



SERVICIO DOCENTE ASISTENCIAL CLÍNICA ODONTOLÓGICA  
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

**GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
A PACIENTES**



## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Criterios para el diseño de la muestra.....	4
3.1 Población.....	4
3.2 Muestra.....	4
4. Metodología.....	5
5. Formato encuesta.....	6
6. Responsables de la aplicación del instrumento.....	7
7. Interpretación de resultados.....	7
8. Referencia Bibliográfica.....	7

## 1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios es el indicador esencial al momento de determinar la calidad de los servicios que presta una entidad o institución, razón por la cual surge entonces la necesidad de realizar actividades encaminadas a evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos que permitan conocer el nivel de satisfacción de los mismos frente a los servicios de salud que oferta la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena, generar indicadores, análisis y seguimiento a los mismos.

La encuesta sigue siendo una de las técnicas más usadas, ya que permite recolectar resultados útiles para mejorar la prestación de los servicios de salud.

## 2. OBJETIVO

Conocer la percepción del usuario frente a la prestación de los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad del Magdalena, herramienta útil para el mejoramiento de los procesos inherentes a la atención.

## 3. CRITERIOS PARA EL DISEÑO DE LA MUESTRA

### POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.1 Población objeto

La población está constituida por 1000 usuarios aproximadamente que se espera atender en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena de manera semestral durante periodo académico.

#### 3.2 Muestra

Teniendo en cuenta la cantidad de usuarios que solicitan los servicios de la clínica odontológica se obtiene una muestra por conveniencia y que quieran participar de manera libre y voluntaria.

**n= 278 usuarios aproximadamente**

La muestra se determinó a través de platilla cálculo muestra en Excel compuesta por; matriz de diversos tamaños muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, en este caso para estimar el tamaño de la muestra se establece nivel de confianza del 95% y un margen de error de 0,5%.

#### 4. METODOLOGÍA

Se aplicará un formato encuesta para determinar la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios que brinda la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena.

La aplicación de la encuesta se realizará en las siguientes etapas: durante el periodo académico, ya que los usuarios que recibe la Clínica Odontológica acuden por sus servicios y/o tratamientos durante todo el semestre, de esa forma se puede obtener una información más exacta y certera acerca de la satisfacción de los pacientes antes, durante y después de la prestación de los servicios de la clínica.

- **I etapa:** inicios de semestre académico, *Semana académica 8.*
- **II etapa:** a mediados del semestre académico, *Semana académica 11.*
- **III etapa:** finales del semestre académico, *Semana académica 18.*

El instrumento utilizado para la recopilación de la información es un cuestionario, estructurado y auto aplicado, conformado por 8 preguntas en total, divididas en cuatro aspectos o variables en la que se evalúa:

1. **Calidad en la atención**
2. **Infraestructura**
3. **Oportunidad en la atención**
4. **Satisfacción global de la prestación de los servicios- Experiencia de la atención**

El formato encuesta incluye preguntas en las que se busca determinar la efectividad, la seguridad / gestión de eventos adversos y la experiencia de la atención, los cuales son dominios que sirven como indicadores de cumplimiento establecidos por la Resolución 0256 de 2016 del Ministerio de la Salud y Protección Social, por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

La herramienta fue diseñada con un lenguaje básico con el fin de evitar sesgos en caso de que no se interpreten las preguntas de manera adecuada.

## 5. FORMATO DE ENCUESTA

Con el propósito de mejorar nuestros servicios, le invitamos a responder las siguientes preguntas, marcando con una **X** la respuesta que usted considere conveniente de acuerdo con la atención recibida. La información que se recoja a partir de esta encuesta tiene fines meramente informativos; con los resultados de esta se busca evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la Clínica Odontológica de la Universidad del Magdalena.

Responda teniendo en cuenta que:

**1: Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Poco Satisfecho 4: Satisfecho 5: Muy Satisfecho**

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: M \_\_\_ F \_\_\_ OCUPACIÓN: \_\_\_\_\_ ÁREA: \_\_\_\_\_

ESCOLARIDAD: \_\_\_\_\_ ESTRATO SOCIECONÓMICO: \_\_\_\_\_

	1	2	3	4	5
<b>1. Calidad en la atención.</b>					
1.1 ¿La atención recibida fue amable, cálida y respetuosa por parte del estudiante?					
1.2 ¿Durante la atención recibió el acompañamiento y/o asesoría del docente tutor, en cuanto al motivo de consulta?					
1.3 ¿La atención recibida fue amable, cálida y respetuosa por parte del docente?					
1.4 ¿Considera que el personal de salud le explicó claramente el tratamiento a realizar, controles y recomendaciones a seguir?					
<b>2 Infraestructura</b>					
2.1 ¿Considera usted que la instalación en donde recibió la atención es organizada, cómoda y limpia?					
<b>3 Oportunidad en la Atención</b>					
3.1 ¿Cómo califica el tiempo de espera para ser atendido? (desde la asignación de la cita hasta el momento que fue atendido)					
<b>4 Satisfacción global de la prestación de los servicios- Experiencia de la atención</b>					
4.1 En términos generales como se sintió con el servicio prestado por la clínica.					

¿Recomendaría nuestro servicio a familiares y/o amigos? Sí \_\_\_ No \_\_\_

**OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS:**

**Nota:** las preguntas que miden los indicadores antes mencionados se encuentran resaltados en el formato encuesta, cabe aclarar que el formato está diseñado para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios que presta la Clínica Odontológica de la Universidad del Magdalena.

**Resolución 256 de 5 de Febrero de 2016**, “Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de Información para la Calidad y se establece los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud” de acuerdo al tercer dominio referente a; EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, se consideran tres indicadores que se van a medir de acuerdo a los siguientes preguntas relacionadas con la encuestas de satisfacción:

#### **INDICADOR P.3.1**

##### **Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de odontología general**

3.1 Como califica el tiempo de espera para ser atendido (desde la asignación de la cita hasta el momento que fue atendido)

#### **INDICADOR P.3.14**

##### **Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS**

4.1 En términos generales ¿cómo se sintió con el servicio prestado por la clínica?

#### **INDICADOR P.3.15**

##### **Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo**

¿Recomendaría nuestro servicio a familiares y/o amigos? Sí\_\_\_ No\_\_\_

## **6. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**

El instrumento debe ser aplicado por los estudiantes de prácticas profesionales o ayudantías de la Universidad del Magdalena supervisados por el auditor (a) de la Clínica Odontológica, la participación debe ser de manera voluntaria, los formatos serán entregados a la auxiliar de archivo o auxiliar oral de la clínica quien tendrá la responsabilidad de entregarlos al número de pacientes que le sean asignados, los formatos deben ser diligenciados diariamente un total aproximado de doce (12) según las fechas establecidas para su aplicación.

Una vez culmine el proceso de aplicación en las fechas establecidas, se recolectará la información y determinará los resultados de estas.

## 7. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El área de auditoría será el encargado de interpretar y realizar el informe de resultados al finalizar cada semestre académico. La interpretación y análisis de los resultados se realizará desde una matriz de Excel y mediante tablas dinámicas.

Para el análisis y tabulación de resultados se implementará una base de datos en el programa Excel.

**Nota:** *considérese Satisfecho o insatisfecho, como el nivel de satisfacción de los usuarios que reciben los servicios que presta la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena.*

## 8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- *Resolución 256 de 2016. MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL (2012). Colombia. Tomado de:*  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20256%20de%202016.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20256%20de%202016.pdf)

## 9. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

No aplica la primera vez

<i>Elaboró</i>	<i>Revisó</i>	<i>Aprobó</i>
<i>Equipo de trabajo Coordinación Administrativa Clínica Odontológica 08/10/2019</i>	<i>Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Sistema Gestión COGUI+ Grupo Gestión de la Calidad 10/10/2019</i>	<i>Edwin Estévez Avendaño Director de Programa de Odontología Facultad de Ciencias de la Salud 11/10/2019</i>