

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LAS CUAS DE LA FES ZARAGOZA

Frías Morales Judith, Moreno Méndez Willebaldo, Sánchez González Carmen Lilia

Facultad de Estudios Superiores Zaragoza, Departamento de Desarrollo Institucional, carmenlilis@gmail.com

Introducción.

La calidad es un valor organizacional del sistema de salud, en torno a ella se han incorporado varios esfuerzos y estrategias para mantenerla y mejorarla con un nuevo paradigma, en el cual se plantea la evaluación como un acto indispensable para demostrar los resultados del proceso de atención para la salud. Sin embargo, todavía falta mucho por hacer para que la calidad en el servicio permee como una cultura permanente que determine brindar servicios con estándares de calidad elevados que aseguren el cumplimiento de las innecesaridades y expectativas de los usuarios, y por consiguiente, su satisfacción, incluyendo por supuesto, al prestador del servicio y a la institución.

Metodología.

Estudio de tipo observacional, transversal y prolectivo. El universo estuvo constituido por pacientes que acude a las clínicas de la FES Zaragoza. Se aplicó un cuestionario estandarizado en escala tipo Likert a 200 pacientes que acudieron a consulta en las CUAS, en ambos horarios de atención.

Resultados y discusión.

Acerca de la clínica, el 82% de los pacientes mencionó la excelente atención brindada por parte de los trabajadores, el 4% refirió que los horarios no se adecuaron a su vida cotidiana. En relación a el odontólogo, el 87 % refirió que el odontólogo siempre salió por él a la sala de espera, el 12% hizo mención que la presentación del odontólogo fue mala. Proceso de la atención: el tiempo promedio que esperó el paciente en la sala de espera fue de 0-15 minutos, el 8% de los odontólogos mostró una pésima seguridad y capacidad para realizar los procedimientos. El 63% firmó en la segunda cita el consentimiento informado. Satisfacción con el servicio recibido: el 83% sí quedó satisfecho; el 97% considera que la calidad del servicio es buena.

Conclusiones.

Se puede deducir que los pacientes todavía están lejos de una completa satisfacción con el servicio que se brinda en las clínicas. Aunque la satisfacción es poca, la necesidad no lo es y a pesar de que las instalaciones no estén en las condiciones más favorables, la limpieza sea sólo “buena”, los costos no estén cerca de ser económicos y algunos tengan que esperar una hora o más para no ser tratados con calidez los pacientes tienen pocas opciones y probablemente seguirán asistiendo a consulta.

Palabras clave: calidez, satisfacción, servicio.

Bibliografía

Guacaran FM, Moniz AC. 2009. Universidad de Oriente, Escuela de Ciencias de la Salud “Dr. Francisco Virgilio Battistini Casalta” Ciudad Bolívar, Julio 2009.

Carrillo TD, Romero UY. 2005. Act Odont Venez; 45 (2): 2007.

Sosa RM. 2005. Dirección Nacional de Estomatología del Ministerio de salud Pública de Cuba.