

# FACTORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE SALUD VISUAL EN ENTIDADES PRIVADAS DE OPTOMETRÍA EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

(Evaluación De La Calidad Percibida De Servicios De Salud Visual Para El Caso De Colombia.)

Autor: Gina Paola Fajardo Gonzalez. Optómetra Correo: [ginafajardo90@gail.com](mailto:ginafajardo90@gail.com)

Asesor temático: Sandra Patricia Rojas Berrio Ph.D. Correo: [srojarbe@poligran.edu.co](mailto:srojarbe@poligran.edu.co)

Supervisor metodológico: Óscar Javier Robayo Pinzón MSc. Correo: [osrobayo@poligran.edu.co](mailto:osrobayo@poligran.edu.co)

Noviembre 2016

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano

Gina Paola Fajardo Gonzalez

Cel: 32147957778

Correo: [ginafajardo90@gmail.com](mailto:ginafajardo90@gmail.com)

## Resumen

La evaluación de la calidad de los servicios de salud es una preocupación creciente de las últimas décadas (Delgado, Vázquez y Moraes, 2010). Toda vez que la prestación de atención de salud se encuentra actualmente en el punto medio de un período de transición caracterizado, en primera instancia, por la mejora continua y la evaluación de los servicios que los suministradores de atención de salud están ofreciendo a los pacientes, y en segunda instancia por un aumento de las demandas del consumidor quienes buscan servicios de salud eficientes, y de fácil acceso, que en el ámbito colombiano no son cubiertos por lo público. Sin embargo, según la revisión de literatura efectuada para este documento no se evidencian ejercicios de evaluación de la calidad percibida de servicios de salud visual para el caso de Colombia. **Objetivo:** Evaluar los factores de calidad percibidos del servicio de salud visual por parte de los usuarios en entidades privadas de Optometría en la ciudad de Bogotá. **Método:** Se realizó un estudio con un enfoque interpretativo, no experimental y transversal simple. Así mismo, el diseño de investigación fue secuencial exploratorio (Creswell, 2013), toda vez que se utilizaron herramientas cualitativas y cuantitativas. Se aplicó una encuesta con escala Likert diseñada para los fines de esta investigación dado que la literatura no reporta un instrumento previo adecuado para este ámbito, se aplicó a 382 usuarios del servicio de optometría en 6 ópticas de Bogotá. **Resultados:** La fase cualitativa contribuyó a la construcción del instrumento cuantitativo, en este último, los 9 factores iniciales se resumieron en 6 que son: comunicación con el profesional, confianza del ambiente, accesibilidad, seguimiento, puntualidad, noción del tiempo. **Conclusión:** El primer factor Comunicación con el profesional comprende la integridad de una buena atención por parte del optómetra diagnóstico y explicación con lenguaje entendible, que solucione el motivo de la consulta donde se deje claridad los controles de igual manera que en el momento en que se presente algún problema sea solucionado éticamente, el segundo confianza del ambiente, se debe tener en cuenta la presentación del personal, del profesional, de la óptica y la buena atención que estos prestan, durante todo el servicio, de igual manera un consultorio con equipos adecuados para una consulta completa y que se pueda visualizar certificaciones del profesional, y el lugar. En cuanto a accesibilidad es el tercer factor el cual vislumbra una distribución conveniente, disponibilidad y horarios flexibles para que toda la población pueda asistir al servicio en una entidad privada de salud visual sin cita previa, ni desplazamientos, el cuarto factor seguimiento que comprende controles, exámenes adicionales y remisiones pertinentes por parte del profesional hacia el paciente para seguir o prevenir alteraciones

posteriores, sin olvidar que el paciente también debe realizar los tratamientos como le es indicado, el quinto factor corresponde a la puntualidad lo que quiere decir que la atención sea inmediata al momento de llegar al servicio y que los horarios se han flexibles y respetados para la atención de la población, y el sexto factor denominado noción del tiempo que comprende atención puntual, duración del servicio y comunicación con el profesional, en cuanto a la duración del servicio.

**Palabras clave:** Percepción de la Calidad del Servicio, Salud Visual, Entidades Privadas de Optometría, Mercadeo de Servicios.