

**PLAN DE ACCIÓN PARA REDUCCIÓN DE LA DESERCIÓN DE PACIENTES
ADSCRITOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA SONRÍA, CARTAGO - VALLE
DEL CAUCA, AÑO 2013**

**GREGORY BRAIAM CARDONA SANCHEZ
JAVIER MAURICIO RENGIFO GARCIA**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
PEREIRA
2015**

**PLAN DE ACCIÓN PARA REDUCCIÓN DE LA DESERCIÓN DE PACIENTES
ADSCRITOS A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA SONRÍA, CARTAGO - VALLE
DEL CAUCA, AÑO 2013**

**GREGORY BRAIAM CARDONA SANCHEZ
JAVIER MAURICIO RENGIFO GARCIA**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de
Especialista en Alta Gerencia**

Asesores

**LUIS ALBERTO ARTEAGA CASAS
Magister en Educación y Desarrollo Humano**

**JHONIER CARDONA SALAZAR
PhD en Economía**

**UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
PEREIRA
2015**

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Pereira, 05 de Mayo de 2015

AGRADECIMIENTOS

Fueron muchas las personas que de manera directa o indirecta aportaron al desarrollo de este trabajo de investigación a las cuales agradecemos profundamente.

Agradecemos a todos los compañeros de la Cohorte N° 40, que con su amabilidad y experiencia nos aportaron herramientas fundamentales para el desarrollo de esta propuesta. Igualmente a todos los docentes y en especial a la Dra. Gloria Teresa Gutiérrez Merino por compartirnos todos sus conocimientos y vivencias que contribuyeron a nuestra formación profesional.

Agradecemos a los asesores Walter Iván García Morales y Jhonier Cardona Salazar por guiarnos inicialmente en la construcción de la propuesta para la elaboración del trabajo de grado. Al asesor Luis Alberto Arteaga Casas por guiarnos y acompañarnos hasta finalizar este trabajo de investigación.

Finalmente a nuestras familias, quienes con su apoyo incondicional, desempeñaron un rol fundamental durante toda la etapa académica y posteriormente en el tiempo de desarrollo de este trabajo de grado.

TABLA DE CONTENIDO

	pág.
AGRADECIMIENTOS	4
LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE GRÁFICOS	12
LISTA DE FIGURAS	14
LISTA DE ANEXOS	15
RESUMEN	16
ABSTRAC	17
INTRODUCCIÓN	19
1. DIAGNÓSTICO	30
1.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL	30
1.1.1 Reseña histórica clínicas odontológicas sonrisa	30
1.1.2 Misión	31
1.1.3 Visión	31
1.1.4 Valores institucionales	32
1.1.5 Planta de personal administrativo clínica odontológica Sonría de Cartago	33
1.1.6 Planta de personal asistencial clínica odontológica Sonría de Cartago	33
1.1.7 Estadístico consolidado atención pacientes año 2013	33
1.1.8 Organigrama funcional organización Sonría a nivel nacional	34
1.1.9 Organigrama clínica odontológica Sonría Cartago	35
1.2 APLICACIÓN INSTRUMENTOS	35
1.2.1 Pacientes en tratamiento	35
1.2.1.1 Caracterización por rangos de edad pacientes en tratamiento encuestados	35
1.2.1.2 Calificación del servicio de confirmación telefónica de las citas	36

1.2.1.3 Calificación del servicio prestado por el personal de citas de la clínica Sonría de Cartago	38
1.2.1.4 Calificación del servicio prestado por el personal de la caja	39
1.2.1.5 Calificación del servicio prestado por el auxiliar odontológico durante la cita	40
1.2.1.6 Calificación cumplimiento de las citas por parte de la clínica	41
1.2.1.7 Calificación nivel de amabilidad odontólogo tratante	43
1.2.1.8 Calificación información recibida por parte del odontólogo tratante	44
1.2.1.9 Calificación de la ubicación y acceso a la clínica Sonría de Cartago	45
1.2.1.10 Calificación presentación personal por parte del odontólogo tratante	46
1.2.1.11 Calificación presentación personal de los funcionarios de la clínica Sonría de Cartago	48
1.2.1.12 Calificación comodidad de la sala de espera de la clínica Sonría de Cartago	49
1.2.1.13 Calificación limpieza general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago	50
1.2.1.14 Calificación estado general de la unidad odontológica donde ha sido tratado en la clínica Sonría de Cartago	51
1.2.1.15 Calificación del estado general de las instalaciones de la Clínica Sonría de Cartago	53
1.2.1.16 Calificación del cumplimiento en los tratamientos respecto al tiempo indicado por el odontólogo tratante	54
1.2.1.17 Calificación del resultado obtenido en los tratamientos hasta el momento de la encuesta	55
1.2.2 Pacientes desertores	57
1.2.2.1 El motivo de deserción fue	57
1.2.2.2 Elección trimestre abandono tratamiento	58
1.2.2.3 Continuó su tratamiento en otra clínica?	59
1.2.2.4 Si su anterior respuesta fue NO, estaría dispuesto a continuar en Sonría?	59

1.2.2.5 A partir de qué fecha estaría dispuesto a retomar el tratamiento?	61
1.2.2.6 Qué aspectos considera se deben mejorar en la clínica?	62
1.2.2.7 La disponibilidad de agenda al momento de solicitar una cita es ?	63
1.2.2.8 El servicio prestado por el personal administrativo de la clínica es?	64
1.2.2.9. El servicio prestado por el personal auxiliar de la clínica es?	65
1.2.2.10. El servicio prestado por el odontólogo tratante de la clínica es?	66
1.2.2.11 El resultado obtenido en su tratamiento hasta el momento es?	67
1.2.2.12 El estado general de las instalaciones es?	68
1.2.2.13 La información recibida sobre su tratamiento ha sido?	69
1.2.3 Encuesta n° 2 – cliente interno	70
1.2.3.1 Área y función del personal de la clínica	70
1.2.3.2 Cómo evalúa la atención a los pacientes en tratamiento?	71
1.2.3.3 Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos?	72
1.2.3.4 Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada, ¿por qué?	74
1.2.3.5 considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente, ¿por qué?	75
1.2.3.6 Tiempo sugerido para las citas	77
1.2.3.7 ¿Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara? ¿Por qué?	77
1.2. 3. 8 ¿Qué sugeriría usted para evitar la deserción de pacientes de ortodoncia de la clínica?	79
1.3 ANÁLISIS DESDE LA MATRIZ DOFA	81
2. SITUACIONES PROBLEMA	83
3. PLAN DE MEJORAMIENTO DESDE EL PLAN DE ACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS IDENTIFICADAS EN EL DOFA	85

4. CONCLUSIONES	94
5. RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA	96
ANEXOS	97

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Estadístico consolidado pacientes atendidos año 2013 clínica Sonría Cartago	33
Tabla 2. Clasificación rangos de edad pacientes en tratamiento encuestados año 2013	35
Tabla 3. Calificación del servicio de confirmación telefónica de las citas	37
Tabla 4. Calificación del servicio prestado por el personal de citas de la clínica	38
Tabla 5. Calificación del servicio prestado por el personal de la caja de la clínica Sonría de Cartago	39
Tabla 6. Calificación del servicio prestado por el auxiliar odontológico de la clínica durante la cita	40
Tabla 7. Calificación cumplimiento de las citas por parte de la clínica Sonría de Cartago	42
Tabla 8. Calificación amabilidad del odontólogo tratante	43
Tabla 9. Calificación información recibida por parte del odontólogo tratante	44
Tabla 10. Calificación de la ubicación y acceso a la clínica Sonría de Cartago	45
Tabla 11. Calificación de la presentación personal por parte del odontólogo tratante	47
Tabla 12. Calificación presentación personal de los funcionarios de la clínica Sonría de Cartago	48
Tabla 13. Calificación comodidad de la sala de espera de la clínica Sonría de Cartago	49
Tabla 14. Calificación limpieza general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago	50
Tabla 15. Calificación estado general de la unidad odontológica donde ha sido tratado en la clínica Sonría de Cartago	52

Tabla 16. Calificación del estado general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago	53
Tabla 17. Calificación del cumplimiento en los tratamientos respecto al tiempo indicado por el odontólogo tratante	54
Tabla 18. Calificación del resultado obtenido en los tratamientos hasta el momento de la encuesta	56
Tabla 19. El motivo de deserción fue...	57
Tabla 20. Elección trimestre abandono tratamiento	58
Tabla 21. Continuó su tratamiento en otra clínica?	59
Tabla 22. Si su anterior respuesta fue NO, estaría dispuesto a continuar en Sonría?	60
Tabla 23. A partir de qué fecha estaría dispuesto a retomar el tratamiento?	61
Tabla 24. Qué aspectos considera se deben mejorar en la clínica?	62
Tabla 25. La disponibilidad de agenda al momento de solicitar una cita es	63
Tabla 26. El servicio prestado por el personal administrativo de la clínica es?	64
Tabla 27. El servicio prestado por el personal auxiliar de la clínica es?	65
Tabla 28. El servicio prestado por el odontólogo tratante de la clínica es?	66
Tabla 29. El resultado obtenido en su tratamiento hasta el momento es?	67
Tabla 30. El estado general de las instalaciones es?	68
Tabla 31. La información recibida sobre su tratamiento ha sido?	69
Tabla 32. Área y función del personal de la clínica	70
Tabla 33. Cómo evalúa la atención a los pacientes en tratamiento?	71
Tabla 34. Cómo evalúa la atención a los pacientes en tratamiento?	71
Tabla 35. Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos?	72
Tabla 36. Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos?	73
Tabla 37. Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada? ¿Por qué?	74

Tabla 38. Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada? ¿Por qué?	74
Tabla 39. Considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente, ¿por qué?	75
Tabla 40. Considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente, ¿por qué?	76
Tabla 41. Tiempo sugerido para las citas	77
Tabla 42. ¿Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara? ¿Por qué?	78
Tabla 43. ¿Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara? ¿Por qué?	78
Tabla 44. ¿Qué sugeriría usted para evitar la deserción de pacientes de ortodoncia de la clínica?	79
Tabla 45. Estrategias	85

LISTA DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Clasificación de pacientes en tratamiento encuestados según rangos de edad	36
Gráfico 2. Calificación del servicio de confirmación telefónico de las citas	37
Gráfico 3. Calificación del servicio prestado por personal de citas de la clínica	39
Gráfico 4. Servicio prestado por el personal de caja de la clínica	40
Gráfico 5. Calificación del servicio prestado por el auxiliar odontológico durante la cita	41
Gráfico 6. Calificación cumplimiento de las citas por parte de la clínica	42
Gráfico 7. Calificación grado de amabilidad por parte del odontólogo tratante	44
Gráfico 8. Calificación información recibida por el odontólogo tratante	45
Gráfico 9. Calificación ubicación y acceso a la clínica Sonría de Cartago	46
Gráfico 10. Calificación presentación personal de los odontólogos tratantes	47
Gráfico 11. Calificación presentación personal de los funcionarios que laboran en la clínica Sonría	49
Gráfico 12. Calificación comodidad sala de espera de la clínica Sonría de Cartago	50
Gráfico 13. Calificación limpieza general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago	51
Gráfico 14. Calificación estado general de la unidad odontológica donde han sido tratados los pacientes de la clínica Sonría de Cartago	52
Gráfico 15. Calificación estado general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago	54
Gráfico 16. Calificación del cumplimiento en los tratamientos respecto al tiempo indicado por el odontólogo tratante	55
Gráfico 17. Calificación resultado obtenido en los tratamientos hasta el momento de la encuesta	56

Gráfico 18. Elección motivo de deserción	57
Gráfico 19. Elección trimestre abandono tratamiento	58
Gráfico 20. Continuó su tratamiento en otra clínica?	59
Gráfico 21. Si su anterior respuesta fue NO, estaría dispuesto a continuar en Sonría?	60
Gráfico 22. A partir de qué fecha estaría dispuesto a retomar el tratamiento?	61
Gráfico 23. Qué aspectos considera se deben mejorar en la clínica?	62
Gráfico 24. La disponibilidad de agenda al momento de solicitar una cita es?	63
Gráfico 25. El servicio prestado por el personal administrativo de la clínica es ?	64
Gráfico 26. El servicio prestado por el personal auxiliar de la clínica es?	65
Gráfico 27. El servicio prestado por el odontólogo tratante de la clínica es?	66
Gráfico 28. El resultado obtenido en su tratamiento hasta el momento es?	67
Gráfico 29. El estado general de las instalaciones es?	68
Gráfico 30. La información recibida sobre su tratamiento ha sido?	69
Gráfico 31. Área de la clínica en la que trabaja	70
Gráfico 32. Calificación de la atención ofrecida a los pacientes en tratamiento y motivos de esta calificación	72
Gráfico 33. Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos, ¿por qué?	73
Gráfico 34. Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada, ¿por qué?	75
Gráfico 35. Considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente, ¿por qué?	76
Gráfico 36. Tiempo sugerido para las citas	77
Gráfico 37. ¿Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara? ¿Por qué?	79
Gráfico 38. Sugerencias para evitar la deserción de pacientes de ortodoncia de la clínica	80

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Organigrama funcional organización Sonría a nivel nacional	34
Figura 2. Organigrama clínica odontológica Sonría Cartago	35

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. instrumento No. 1 – encuesta pacientes en tratamiento	97
Anexo B. Instrumento No. 2 – encuesta cliente interno	98
Anexo C. instrumento No. 3 – entrevista pacientes desertores	100

RESUMEN

El sector odontológico en la actualidad se caracteriza por presentar altos índices de crecimiento y competitividad por tal motivo es necesario implementar modelos y estrategias que permitan a las organizaciones vinculadas al sector, a ser competitivos y de esta forma generar valor para los inversionistas. Fenómenos como la deserción de pacientes en estas instituciones de salud son muy comunes y poco dimensionados teniendo en cuenta la fuerte relación existente entre la lealtad del paciente y las utilidades generadas. No obstante el esfuerzo de la empresas para la consecución de nuevos pacientes, el impacto negativo generado por la deserción exige un análisis más profundo que amerita plantear estrategias para disminuir dicho indicador.

Este trabajo de investigación propone descubrir las posibles causas de deserción de pacientes de tratamientos de ortodoncia correctiva de la Clínica Sonría de Cartago y a su vez generar un plan de acción estratégico que sea aplicado y supervisado por la Gerencia de la clínica para garantizar su cumplimiento y trazabilidad en el tiempo estimado para su implementación.

La metodología de investigación aplicada para este trabajo, se divide en tres partes: En una encuesta aplicada a pacientes en tratamiento del año 2013, utilizando un cuestionario con preguntas cerradas con el objetivo de identificar las posibles causas de insatisfacción; adicional al anterior instrumento, se realizó una entrevista al grupo de colaboradores de la clínica para indagar su percepción del servicio brindado a los pacientes en tratamiento; por último se llevó a cabo una entrevista a pacientes desertores con el fin de conocer el motivo por el cual no continuó asistiendo a las citas programadas por la clínica.

Una vez analizados los resultados del trabajo de investigación y detectados los principales motivos de deserción de pacientes, se propone un plan de acción

mediante el planteamiento de estrategias para mejorar algunos procesos y procedimientos internos que tienen que ver con los tiempos de espera en sala, la ausencia de especialistas y la necesidad de un mayor acompañamiento a los pacientes tratados.

ABSTRACT

The odontology sector now days is characterizes to present high indexes of growth and competitiveness for that reason it's necessary to implement models and strategies that allowed the organizations that are linked to the sector, to be competitive by thus generating value to the investors. Phenomenon like the desertion of patients at these institutes of health are very common to little dimensioned having in count the strong relation existing between the loyalty of the patient and the utilities generated. In spite of the effort of the companies for the attainment of new patients, the negative impact generated by the abandonment is required a deeper analysis that plan strategies to bring down the said indicator.

These investigation job propose to discover the possible Cause of desertion on the treated patients in the correction orthodontics by the clinic Sonria of Cartago and their ways generate a strategic plan of action that has been applied and supervised by the clinic management to guarantee its fulfillment and traceability in the estimated time for its implement.

The investigation methodology applied for this job, its divided in three parts: in a survey applied to patients in treatment by the year 2013, using a close questioner with the goal to identified the possible causes of dissatisfaction; additionally to the instrument used before , there was an interview for the partnership of the clinic to inquired its perception of the service brought to the patients in treatment; at last there was an interview to the deserters patients with the goal to find out the motive they didn't continue attending to the appointment programed by the clinic.

After the results were analyzed on the investigation assignment and detected the principal motives of the patient desertion, its propose an action plan through the approach of improving strategiesand making better some inner processes and processors that has to do with waiting time in the waiting room, the absence of specialist and the need of a bigger follow up to the treated patients.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones requieren evaluar su desempeño de una manera integral debido a los altos índices de competitividad, a la creciente globalización y a la necesidad de permanecer vigentes en la economía actual. Aspectos tales como el seguimiento, evaluación e innovación de los procesos, deben convertirse en hábitos arraigados a la cultura organizacional con el fin de lograr generación de valor y la sostenibilidad en el tiempo.

Otro aspecto a tener en cuenta por parte de las organizaciones y que cada vez cobra mayor importancia, tiene que ver con el factor servicio y la satisfacción generada en los clientes a través de este. Es por ello que la organización Sonría sede Cartago en aras de incrementar sus indicadores de servicio al cliente y por consiguiente mejorar los niveles de productividad, decidió realizar un análisis de las posibles causas de los niveles de deserción de pacientes adscritos a tratamientos correctivos de ortodoncia durante el año 2013.

Lo anterior permitirá a la gerencia de la Clínica Cartago y a la Coordinación Regional, implementar un plan de acción que permita disminuir el impacto negativo generado en el área financiera y comercial de la compañía.

En este sentido, este trabajo se desarrolló con miras a proponer un plan de acción para disminuir la deserción de pacientes adscritos a la Clínica Odontológica Sonría de Cartago – Valle del Cauca, año 2013, para lo cual se presentaron tres capítulos de desarrollo del mismo así:

- ✓ Capítulo 1 – Diagnóstico organizacional
- ✓ Capítulo 2 – Identificación de situaciones problema
- ✓ Capítulo 3 – Propuesta de plan de acción

SÍNTESIS DEL MARCO TEÓRICO

SERVICIO ODONTOLÓGICO

Andrés Alonso Agudelo Suárez y Eliana Martínez Herrera señalan que: <<La práctica odontológica ha elaborado procesos de reflexión política con relación a otras disciplinas; una de estas propuestas consistió en pensar la salud bucal desde la dimensión colectiva. Este escrito propuso el desarrollo de un nuevo campo de acción para la agenda de salud bucal de Colombia mediante el análisis de algunos indicadores sociales y en salud. Además, se plantearon unos principios en salud bucal colectiva: La salud bucal como derecho fundamental, la capacidad comunitaria para asumir el control de la salud y sus determinantes, y la participación de actores sociales, económicos, académicos y de servicios de salud. Se requirió un papel protagónico, con mayor conciencia colectiva, de los profesionales, tomadores de decisión y el sector salud en genera¹l>>.

LA CALIDAD DEL SERVICIO

Antonio José López Garvi señala que:

<<En la calidad asistencial, se pudo distinguir:

1. Calidad Técnica. Se centró en el producto sanitario o “lo que se hace”. Aspectos a tener en cuenta son la competencia técnica del profesional y el procedimiento o técnica utilizada.
2. Calidad del Servicio. Se enfocó en “cómo se hace”. Va dirigida a la satisfacción del paciente.

¹AGUDELO SUÁREZ, Andrés Alonso; MARTÍNEZ HERRERA, Eliana. La salud bucal colectiva y el contexto colombiano: un análisis crítico. Revista Gerencia y Políticas de Saludvol. 8, núm. 16, enero-junio, 2009, pp. 91-105. Pontificia Universidad Javeriana, p.92

3. Existen por tanto, una serie de dimensiones de la calidad que se puede medir, y por tanto son susceptibles de evaluación. Entre ellas se puede destacar:

a. Competencia profesional, o capacidad del profesional para utilizar los medios y conocimientos científicos y técnicos más avanzados existentes para abordar el problema de salud del paciente.

b. Adecuación, o medida en que la atención prestada corresponde a la necesidad que presenta el paciente.

c. Oportunidad.

d. Efectividad, o efecto medible de una atención sanitaria en el conjunto de la población que la recibe en condiciones de práctica real y habitual.

e. Eficiencia, o relación entre los resultados obtenidos y el coste.

f. Continuidad en la asistencia.

g. Accesibilidad a la atención sanitaria.

h. Satisfacción del paciente, o medida en que la atención sanitaria prestada y el estado de salud resultante cumple con las expectativas iniciales del paciente²>>.

SEGUIMIENTO A PACIENTES

Para el seguimiento a los pacientes en tratamiento correctivo de ortodoncia de la Clínica Sonría de Cartago, se contó con una hoja de cálculo en la cual se

²LÓPEZ GARVI, José. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud. Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia, España. Facultad de medicina I odontología, 2012. pp. 10-11.

registraron los datos de los pacientes que iniciaron tratamientos mensualmente; allí se evidenció además de los datos del paciente, la continuidad de las citas mensuales asignadas a cada uno de ellos. A través de este archivo, se realizó una labor de seguimiento por parte de la gerencia de la clínica en el momento que se detectaron inasistencias o falta de continuidad en los tratamientos por parte de los pacientes.

LA FIDELIZACIÓN DE UN PACIENTE

En la página institucional de la organización DentalDoctors se mencionó que: <<Transformar a un paciente puntual en un paciente habitual, que se preocupe por su salud oral, que tome consciencia de la importancia de la prevención y el mantenimiento de su salud bucodental, que confíe en nosotros y en el equipo clínico, que no olvide sus citas e incluso sea él quien llame para pedir revisiones o tratamientos específicos además de prescribir los servicios, tratamientos, profesionalidad e instalaciones entre sus amigos, familiares y conocidos es lo que toda clínica desea conseguir con el tiempo.

Lograr todo esto no es sencillo y, sin duda, se trata de una carrera de fondo en la que hay que invertir muchas horas de dedicación y trabajo para conseguir los resultados deseados y convertir a los pacientes habituales en pacientes felices. Desde DentalDoctors, se comparten algunas pautas de conducta que ayudarán a provocar y conseguir este tipo de conversión.

Conozca a sus pacientes:

- ✓ Manténganse en contacto con ellos
- ✓ Evalúe la experiencia de sus pacientes
- ✓ Desarrolle una política de mejora continuada
- ✓ Haga de la atención al paciente una política esencial

- ✓ Valore el tiempo de sus pacientes
- ✓ Ante una queja, ofrezca soluciones³>>.

ARTICULACIÓN DE LOS ASPECTOS

La boca juega un papel importante en la salud general y la calidad de vida de las personas. La cavidad bucal permite comer, hablar, sonreír, besar, tocar, oler y degustar, de tal manera que las alteraciones de la boca pueden limitar el desempeño escolar, laboral, personal, social y en el hogar; así como dar lugar a la pérdida de miles de horas de trabajo y escolares anualmente, de ahí que el impacto psicosocial de los problemas bucales puedan afectar la calidad de vida de las personas.

Al igual que con otros aspectos de la salud, la prevención es la mejor manera para evitar una mala salud bucal. Lo más importante que se debe recordar respecto a cómo mantener la salud bucal es que la boca no puede ser saludable a menos que esté limpia. Esto significa que se debe hacer un verdadero esfuerzo para eliminar la placa bacteriana, aun si faltan todos los dientes, ya que la placa bacteriana es el enemigo de la buena salud bucal.

Estudios realizados en el país, y basados en los indicadores planteados por la OMS respecto a cómo está la salud bucal, muestran que en estratos bajos es donde proliferan enfermedades asociadas la mala salud oral; lo anterior, tiene que ver con las condiciones culturales y económicas de algunas regiones, al bajo nivel educativo de los padres, a la dificultad para acceder a los planes preventivos y a la dificultad para la atención. En los estratos altos, se presentan menor cantidad de dientes cariados y por consiguiente menores necesidades de tratamientos restauradores.

³ DentalDoctors. ¿Cómo crear pacientes felices? de la captación a la fidelización.2013. Internet: <http://www.dentaldoctorsinstitute.com/co.188.289.65.1.1-como-crear-pacientes-felices.html>

Dada la importancia que tiene el tema de la salud oral en la población y a los bajos niveles de cobertura de los servicios odontológicos en el país, existe una oferta muy importante de clínicas odontológicas que facilitan el acceso a tratamientos de prevención y corrección de enfermedades asociadas a la salud oral, en condiciones muy favorables de calidad y precio, además con unos altos estándares de bioseguridad y servicio. Estas organizaciones de salud oral tienen claro que dependen de sus clientes o usuarios, por lo cual deben conocer sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas logrando servicios más confiables, con una mejor imagen de la organización y disminuyendo los costos. Esto es lo que se conoce como Gestión Total de la Calidad, en la que la calidad de un producto se define en función de los clientes a quienes va dirigido. El objetivo de la misma es conseguir y mejorar los resultados a través de la satisfacción del paciente. Además, introduce el concepto de mejora continua en todos los estamentos de la organización, los cuales han de tener como objetivo la excelencia.

Continuando con lo que se refiere a la satisfacción del paciente, este es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción será menor.

Siempre es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora en la calidad de la atención odontológica prestada, y para conocerla es necesario conocer la percepción del paciente. Ellos permitirán transformar un paciente puntual en un paciente habitual, que se preocupe por su salud oral, que tome consciencia de la importancia de la prevención y el mantenimiento de su salud bucodental, que confíe en su equipo clínico tratante, que no olvide sus citas e incluso sea él quien llame para pedir revisiones o tratamientos específicos además de prescribir los servicios odontológicos, tratamientos, profesionalidad e

instalaciones entre sus amigos, familiares y conocidos.

Lograr todo esto no es sencillo y, sin duda, se trata de una carrera de fondo en la que hay que invertir muchas horas de dedicación y trabajo para conseguir los resultados deseados y convertir a los pacientes habituales en pacientes felices.

La felicidad de los pacientes es el mejor premio para una clínica dental, supone un retorno de la inversión y del trabajo y es la forma más eficiente de crecer profesional y empresarialmente.

Para efectos de este trabajo de grado, la participación de los usuarios-clientes se realizó empleando la metodología de formas requeridas, ya que se abordó un grupo de pacientes para identificar los motivos por los cuales han desertado de los tratamientos odontológicos de la Clínica Sonría de Cartago durante el año 2013. Esta metodología emplea encuestas de satisfacción, opinión y percepciones de los usuarios y del personal administrativo y asistencial, respecto a los servicios recibidos y ofertados.

Teniendo en cuenta lo expuesto se realizó una investigación con base en los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL

Proponer un plan de acción para reducir la deserción de pacientes adscritos a la Clínica Odontológica Sonría, Cartago – Valle del Cauca, año 2013.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Elaborar Diagnóstico
- ✓ Identificar situaciones problema
- ✓ Proponer plan de acción

Para el desarrollo de los objetivos anteriores se tuvo en cuenta la siguiente estrategia metodológica:

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva, donde el análisis y síntesis de la información permitió identificar hechos y fenómenos en un contexto definido (Clínica Odontológica Sonría Cartago) y desde estos, realizar el diagnóstico y proponer un plan de acción en búsqueda del mejoramiento Institucional.

INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

La información primaria requerida para determinar los motivos de deserción de los pacientes a los tratamientos de ortodoncia en la Clínica Sonría de Cartago, fue obtenida directamente de tres grupos poblacionales, mediante la aplicación de tres cuestionarios o encuestas. Esta información corresponde al año 2013.

La información secundaria se tomó de documentos y archivos pertenecientes a la Gerencia de la Clínica Odontológica Sonría de Cartago.

Entre ellos se mencionan los siguientes:

- ✓ Planes de acción de período 2013
- ✓ Matriz de seguimiento al área de servicios período 2013
- ✓ Métodos de ventas y servicios aplicados año 2013
- ✓ Indicadores de servicio año 2013

POBLACIÓN Y MUESTRA

Los tres grupos poblacionales objetivo de esta investigación, fueron:

✓ 328 personas mayores de edad, de ambos sexos (según base de datos Institucional) y de diversos estratos socioeconómicos, los cuales corresponden al 5% del total de los pacientes que se realizaron tratamientos de ortodoncia en la Clínica Sonría de Cartago durante el año 2013. Las encuestas realizadas a estos pacientes, hacen parte de un requisito normativo exigido por la Secretaría de Salud Departamental, para medir la calidad de los servicios odontológicos especializados que brindan instituciones como Sonría a nivel del Valle del Cauca

Fecha de aplicación: mensualmente durante el año 2013

✓ 14 personas mayores de edad, de ambos sexos y de diversos estratos socioeconómicos que hacen parte de la planta administrativa y asistencial de la Clínica Sonría de Cartago; corresponde al 100% del total de colaboradores (según planta de cargos Institucional)

Fecha de aplicación: Abril 21 y 22 de 2014.

✓ 48 personas mayores de edad, de ambos sexos y de diversos estratos socioeconómicos que desertaron durante el año 2013 de los tratamientos de ortodoncia correctiva realizados en la Clínica Sonría de Cartago (según base de datos Institucional).

Fecha de aplicación: Marzo 25 al 29 de 2014

Las personas encuestadas se encuentran ubicadas en el municipio de Cartago Valle del Cauca.

INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la obtención de información referente a los pacientes en tratamiento del año

2013, se tomó como base un formato tipo encuesta (anexo A) elaborado por el área de servicio de la Clínica Sonría y que está a disposición de todas las clínicas a nivel del país. Esta encuesta consta de 16 preguntas, construidas para obtener información básica relevante sobre la calidad de los tratamientos realizados en la Clínica Sonría de Cartago

Otro de los instrumentos empleados para obtener información relacionada con el trabajo, fue el construido por los dos estudiantes de la especialización en Alta Gerencia que realizan este trabajo de investigación y que fue aplicado a todos los colaboradores de la Clínica Sonría de Cartago. Este instrumento (anexo B) consta de 8 preguntas que permiten conocer la percepción que los colaboradores de la clínica tienen sobre la calidad del servicio prestado al interior de la misma.

Para finalizar, los pacientes desertores de los tratamientos odontológicos fueron abordados mediante encuesta telefónica (anexo C) sobre los motivos que los llevaron a desertar de los tratamientos de ortodoncia correctiva.

LIMITACIONES

Durante la realización de este trabajo de investigación se encontraron limitantes de tipo organizacional. A continuación los aspectos más destacados:

- ✓ Dado que la Organización Sonría está compuesta por una amplia red de clínicas a nivel nacional, cuenta con una estructura corporativa centralizada, lo que ha dificultado la consecución de información de datos y estadística, generando retrasos respecto al cronograma establecido para la elaboración de este informe.

- ✓ Durante la aplicación de los instrumentos de la investigación se encontraron limitaciones relacionadas con la contactabilidad de los pacientes desertores, dada la desactualización de los datos de contacto.

- ✓ Dificultad para obtener la información relacionada con el motivo de deserción de los pacientes, en el momento de contactarlos telefónicamente.

- ✓ Tiempo limitado para la realización del trabajo de investigación por motivos laborales.

1. DIAGNÓSTICO

1.1 CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.1.1 Reseña histórica clínicas odontológicas sonría. La Clínica Odontológica Sonría nace como una pequeña red de cuatro clínicas en el año 1992 fundada por el señor Daniel Carvajal y ubicadas todas en la ciudad de Bogotá. Partiendo de la necesidad de autoabastecer a las clínicas en servicios especializados de laboratorio, nace en 1997 la empresa Coloren, propiedad de la organización, quien poco tiempo después se convirtió en una nueva unidad de negocio exitosa.

Un año después se lanzan los primeros comerciales de televisión con el fin de dar conocer los servicios relacionados con tratamientos de ortodoncia y de forma simultánea se da apertura en Bogotá a diez clínicas más, ubicadas en sectores de gran desarrollo urbanístico de la capital del país.

Para el año 2002, se realiza una nueva estructura administrativa y comercial e ingresa a la sociedad un nuevo miembro, el señor Mario Pacheco, quien aporta una suma importante de capital con el objetivo de dar apertura a quince nuevas clínicas ubicadas en las ciudades de Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Tunja, Ipiales y Pasto.

En 2005 la Compañía Sonría decide expandir sus servicios hacia otros países, visualizando una gran oportunidad de mercado en centro américa específicamente en el Distrito Federal de México, dando inicio a cuatro nuevas clínicas.

Dado el crecimiento y los excelentes resultados de cobertura y financieros, en el 2007 los medios de comunicación catalogan a Sonría como “Cadena líder en salud oral” y simultaneo a este reconocimiento, la compañía decide continuar con la apertura de nuevas clínicas ubicadas en ciudades intermedias y capitales de

departamento caracterizadas por tener indicadores económicos en crecimiento, motivo por el cual da inicio a 47 nuevas clínicas ubicadas en municipios y ciudades como: Neiva, Pereira, Tuluá, Cartago, Buga, Armenia, Manizales, Popayán, Riohacha, Sincelejo, Villavicencio, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cúcuta, Duitama, Sogamoso, Girardot, Fusagasugá, Rio negro, Facatativá, Itagüí, Envigado, Florencia, Montería, Valledupar, Santa Marta, Dosquebradas, Palmira y Pitalito.

Actualmente la Organización Sonría cuenta con 76 sedes en 36 ciudades de Colombia y 6 clínicas en México, atendidas por 1500 profesionales en las diferentes ramas de la odontología, entre las que se destacan:

Ortodoncia correctiva, periodoncia, endodoncia, cirugía oral, rehabilitación oral y odontopediatría.

¿Por qué somos líderes del mercado?

Sonría cuenta con más de 20 años de experiencia atendiendo a los colombianos y más de 6 años atendiendo el mercado Mexicano. La organización cuenta con excelentes profesionales graduados de las mejores universidades del país y del mundo con la mejor experiencia, lo que garantiza el éxito de los tratamientos. Las clínicas se caracterizan por cumplir con las más altas normas de bioseguridad de acuerdo con los estándares internacionales y por contar con equipos biomédicos con tecnología de punta.

1.1.2 Misión. Contribuimos a que descubras y mantengas el poder de tu sonrisa.

1.1.3 Visión. Ser la empresa líder en salud oral a través de un enfoque humano y científico, que garantice la satisfacción de nuestros pacientes y el bienestar de nuestros colaboradores.

1.1.4 Valores institucionales.

Excelencia

Tenemos un compromiso con la calidad y el mejoramiento continuo. Buscamos cumplir con las promesas a los pacientes y garantizar la prestación de servicios entregando el 100% de la capacidad.

Equidad

Actuamos con equilibrio para que todas las personas puedan recibir lo que les corresponde sin discriminaciones y con sujeción a sus derechos y deberes.

Lealtad

Somos fieles al compromiso de defender las creencias en los buenos y los malos momentos.

Respeto

Damos un trato digno a las personas, valoramos sus diferencias y cumplimos lo que prometemos. Tratamos a todas las personas con dignidad, recompensando las retribuciones y celebrando los logros.

Disciplina

Actuamos de manera ordenada y perseverante para conseguir el bien común.

Integridad

Hacemos lo que es correcto. Actuamos siempre con total honestidad,

responsabilidad, idoneidad y ética profesional.

1.1.5 Planta de personal administrativo clínica odontológica Sonría de Cartago. La clínica cuenta con tres cargos en el área administrativa, conformados por: Un gerente de clínica, una asesora de citas y una auxiliar de caja.

1.1.6 Planta de personal asistencial clínica odontológica Sonría de Cartago. En el área asistencial, la clínica cuenta con once cargos de la siguiente manera: Dos odontólogos generales, dos auxiliares de consultorio, un implantólogo, un rehabilitador oral, un periodoncista, un endodoncista, un odontopediatra y dos ortodoncistas

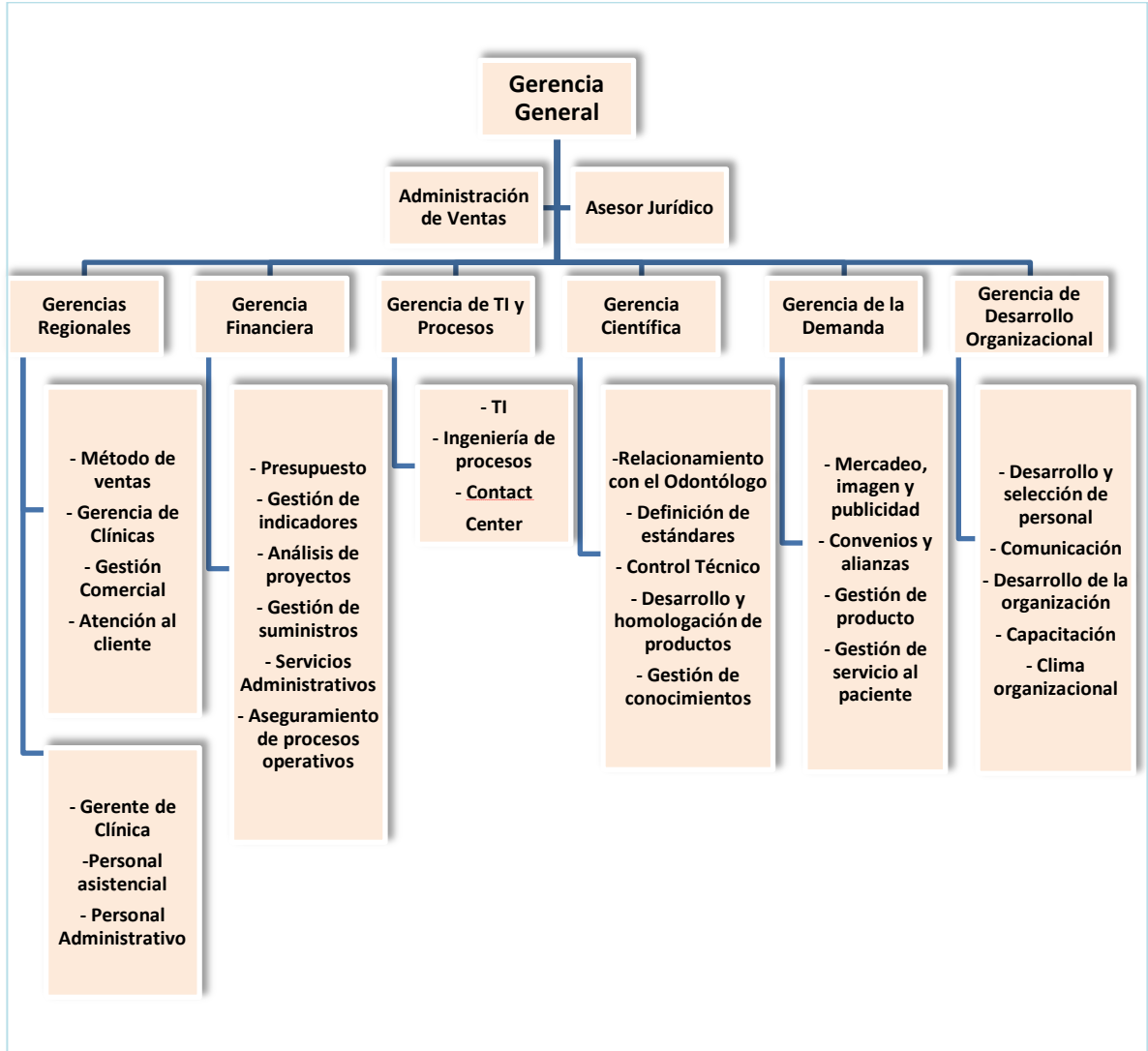
1.1.7 Estadístico consolidado atención pacientes año 2013.

Tabla 1. Estadístico consolidado pacientes atendidos año 2013 clínica Sonría Cartago

N°	ESPECIALIDAD	PACIENTES ATENDIDOS AÑO 2013	% DE PARTICIPACIÓN
1	ORTODONCIA	6560	82.36
2	ODONTOLOGÍA GENERAL	362	4.54
3	ODONTOPEDIATRÍA	328	4.12
4	PERIODONCIA	283	3.55
5	REHABILITACIÓN ORAL	225	2.82
6	ENDODONCIA	170	2.13
7	IMPLANTOLOGÍA	37	0.46
	TOTAL	7965	100.00

1.1.8 Organigrama funcional organización Sonría a nivel nacional.

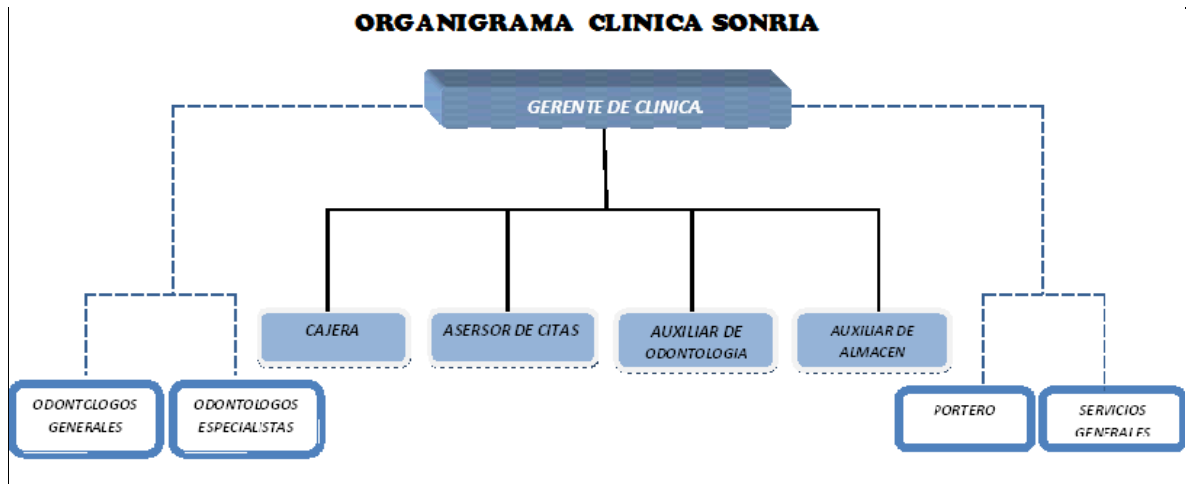
Figura 1. Organigrama funcional organización Sonría a nivel nacional



Fuente. Disco compacto Inducción Corporativa Clínica Odontológica Sonría

1.1.9 Organigrama clínica odontológica Sonría Cartago⁴.

Figura 2. Organigrama clínica odontológica Sonría Cartago



Fuente. Disco compacto Inducción Corporativa Clínica Odontológica Sonría

1.2 APLICACIÓN INSTRUMENTOS

1.2.1 Pacientes en tratamiento.

1.2.1.1 Caracterización por rangos de edad pacientes en tratamiento encuestados. El objetivo de esta pregunta es caracterizar a los pacientes en tratamiento encuestados año 2013 de la Clínica Sonría de Cartago según unos de rangos de edad establecidos.

Tabla 2. Clasificación rangos de edad pacientes en tratamiento encuestados año 2013

JORNADA	RANGOS DE EDAD								TOTAL
	0 A 18		19 A 35		36 A 55		MAS DE 56		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	54	42.19	61	36.97	19	57.58	1	50.00	135
PM	74	57.81	104	63.03	14	42.42	1	50.00	193
TOTAL	128	100.00	165	100.00	33	100.00	2	100.00	328

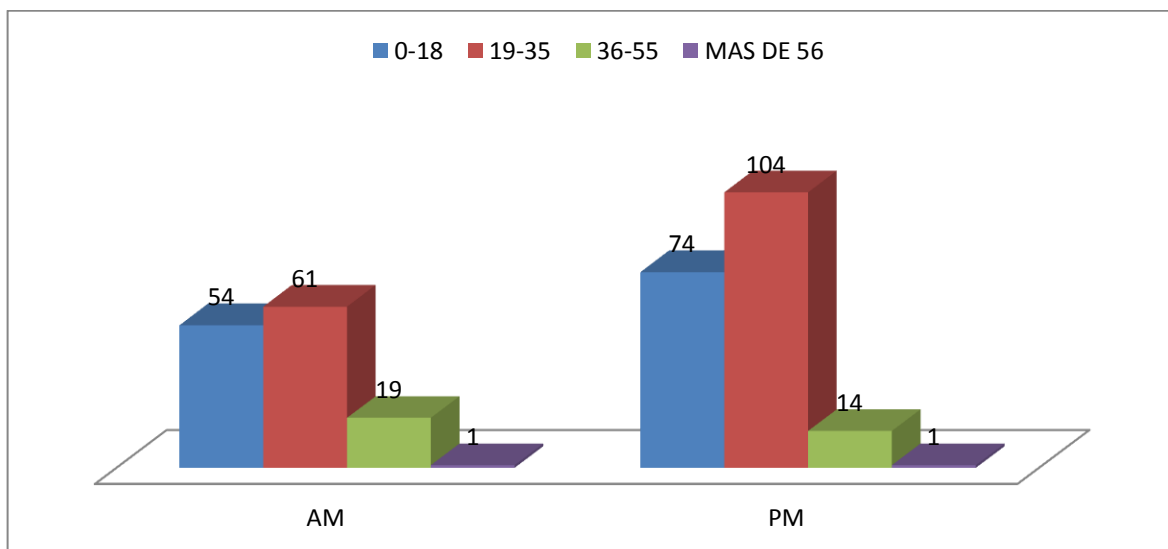
Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

⁴ Guía "Inducción Corporativa Clínica Odontológica Sonría

Respecto a la clasificación de los pacientes en tratamiento según los rangos de edad establecidos, se encontró que 128 pacientes están entre los 0 y los 18 años de los cuales asistieron 54 de ellos en la mañana y 74 en la tarde. Entre 19 y 35 años se tiene la cantidad más significativa de usuarios los cuales suman 165 personas de las cuales asisten 61 en la mañana y 104 en la tarde.

Siguiendo el análisis se encontró que, 33 pacientes de los 328 encuestados se encuentran entre los 36 y 55 años de edad de los cuales 19 asisten en horas de la mañana y 14 personas en la tarde; sólo 2 pacientes son mayores de 56 años de edad; en total fueron caracterizados 135 usuarios atendidos en horas de la mañana que equivalen al 41% del total y 193 pacientes atendidos en horas de la tarde que equivalen a un 59% para un total de 328 personas encuestadas.

Gráfico 1. Clasificación de pacientes en tratamiento encuestados según rangos de edad



Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.2 Calificación del servicio de confirmación telefónica de las citas

Esta pregunta tiene como objetivo calificar el servicio de confirmación telefónico de las citas realizado por la Clínica Sonría de Cartago.

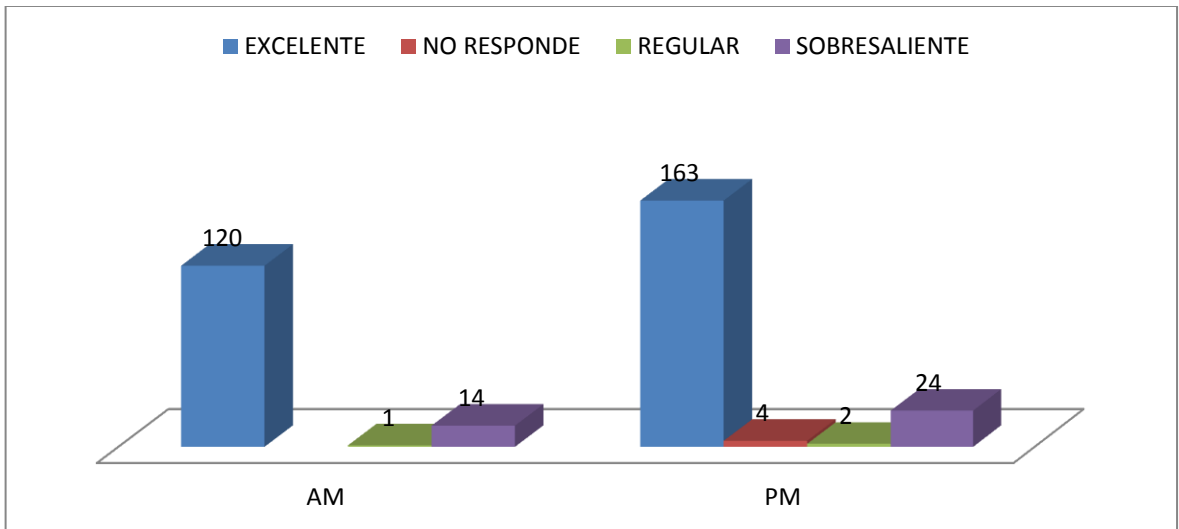
Tabla 3. Calificación del servicio de confirmación telefónica de las citas

JORNADA	CALIFICACIÓN								TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		REGULAR		NO RESPONDE		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	120	42.40	14	36.84	1	33.33	0	0.00	135
PM	163	57.60	24	63.16	2	66.67	4	100.00	193
TOTAL	283	100.00	38	100.00	3	100.00	4	100.00	328

Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación del servicio de confirmación telefónico de citas, se encontró que 283 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 120 de ellos en la mañana y 163 en la tarde. Se halló además que 38 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 14 asistieron en la mañana y 24 en la tarde. Entre estas dos respuestas suman el 98% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; en total fueron encuestados 135 usuarios atendidos en horas de la mañana que equivalen al 41% del total y 193 pacientes atendidos en horas de la tarde que equivalen a un 59% para un total de 328 personas encuestadas.

Gráfico 2. Calificación del servicio de confirmación telefónica de las citas



Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.3 Calificación del servicio prestado por el personal de citas de la clínica Sonría de Cartago. Esta pregunta tiene como objetivo medir el grado de satisfacción en cuanto al servicio prestado por el personal de citas de la Clínica Sonría de Cartago.

Tabla 4. Calificación del servicio prestado por el personal de citas de la clínica

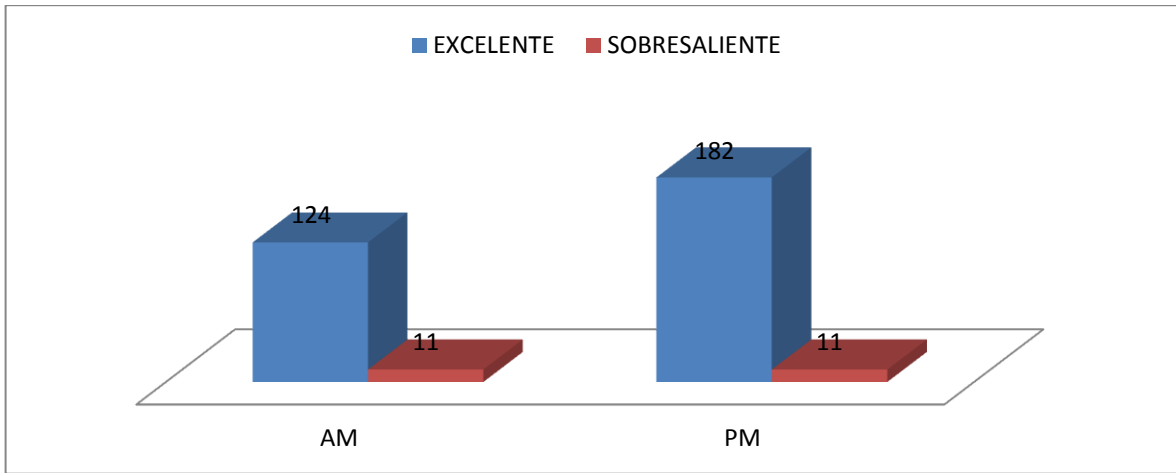
JORNADA	CALIFICACIÓN				TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		
	N°	%	N°	%	
AM	124	40.52	11	50.00	135
PM	182	59.48	11	50.00	193
TOTAL	306	100.00	22	100.00	328

Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación del servicio prestado por el personal de citas de la clínica, se encontró que 306 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 124 de ellos en la mañana y 182 en la tarde. Se halló además que 22 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 11 asistieron en la mañana y 11 en la tarde.

Entre estas dos respuestas suman el 100% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; en total fueron encuestados 135 usuarios atendidos en horas de la mañana que equivalen al 41% del total y 193 pacientes atendidos en horas de la tarde que equivalen a un 59% para un total de 328 personas encuestadas.

Gráfico 3. Calificación del servicio prestado por el personal de citas de la clínica



Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.4 Calificación del servicio prestado por el personal de la caja. Esta pregunta tiene como objetivo medir el grado de satisfacción en cuanto al servicio prestado por los funcionarios de la caja de la Clínica Sonría de Cartago.

Tabla 5. Calificación del servicio prestado por el personal de la caja de la clínica Sonría de Cartago

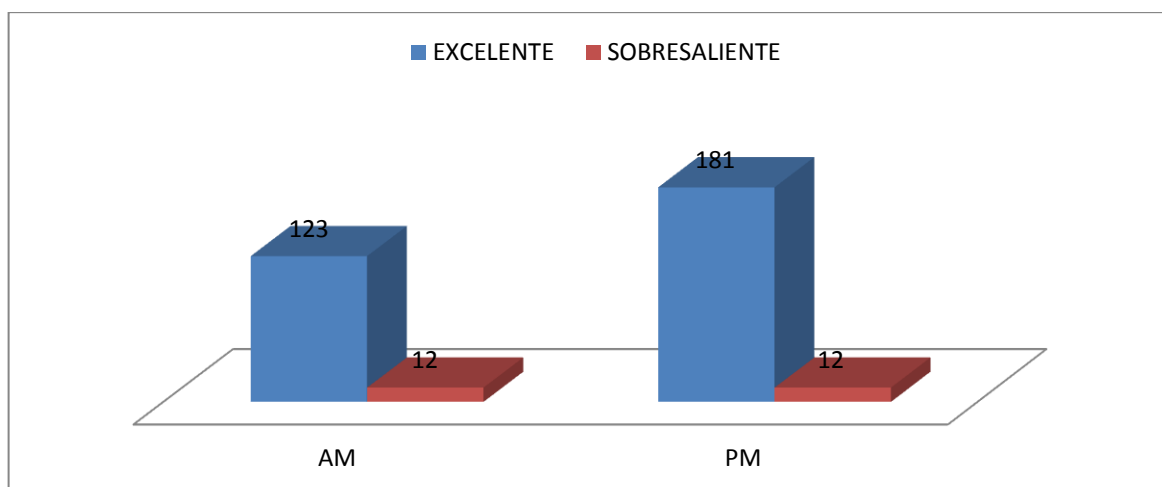
JORNADA	CALIFICACIÓN				TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		
	N°	%	N°	%	
AM	123	40.46	12	50	135
PM	181	59.54	12	50	193
TOTAL	304	100.00	24	100	328

Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación del servicio prestado por el personal de la caja de la clínica, se encontró que 304 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 123 de ellos en la mañana y 181 en la tarde. Se hallaron además que 24 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 12 asistieron en la mañana y 12 en la tarde. Entre estas dos respuestas suman el

100% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; en total fueron encuestados 135 usuarios atendidos en horas de la mañana que equivalen al 41% del total y 193 pacientes atendidos en horas de la tarde que equivalen a un 59% para un total de 328 personas encuestadas.

Gráfico 4. Servicio prestado por el personal de caja de la clínica



Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.5 Calificación del servicio prestado por el auxiliar odontológico durante la cita. Esta pregunta tiene como objetivo calificar el grado de satisfacción del servicio prestado por el auxiliar odontológico durante las citas.

Tabla 6. Calificación del servicio prestado por el auxiliar odontológico de la clínica durante la cita

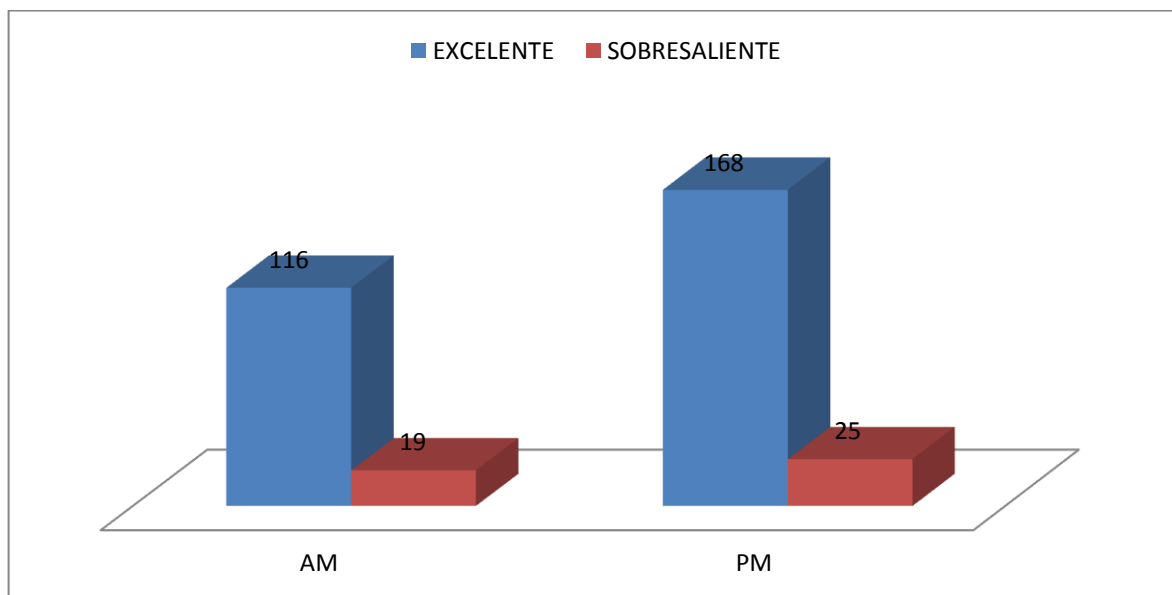
JORNADA	CALIFICACIÓN				TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		
	N°	%	N°	%	
AM	116	40.85	19	43.18	135
PM	168	59.15	25	56.82	193
TOTAL	284	100.00	44	100.00	328

Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación del servicio prestado por el auxiliar odontológico de la clínica durante la cita, se encontró que 284 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 116 de ellos en la mañana y 168 en la tarde. Hallaron además que 44 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 19 asistieron en la mañana y 25 en la tarde.

Entre estas dos respuestas suman el 100% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 5. Calificación del servicio prestado por el auxiliar odontológico durante la cita



Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.6 Calificación cumplimiento de las citas por parte de la clínica. Esta pregunta tiene como objetivo medir el cumplimiento de la clínica respecto a las citas programadas

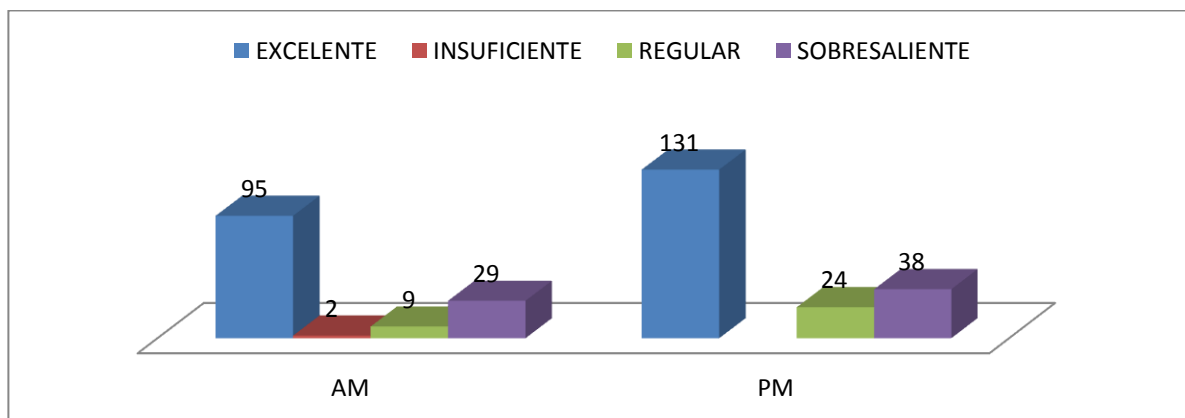
Tabla 7. Calificación cumplimiento de las citas por parte de la clínica Sonría de Cartago

JORNADA	CALIFICACIÓN								TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		REGULAR		INSUFICIENTE		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	95	42.04	29	43.28	9	27.27	2	100.00	135
PM	131	57.96	38	56.72	24	72.73	0	0.00	193
TOTAL	226	100.00	67	100.00	33	100.00	2	100.00	328

Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto al cumplimiento en las citas programadas por parte de la clínica, se encontró que 226 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 95 de ellos en la mañana y 131 en la tarde. Se Halló además que 67 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 29 asistieron en la mañana y 38 en la tarde; aparece otra calificación de regular a este servicio por parte de 33 personas de las cuales 9 fueron atendidas en la mañana y 24 en la tarde. Entre estas tres respuestas suman el 99% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 6. Calificación cumplimiento de las citas por parte de la clínica



Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.7 Calificación nivel de amabilidad odontólogo tratante. Esta pregunta tiene como objetivo medir el grado de amabilidad con que fueron atendidos los pacientes encuestados de la Clínica Sonría de Cartago.

Tabla 8. Calificación amabilidad del odontólogo tratante

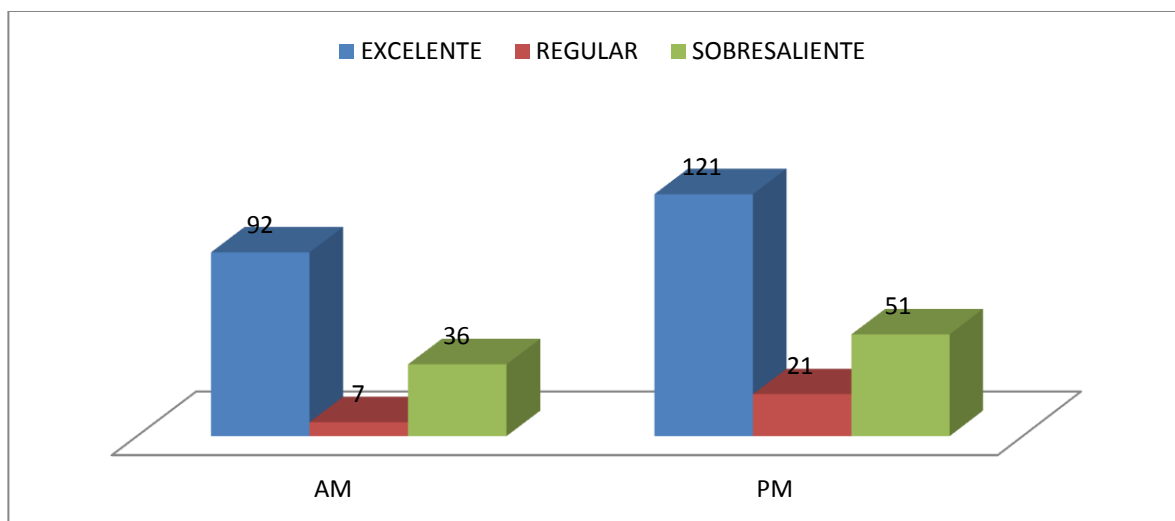
JORNADA	CALIFICACIÓN						TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		REGULAR		
	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	92	42.04	36	43.28	7	27.27	135
PM	121	57.96	51	56.72	21	72.73	193
TOTAL	213	100.00	87	100.00	28	100.00	328

Fuente. Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto al grado de amabilidad con que fueron atendidos los pacientes encuestados de la clínica, se encontró que 213 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 92 de ellos en la mañana y 121 en la tarde. Se descubrió además que 87 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 36 asistieron en la mañana y 51 en la tarde; aparece otra calificación de regular a este servicio por parte de 28 personas de las cuales 7 fueron atendidas en la mañana y 21 en la tarde.

Entre estas tres respuestas suman el 100% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 7. Calificación grado de amabilidad por parte del odontólogo tratante



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.8 Calificación información recibida por parte del odontólogo tratante.

Esta pregunta tiene como objetivo calificar la calidad de la información entregada por parte del odontólogo tratante.

Tabla 9. Calificación información recibida por parte del odontólogo tratante

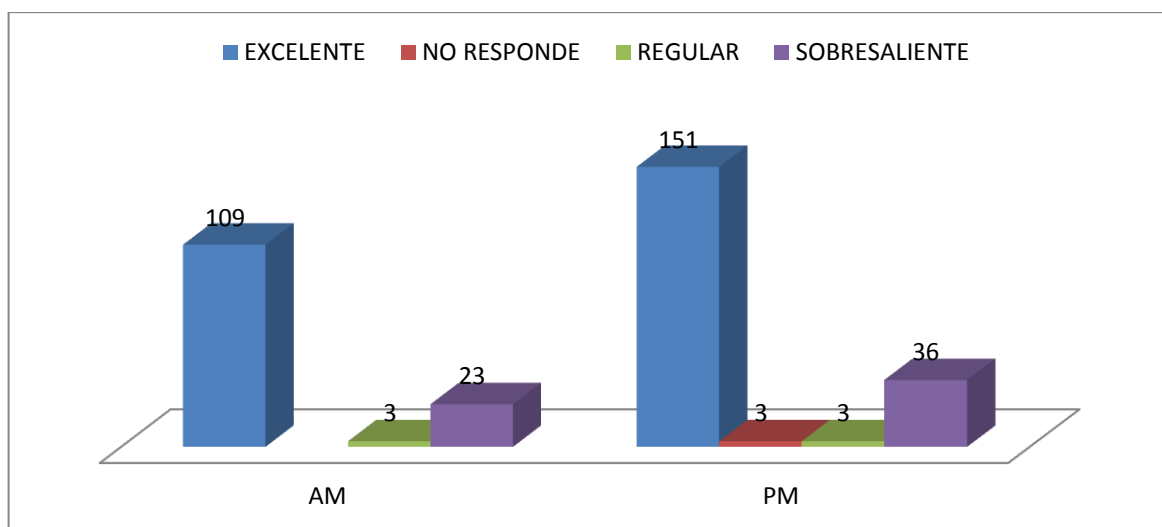
JORNADA	CALIFICACIÓN								TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		REGULAR		NO RESPONDE		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	109	41.92	23	38.98	3	50.00	0	0.00	135
PM	151	58.08	36	61.02	3	50.00	3	100.00	193
TOTAL	260	100.00	59	100.00	6	100.00	3	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calidad de la información entregada por parte del odontólogo tratante, se encontró que 260 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 109 de ellos en la mañana y 151 en la tarde. Además que 59 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 23 asistieron en la mañana y 36 en la tarde; aparece otra calificación de regular a este servicio por parte de 6 personas de las cuales 3 fueron atendidas en la mañana y 3 en la tarde.

Entre estas tres respuestas suman el 99% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 8. Calificación información recibida por el odontólogo tratante



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.9 Calificación de la ubicación y acceso a la clínica Sonría de Cartago.

Esta pregunta tiene como objetivo calificar la ubicación y el acceso a la clínica Sonría de Cartago por parte de los pacientes encuestados.

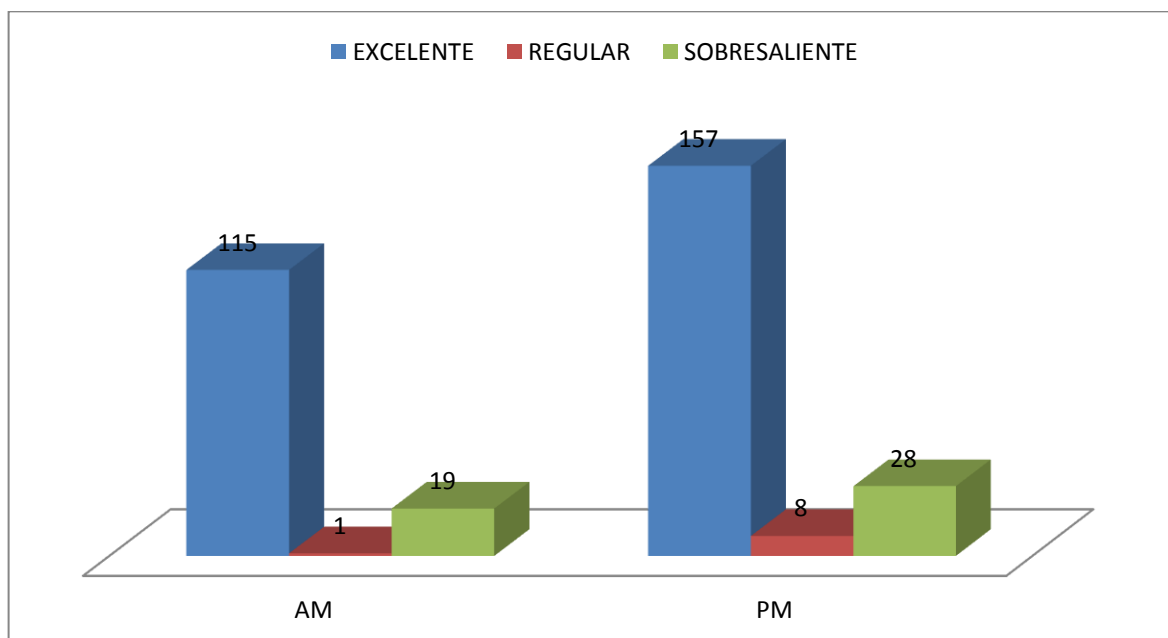
Tabla 10. Calificación de la ubicación y acceso a la clínica Sonría de Cartago

JORNADA	CALIFICACIÓN						TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		REGULAR		
	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	115	42.04	19	43.28	1	27.27	135
PM	157	57.96	28	56.72	8	72.73	193
TOTAL	272	100.00	47	100.00	9	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación dada por los pacientes encuestados referente a la ubicación y el acceso a la clínica, se encontró que 272 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 115 de ellos en la mañana y 157 en la tarde. Además que 47 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 19 asistieron en la mañana y 28 en la tarde; aparece otra calificación de regular en este aspecto por parte de 9 personas de las cuales 1 fue atendida en la mañana y 8 en la tarde. Entre estas tres respuestas suman el 100% de las calificaciones hechas en este aspecto por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 9. Calificación ubicación y acceso a la clínica Sonría de Cartago



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.10 Calificación presentación personal por parte del odontólogo tratante.

Esta pregunta tiene como objetivo calificar la presentación personal del odontólogo tratante que labora en las instalaciones de la Clínica Sonría de Cartago.

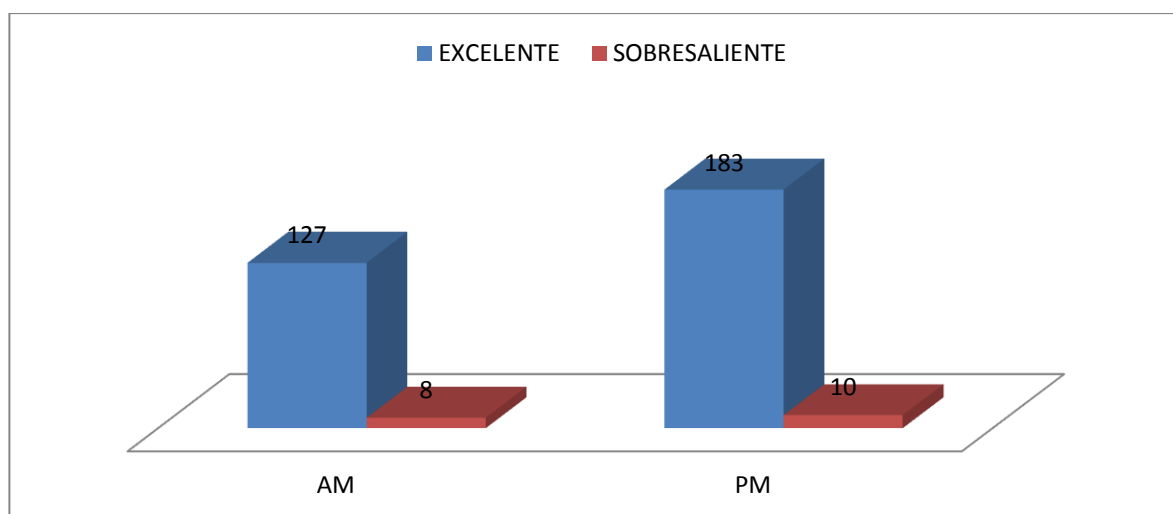
Tabla 11. Calificación de la presentación personal por parte del odontólogo tratante

JORNADA	CALIFICACIÓN				TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		
	N°	%	N°	%	
AM	127	40.97	8	44.44	135
PM	183	59.03	10	55.56	193
TOTAL	310	100.00	18	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la presentación personal de los odontólogos tratantes que laboran en la clínica, Se encontró que 310 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 127 de ellos en la mañana y 183 en la tarde. Se hallaron además que 18 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 8 asistieron en la mañana y 10 en la tarde. Entre estas dos respuestas suman el 100% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 10. Calificación presentación personal de los odontólogos tratantes



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.11 Calificación presentación personal de los funcionarios de la clínica Sonría de Cartago. Esta pregunta tiene objetivo calificar la presentación personal de los funcionarios que laboran en la Clínica Sonría de Cartago.

Tabla 12. Calificación presentación personal de los funcionarios de la clínica Sonría de Cartago

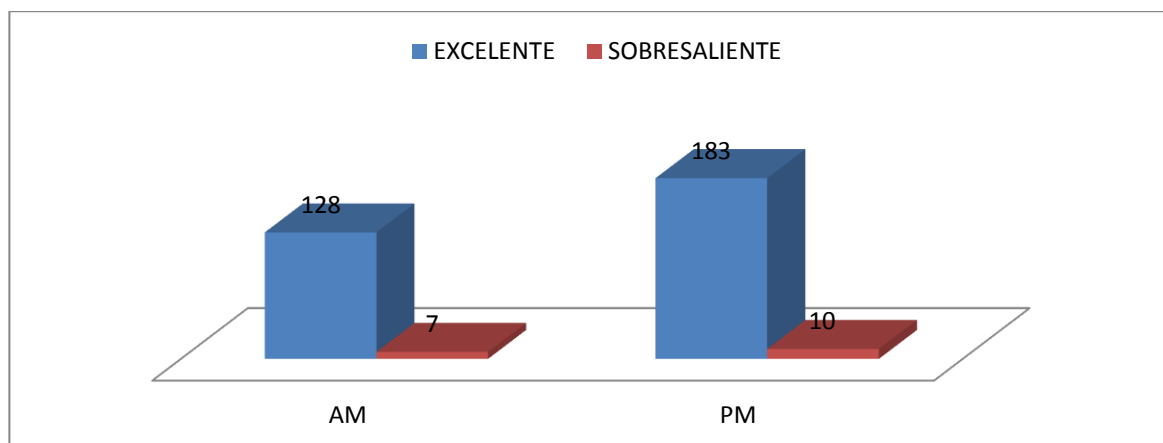
JORNADA	CALIFICACIÓN				TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		
	N°	%	N°	%	
AM	128	41.16	7	41.18	135
PM	183	58.84	10	58.82	193
TOTAL	311	100.00	17	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la presentación personal de los funcionarios que laboran en la Clínica, se encontraron que 311 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 128 de ellos en la mañana y 183 en la tarde. Se hallaron además que 17 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 7 asistieron en la mañana y 10 en la tarde.

Entre estas dos respuestas suman el 100% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 11. Calificación presentación personal de los funcionarios que laboran en la clínica Sonría



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.12 Calificación comodidad de la sala de espera de la clínica Sonría de Cartago. Esta pregunta tiene como objetivo medir el nivel de comodidad de la sala de espera de la Clínica Sonría de Cartago.

Tabla 13. Calificación comodidad de la sala de espera de la clínica Sonría de Cartago

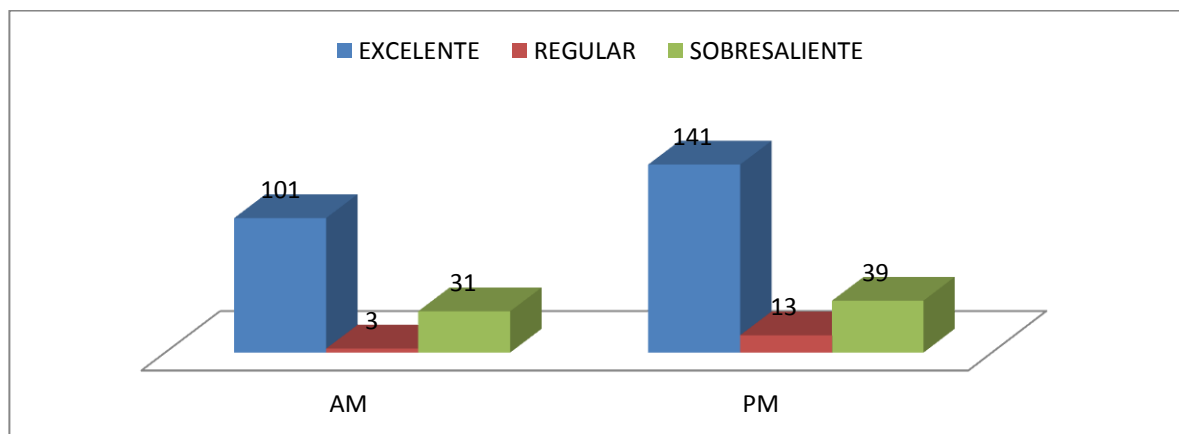
JORNADA	CALIFICACIÓN						TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		REGULAR		
	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	101	42.04	31	43.28	3	27.27	135
PM	141	57.96	39	56.72	13	72.73	193
TOTAL	242	100.00	70	100.00	16	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación dada por los pacientes encuestados referente a la ubicación y el acceso a la clínica, se logró observar que 242 pacientes calificaron este aspecto como excelente de los cuales asistieron 101 de ellos en la mañana y 141 en la tarde. Hallaron además que 70 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 31 asistieron en la mañana y 39 en la tarde; aparece

otra calificación de regular en este aspecto por parte de 16 personas de las cuales 3 fueron atendidas en la mañana y 13 en la tarde. Entre estas tres respuestas suman el 100% de las calificaciones hechas a este servicio por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 12. Calificación comodidad sala de espera de la clínica Sonría de Cartago



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.13 Calificación limpieza general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago. Esta pregunta tiene como objetivo calificar el nivel de limpieza general de las instalaciones de la Clínica Sonría de Cartago.

Tabla 14. Calificación limpieza general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago

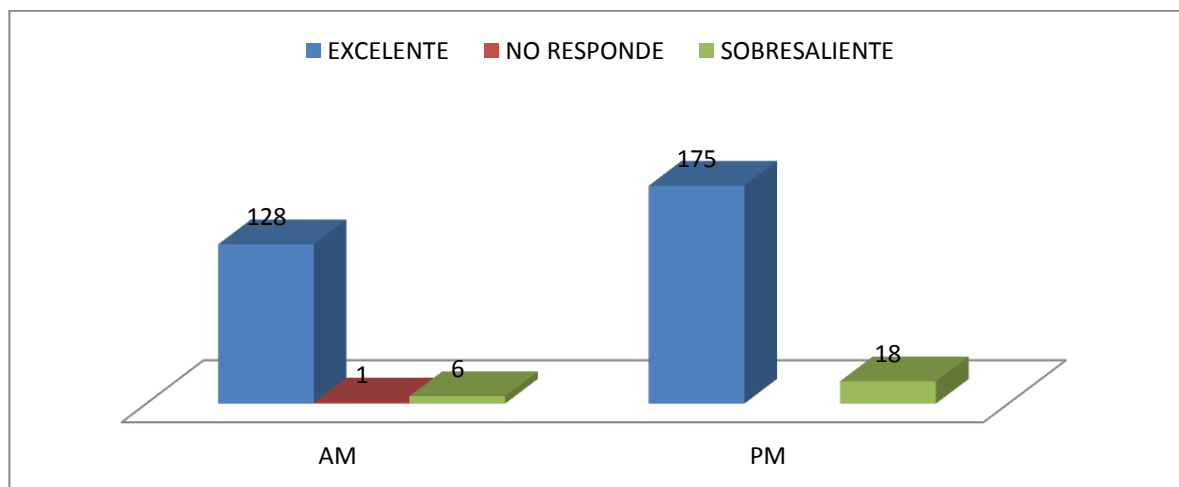
JORNADA	CALIFICACIÓN						TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		NO RESPONDE		
	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	128	42.04	6	43.28	1	27.27	135
PM	175	57.96	18	56.72	0	72.73	193
TOTAL	303	100.00	24	100.00	1	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación dada por los pacientes y relacionada con la limpieza general de las instalaciones, se logró visualizar que 303 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 128 de ellos en la mañana y 175 en la tarde.

Se descubrió además que 24 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 6 asistieron en la mañana y 18 en la tarde; entre estas dos respuestas suman el 99% de las calificaciones relacionadas a este aspecto por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 13. Calificación limpieza general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.14 Calificación estado general de la unidad odontológica donde ha sido tratado en la clínica Sonría de Cartago. Esta pregunta tiene como objetivo medir la percepción que tienen los pacientes en tratamiento sobre el estado general de la unidad odontológica donde ha sido tratado en la Clínica Sonría de Cartago.

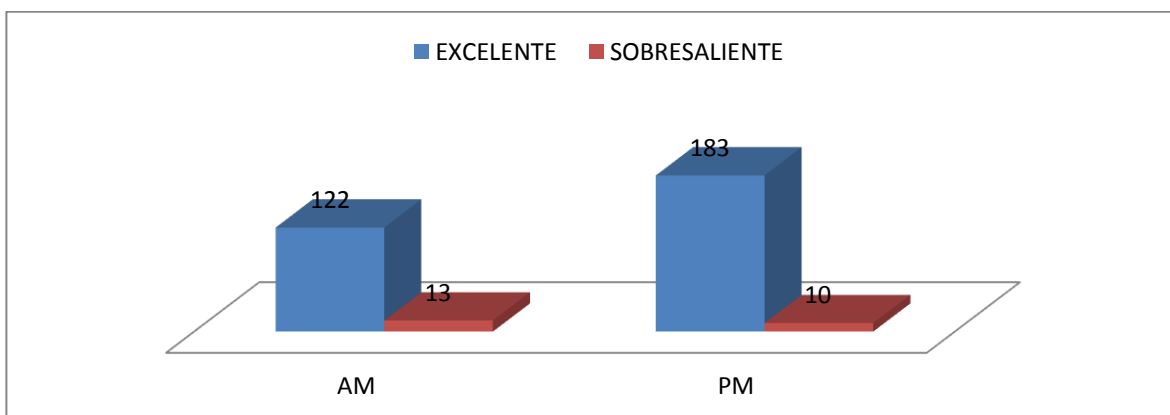
Tabla 15. Calificación estado general de la unidad odontológica donde ha sido tratado en la clínica Sonría de Cartago

JORNADA	CALIFICACIÓN				TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		
	N°	%	N°	%	
AM	122	40.00	13	56.52	135
PM	183	60.00	10	43.48	193
TOTAL	305	100.00	23	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la percepción que tienen los pacientes en tratamiento relacionada con el estado general de la unidad odontológica donde han sido tratados, se encontraron que 305 pacientes calificaron este servicio como excelente de los cuales asistieron 122 de ellos en la mañana y 183 en la tarde. Se hallaron además que 23 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 13 asistieron en la mañana y 10 en la tarde. Entre estas dos respuestas suman el 100% de las calificaciones dadas al respecto por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 14. Calificación estado general de la unidad odontológica donde han sido tratados los pacientes de la clínica Sonría de Cartago



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.15 Calificación del estado general de las instalaciones de la Clínica Sonría de Cartago. Esta pregunta tiene como objetivo calificar el estado general de las instalaciones de la Clínica Sonría de Cartago por parte de los pacientes en tratamiento.

Tabla 16. Calificación del estado general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago

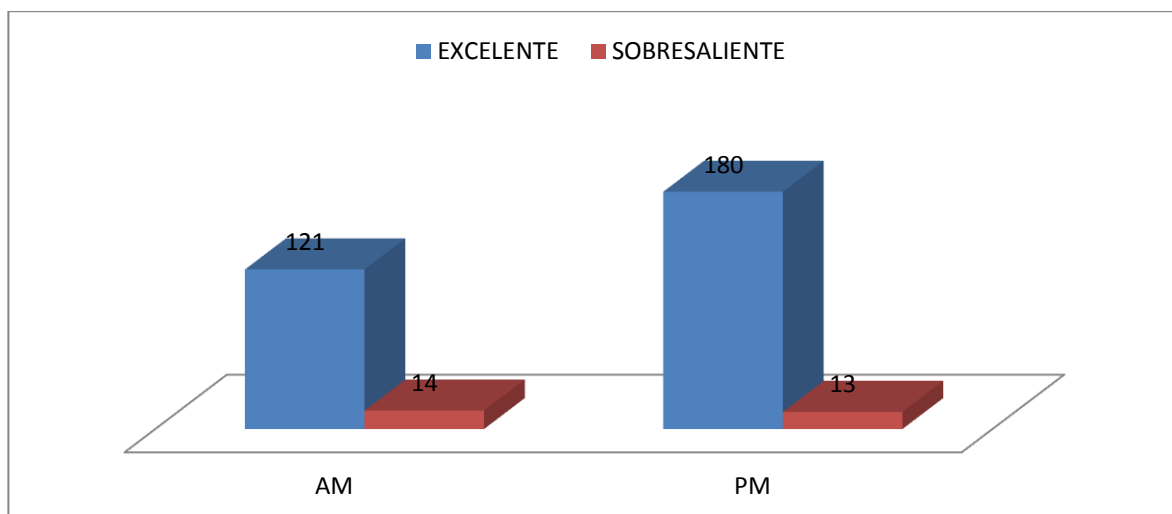
JORNADA	CALIFICACIÓN				TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		
	N°	%	N°	%	
AM	121	40.20	14	51.85	135
PM	180	59.80	13	48.15	193
TOTAL	301	100.00	27	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación dada por los pacientes en tratamiento relacionada con el estado general de las instalaciones, se encontró que 301 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 121 de ellos en la mañana y 180 en la tarde. Hallaron además que 27 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 14 asistieron en la mañana y 13 en la tarde.

Entre estas dos respuestas suman el 100% de las calificaciones dadas al respecto por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 15. Calificación estado general de las instalaciones de la clínica Sonría de Cartago



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.16 Calificación del cumplimiento en los tratamientos respecto al tiempo indicado por el odontólogo tratante. Esta pregunta tiene como objetivo calificar el cumplimiento en los tratamientos respecto al tiempo indicado por el odontólogo tratante.

Tabla 17. Calificación del cumplimiento en los tratamientos respecto al tiempo indicado por el odontólogo tratante

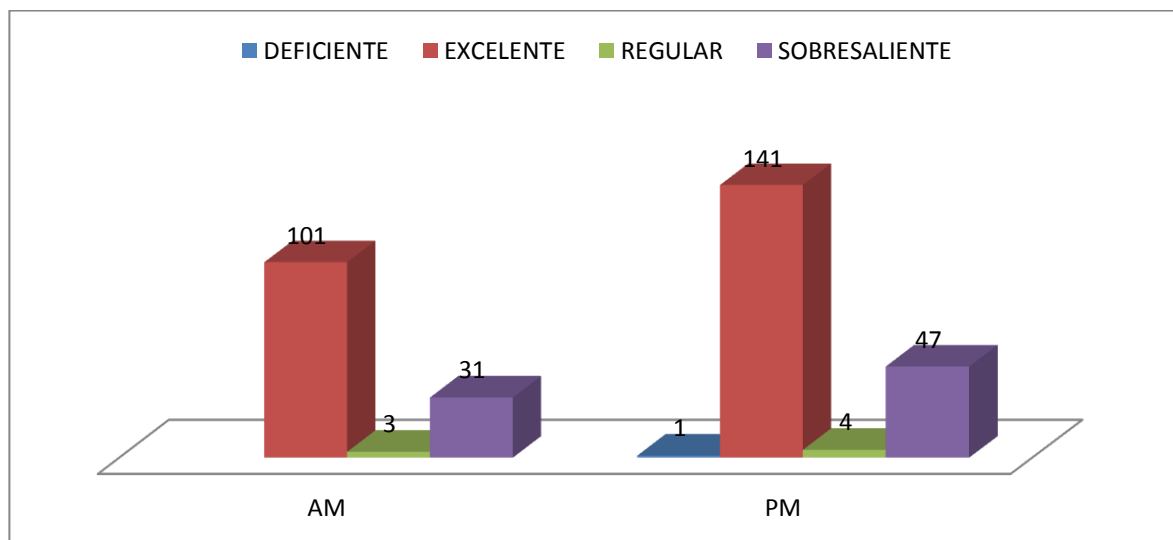
JORNADA	CALIFICACIÓN								TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		REGULAR		DEFICIENTE		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	101	41.74	31	39.74	3	42.86	0	0.00	135
PM	141	58.26	47	60.26	4	57.14	1	100.00	193
TOTAL	242	100.00	78	100.00	7	100.00	1	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación dada por parte de los pacientes en tratamiento encuestados y que tiene que ver con el cumplimiento en los tratamientos respecto

al tiempo indicado por el odontólogo tratante, se encontró que 242 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 101 de ellos en la mañana y 141 en la tarde. Se hallaron además que 78 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 31 asistieron en la mañana y 47 en la tarde; aparece otra calificación de regular a este servicio por parte de 7 personas de las cuales 3 fueron atendidas en la mañana y 4 en la tarde. Entre estas tres respuestas suman el 99% de las calificaciones relacionadas con este aspecto y realizadas por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% del total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 16. Calificación del cumplimiento en los tratamientos respecto al tiempo indicado por el odontólogo tratante



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.1.17 Calificación del resultado obtenido en los tratamientos hasta el momento de la encuesta. Esta pregunta tiene como objetivo calificar el resultado obtenido en los tratamientos hasta el momento de la encuesta por parte de los pacientes encuestados

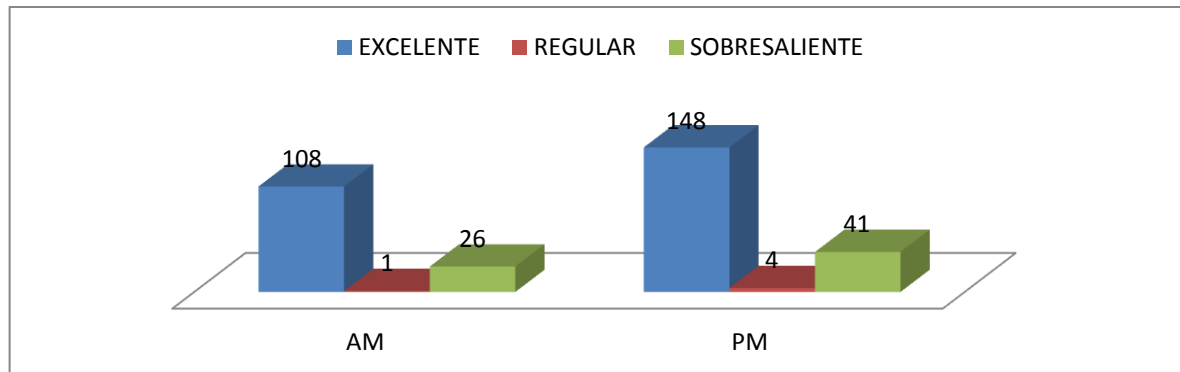
Tabla 18. Calificación del resultado obtenido en los tratamientos hasta el momento de la encuesta

JORNADA	CALIFICACIÓN						TOTAL
	EXCELENTE		SOBRESALIENTE		REGULAR		
	N°	%	N°	%	N°	%	
AM	108	42.04	26	43.28	1	27.27	135
PM	148	57.96	41	56.72	4	72.73	193
TOTAL	256	100.00	67	100.00	5	100.00	328

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

Respecto a la calificación dada por los pacientes relacionados con el resultado obtenido hasta el momento en los tratamientos, encontraron que 256 pacientes califican este servicio como excelente de los cuales asistieron 108 de ellos en la mañana y 148 en la tarde. Además que 67 pacientes califican este servicio como sobresaliente de los cuales 26 asistieron en la mañana y 41 en la tarde; aparece otra calificación de regular en este aspecto por parte de 5 personas de las cuales 1 fue atendida en la mañana y 4 en la tarde. Entre estas tres respuestas suman el 100% de las calificaciones relacionadas a este aspecto por parte de los pacientes en tratamiento encuestados; del total de los pacientes consultados, 135 usuarios fueron atendidos en la mañana (41% del total) y 193 asistieron en horas de la tarde (59% el total) para de esta forma completar los 328 encuestados.

Gráfico 17. Calificación resultado obtenido en los tratamientos hasta el momento de la encuesta



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes en tratamiento

1.2.2 Pacientes desertores.

1.2.2.1 El motivo de deserción fue. El objetivo de esta pregunta es indagar a los pacientes desertores sobre los motivos por los cuales desertaron de sus tratamientos de ortodoncia

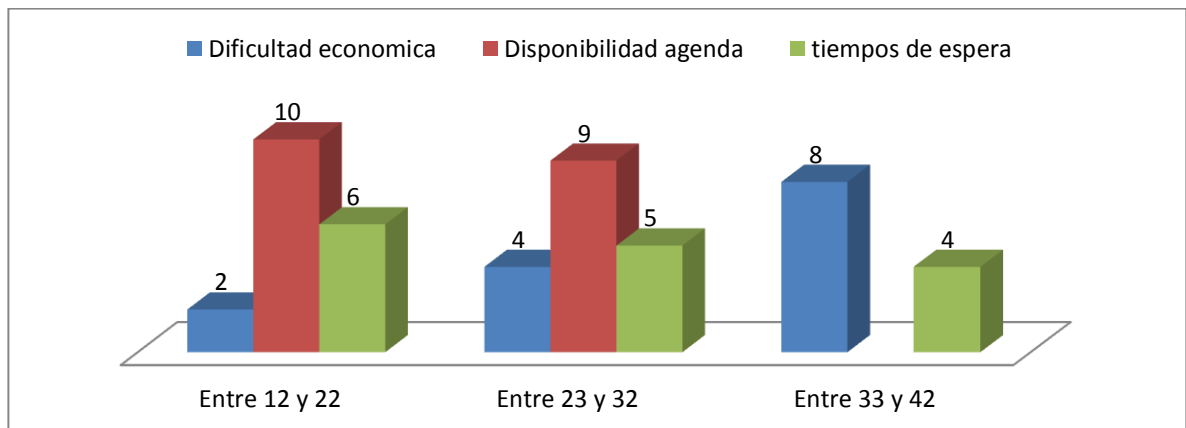
Tabla 19. El motivo de deserción fue...

EDAD	MOTIVO DE DESERCIÓN						TOTAL
	DIFICULTAD ECONOMICA		DISPONIBILIDAD DE AGENDA		TIEMPOS DE ESPERA		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	2	14.29	10	52.63	6	40.00	18
Entre 23 y 32	4	28.57	9	47.37	5	33.33	18
Entre 33 y 42	8	57.14	0	0.00	4	26.67	12
TOTAL	14	100.00	19	100.00	15	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

De los pacientes desertores de tratamientos de ortodoncia contactados y encuestados, 14 pacientes refieren que desertaron del tratamiento de ortodoncia por dificultades económicas, 19 pacientes manifestaron que lo hicieron por la baja disponibilidad de agenda. Y 15 pacientes respondieron que el motivo de deserción se debió a tiempos de espera altos en sala.

Gráfico 18. Elección motivo de deserción



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.2 Elección trimestre abandono tratamiento. El objetivo de esta pregunta es consultar a los pacientes desertores el trimestre en el cual desertaron de su tratamiento durante el año 2013.

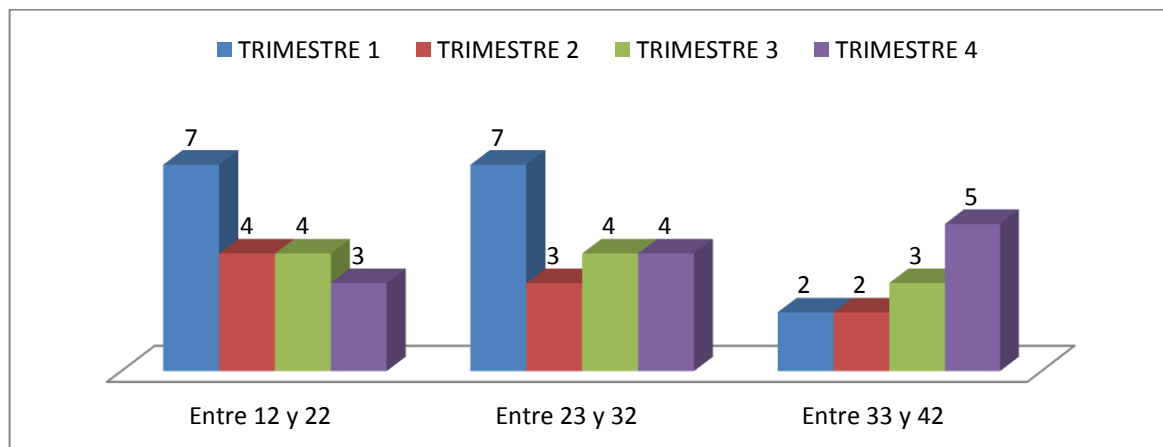
Tabla 20. Elección trimestre abandono tratamiento

EDAD	TRIMESTRE DE DESERCIÓN								TOTAL
	TRIMESTRE 1		TRIMESTRE 2		TRIMESTRE 3		TRIMESTRE 4		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	7	43.75	4	44.44	4	36.36	3	25.00	18
Entre 23 y 32	7	43.75	3	33.33	4	36.36	4	33.33	18
Entre 33 y 42	2	12.50	2	22.22	3	27.27	5	41.67	12
TOTAL	16	100.00	9	100.00	11	100.00	12	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

De los pacientes desertores de tratamientos de ortodoncia contactados y encuestados, 16 pacientes afirmaron que abandonaron su tratamiento en el primer trimestre, 9 pacientes manifestaron que desertaron en el segundo semestre. En el trimestre tres 11 pacientes refirieron retirarse de sus tratamientos, y 12 pacientes desertaron hacia el trimestre cuatro del año 2013, para un total de 48 pacientes desertores en ese año.

Gráfico 19. Elección trimestre abandono tratamiento



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.3 Continuó su tratamiento en otra clínica?. El objetivo de esta pregunta es consultar a los pacientes desertores si continuaron con su tratamiento en otra clínica odontológica diferente a Sonría.

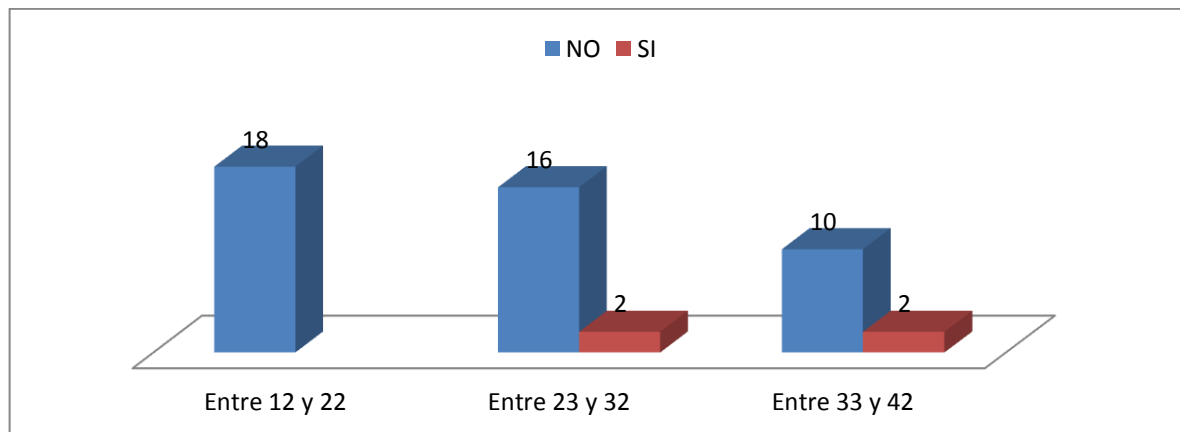
Tabla 21. Continuó su tratamiento en otra clínica?

EDAD	RESPUESTA				TOTAL
	SI		NO		
	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	0	0.00	18	40.91	18
Entre 23 y 32	2	50.00	16	36.36	18
Entre 33 y 42	2	50.00	10	22.73	12
TOTAL	4	100.00	44	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

De los 48 pacientes desertores de tratamientos de ortodoncia contactados y encuestados, solo 4 pacientes manifestaron haber continuado su tratamiento en otra clínica odontológica diferente a Sonría y 44 pacientes mencionó no haber continuado con su tratamiento de ortodoncia.

Gráfico 20. Continuó su tratamiento en otra clínica?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.4 Si su anterior respuesta fue NO, estaría dispuesto a continuar en Sonría?. El objetivo principal de esta pregunta es consultar a los pacientes

desertores si estarían dispuestos a continuar su tratamiento en la clínica Sonría.

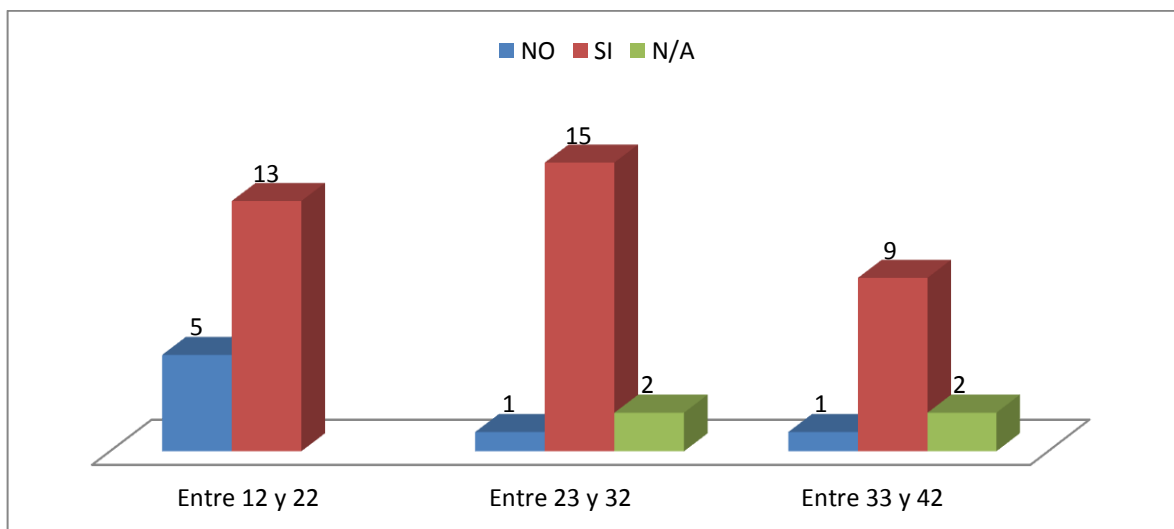
Tabla 22. Si su anterior respuesta fue NO, estaría dispuesto a continuar en Sonría?

EDAD	CALIFICACION				TOTAL
	SI		NO		
	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	13	35.14	5	71.43	18
Entre 23 y 32	15	40.54	1	14.29	16
Entre 33 y 42	9	24.32	1	14.29	10
TOTAL	37	100.00	7	100.00	44

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

De los 44 pacientes que manifestaron no haber continuado su tratamiento en otra clínica, 37 Pacientes indicaron estar dispuesto a continuar su tratamiento en la clínica Sonría, mientras que 7 pacientes de los encuestados, refirió no estar dispuesto a continuar su tratamiento con Sonría.

Gráfico 21. Si su anterior respuesta fue NO, estaría dispuesto a continuar en Sonría?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.5 A partir de qué fecha estaría dispuesto a retomar el tratamiento?. El objetivo principal de esta pregunta es consultar a los pacientes desertores el tiempo que se tomarían para reiniciar su tratamiento de ortodoncia en la clínica Sonría.

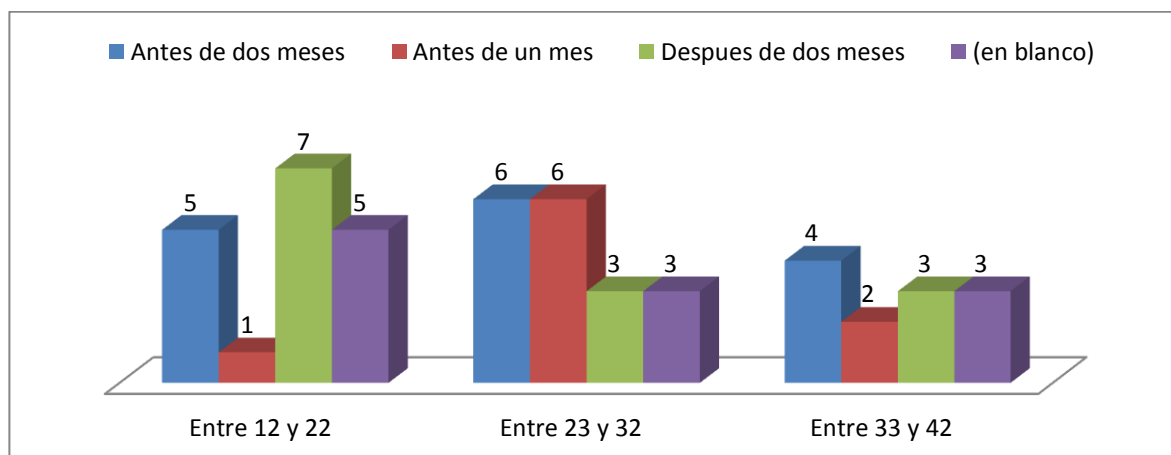
Tabla 23. A partir de qué fecha estaría dispuesto a retomar el tratamiento?

EDAD	RESPUESTA						TOTAL
	ANTES DE DOS MESES		ANTES DE UN MES		DESPUES DE DOS MESES		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	5	33.33	1	11.11	7	53.85	13
Entre 23 y 32	6	40.00	6	66.67	3	23.08	15
Entre 33 y 42	4	26.67	2	22.22	3	23.08	9
TOTAL	15	100.00	9	100.00	13	100.00	37

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

De los 37 pacientes que manifestaron en la anterior pregunta su disposición para continuar el tratamiento con la clínica Sonría, 9 pacientes indicaron que retomaría su tratamiento antes de un mes. 15 de los pacientes encuestados mencionó su intención de reanudar el tratamiento antes de dos meses y los 13 pacientes restantes refirieron reiniciar después de dos meses.

Gráfico 22. A partir de qué fecha estaría dispuesto a retomar el tratamiento?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.6 Qué aspectos considera se deben mejorar en la clínica?. Esta pregunta tiene como fin indagar a los pacientes desertores sobre los aspectos que considerarían se deben mejorar en la clínica Sonría de Cartago.

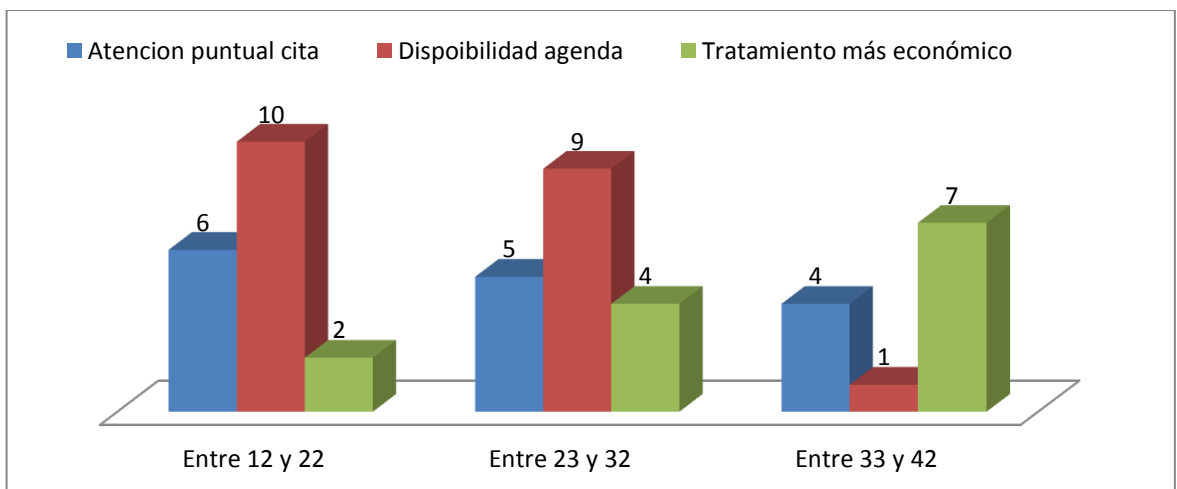
Tabla 24. Qué aspectos considera se deben mejorar en la clínica?

EDAD	RESPUESTA						TOTAL
	ANTES DE DOS MESES		ANTES DE UN MES		DESPUES DE DOS MESES		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	5	33.33	1	11.11	7	53.85	13
Entre 23 y 32	6	40.00	6	66.67	3	23.08	15
Entre 33 y 42	4	26.67	2	22.22	3	23.08	9
TOTAL	15	100.00	9	100.00	13	100.00	37

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

Del total de los 48 pacientes encuestados, 20 considera que el aspecto más relevante a mejorar tiene que ver con la disponibilidad de agenda, 15 de los pacientes encuestados hizo énfasis en la atención puntual de las citas y los 13 pacientes restantes manifestaron que el aspecto a mejorar está relacionado con el costo del tratamiento.

Gráfico 23. Qué aspectos considera se deben mejorar en la clínica?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.7 La disponibilidad de agenda al momento de solicitar una cita es ?.

Esta pregunta tiene por objeto calificar por parte de los pacientes desertores la disponibilidad de agenda en el momento de solicitar una cita.

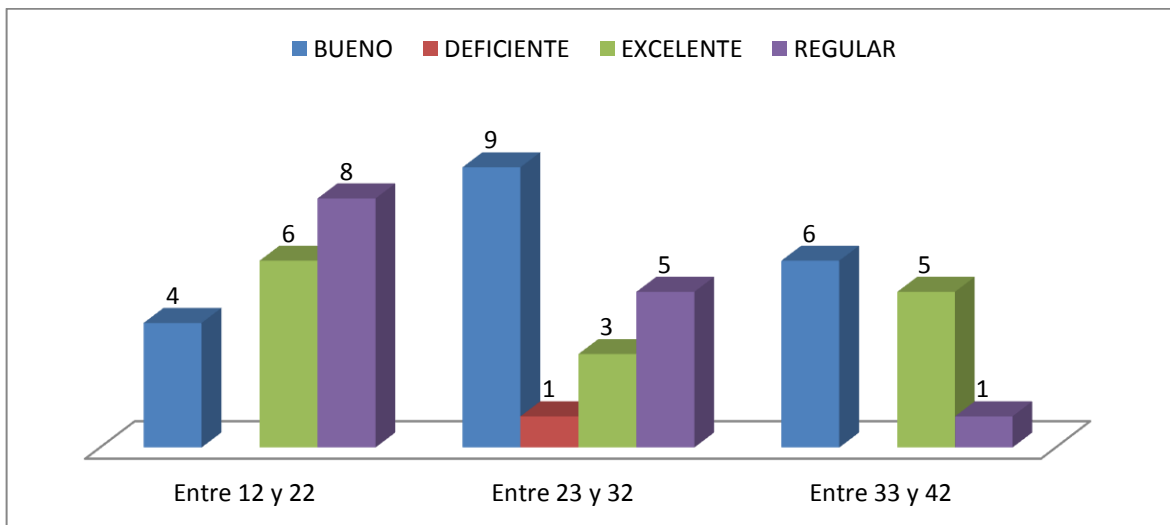
Tabla 25. La disponibilidad de agenda al momento de solicitar una cita es

EDAD	CALIFICACION								TOTAL
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	6	42.86	4	21.05	8	57.14	0	0.00	18
Entre 23 y 32	3	21.43	9	47.37	5	35.71	1	100.00	18
Entre 33 y 42	5	35.71	6	31.58	1	7.14	0	0.00	12
TOTAL	14	100.00	19	100.00	14	100.00	1	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

14 pacientes de los 48 desertores encuestados calificó la disponibilidad de agenda como excelente, 19 pacientes manifestaron que era bueno, otros 14 pacientes de la población encuestada mencionó que era regular y solo 1 paciente calificó dicha disponibilidad como deficiente.

Gráfico 24. La disponibilidad de agenda al momento de solicitar una cita es?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.8 El servicio prestado por el personal administrativo de la clínica es?

Esta pregunta tiene por objeto obtener una calificación por parte de los pacientes desertores sobre la atención recibida por parte del personal administrativo de la clínica Sonría de Cartago.

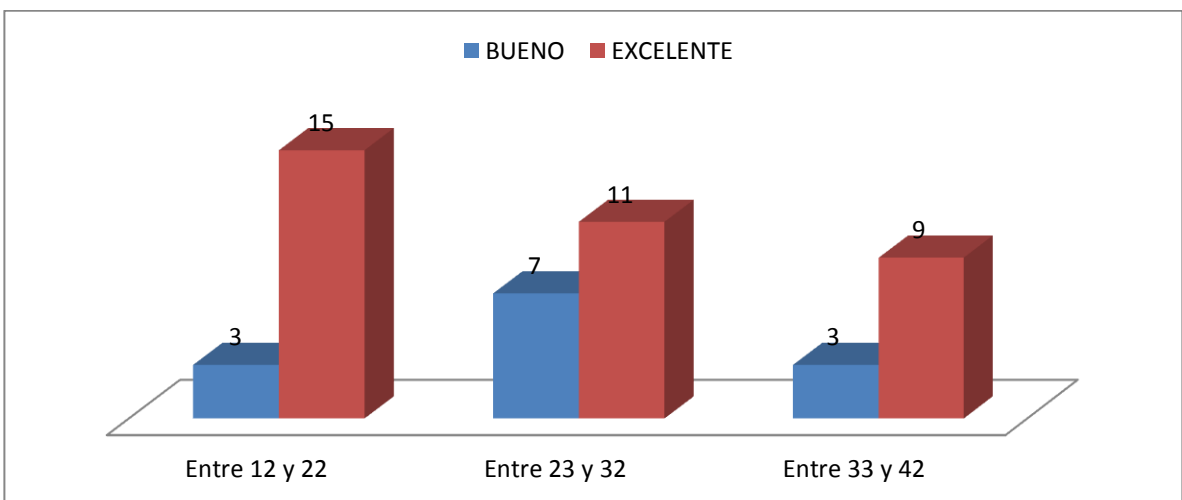
Tabla 26. El servicio prestado por el personal administrativo de la clínica es?

EDAD	CALIFICACION				TOTAL
	EXCELENTE		BUENO		
	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	15	42.86	3	23.08	18
Entre 23 y 32	11	31.43	7	53.85	18
Entre 33 y 42	9	25.71	3	23.08	12
TOTAL	35	100.00	13	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

De los 48 pacientes desertores encuestados, 35 calificaron el servicio prestado por el personal administrativo de la clínica como excelente y 13 pacientes lo calificó como bueno. No hubo respuestas con calificación regular, deficiente o pésima.

Gráfico 25. El servicio prestado por el personal administrativo de la clínica es ?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.9. El servicio prestado por el personal auxiliar de la clínica es?. Esta pregunta tiene por objeto calificar la atención recibida por parte del personal auxiliar de la Clínica Sonría de Cartago.

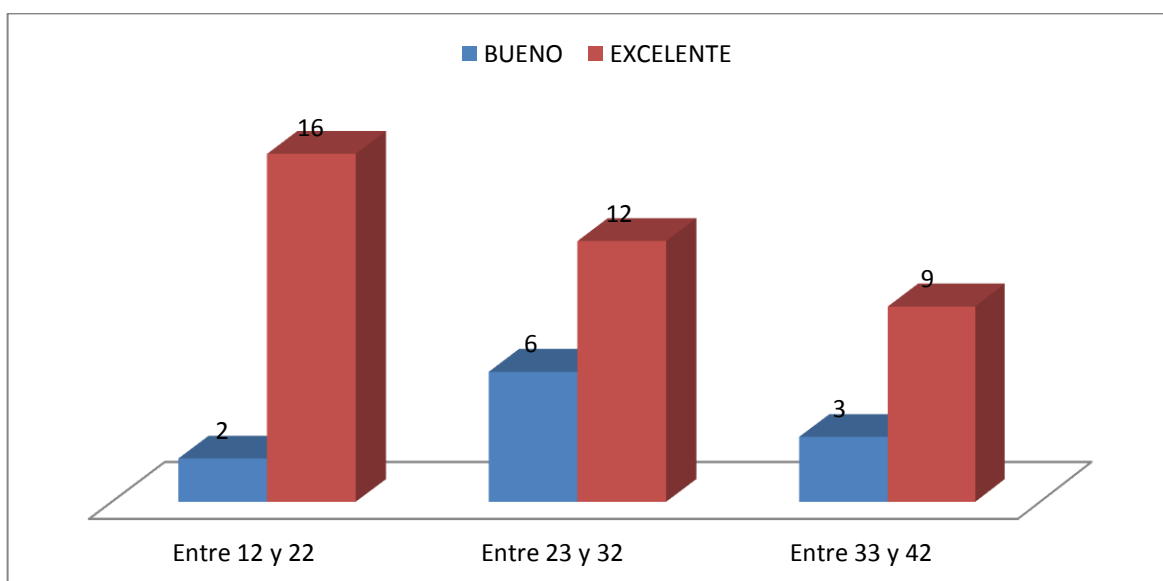
Tabla 27. El servicio prestado por el personal auxiliar de la clínica es?

EDAD	CALIFICACION				TOTAL
	EXCELENTE		BUENO		
	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	16	43.24	2	18.18	18
Entre 23 y 32	12	32.43	6	54.55	18
Entre 33 y 42	9	24.32	3	27.27	12
TOTAL	37	100.00	11	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

37 pacientes de los desertores encuestados calificaron el servicio prestado por el personal auxiliar de la clínica como excelente y 11 pacientes lo calificaron como bueno. No hubo respuestas con calificación regular, deficiente o pésima.

Gráfico 26. El servicio prestado por el personal auxiliar de la clínica es?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.10. El servicio prestado por el odontólogo tratante de la clínica es?.

Esta pregunta tiene por objeto calificar la atención recibida por parte del odontólogo tratante de la Clínica Sonría de Cartago.

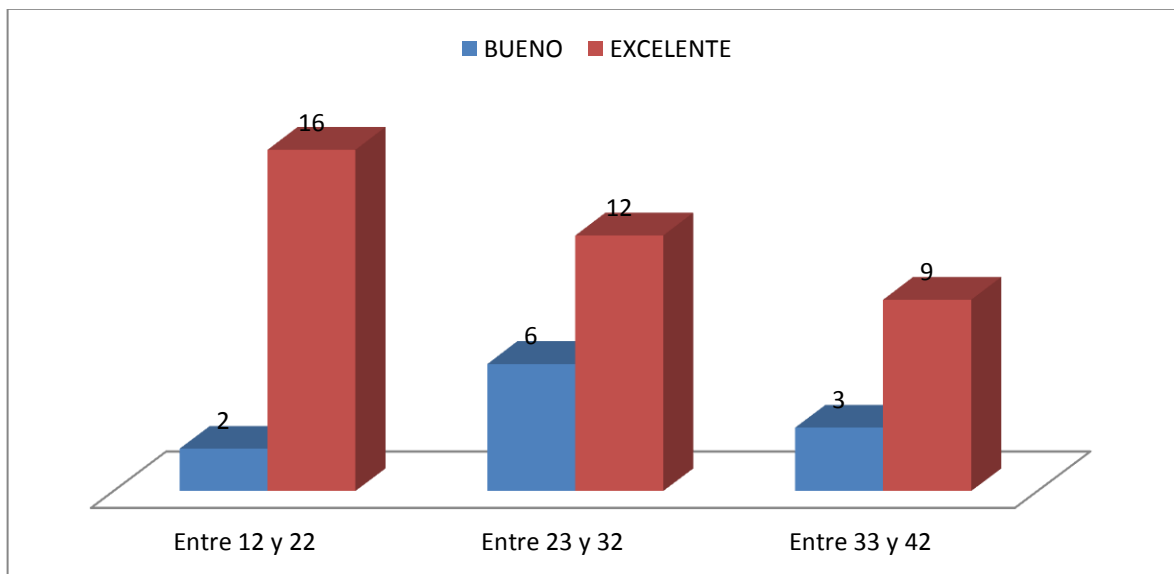
Tabla 28. El servicio prestado por el odontólogo tratante de la clínica es?

EDAD	CALIFICACION				TOTAL
	EXCELENTE		BUENO		
	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	16	43.24	2	18.18	18
Entre 23 y 32	12	32.43	6	54.55	18
Entre 33 y 42	9	24.32	3	27.27	12
TOTAL	37	100.00	11	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

37 de los pacientes desertores encuestados calificó el servicio prestado por el odontólogo tratante de la clínica como excelente y un 11 pacientes lo calificaron como bueno. No hubo respuestas con calificación regular, deficiente o pésima.

Gráfico 27. El servicio prestado por el odontólogo tratante de la clínica es?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.11 El resultado obtenido en su tratamiento hasta el momento es?. Esta pregunta tiene por objeto calificar el grado de satisfacción obtenido en su tratamiento en la Clínica Sonría de Cartago.

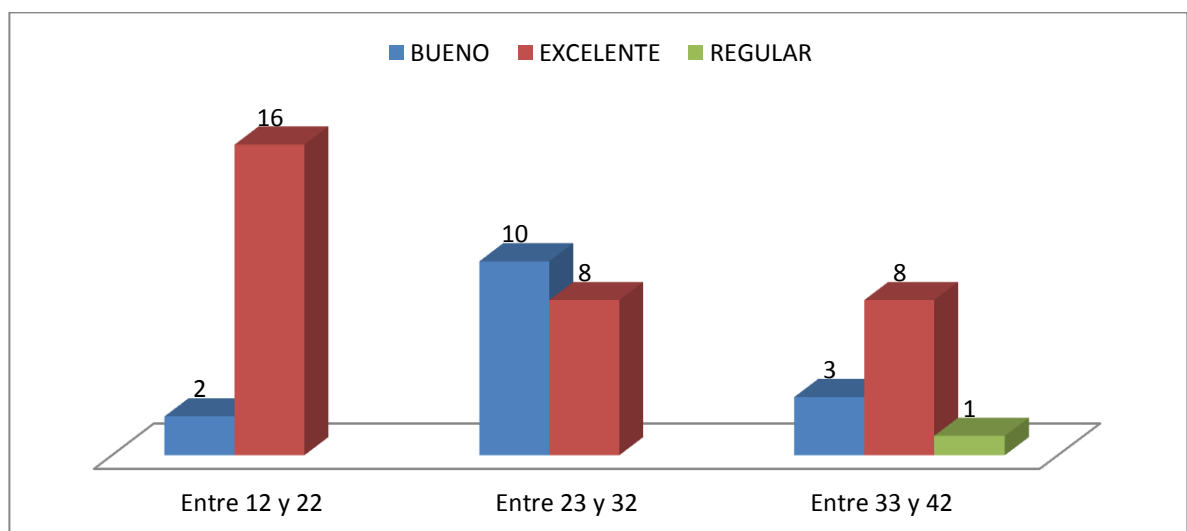
Tabla 29. El resultado obtenido en su tratamiento hasta el momento es?

EDAD	CALIFICACION						TOTAL
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	16	50.00	2	13.33	0	0.00	18
Entre 23 y 32	8	25.00	10	66.67	0	0.00	18
Entre 33 y 42	8	25.00	3	20.00	1	100.00	12
TOTAL	32	100.00	15	100.00	1	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

De los 48 pacientes desertores que se les aplico la encuesta, 32 calificaron el resultado obtenido en su tratamiento como excelente, 15 pacientes refirió dicho resultado con calificación buena y 1 paciente lo calificó como regular. No hubo respuestas con calificación deficiente o pésima.

Gráfico 28. El resultado obtenido en su tratamiento hasta el momento es?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.12 El estado general de las instalaciones es?. Esta pregunta tiene por objeto conocer la calificación dada por los pacientes desertores respecto al estado general de las instalaciones de la Clínica Sonría de Cartago.

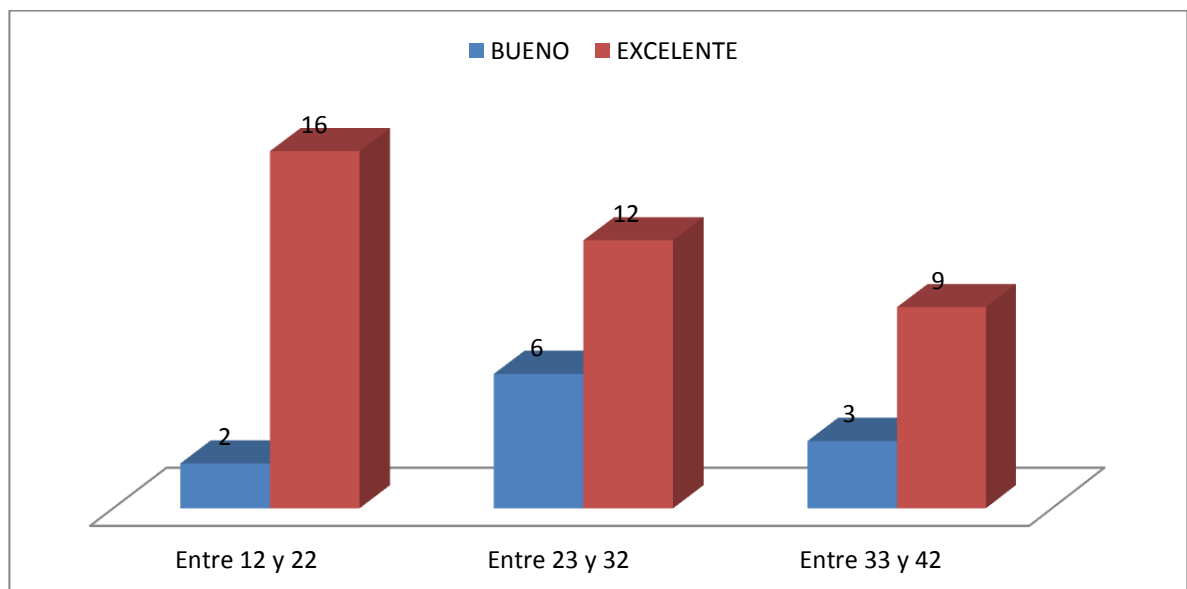
Tabla 30. El estado general de las instalaciones es?

EDAD	CALIFICACION				TOTAL
	EXCELENTE		BUENO		
	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	16	43.24	2	18.18	18
Entre 23 y 32	12	32.43	6	54.55	18
Entre 33 y 42	9	24.32	3	27.27	12
TOTAL	37	100.00	11	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

37 pacientes desertores encuestados refirieron que el estado general de las instalaciones es excelente y 11 pacientes manifestaron dicha calificación como buena. No hubo respuestas con calificación regular, deficiente o pésima.

Gráfico 29. El estado general de las instalaciones es?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.2.13 La información recibida sobre su tratamiento ha sido? Esta pregunta tiene por objeto conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la información recibida por parte del odontólogo tratante sobre su tratamiento.

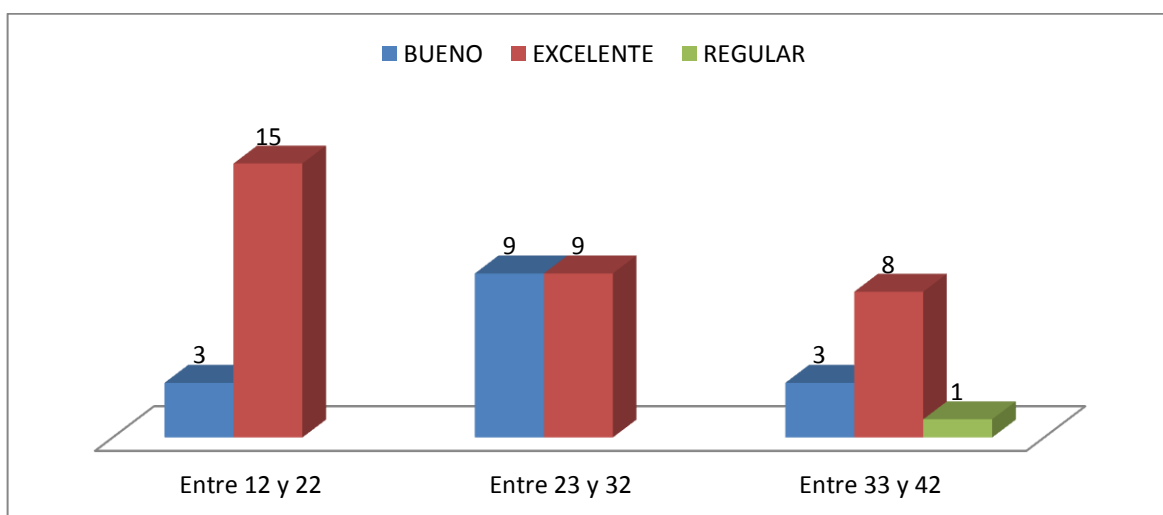
Tabla 31. La información recibida sobre su tratamiento ha sido?

EDAD	CALIFICACION						TOTAL
	EXCELENTE		BUENO		REGULAR		
	N°	%	N°	%	N°	%	
Entre 12 y 22	15	46.88	3	20.00	0	0.00	18
Entre 23 y 32	9	28.13	9	60.00	0	0.00	18
Entre 33 y 42	8	25.00	3	20.00	1	100.00	12
TOTAL	32	100.00	15	100.00	1	100.00	48

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

De los pacientes desertores encuestados 32 calificaron como excelente la información recibida sobre el tratamiento realizado por parte del odontólogo, 15 pacientes refirieron dicha calificación como buena y 1 una persona lo calificó como regular. No hubo respuestas con calificación deficiente o pésima.

Gráfico 30. La información recibida sobre su tratamiento ha sido?



Fuente: Encuesta aplicada a pacientes desertores

1.2.3 Encuesta n° 2 – cliente interno.

1.2.3.1 Área y función del personal de la clínica. El objetivo de esta pregunta es conocer la distribución por área y funciones del personal que labora en la clínica Sonría Cartago.

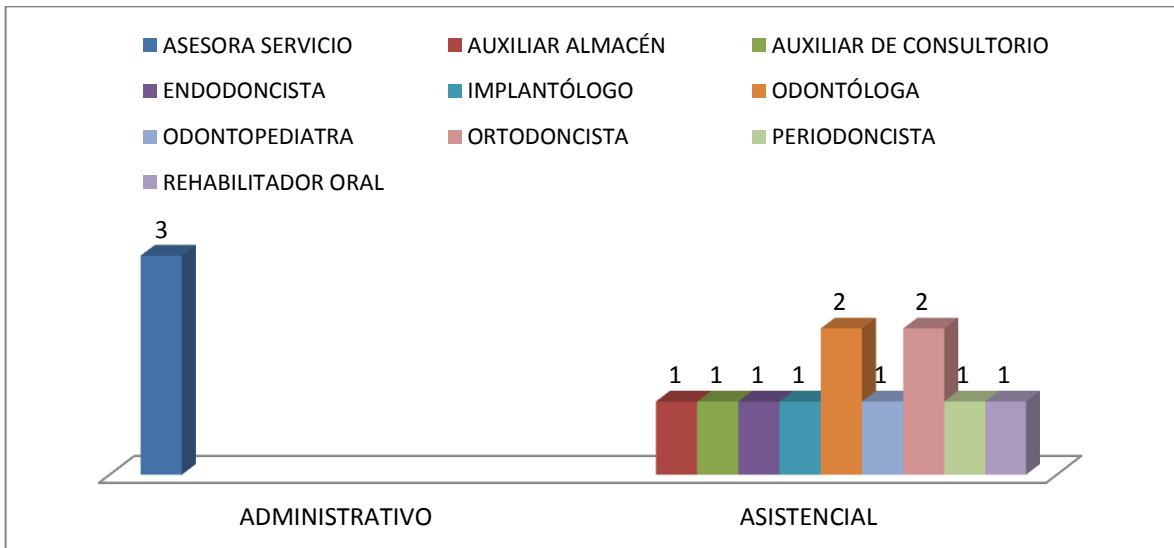
Tabla 32. Área y función del personal de la clínica

AREA	FUNCION																				TOTAL		
	ASESORA SERVICIO		AUXILIAR ALMACÉN		AUXILIAR DE CONSULTORIO		ENDODONCISTA		IMPLANTÓLOGO		ODONTÓLOGA		ODONTOPEDIATRA		ORTODONCISTA		PERIODONCISTA		REHABILITADOR ORAL				
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%			
ADMINISTRATIVO	3	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3
ASISTENCIAL	0	0.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00	2	100.00	1	100.00	2	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00	11
TOTAL	3	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00	2	100.00	1	100.00	2	100.00	1	100.00	1	100.00	1	100.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

Del personal adscrito a la clínica 11 personas desempeñan funciones de carácter asistencial y solo 3 se dedican al área administrativa. Se puede determinar que la mayor planta de personas está distribuida entre odontólogos generales, auxiliares de consultorio y especialistas.

Gráfico 31. Área de la clínica en la que trabaja



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

1.2.3.2 Cómo evalúa la atención a los pacientes en tratamiento? El objetivo de esta pregunta es indagar sobre la percepción del personal de la clínica sobre la atención a los pacientes que se encuentran en tratamiento.

Tabla 33. Cómo evalúa la atención a los pacientes en tratamiento?

AREA	CALIFICACION				TOTAL
	BUENO		MUY BUENO		
	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	3	23.08	0	0.00	3
ASISTENCIAL	10	76.92	1	100.00	11
TOTAL	13	100.00	1	100.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

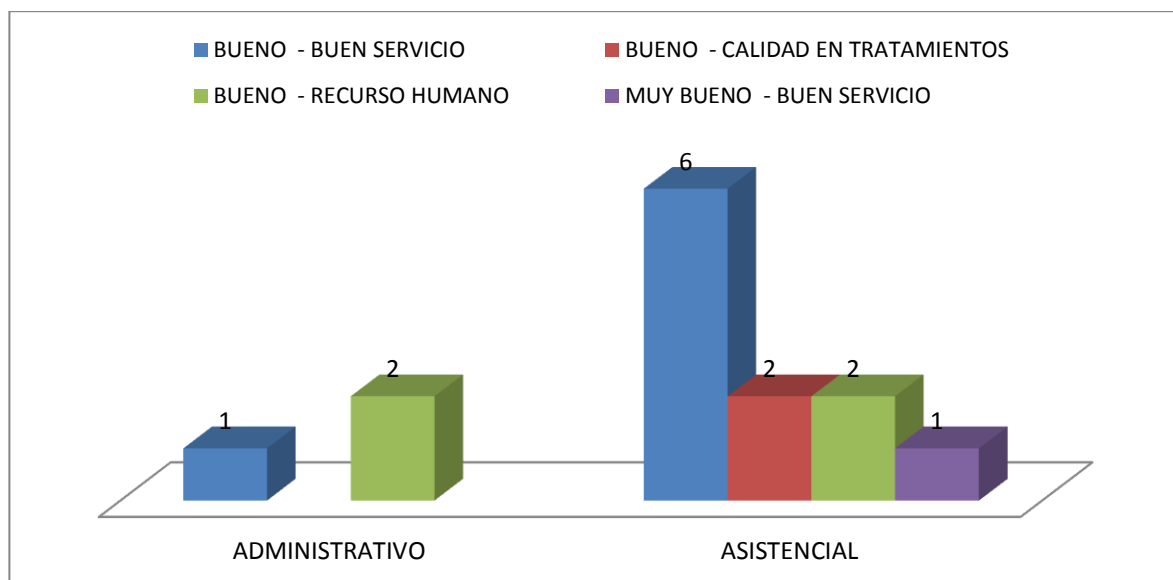
Tabla 34. Cómo evalúa la atención a los pacientes en tratamiento?

AREA	CALIFICACION						TOTAL
	BUEN SERVICIO		CALIDAD EN TRATAMIENTOS		RECURSO HUMANO		
	N°	%	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	1	12.50	0	0.00	2	50.00	3
ASISTENCIAL	7	87.50	2	100.00	2	50.00	11
TOTAL	8	100.00	2	100.00	4	100.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

De las entrevistas de cliente interno aplicadas en la clínica, 13 empleados calificaron como buena la atención realizada a los pacientes en tratamiento y un empleado lo califica como muy bueno; lo anterior como resultado del buen servicio según lo refieren 8 personas, 2 empleados manifiestan que es debido a la calidad de los tratamiento y 4 indican que es por la calidad del recurso humano.

Gráfico 32. Calificación de la atención ofrecida a los pacientes en tratamiento y motivos de esta calificación



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

1.2.3.3 Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos?. El objetivo de esta pregunta es indagar sobre la percepción del personal de la clínica sobre la satisfacción por parte de los pacientes con los resultados de los tratamientos realizados en clínica, y a que atribuye su respuesta.

Tabla 35. Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos?

AREA	RESPUESTA				TOTAL
	SI		NO		
	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	3	21.43	0	0.00	3
ASISTENCIAL	11	78.57	0	0.00	11
TOTAL	14	100.00	0	0.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

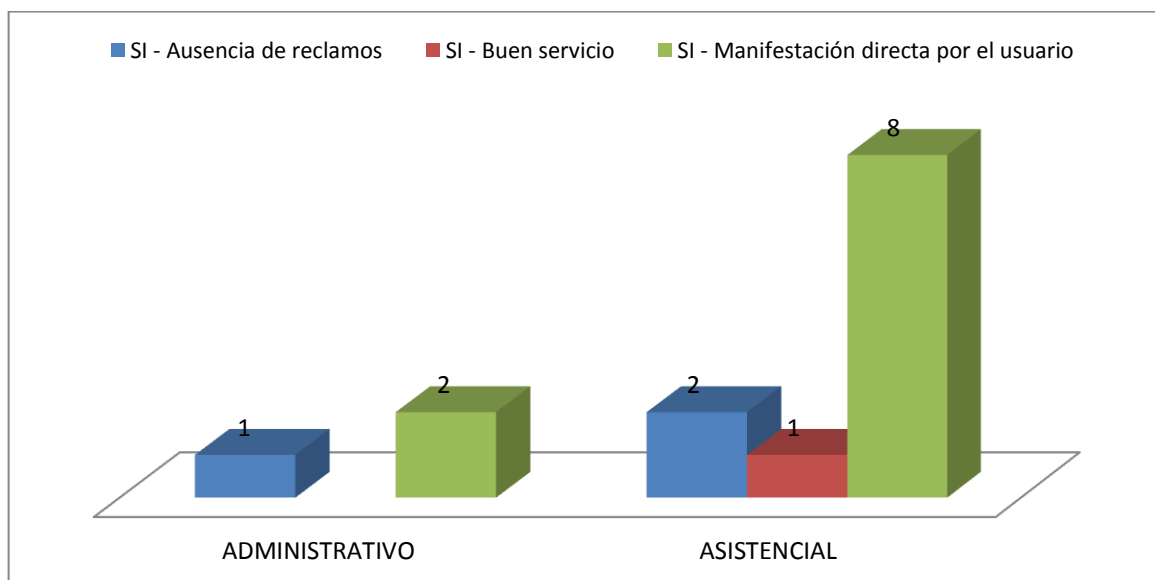
Tabla 36. Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos?

AREA	RESPUESTA						TOTAL
	Ausencia de reclamos		Buen servicio		Manifestación directa por el usuario		
	N°	%	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	1	33.33	0	0.00	2	20.00	3
ASISTENCIAL	2	66.67	1	100.00	8	80.00	11
TOTAL	3	100.00	1	100.00	10	100.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

De las 14 entrevistas realizadas al personal de clínica refiere una percepción de satisfacción en los resultados de los tratamientos por parte de los pacientes. Lo anterior lo atribuyen principalmente a la manifestación directa por parte del usuario en las citas asistidas y 3 de los encuestados lo atribuyen a la ausencia de reclamos y garantías por parte de los mismos.

Gráfico 33. Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos, ¿por qué?



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

1.2.3.4 Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada, ¿por qué? Esta pregunta tiene como objetivo consultar a los colaboradores de la clínica sobre su percepción sobre la atención oportuna en las citas programadas a los pacientes.

Tabla 37. Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada? ¿Por qué?

AREA	RESPUESTA				TOTAL
	SI		NO		
	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	0	0.00	3	25.00	3
ASISTENCIAL	2	100.00	9	75.00	11
TOTAL	2	100.00	12	100.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

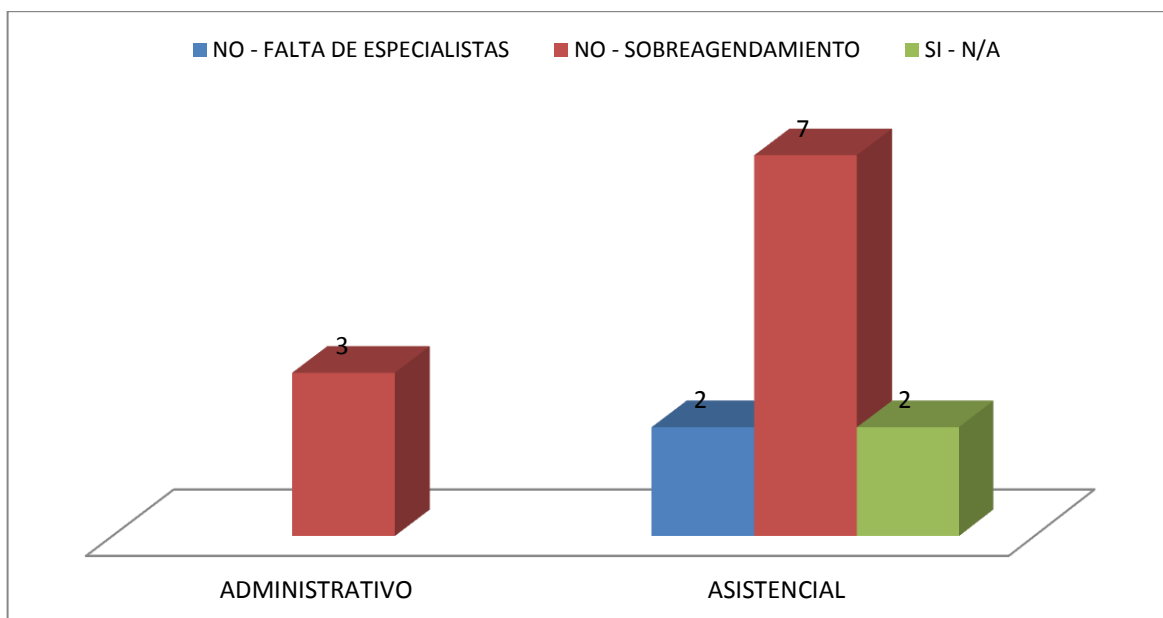
Tabla 38. Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada? ¿Por qué?

AREA	RESPUESTA				TOTAL
	FALTA DE ESPECIALISTAS		SOBREAGENDAMIENTO		
	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	0	0.00	3	30.00	3
ASISTENCIAL	2	100.00	7	70.00	9
TOTAL	2	100.00	10	100.00	12

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

De los colaboradores entrevistados 12 opinan que los pacientes no son atendidos de manera oportuna en la cita programada, y 2 refieren que sí, de los 12 entrevistados que manifestaron que no son atendidos de manera oportuna 2 de ellos relacionan como principal motivo la falta de especialistas y 10 colaboradores eligieron el sobre agendamiento como el principal motivo.

Gráfico 34. Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada, ¿por qué?



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

1.2.3.5 considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente, ¿por qué?. El objetivo de esta pregunta es indagar si los colaboradores de la clínica consideran que el tiempo que se asigna para la cita de los pacientes es suficiente y porque.

Tabla 39. considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente, ¿por qué?

AREA	RESPUESTA				TOTAL
	SI		NO		
	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	3	42.86	0	0.00	3
ASISTENCIAL	4	57.14	7	100.00	11
TOTAL	7	100.00	7	100.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

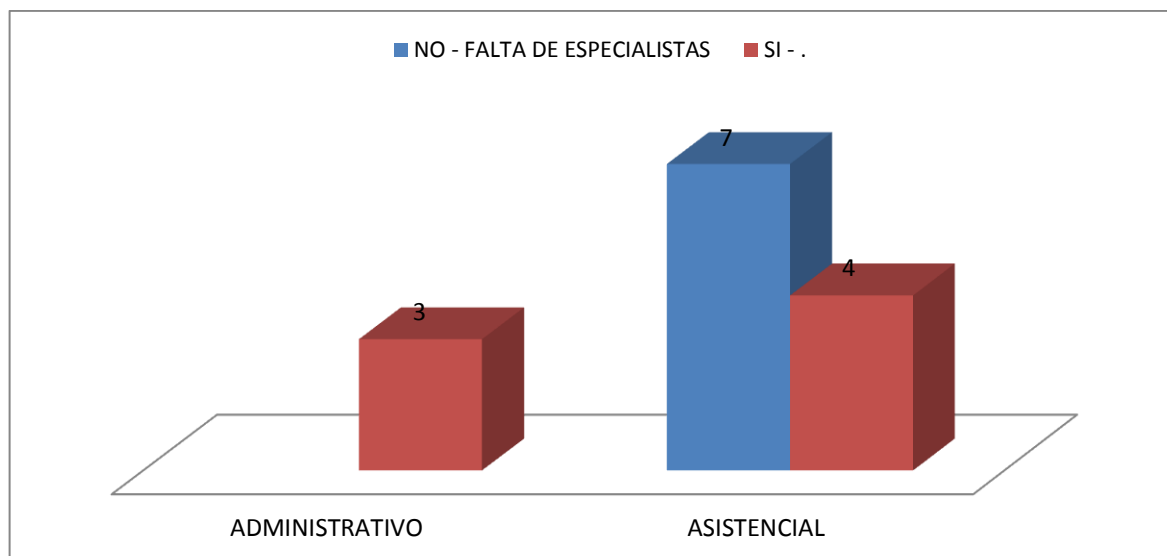
Tabla 40. Considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente, ¿por qué?

AREA	RESPUESTA		TOTAL
	FALTA DE ESPECIALISTAS		
	N°	%	
ADMINISTRATIVO	0	0.00	0
ASISTENCIAL	7	100.00	7
TOTAL	7	100.00	7

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

De las 14 personas entrevistadas, 7 de ellas consideran que el tiempo asignado para las citas a los pacientes no es suficiente, y otros 7 colaboradores manifestaron que el tiempo si es suficiente, y de los 14 entrevistados el 50% considera que el tiempo asignado para la cita de los pacientes no es suficiente; ellos relacionan como principal motivo la falta de especialistas en lo que coincidieron un 100% de los entrevistados.

Gráfico 35. Considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente, ¿por qué?



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

1.2.3.6 Tiempo sugerido para las citas. El objetivo de esta pregunta es conocer el tiempo sugerido para una cita por parte del personal que labora en la clínica.

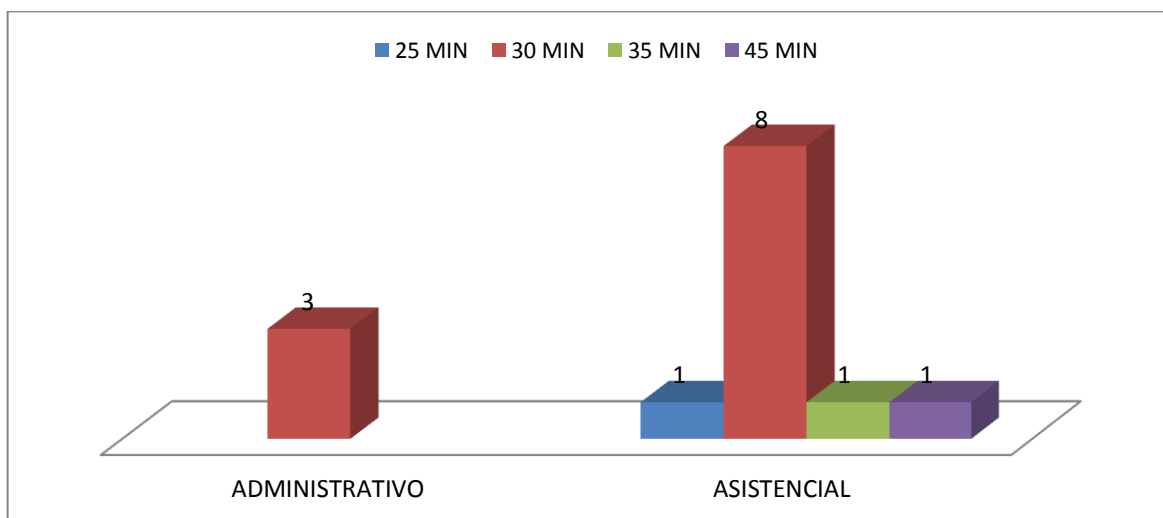
Tabla 41. Tiempo sugerido para las citas

AREA	TIEMPO SUGERIDO								TOTAL
	25 MINUTOS		30 MINUTOS		35 MINUTOS		45 MINUTOS		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	0	0.00	3	27.27	0	0.00	0	0.00	3
ASISTENCIAL	1	100.00	8	72.73	1	100.00	1	100.00	11
TOTAL	1	100.00	11	100.00	1	100.00	1	100.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

De las 14 entrevistas aplicadas a los colaboradores de la clínica, 11 refieren que el tiempo sugerido para las citas es de 30 minutos, y los 3 restantes manifestaron que el tiempo es entre 25 y 45 minutos.

Gráfico 36. Tiempo sugerido para las citas



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

1.2.3.7 ¿Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara? ¿Por qué?. El objetivo de esta pregunta es indagar al

personal que labora en la clínica para conocer si consideran que la información entregada por parte de los especialistas a los pacientes es clara

Tabla 42. ¿Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara? ¿Por qué?

AREA	RESPUESTA				TOTAL
	SI		NO		
	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	0	0.00	3	37.50	3
ASISTENCIAL	6	100.00	5	62.50	11
TOTAL	6	100.00	8	100.00	14

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

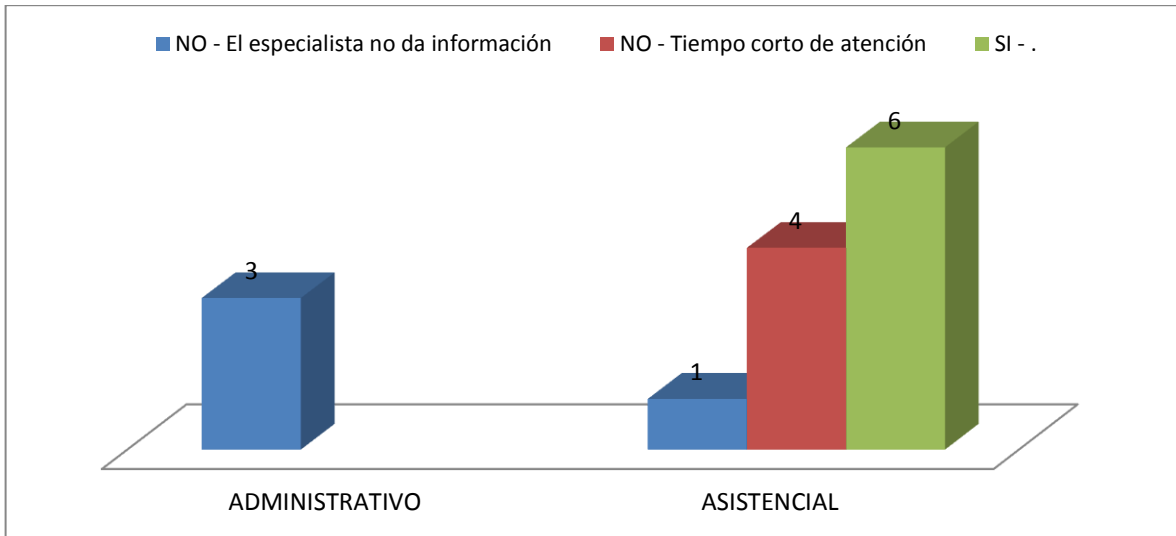
Tabla 43. ¿Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara? ¿Por qué?

AREA	RESPUESTA				TOTAL
	EL ESPECIALISTA NO DA INFORMACION		TIEMPO CORTO DE ATENCION		
	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	3	75.00	0	0.00	3
ASISTENCIAL	1	25.00	4	100.00	5
TOTAL	4	100.00	4	100.00	8

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

Más de la mitad de los colaboradores encuestados, es decir 8, manifestaron que la información entregada por parte de los especialistas no es clara, lo que indica un grado de inconformidad significativo frente a este servicio por parte de los usuarios. Y lo atribuyen a dos motivos; 4 colaboradores refieren que el especialista no da información al paciente y los otros 4 encuestados manifiesta que es debido al tiempo corto de atención.

Gráfico 37. ¿Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara? ¿Por qué?



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

1.2.3.8 ¿Qué sugeriría usted para evitar la deserción de pacientes de ortodoncia de la clínica? Esta pregunta tiene como objetivo consultar a los colaboradores de la clínica sobre algunas sugerencias de acuerdo a sus percepciones para evitar la deserción de pacientes de ortodoncia de la clínica Sonría Cartago.

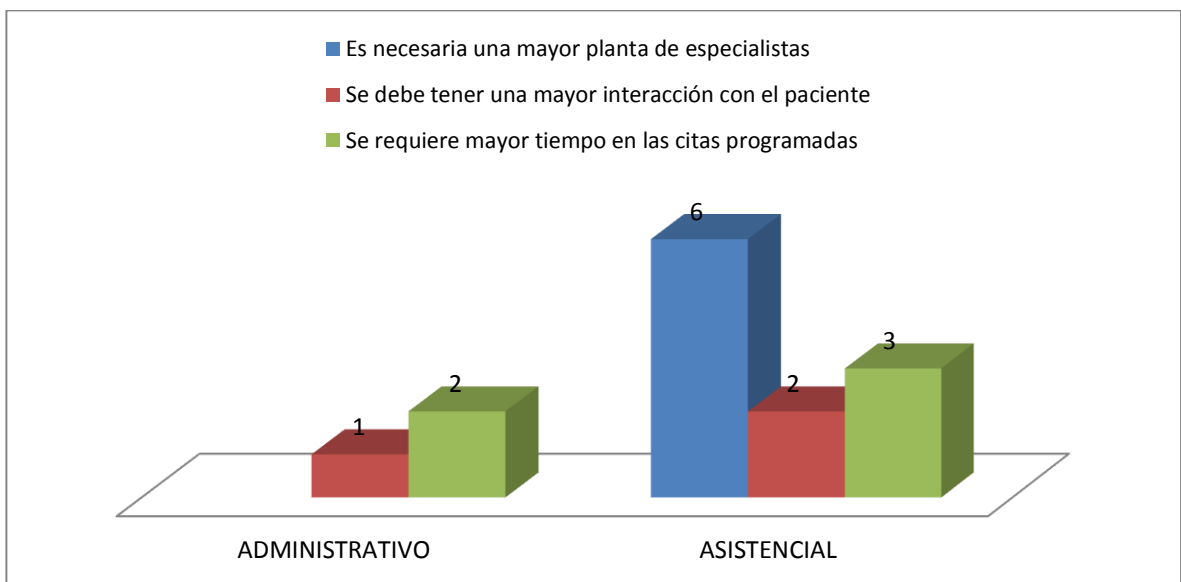
Tabla 44. ¿Qué sugeriría usted para evitar la deserción de pacientes de ortodoncia de la clínica?

AREA	RESPUESTA						TOTAL
	ES NECESARIA UNA MAYOR PLANTA DE ESPECIALISTAS		SE DEBE TENER UNA MAYOR INTERACCION CON EL PACIENTE		SE REQUIERE MAYOR TIEMPO EN LA CITAS PROGRAMADAS		
	N°	%	N°	%	N°	%	
ADMINISTRATIVO	0	0.00	1	33.33	2	40.00	1
ASISTENCIAL	6	100.00	2	66.67	3	60.00	8
TOTAL	6	100.00	3	100.00	5.00	100.00	9

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

De las 14 personas que laboran en clínica, 6 sugiere que es necesario una mayor planta de especialistas que brinde soporte a las agendas, 5 de los entrevistados indica que se requiere mayor tiempo en las citas programadas, y 3 colaboradores manifiestan que se debe tener una mayor interacción con los pacientes por parte de los especialistas.

Gráfico 38. Sugerencias para evitar la deserción de pacientes de ortodoncia de la clínica



Fuente: Encuesta aplicada al personal de la clínica

1.3 ANÁLISIS DESDE LA MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
D1: Ausencia de especialistas principalmente en la especialidad de ortodoncia correctiva	O1: Implementar nuevos tratamientos odontológicos menos traumáticos y dolorosos para los pacientes
D2: Carencia de un laboratorio externo y de fácil acceso para la elaboración de los trabajos odontológicos	O2: Establecimiento de convenios interinstitucionales con EPS y a nivel empresarial para incrementar la demanda de los servicios ofrecidos por la clínica odontológica
D3: Falta de un equipo de rayos X panorámico para realizar un diagnóstico oportuno y pertinente	O3: Acceso a medios publicitarios locales y regionales con el fin de ofertar e impactar comercialmente el mercado
D4: Ausencia de comodidades tecnológicas en salas de espera para los pacientes	O4: Lograr un reconocimiento a nivel local y regional por la calidad de los productos y servicios odontológicos prestados
D5: Centralización excesiva de procesos	O5: Incrementar la cobertura de nuevos usuarios, mediante la apertura de nuevas clínicas
D6: Acceso restringido para pacientes discapacitados debido a que la clínica se encuentra ubicada en un segundo piso y no cuenta con ascensor	O6: Incursionar en el creciente mercado del turismo odontológico
D7: Plan tarifario con precios elevados frente a la competencia	
D8: Falta de publicidad local en los municipios donde existen sedes de Sonría en el país	
D9: No se cuenta en la actualidad con personal destinado a la gestión comercial de las clínicas	

FORTALEZAS	AMENAZAS
F1: Laboratorio propio y equipos biomédicos con tecnología de punta	A1: Regulación por parte de las Secretarías de Salud Departamentales cambiantes según su ubicación geográfica
F2: Especialistas altamente calificados	A2: Baja oferta de especialistas en las diferentes ramas de la odontología existente en el mercado laboral local
F3: Amplia experiencia en el sector odontológico y altos estándares de bioseguridad	A3: Rápida obsolescencia de la tecnología en salud
F4: Empleo de materiales e insumos de las mejores casas comerciales odontológicas	A4: Construcción y adecuación de otras clínicas odontológicas con altos niveles de comodidad y fácil acceso a los usuarios
F5: Presencia de un área de auditoría cuya función es la supervisión, control y capacitación de todo el personal asistencial para dar cumplimiento con todas las normas reguladoras del sector	A5: Presencia de vendedores ambulantes en el andén de acceso a la clínica, lo que dificulta el tránsito de los pacientes hacia las instalaciones
F6: Salas virtuales para la capacitación continuada del personal tanto administrativo como asistencial	A6: Carencia de zonas de parqueo en las afueras de la clínica
F7: La clínica cuenta con equipos de cámara intraoral y equipos de radiografías periapicales	A7: Publicidad agresiva a nivel local por parte de la competencia
F8: La organización cuenta con un área de soporte técnico, científico y tecnológico que brinda apoyo permanente a toda la red de clínicas	A8: Creciente llegada de nuevos competidores al mercado local, con tarifas de tratamientos a menor costo y empleando promociones permanentes
F9: Contact Center de propiedad de la empresa	
F10: Estructura organizacional claramente definida y gran respaldo financiero por parte de los accionistas	
F11: Habilitación por parte de la Secretaría de Salud Departamental	
F12: Publicidad en Canales Nacionales	
F13: Posicionamiento de la marca "Sonría" a nivel nacional	

2. SITUACIONES PROBLEMA

Las situaciones problema relacionadas con la deserción de pacientes de la Clínica Sonría de Cartago en el año 2013, están asociadas a la falta de especialistas, a los elevados precios de los tratamientos y a la atención poco oportuna, lo cual trae como consecuencia disminución de ingresos y pérdida de mercado para la organización. A continuación se relacionan de forma detallada las debilidades y amenazas detectadas luego de realizado el diagnóstico organizacional en la Clínica Sonría de Cartago.

DEBILIDAD	CAUSA	CONSECUENCIA
D1: Ausencia de especialistas principalmente en la especialidad de ortodoncia correctiva	Dificultad de encontrar el recurso en la Ciudad	Desercion de pacientes, tiempos prolongados de espera en sala, insatisfaccion de los pacientes.
D2: Carencia de un laboratorio externo y de fácil acceso para la elaboración de los trabajos odontológicos	La Clinica cuenta con un laboratorio de propiedad de la Compañía y no determina viable por temas de calidad la contratacion de laboratorios externos	Demoras en los tiempos de entrega de los trabajos de ortodoncia, desercion de pacientes, pagos de tratamientos postergados.
D3: Falta de un equipo de rayos X panorámico para realizar un diagnóstico oportuno y pertinente	El costo del equipo y su adecuacion en clinica requieren de una gran inversion	Desercion de pacientes, baja oportunidad en el diagnostico de los pacientes, desplazamiento de los pacientes hacia otras instalaciones con opcion de econtrar otras alternativas u ofertas de tratamiento
D4: Ausencia de comodidades tecnológicas en salas de espera para los pacientes	El area financiera de la compañía no ha destinado recursos economicos para adecuaciones, especialmente en comodidades tecnologicas en salas de espera de la clinica.	Insatisfacción por parte de los usuarios respecto a la carencia de comodidades tecnológicas en las salas de espera
D5: Centralización excesiva de procesos	Area de compras centralizada en otra ciudad, y asignacion minima de presupuesto de almacen de clinica	7. Desercion de pacientes en tratamiento, demora en el desarrollo y evolucion de los tratamientos realizados en clinica
D6: Acceso restringido para pacientes discapacitados debido a que la clínica se encuentra ubicada en un segundo piso y no cuenta con ascensor	El diseño estructural de las instalaciones donde se encuentra ubicada la clínica	Disminución en la cantidad o tráfico de pacientes nuevos para valoración con alguna discapacidad física
D7: Plan tarifario con precios elevados frente a la competencia	La calidad en los materiales utilizados en Clinica, la planta de especialistas, y la carga operativa a nivel nacional no permite igualar los precios de algunos competidores del sector	Desercion de pacientes en tratamiento, Objeciones de compra por parte de valoraciones o exámenes nuevos.
D8: Falta de publicidad local en los municipios donde existen sedes de Sonría en el país	Existencia de un plan de medios a nivel nacional	Baja divulgación de los servicios ofertados por la clínica a nivel local
D9: No se cuenta en la actualidad con personal destinado a la gestión comercial de las clínicas	Dentro de la estructura organizacional de la clínica no está contemplada la existencia de una asesora comercial	Pérdida de un potencial de usuarios nuevos para ser valorados en clínica

3. PLAN DE MEJORAMIENTO DESDE EL PLAN DE ACCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS IDENTIFICADAS EN EL DOFA

Luego de identificado el problema y realizado el diagnóstico de la Clínica Sonría de Cartago en lo referente a la deserción de pacientes en el año 2013, se propone como plan de acción:

Tabla 45. Estrategias

COMPONENTE: RECURSO HUMANO							
OBJETIVO:	Efectuar una convocatoria con el fin de incrementar la planta de especialistas, específicamente en el campo de la ortodoncia correctiva y con experiencia en tratamientos de última generación						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D1: Ausencia de especialistas principalmente en la especialidad de ortodoncia correctiva	1. Asignación partida presupuestal para contratación de especialistas. 2. Contratación nuevos especialistas	1.1 Realizar solicitud de adición presupuestal ante la Junta Directiva. 2.1 Realizar convocatoria abierta para especialistas de la región. 2.2 Análisis y pruebas perfiles y competencias especialistas. 2.3 Realizar entrevistas 2.4 Contratación especialistas	Mayor disponibilidad de agenda para los pacientes y por ende un mejoramiento en los indicadores de satisfacción del servicio pasando de un 94% en disponibilidad de agenda a un 98% una vez finalice 2014	Encuesta de satisfacción de pacientes en tratamiento que se realizan mensualmente por requerimiento de la Secretaría Departamental de Salud	Reuniones mensuales con el personal administrativo y asistencial de la clínica Llamadas aleatorias a pacientes en tratamiento para verificar calidad del servicio	Julio de 2015	Gerencia de la Clínica Sonría y Coordinadora de Recursos Humanos de la organización

Tabla 45. (Continuación)

COMPONENTE: TECNOLÓGICO							
OBJETIVO:	Contratar un laboratorio odontológico ubicado dentro de la misma ciudad que permita el fácil acceso de los pacientes y que cumpla con los estándares y políticas de la compañía en cuanto a calidad y bioseguridad						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D2: Carencia de un laboratorio externo y de fácil acceso para la elaboración de los trabajos odontológicos	1. Contactar un laboratorio en la ciudad de Cartago que cumpla con los estándares de calidad que exige la compañía 2. Contratación del laboratorio externo	1.1 Realizar visitas técnicas a los laboratorios opcionados por parte del área de compras. 2.1 Solicitud de documentos y requisitos para la contratación al laboratorio seleccionado 2.2 Realizar contrato e ingresar el laboratorio al software de la compañía	Mayor oportunidad de entrega de los tratamientos odontológicos principalmente en los de rehabilitación oral, pasando de cinco días de entrega a dos.	Formato de registro y control de laboratorio odontológico	Seguimiento y control semanal al formato de registro y control de laboratorio odontológico	Julio de 2015	Gerencia de la Clínica Sonría y área de compras de la organización

Tabla 45. (Continuación)

COMPONENTE: TECNOLÓGICO							
OBJETIVO:	Incluir en el presupuesto del año 2016 la adquisición de un equipo de radiografías panorámicas con el objetivo de tomar las ayudas diagnósticas dentro de las instalaciones de la clínica						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D3: Falta de un equipo de rayos panorámico para realizar un diagnóstico oportuno y pertinente	1. Presupuestar dentro de la compra de activos fijos para el año 2016, la adquisición del equipo de RX panorámico. 2. Ejecutar la compra del equipo de RX panorámico	1.1 Solicitar por parte de la Gerencia de la Clínica la inclusión del equipo en el presupuesto 2016. 2.1 Realizar cotizaciones por parte del área de compras de la organización. 2.2 Realizar la compra e instalación del equipo de RX panorámico.	Incrementar nivel de satisfacción de los usuarios al evitarles el desplazamiento a otros centros radiológicos	Encuesta de satisfacción pacientes en tratamiento que se realizan mensualmente por requerimiento de la Secretaría Departamental de Salud	Registro de las encuestas de satisfacción en el sistema interno de la organización	Enero de 2016	Gerencia de la Clínica Sonría y área de compras de la organización

Tabla 45. (Continuación)

COMPONENTE: TECNOLÓGICO							
OBJETIVO:	Implementar en la sala de espera de la clínica herramientas tecnológicas que permitan disminuir la percepción por parte de los pacientes de tiempos prolongados de espera						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D4: Ausencia de comodidades tecnológicas en salas de espera para los pacientes	1. Presupuestar dentro de la compra de activos fijos para el año 2016, la adquisición mueblería para sala de espera confortable. 2. Rediseñar la sala de espera de la clínica incluyendo un área de interacción tecnológica	1.1 Solicitar por parte de la Gerencia de la Clínica la inclusión de mueblería cómoda para sala de espera en el presupuesto 2016. 2.1 Realizar cotizaciones por parte del área de compras de la organización. 2.2 Realizar la compra de los muebles para sala de espera. 2.3 Instalación de cableado, mesones y red WIFI para los usuarios.	Incrementar nivel de satisfacción de los usuarios respecto al tiempo de espera para ser atendidos en su cita programada	Encuesta de satisfacción de pacientes en tratamiento que se realizan mensualmente por requerimiento de la Secretaría Departamental de Salud	Registro de las encuestas de satisfacción en el sistema interno de la organización	Julio de 2015	Gerencia de la Clínica Sonría y área de compras de la organización

Tabla 45. (Continuación)

COMPONENTE: ADMINISTRATIVO							
OBJETIVO:	Incrementar el nivel de autonomía a la Gerencia de la Clínica para la adquisición inmediata y oportuna de insumos requeridos para la atención de los pacientes						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D5: Centralización excesiva de procesos	1. Solicitar a la gerencia de zona el aval para realizar compras menores de insumos que se requieran con urgencia para la atención de un paciente. 2. Asignación de un fondo fijo para la realización de compras menores de urgencia	1.1 En plenaria de gerentes del mes del mayo de 2015, solicitar por parte de la Gerencia de la Clínica autorización para realización de compras menores de insumos 2.1 Establecer las políticas para el uso del fondo fijo asignado	Incrementar nivel de oportunidad en la atención de los pacientes	Encuesta de satisfacción pacientes en tratamiento que se realizan mensualmente por requerimiento de la Secretaría Departamental de Salud	Registro de las encuestas de satisfacción en el sistema interno de la organización	Mayo de 2015	Gerencia de la Clínica Sonría y Gerencia de Zona

Tabla 45. (Continuación)

COMPONENTE: INFRAESTRUCTURA FÍSICA							
OBJETIVO:	Mejorar la accesibilidad a los servicios odontológicos ofertados por la clínica a pacientes con algún grado de discapacidad física						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D6: Acceso restringido para pacientes discapacitados debido a que la clínica se encuentra ubicada en un segundo piso y no cuenta con ascensor	1. Presupuestar para el año 2016 la adecuación de sistema que permita el acceso de discapacitados hacia el segundo piso de la clínica 2. Llevar a cabo la instalación del sistema de acceso más adecuado	1.1 Solicitar por parte de la Gerencia de la Clínica a la Junta Directiva, un estudio que determine un sistema de acceso para discapacitados a las instalaciones de la clínica 2.1 Realizar cotizaciones por parte del área de compras de la organización. 2.2 Realizar la compra e instalación de sistema de acceso seleccionado	Incrementar nivel de cobertura a un 100% de la población potencialmente usuaria de los servicios odontológicos de la clínica	Encuesta de satisfacción de pacientes en tratamiento que se realizan mensualmente por requerimiento de la Secretaría Departamental de Salud	Registro de las encuestas de satisfacción en el sistema interno de la organización	Enero de 2016	Gerencia de la Clínica Sonría, Junta Directiva y área de compras

Tabla 45. (Continuación)

COMPONENTE: COMERCIAL							
OBJETIVO:	Establecer un plan de financiación de los tratamientos odontológicos que brinde facilidad de pago a los pacientes que adquieran los servicios de la clínica						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D7: Plan tarifario con precios elevados frente a la competencia	1. Proponer a las áreas financiera y de compras, la viabilidad de establecer medios de financiación directos con la clínica de fácil acceso a los pacientes 2. Implementar el sistema de financiación determinado por la organización	1.1 Solicitar por parte de la Gerencia de la Clínica a las áreas pertinentes la implementación de un sistema de financiación para los pacientes 2.1 Socialización y capacitación del sistema de financiación al personal de la clínica 2.2 Divulgación del nuevo sistema a todos los pacientes actuales y potenciales de la clínica	Incrementar el tráfico de pacientes en el mes pasando de 150 exámenes mensuales promedio a 170 exámenes; adicionalmente aumentar los ingresos de la clínica en un 2% mensual	Indicadores financieros y de ejecución presupuestal, de ingresos y coberturas	Revisión diaria por parte de la Gerencia de la Clínica de los estados financieros y de ejecución presupuestal, de ingresos y coberturas	Octubre de 2015	Gerencia de la Clínica Sonría, áreas de compras y financiera

Tabla 45. (Continuación)

COMPONENTE: COMERCIAL							
OBJETIVO:	Establecer un plan de medios con los canales publicitarios más importantes y reconocidos a nivel local y regional haciendo énfasis en la calidad de los insumos, garantía de los tratamientos y el excelente servicio brindado						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D8: Falta de publicidad local en los municipios donde existen sedes de Sonría en el país	1. Seleccionar con base en estudios de mercado, los medios publicitarios más efectivos a nivel local y regional para la contratación de la pauta comercial 2. Establecer el plan de medios para la promoción y divulgación de los servicios de la clínica	1.1 Solicitar por parte de la Gerencia de la Clínica al área de mercadeo el análisis de los medios de comunicación existentes a nivel local y regional 2.1 El área de mercadeo se contacta con los medios de comunicación para solicitar portafolio de servicios y cobertura 2.2 Contratar el plan de medios determinado por el área de mercadeo de la organización	Incrementar el tráfico de pacientes en el mes pasando de 150 exámenes mensuales promedio a 170 exámenes; adicionalmente aumentar los ingresos de la clínica en un 2% mensual	Indicadores financieros y de ejecución presupuestal, de ingresos y coberturas	Revisión diaria por parte de la Gerencia de la Clínica de los estados financieros y de ejecución presupuestal, de ingresos y coberturas	Julio de 2015	Gerencia de la Clínica Sonría y área de mercadeo

Tabla 45. (Continuación)

COMPONENTE: COMERCIAL							
OBJETIVO:	Implementar un área comercial en la zona Eje Cafetero que brinde apoyo a las gerencias de las clínicas en cuanto a la apertura de nuevos convenios y alianzas corporativas						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ACTIVIDADES	TAREAS	INDICADORES	MEDIO PARA VERIFICAR EL INDICADOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
D9: No se cuenta en la actualidad con personal destinado a la gestión comercial de las clínicas	1. Asignación partida presupuestal para la contratación de un Coordinador (a) Comercial zona Eje Cafetero compuesta por Cartago, Pereira y Armenia. 2. Contratación Coordinador (a) Comercial	1.1 Realizar solicitud asignación presupuestal ante la Junta Directiva, para el año 2016 2.1 Realizar convocatoria abierta para el cargo de Coordinador (a) Comercial. 2.2 Análisis y pruebas perfiles y competencias aspirantes. 2.3 Realizar entrevistas 2.4 Contratación Coordinador (a) Comercial	Incrementar el número de valoraciones en un 20% mensual en cada una de las sedes de la zona Eje Cafetero; adicionalmente ejecutar apertura de dos convenios empresariales por mes en cada sucursal	Indicadores financieros y de ejecución presupuestal, de ingresos y coberturas	Revisión diaria por parte de la Gerencia de la Clínica de los estados financieros y de ejecución presupuestal, de ingresos y coberturas	Febrero de 2016	Gerencia de la Clínica Sonría y Coordinadora de Recursos Humanos de la organización

4. CONCLUSIONES

- ✓ Se identificó falta de oportunidad en la atención de las citas programadas y altos tiempos de espera en la sala de la clínica.
- ✓ Se evidencia una planta de especialistas limitada para la atención adecuada de los pacientes adscritos a la clínica.
- ✓ Dentro de los hallazgos encontrados en el diagnóstico, se concluye que existe una deficiente comunicación y explicación de la evolución y resultado de los tratamientos por parte de los especialistas.
- ✓ Se evidenció que 44 pacientes desertores equivalente al 92% del total, no han continuado con su tratamiento de ortodoncia en otra entidad. De estos 44 pacientes, 37 estarían dispuestos a retomar nuevamente el tratamiento con la clínica Sonría una vez implementados los planes de mejoramiento.
- ✓ Se detectó una inadecuada asignación de citas a los pacientes en tratamiento de ortodoncia correctiva.
- ✓ En lo relacionado con la infraestructura de la clínica, algunos pacientes manifiestan inconformidad respecto a la comodidad en las salas de espera y a la falta de privacidad en los consultorios odontológicos.
- ✓ Para finalizar los motivos de la deserción de pacientes de ortodoncia en el año 2013, es importante mencionar que los costos de los tratamientos, son un factor que incide en la deserción de algunos de los pacientes adscritos a la clínica.

5. RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar una convocatoria con el fin de incrementar la planta de especialistas, específicamente en el campo de la ortodoncia correctiva. Lo anterior evitará el sobre agendamiento de pacientes que se presenta actualmente; de esta forma se disminuirán los altos tiempos de espera en sala y se logrará una adecuada y oportuna atención en las citas programadas.

- ✓ Diseñar un plan de tratamiento especial y definir al interior de la clínica, los encargados de ejecutar los contactos y el seguimiento tendientes a motivar la reanudación de los tratamientos de ortodoncia correctiva por parte de los pacientes desertores.

- ✓ Implementar herramientas tecnológicas en la sala de espera de la Clínica Sonría de Cartago con el fin de brindar mayores comodidades a los pacientes mientras son atendidos por el personal asistencial.

- ✓ Ofrecer un método de financiación directo de los tratamientos de ortodoncia correctiva por parte de la clínica que facilite el acceso a estos por parte de los usuarios, con amplios planes de pago y tasas de interés bajas. Paralelo a la anterior estrategia, se recomienda realizar un análisis detallado de los costos actuales de los insumos odontológicos, con el fin de ofertar tratamientos a precios más competitivos y de fácil acceso; para ello se requiere mejorar las condiciones de negociación con proveedores, sin afectar los índices de rentabilidad de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

AGUDELO SUÁREZ, Andrés Alonso; MARTÍNEZ HERRERA, Eliana. La salud bucal colectiva y el contexto colombiano: un análisis crítico. Revista Gerencia y Políticas de Salud vol. 8, núm. 16, enero-junio, 2009, pp. 91-105. Pontificia Universidad Javeriana.

CLÍNICA ODONTOLÓGICA SONRÍA DE CARTAGO. Archivo documental Gerencia Clínica Odontológica Sonría de Cartago y Dirección General.


DENTAL DOCTORS. ¿Cómo crear pacientes felices? de la captación a la fidelización. 2013. Internet:

<http://www.dentaldoctorsinstitute.com/co.188.289.65.1.1-como-crear-pacientes-felices.html>

LÓPEZ GARVI, José. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud. Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia, España. Facultad de medicina I odontología, 2012.

ANEXOS

Anexo A. instrumento No. 1 – encuesta pacientes en tratamiento

ENCUESTA DE SERVICIO PACIENTE EN	CLÍNICAS CIENTÍFICAS ODONTOLÓGICAS	
Sucursal: _____		
TI <input type="text"/> AN <input type="text"/> TO <input type="text"/> DD / MM / AA	Fecha: Hora:	AM <input type="text"/> PM <input type="text"/>
Su edad está entre: 0 - 18 <input type="checkbox"/> 19 - 35 <input type="checkbox"/> 36 - 55 <input type="checkbox"/> Más de 56 <input type="checkbox"/>		
Qué opina usted de:		
E: Excelente S: Satisfactorio R: Regular D: Deficiente I: Inaceptable		
SERVICIO		
El servicio de CONFIRMACIÓN telefónica de sus citas es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio prestado por el personal de CITAS en la clínica es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio prestado por el personal de CAJA en la clínica es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El servicio del AUXILIAR odontológico recibido durante la cita es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EL CUMPLIMIENTO de la clínica a sus citas programadas es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La AMABILIDAD de su odontólogo es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LA INFORMACIÓN recibida por el odontólogo sobre su tratamiento ha sido...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recomendaría nuestros servicios a familiares o amigos ??? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
PRESENTACIÓN		
La ubicación y acceso a la clínica es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La presentación personal de su odontólogo tratante es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La presentación personal de los funcionarios de la clínica es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La comodidad de la sala de espera es.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La limpieza general de las instalaciones de la clínica ha sido.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado general de la unidad odontológica donde ha sido atendido es.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El estado general de las instalaciones es.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO		
El cumplimiento de su tratamiento en el tiempo indicado por su odontólogo es...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El resultado obtenido en su tratamiento hasta el momento es....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lo invitamos a anotar sus sugerencias reclamos o felicitaciones		
Nombre completo:	GRACIAS	
Teléfono:		
N° de cédula o N° de la tarjeta Sonría:		
Si desea hacer una solicitud formal por favor llame al 3144300 en Bogotá o fuera de Bogotá gratis al 01-8000-122221 o preséntela al Gerente de la Clínica		

Anexo B. Instrumento No. 2 – encuesta cliente interno

ENCUESTA DE OPINIÓN CLIENTES INTERNOS



FECHA DD / MM / AA ÁREA NOMBRE

1. En qué área de la clínica trabaja ? _____

2.Cuál es su función ? _____

3. Cuánto tiempo hace que forma parte de la clínica: _____ Años _____ meses

4. Cómo evalúa la atención a los pacientes en tratamiento ?

Malo Regular Bueno Muy bueno

¿ A qué lo atribuye ? _____

5. Piensa usted que los pacientes se encuentran satisfechos con los resultados de los tratamientos odontológicos? SI NO

¿ Porqué ? _____

6. Cree usted que los pacientes son atendidos de manera oportuna en su cita programada ?

SI NO

¿ Porqué ? _____

7. Considera usted que el tiempo asignado para la cita del paciente es suficiente ?

SI NO

Tiempo sugerido: _____

¿ Porqué ? _____

8. Considera usted que la información entregada por parte de los especialistas es clara ?

SI


NO

¿ Porqué ?

9. Qué sugeriría usted para evitar la deserción de pacientes de ortodoncia de la clínica ?

Muchas gracias por su colaboración

Anexo C. instrumento No. 3 – entrevista pacientes desertores

ENCUESTA DE SERVICIO PACIENTE DESERTOR DE TRATAMIENTO		CLÍNICAS CIENTÍFICAS ODONTOLÓGICAS							
Sucursal:									
Fecha: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>									
Nombre del paciente:									
Número de identificación:									
Edad: Entre 12 y 22 años <input type="checkbox"/>									
Entre 23 y 32 años <input type="checkbox"/>									
Entre 33 y 42 años <input type="checkbox"/>									
Más de 42 años <input type="checkbox"/>									
Género: Masculino <input type="checkbox"/>									
Femenino <input type="checkbox"/>									
Lugar de residencia:									
Cartago <input type="checkbox"/>									
Pereira <input type="checkbox"/>									
Armenia <input type="checkbox"/>									
Ansermanuevo <input type="checkbox"/>									
Obando <input type="checkbox"/>									
Otro municipio <input type="text"/>									
Para la Clínica Sonría es muy importante contar con su opinión !									
1. ¿Cuál fue el motivo por el cual desertó de su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Sonría de Cartago ?									
Disponibilidad de agenda <input type="checkbox"/>									
Tiempos altos de espera en sala <input type="checkbox"/>									
Dificultad económica <input type="checkbox"/>									
Cambio de domicilio <input type="checkbox"/>									
Fuera del país <input type="checkbox"/>									
Otro motivo <input type="text"/>									
2. ¿ En qué trimestre del año 2013 abandonó su tratamiento de ortodoncia en la Clínica Sonría ?									
Trimestre 1 <input type="checkbox"/> Trimestre 2 <input type="checkbox"/> Trimestre 3 <input type="checkbox"/> Trimestre 4 <input type="checkbox"/>									
3. ¿ Continuó usted con el tratamiento de ortodoncia en otra clínica ?									
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>									
4. ¿ Si su respuesta anterior fue "NO", estaría usted dispuesto a continuar tu tratamiento de ortodoncia en la Clínica Sonría de Cartago ?									
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>									
5. ¿A partir de qué fecha estaría usted dispuesto a retomar el tratamiento ?									
De inmediato <input type="checkbox"/>									
Antes de un mes <input type="checkbox"/>									
Antes de dos meses <input type="checkbox"/>									
Después de dos meses <input type="checkbox"/>									
6. ¿ Para usted cuáles son los aspectos a mejorar por parte de la Clínica Sonría para brindarle un mejor servicio ?									
Tratamientos más económicos <input type="checkbox"/>									
Calidad del servicio <input type="checkbox"/>									
Calidad de los materiales <input type="checkbox"/>									
Disponibilidad de agenda <input type="checkbox"/>									
Atención puntual de la cita <input type="checkbox"/>									
Mayor información sobre su tratamiento <input type="checkbox"/>									
Qué opina usted de:									
E: Excelente		S: Satisfactorio		R: Regular		D: Deficiente		I: Inaceptable	
7. La disponibilidad de agenda al momento de solicitar una cita es...									
8. El servicio prestado por el personal Administrativo de la clínica es...									
9. El servicio prestado por el personal auxiliar en la clínica es...									
10. El servicio prestado por el odontólogo tratante ha sido...									
11. El resultado obtenido en su tratamiento hasta el momento es....									
12. El estado general de las instalaciones es.....									
13. LA INFORMACIÓN recibida sobre su tratamiento ha sido...									
Agradecemos su participación al contestar nuestra encuesta									
¡ SONRÍA EL PODER DE TU SONRISA !									