

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	
CAPITULO I. Introducción	1
El problema y su importancia.....	3
Planteamiento del problema.....	3
Importancia.....	3
Justificación.....	3
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	5
CAPITULO II MARCO TEORICO	6
Marco Teórico Contextual.....	6
2.1. El Policlínico Sucre Dependiente de la Caja Nacional de Salud y El Servicio Odontológico Del Policlínico Sucre.....	6
Tipos de Clientes.....	7
2.1.2. Disponibilidad de Fármacos para el Usuario.....	7
2.1.3. Prestaciones que brinda el servicio odontológico del Policlínico Sucre.....	7
2.2. Características epidemiológicas de los problemas buco dentales en nuestro medio.....	8
Marco Teórico Conceptual.....	11
2.3. La Satisfacción del cliente.....	11
2.3.1. Calidad en el servicio.....	15
2.3.2. ¿Por qué medir la calidad desde la perspectiva del cliente?.....	16
2.4. Teoría del mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.....	19
2.5. ¿Qué es Calidad?.....	22
2.5.1. ¿Qué es Calidad en Salud?.....	24
2.5.2. ¿Por qué es importante la Calidad en Salud?.....	25
2.5.3. Dimensiones de Calidad.....	28
2.5.4. Calidad vista desde diferentes perspectivas.....	30

2.6. Dimensiones de los Sistemas de Salud.....	32
2.7. ¿Qué es Garantía de Calidad?.....	35
2.8. El Ciclo de Garantía de Calidad.....	38
2.9. Teoría de la Motivación.....	40
2.10. Valores Humanos que Debe Poseer el Odontólogo.....	42
2.11. Habilidades profesionales.....	44
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO.....	47
3.1. Enfoque de la Investigación.....	47
3.2. Tipo de Estudio.....	47
3.3. Sujetos y Fuentes de Información.....	47
3.4. Variables de Estudio.....	48
3.5. Instrumentos de Recolección de Información.....	49
3.6. Tareas de la Investigación.....	50
CAPITULO IV. RESULTADOS.....	51
4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados.....	51
CAPITULO V. DISCUSIÓN DE LA INFORMACION.....	63
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
6.1. Conclusiones.....	65
6.2. Recomendaciones.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	68
ANEXOS	

RESUMEN

“NO COMETER ERRORES NO ESTÁ EN MANOS DEL HOMBRE
PERO DE SUS ERRORES Y EQUIVOCACIONES EL SABIO
Y EL BUENO APRENDEN SABIDURÍA PARA EL FUTURO”

PLUTARCO.

En la actualidad la necesidad de conocer la satisfacción del cliente en las ciencias médicas ó asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de calidad en la prestación de los servicios, siendo la satisfacción una función del logro de la calidad. No se puede construir excelencia en la calidad de la atención en el servicio de odontología del Policlínico Sucre, sino se conoce la satisfacción de los clientes, siendo la satisfacción el cumplimiento del deseo, de las expectativas, de los requisitos ó exigencias de los clientes. La calidad se concibe como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención odontológica con menores riesgos para el paciente logrando la satisfacción del cliente.

El trabajo de investigación realizado para conocer el grado de satisfacción del cliente, se basa en el esquema de **Avedis Donabedian**, el cuál toma en cuenta 3 elementos: la **Estructura** para la atención, el **Proceso** con sus aspectos interpersonales y el **Resultado**, éste último basado en la satisfacción tanto de los clientes, como de los prestadores de servicio.

Para la presente investigación se tomó en cuenta el último elemento del esquema de **Avedis Donabedian** que es el **Resultado** que está basado en la satisfacción del cliente; para lo cuál se diseño y aplico un instrumento de evaluación de la calidad: **encuesta** a los clientes que acuden al servicio de odontología, en base a un cuestionario, la cual nos permitió identificar las insuficiencias y deficiencias que existen en el servicio de odontología, estas son: complicada forma de acceder al servicio, tiempo de espera muy prolongado, no se resuelve de forma adecuada los problemas de salud buco dental y la relación profesional paciente es inadecuada, estas insuficiencias y deficiencias no permiten lograr la satisfacción del cliente, siendo necesario implementar estrategias para identificar y mejorar las deficiencias detectadas logrando de esa manera el mejoramiento continuo de la calidad.

PALABRAS CLAVES: Calidad de atención, satisfacción del cliente, servicio de odontología del Policlínico Sucre.

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

"Calidad en Salud no significa atención exclusiva o sofisticada, pero sí está relacionada con la satisfacción total de necesidades de aquellos que más necesitan el servicio, al menor costo de la organización y dentro de los límites fijados por las autoridades superiores"(1)

La calidad en los servicios de salud se expresa en función del grado, en que el servicio prestado, satisface a los clientes y además está estrechamente vinculada con la motivación y capacitación del profesional.

Las tendencias actuales sobre la calidad, en el campo de la salud, están orientadas a la prevención de defectos y el constante mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a la población. La calidad es un factor principal y una condición imprescindible para la supervivencia de una empresa sobre todo en los mercados muy competitivos que se dan en todo los países desarrollados, en estos países el control de la calidad, es una herramienta indispensable para asegurar normas de calidad que aseguren la satisfacción de las demandas del cliente.(2)

Los mecanismos que sirven de incentivos para mantener la calidad de la asistencia de salud tienen raíces históricas más profundas en los Estados Unidos debido en gran parte a la participación excepcional de la población y la presión ejercida por ella para conseguir servicios médicos mejores y más accesibles. Esto a su vez generó un proceso constante de establecimientos de instrumentos y métodos incluso de orden jurídico destinados a alcanzar mayores niveles de calidad. (3)

El Servicio Odontológico dependiente de la Caja Nacional de Salud (C.N.S.), tiene como misión, velar por la Salud integral de la población asegurada, empleando todos los recursos a su alcance para elevar el nivel de vida y de esa manera coadyuvar el desarrollo socioeconómico de la población.

La búsqueda “de la calidad del servicio” representa un desafío o incluso una prioridad estratégica para los profesionales odontólogos y de la salud, para el próximo milenio.

En este mundo de modernidad científica, de oferta y demanda que surge día a día es imprescindible la realización de un diagnóstico del servicio odontológico en el proceso de prestación de servicios y determinar el grado de satisfacción del cliente y una vez conocido el grado de satisfacción del cliente nos ayudará a identificar y mejorar las falencias que estén generando insatisfacción, evitando por una parte el desprestigio de la institución y por otra la fuga de pacientes y también reforzar los aciertos.

La satisfacción del cliente es el elemento más importante que debe lograr el servicio odontológico. El servicio prestado tiene que satisfacer las necesidades de salud- buco dental del cliente.

La determinación del grado de satisfacción del cliente del servicio odontológico está dirigido a evitar problemas de calidad es decir con una modalidad de trabajo preventivo: Por una parte para detectar y eliminar los problemas que surgen en el servicio basado en la utilización de encuestas y por otra parte lograr el mejoramiento continuo del proceso de atención al cliente satisfaciendo los requerimientos de salud buco dental.

En el proceso de prestación de servicios, interacción profesional – cliente, está determinado por la aptitud y disposición del profesional para realizar su labor con calidad. La adecuada atención, la profesionalidad, los materiales, instrumentos necesarios para desarrollar un trabajo satisfactorio y lo más importante la disposición y motivación para ejecutar su trabajo idóneamente y la preocupación por brindar un servicio de calidad. (4)