

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

PRESENTADO POR: BIBILONI, MARIA CLARA; JARAMILLO,
DANIELA; MANSILLA, LISSETTE.



Sociedad Odontológica
desde 1925
SIEMPRE UN PASO ADELANTE

INTRODUCCION

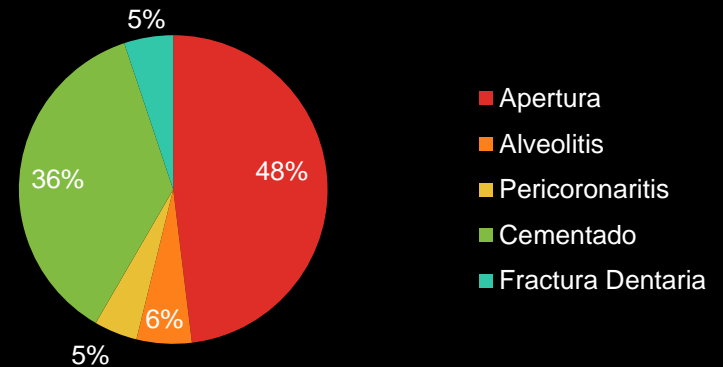
- El servicio de guardias fue creado en el año 1998 con la finalidad de cubrir en horario nocturno y en días no laborables, la demanda espontánea de pacientes con patologías que revistan carácter de Urgencias que por diferentes razones nuestros colegas no puedan asistirlos.
- No compite con la práctica profesional del consultorio.
- Solo se realizan maniobras terapéuticas de urgencias.



SE.GU 2017 - 2018

- Conformado por 9 profesionales y 5 asistentes, en un periodo de atención odontológica de 12 meses en los cuales se atendieron un total de 8.515 pacientes. Siendo las prestaciones mas frecuentes: Aperturas y cementados, dato que se repite en años anteriores.

Mayo 2017/abril 2018



ENCUESTAS DE SATISFACCION

- El presente trabajo consiste en la realización de una encuesta de satisfacción en la atención odontológica, se solicitó responder esta encuesta al finalizar la atención a todo paciente que concurrió al servicio de guardia en un determinado periodo de tiempo, el cual fue realizado durante el mes de mayo (31 días).
- Consideramos apropiado hacer esta evaluación a través de 5 ítems en los que se abarcaba el panorama completo de atención y de manera anónima, esperando de esta forma que el paciente se sintiera en total libertad de plasmar su percepción.
- Este tipo de sondeos no habían sido realizados nunca en el SEGU , razón por la cual nos pareció un tema interesante y el cual puede ser considerado un punto de partida para futuras investigaciones y/o estadísticas.

MATERIAL Y METODO

- Estudio prospectivo y descriptivo, de corte transversal.

(Periodo Mayo), en donde los pacientes expresaron su punto de vista sobre la atención odontológica.

Se considera un estudio estructurado en las preguntas que abarcan de la n^o 1 a la 4, pasando a ser semiestructurado en la pregunta n^o 5.

Encuesta de satisfacción sobre atención odontológica

1) ¿Cómo evaluaría usted la atención recibida?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Malo

2) ¿Recibió indicaciones del tratamiento a seguir? En caso afirmativo, ¿Fueron claras?

- Si
- No
- Parcialmente
- No recibí

3) ¿Sintió usted que recibió solución al motivo de su consulta?

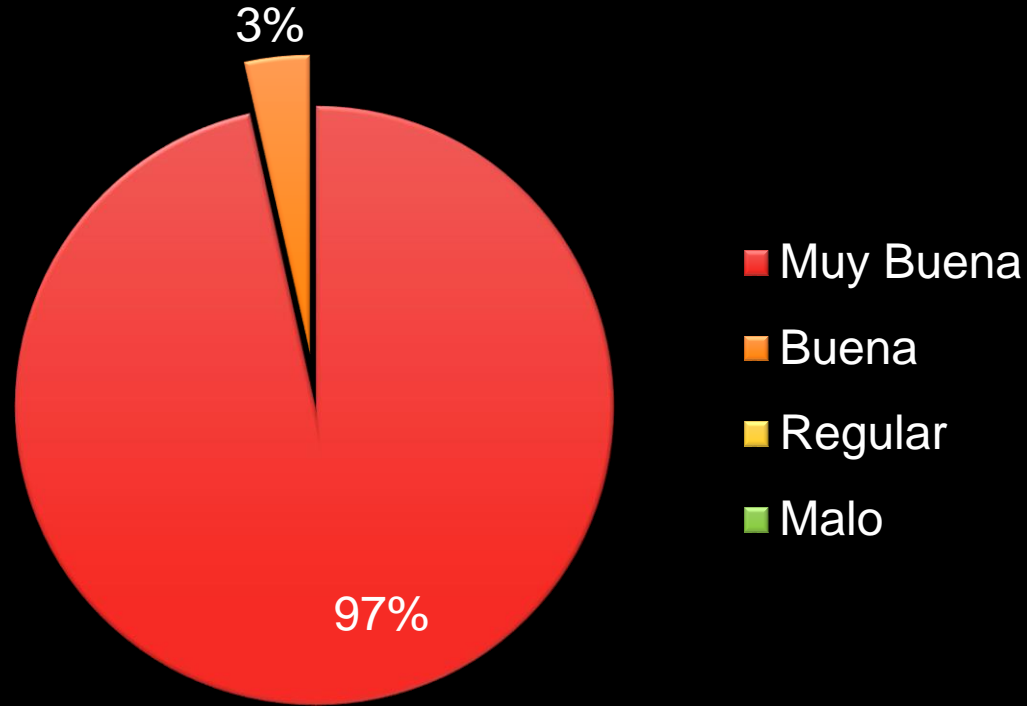
- Si
- No
- Parcialmente

4) ¿Cómo evalúa las instalaciones de la institución? (Limpieza, confort, imagen, nivel tecnológico, etc.)

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Malo

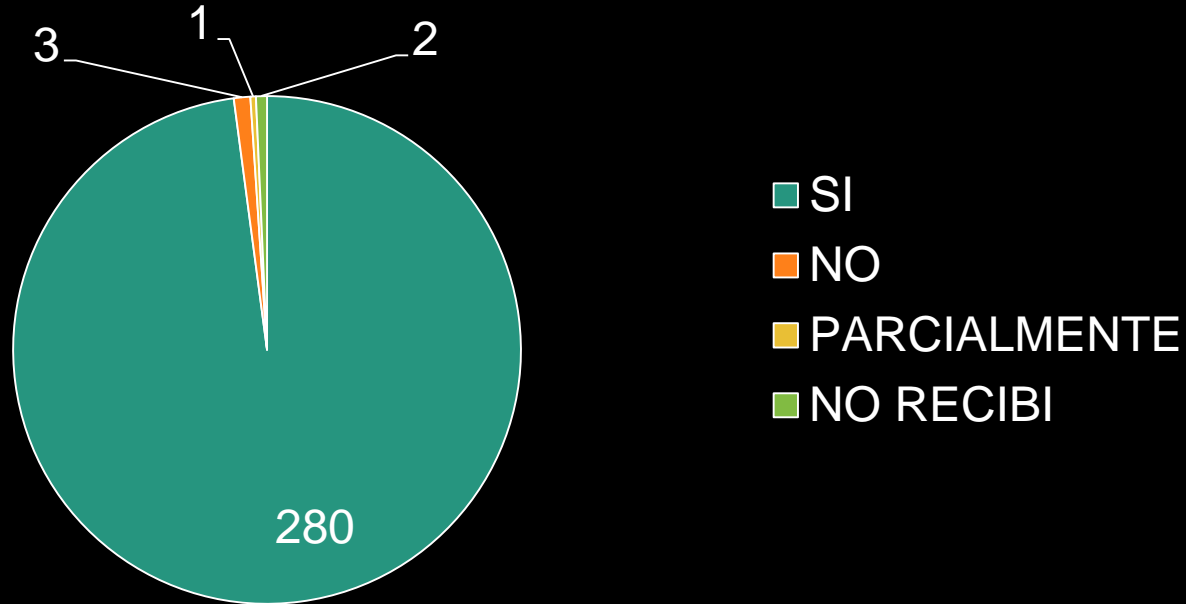
5) Sugerencias:

¿CÓMO EVALUARÍA USTED LA ATENCIÓN RECIBIDA?



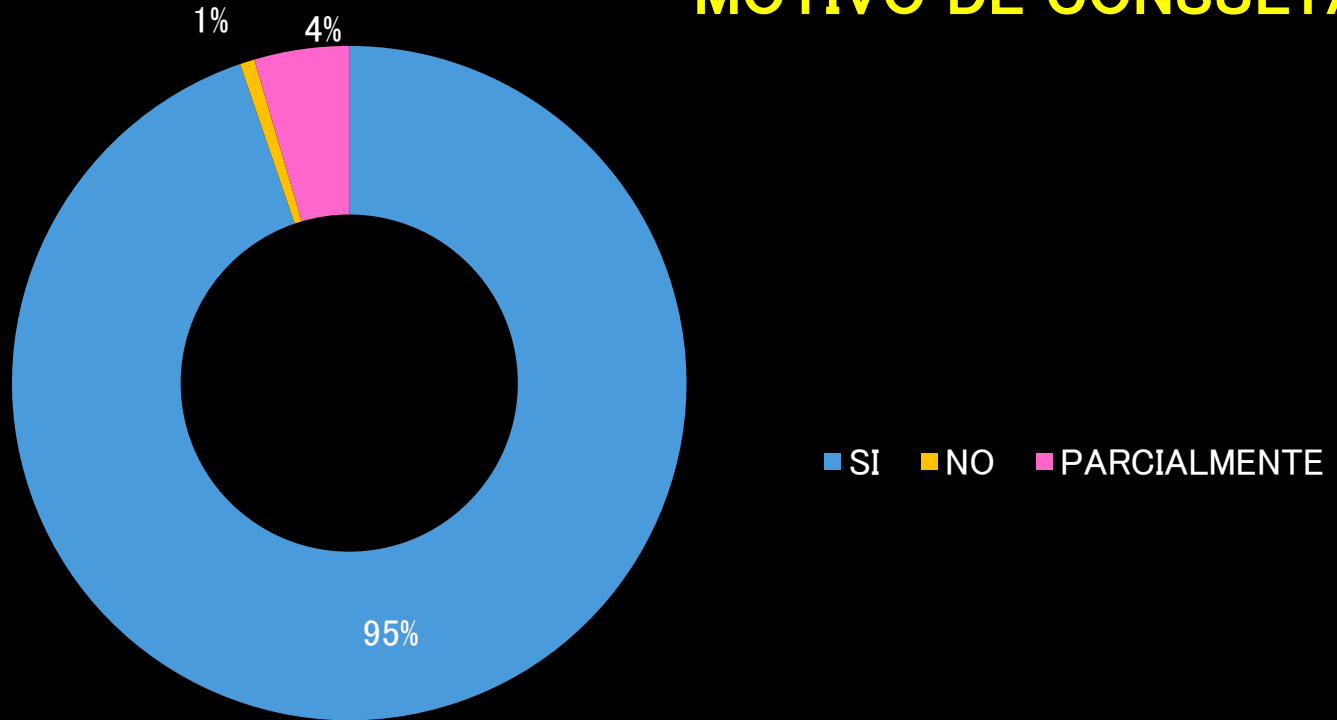
n= 285 encuestas

SÍ RECIBIÓ INDICACIONES DEL TRATAMIENTO A SEGUIR, ¿ESTAS FUERON CLARAS?



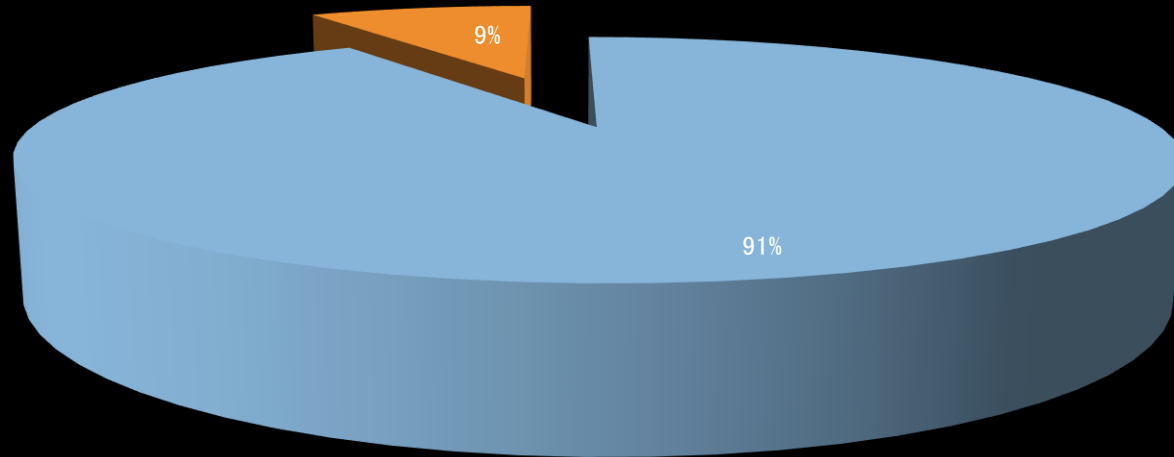
n= 285 encuestas

¿SINTIÓ USTED QUE RECIBIÓ SOLUCIÓN AL MOTIVO DE CONSULTA?



n= 285 encuestas

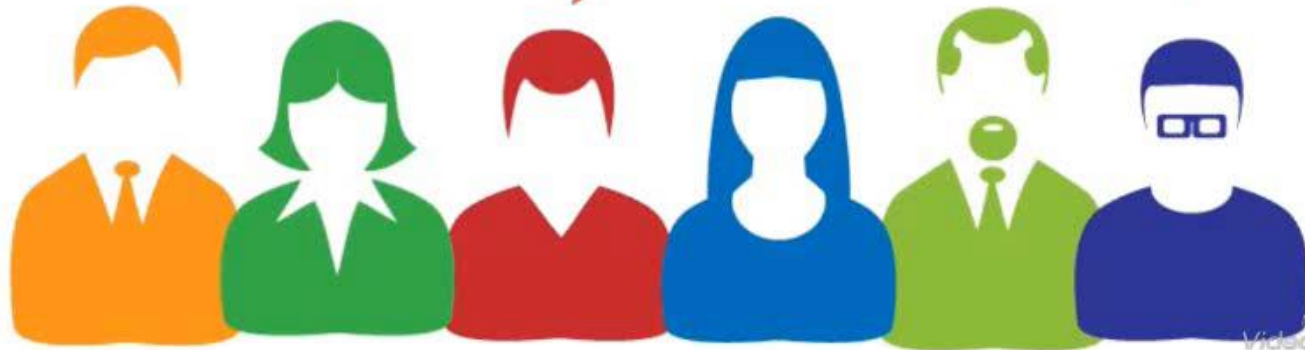
¿CÓMO EVALÚA LAS INSTALACIONES DE LA INSTITUCIÓN?



■ Muy Buena ■ Buena ■ Regular ■ Malo

n= 285 encuestas

SUGERENCIAS



CONCLUSIONES

- El panorama de la encuesta realizada fue bastante alentador, los resultados fueron realmente positivos y servirán a futuro como base o idea principal para realizar diversos estudios y analizar los niveles de satisfacción de los pacientes con las generaciones venideras.
- Es importante involucrar este tipo de propuestas a un grupo de trabajo , pues se tiene acceso a un ámbito mayor del de la neta atención odontólogo-paciente y el profesional puede hacer una retroalimentación de su trabajo fuera del horario de guardia, lo cual sirve para obtener una mirada objetiva de los aspectos positivos y a la vez tener en cuenta las situaciones a mejorar.

Sociedad Odontológica

desde 1925

MEMBER OF THE PASADENA DENTAL SOCIETY



EO