales con experiencia y amplio criterio clínico; se garantiza de esta manera la calidad de los tratamientos que los estudiantes realizan a sus pacientes.
- Durante cada cuatrimestre la ULACIT realiza evaluaciones a los distintos doctores de cada curso con el propósito de averiguar las debilidades y fortalezas de cada uno de los doctores evaluados y así estimar su rendimiento.
- Varios pacientes han sufrido malas experiencias en la clínica ULACIT y entre varios comentarios están: al paciente le dan cita y no lo atienden o al estudiante se le olvida aquella; asimismo, le hacen la revisión y nunca le devuelven la llamada.

Recomendaciones

A continuación se nombran una serie de recomendaciones que se deberían tomar en cuenta para mantener y mejorar los niveles de calidad que se brindan en la clínica ULACIT:

- Se ha llegado a la conclusión que el trato de los doctores es deficiente en relación con el trato del estudiante y del personal administrativo; por lo que se recomienda a estos, una mejor actitud hacia los pacientes y la manera de evaluar este trato sería por medio de encuestas mensuales a los pacientes que indiquen la evolución de este aspecto.
- Entregar al paciente una tarjeta que indique la hora que ingresó a la clínica; para así regular el tiempo de espera del mismo antes de ser atendido por el estudiante.
- Colocar un buzón de sugerencias para los pacientes con el propósito de mejorar el servicio que reciben. Por medio de este se podrá saber en que área específica se está fallando y por consiguiente hacer los cambios necesarios.
- Hasta el momento, en la mayoría de los tratamientos, la ULACIT tiene los precios más bajos en comparación con otras universidades; siendo esta una gran ventaja que se podría aprovechar brindando varias opciones de pago que faciliten el pago de los mismos.
- Se recomienda realizar este estudio aplicando un muestreo de tipo probabilístico para obtener datos con mayor confiabilidad en relación a la población estudiada.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EL PACIENTE

1. Edad:

2. Sexo: M _____ F _____

3. Ingresos Económicos (en colones):

() 50.000 ó menos

() 51.000-150.000

() 151.000-250.000

() 251.000 ó mas

4. Grado de escolaridad

() Escuela: completa/ incompleta

() Colegio: completa/ incompleta

() Universitaria: completa/ incompleta

() Parauniversitaria: completa/ incompleta

A continuación se presentan una serie de preguntas en las cuales 10 equivale el mejor trato y 1 el menor.

5. ¿Cómo ha sido el trato del estudiante?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

6. ¿Cómo ha sido tratado por los doctores que supervisan el tratamiento?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

7. ¿Cómo ha sido el trato con el personal administrativo?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

8. ¿ Espera mucho tiempo en ser atendido?

Sí _____ No _____

9. ¿ Siente que lo tratan con cordialidad y respeto?

Sí _____ No _____

10. ¿ Siente privacidad en su tratamiento?

Sí _____ No _____

11. ¿ Se ha sentido satisfecho con la atención de la clínica?

Sí _____ No _____

12. ¿ Cree que hay un equilibrio entre lo que paga y lo que recibe en atención?

Sí _____ No _____

13. ¿Ha visitado otras clínicas Odontológicas Universitarias?

Sí _____ No _____ Cuál? _____

14. ¿ Ha sufrido alguna mala experiencia en la Clínica de Especialidades Odontológicas ULACIT?

Sí _____ No _____

Cuál? _____

15. ¿ Desea continuar con su tratamiento en la clínica ULACIT?

Sí _____ No _____

Porqué? _____

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

Artículo There are no secrets. Revista Administración del consultorio. Dr. Ángel Betamont. 1997

Principios de Administración de personal. Edwin B. Flippo. Mc Graw Hill. 1997.

Diccionario Enciclopédico Océano Uno. Edición 1990. Barcelona España

Diccionario de la Real Academia Española. Vigésimo segunda edición. 2001

Dr. Jaime Otero. Octubre 2001. www.odontomarketing.com

El auditor Odontológico y la calidad en los servicios de Salud Oral. Dra. Mabel

Yolanda Serratto. Colombia. Julio 2001

Manual del Profesor ULACIT. Odontología 2003

Reglamento de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.

International Standarization of Organizations. www.iso.com

Principios de Administración de personal. Edwin B. Flippo. Mc Graw Hill. 1997.

Dr. Al E. Atta DDS, MSD, MBA. Control de calidad en la Práctica Ortodontica.

Publicaciones AJO- DO, Diciembre, 1999.

Revista Dentista Empresario. Volumen 2. Marzo-Abril. 1999

Revista Dentista Empresario. Volumen 4. Mayo- Junio. 2001