

Video tutoriales, estrategia educativa para mejorar la calidad, en atención a usuarios de una clínica universitaria

Autor: Juan Carlos Martínez Martínez

(Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla)
México

Juan Carlos Martínez Martínez

Personal administrativo de la UPAEP, cuenta con una carrera Técnica Profesional Universitaria como (TSU) en Telemática, una Licenciatura en Psicología General y recientemente esta por titularse de una Maestría en Desarrollo Humano y Educativo. En el año 2005 recibió reconocimiento por parte del CONACYT. Durante cinco años laboró en un Outsourcing en proyectos de asistencia técnica de Hewlett Packard (HP) e Ininitum de Telmex, también ha laborado en el Instituto Mexicano de Prevención Integral (IMEPI) en proyectos de formación y capacitación para adolescentes y adultos jóvenes, posterior a esta labor se ha desempeñado como encargado del archivo clínico en UPAEP.

Correspondencia: juancarlos.martinez@upaep.mx

Video tutoriales, estrategia educativa para mejorar la calidad, en atención a usuarios de una clínica universitaria

Resumen:

La revisión de asuntos de índole organizacional o de grupos de trabajo complejos se ha vuelto pertinente en nuestros días. En el entorno propio se reconoció la existencia de una problemática que respondiera adecuadamente a la enseñanza y a la asistencia clínica, pues no contar con medios adecuados que difundan información rigurosa de cumplimiento, promueve caos y la percepción de un mal servicio.

Por ello con financiamiento personal se desarrolló un plan de trabajo que incluyó la elaboración de un video tutorial, dos infografías y una libreta con diseño específico como medio de comunicación estratégico para estudiantes *millennials*, con el propósito de difundir información y estandarizar procesos.

A través de la implementación de dicho video, se capacitó a estudiantes en procedimientos administrativos acerca de cómo abrir un expediente clínico por primera vez, cómo solicitarlo y como devolverlo al área de archivo clínico. El propósito principal consistió en formar a estudiantes en procedimientos específicos para brindar un mejor servicio cuando reciben atención por parte del área de archivo clínico, reducir el tiempo de espera y lograr un mayor control ante la gran demanda de servicios que se suscitan, así como disminuir la incidencia de abandono o pérdida de expedientes.

La implementación incluyó encuestas de satisfacción de calidad e instrumentos de medición para recopilar el impacto personal de los estudiantes; se efectuó en el lapso de un año e implicó tres fases: diagnóstico, aplicación y resultados. La intervención fue autorizada por la dirección académica y la de apoyos académicos. Contó con la intervención de expertos en diversas áreas y requirió el uso de salas de conferencia y la plataforma digital *Blackboard*. Los hallazgos demuestran que esta experiencia es factible de aplicarse, pues mejoró el grado de información para estandarizar procesos, mejoró la satisfacción de los estudiantes y la logística del archivo clínico.

Palabras Claves: Estandarización, Formación, Millennials, Video tutorial, Satisfacción.

Presentación:

El autor enfatiza implementar un plan de trabajo que incluye el uso de herramientas digitales de la web 2.0, está dirigido a estudiantes *millennials* y se medirá a través de encuestas de satisfacción de calidad Servqual. Si bien la tecnología es un recurso que ha modificado la forma de vida de las personas (Joerres, 2011), aprovechar sus virtudes supone beneficios radicales.

El propósito de implementar esta labor es la de mejorar la calidad de atención en los servicios que se brindan a estudiantes *millennials* en el área de archivo clínico, estandarizar procesos y mejorar asuntos que tienen que ver con la eficacia y la eficiencia del trabajo en una clínica universitaria.

Se ha demostrado que los estudiantes de la época son personas que cuentan con características digitales importantes, socialmente son impacientes y están acostumbrados a ritmos vertiginosos de información. (Cataldi & Dominighini, 2015) Afirman que las personas *millennials* cuentan con habilidades inherentes al auto aprendizaje, neuropsicológicamente su organismo genera múltiples conexiones porque su cerebro posee cualidades propias de la época.

De tal forma que a través del autoaprendizaje *online* que posibilita la esencia de un video tutorial, se estima que sea un recurso de capacitación rápida y objetiva para el reconocimiento y aprendizaje de procesos específicos relacionados con el expediente clínico.

Procesos que conforme el manual de la clínica deben cumplirse en su totalidad y que por múltiples circunstancias no siempre es así, esto último ha sido el motivo principal por el que se originó el establecimiento de esta estrategia.

2. Contexto y situación de molestia

Este proyecto se llevó a cabo en una clínica universitaria que pertenece a la facultad de odontología de una universidad con orientación católica, la cual ofrece servicios de atención clínica a la población en general y está ubicada en el centro de la ciudad de Puebla.

En esta clínica tanto la excelencia educativa como la calidad en los servicios clínicos reciben el mismo grado de atención.

La clínica cuenta con una trayectoria de poco más de cuatro décadas de funcionamiento y hasta el momento ha egresado 40 generaciones. Año con año brinda atención en odontológica a poco más de treinta mil pacientes y todos los servicios que otorga son elaborados por estudiantes que cursan la licenciatura en odontología.

Los pacientes que acuden a la clínica son de clase media-baja y se ha observado que la mayoría no cuenta con información suficiente acerca del cuidado de salud bucal, de ahí que cuando acuden a consulta lo hacen con una muy descuidada salud de la cavidad oral.

La Licenciatura en Odontología que imparte la universidad consta de nueve semestres y se concluye en el lapso de cuatro años y medio; más un año de servicio social. El plan de estudios es avalado y acreditado por diferentes instancias como CONAEDO, CENEVAL, CIFRHS, FMFEO Y FIEFO.

Los estudiantes son supervisados constantemente por catedráticos especializados en las distintas áreas clínicas en odontología, e inician la práctica clínica con un paciente, en el segundo semestre y de ahí a partir del cuarto semestre, hasta concluir el plan de estudios.

La situación de molestia se origina en tres niveles de atención: estudiantes, catedráticos y pacientes:

Lo anterior porque a pesar de existir un manual de procedimientos administrativos y reglamentos internos en la clínica, los estudiantes llevan a cabo las prácticas sin haber consultado o haberse informado en profundidad de los contenidos de este manual. Particularmente procedimientos que corresponden a cuando un estudiante apertura por primera vez un expediente clínico o cuando debe solicitarlo y devolverlo a la clínica; ocasionando:

- Que los estudiantes perciben un mal servicio de parte del área de archivo clínico.
- La entrega de expedientes en forma extemporánea.

- Pérdida de expedientes o faltantes de documentos que integran el expediente clínico.
- Expedientes abandonados en las diferentes instalaciones de la clínica.
- Registro inadecuado en las bitácoras.
- Retraso en los tiempos de atención a pacientes.
- Ansiedad, estrés y/o molestia de estudiantes por ser atendidos de manera inmediata.
- Cúmulo de estudiantes en el área de archivo clínico.

De igual modo se ha observado que los estudiantes que inician práctica su clínica por primera vez, no conocen al personal de la clínica, tampoco la ubicación de las áreas, ni los procedimientos administrativos; esto dificulta la atención a los pacientes y en algunos casos genera molestia.

También los estudiantes de grados superiores o incluso pasantes de odontología en plaza de vinculación, no conocen los procedimientos y justifican cada una de sus inconsistencias a raíz de que no conocen el manual y que no han recibido una capacitación formal en este rubro.

Conforme avanza el tiempo y el desarrollo de las prácticas. Los estudiantes minimizan el margen de error y de manera empírica o experiencial, desempeñan mejor los procedimientos.

También hay otros factores que permea que los estudiantes perciban una mala calidad recibida en el área de archivo clínico, algunas de estas son:

- El reducido tiempo que conlleva la práctica clínica.
- El número total de estudiantes que se debe atender en horas pico.
- El número de estudiantes quienes por primera vez inician práctica clínica.

Se ha observado también que los profesores no conocen en profundidad el contenido del manual, ni los procedimientos que involucran la apertura del expediente clínico o la entrega y devolución de expedientes.

Lo anterior afecta particularmente la comunicación entre el estudiante, el profesor y personal de la clínica. Esto porque los profesores son responsables de los procedimientos clínicos que los estudiantes elaboran a los pacientes y deben documentar continuamente en el expediente clínico.

A continuación se mencionan asuntos de índole organizacional en los que se ve afectada la calidad en atención, cuando los estudiantes son supervisados por los profesores durante las prácticas clínicas.

- Ansiedad, estrés y/o molestia de los profesores porque no se cuenta con el expediente clínico en forma inmediata.
- Una mala percepción brindada de parte del área de archivo clínico.
- Diversas formas de trabajo que manifiestan los profesores para solicitar y devolver expedientes.

También se ha observado que los profesores que imparten asignaturas clínicas por primera vez, lo hacen sin haber recibido una capacitación acerca del funcionamiento operativo que conlleva la clínica, esto dificulta la atención de pacientes porque se desconocen los procedimientos.

Otros factores que influyen en la percepción de la una mala calidad en los servicios recibidos son:

- El reducido tiempo que conlleva la práctica clínica.
- El total de estudiantes que un solo profesor debe atender.
- El total de pacientes que se atienden por clínica.

Se estima que el desconocimiento de procesos administrativos en profesores y estudiantes permea la percepción de servicio que se brinda a los pacientes.

Durante las prácticas clínicas nueve de cada diez estudiantes requieren el expediente clínico de forma inmediata y esto ocasiona un obstáculo en la atención que se brinda en el área de archivo.

Finalmente con base en lo que afirma (Dávila, 1971) acerca de que si alguno de los elementos que integra la función sustancial de una clínica universitaria (investigación – enseñanza y asistencia médica) queda sin ser atendido en forma adecuada, esto se verá reflejado en la calidad de asistencia educativa, pues la relación que se da entre la calidad educativa y la calidad en la atención es directamente proporcional.

Por otra parte, el área de archivo clínico se originó como puesto de trabajo en enero del año 2005, es un puesto de trabajo de tiempo completo y anteriormente funcionaba con pasantes de servicio social, pero esto resultaba en una falta de organización y control del archivo clínico.

El propósito del archivo clínico es ordenar, vigilar, facilitar y controlar el uso de expedientes clínicos en la clínica universitaria; coadyuvando el desarrollo de prácticas profesionales realizadas por estudiantes.

El expediente clínico es considerado un documento médico legal regulado por la Norma Oficial Mexicana NOM 004 SSA3-2012, en la facultad, es custodiado por el área de archivo clínico y solo se solicitara a préstamo, para tratamientos. Bajo ninguna circunstancia está permitido que el expediente clínico salga de la facultad, si por alguna razón el paciente requiere su expediente y/o radiografías, entonces el paciente será canalizado al área de coordinación en donde le brindarán la información necesaria.

Actualmente la capacitación o formación que se brinda a los estudiantes acerca del uso del expediente clínico, se lleva a cabo en las primeras clases. Algunos profesores acuden a la recepción de la clínica para conocer y presentar al personal de la clínica. También para solicitar información general de cómo es la forma de trabajo, cómo es el control de pagos, el uso del expediente y la asignación de pacientes a los estudiantes, cabe resaltar que no todos los profesores lo hacen así.

La plática se lleva a cabo en el área de recepción y tiene una duración de treinta minutos. El propósito es informar lo más relevante del uso y manejo del expediente clínico, el control de pagos, la asignación de pacientes e informar quienes son los responsables en las áreas de caja, recepción y archivo.

Adicionalmente y con base a que no hay una estrategia formal en el uso y devolución del expediente clínico, en las primeras clases de clínica. El responsable de archivo clínico acude a cada una de las islas en las diferentes clínicas, que es el lugar en donde se concentra todo el material y equipo necesario que requieren los estudiantes para llevar a cabo la atención a pacientes y con el permiso de los profesores titulares. Informa o avisa de manera general a los estudiantes, como debe ser el uso, la apertura y devolución de expedientes clínicos durante el periodo académico.

Actualmente estas son las estrategias que se llevan a cabo para difundir las formas de trabajo que utiliza la clínica. Ciertamente como es el número de profesores y de estudiantes es elevado, no todos los usuarios son informados.

3. Propósito de la experiencia

Concretamente el propósito de esta experiencia es la de mejorar la calidad en los servicios que se ofrecen a estudiantes *millennials* que cursan una formación profesional en odontología a través de medios digitales como son las herramientas de la web 2.0. En esta estrategia se orientó

el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) al servicio de la Educación, del Aprendizaje y del Conocimiento (TAC).

(Santos, 2019) Afirma que el término de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) está relacionado propiamente al conjunto de avances tecnológicos de los que dispone la sociedad, se trata de tecnología pura que facilita el intercambio de información, comunicación y, en última instancia la enseñanza. En el plano educativo, se utilizan las siglas (TAC) Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento, para referir adecuadamente el uso y la aplicación de las (TIC) a dicho escenario.

4. Aplicación de la estrategia y etapas

Posterior a la revisión que otras facultades de odontología han llevado a cabo para elaborar propuestas de valor en el ámbito de la educación y del aprendizaje que se vinculen con el uso de herramientas de la web 2.0.

Se implementó un plan de trabajo que abarcó el uso de infografías acompañadas de una libreta con diseño específico, el uso de un video tutorial y la plataforma digital *blackboard* de la facultad.

Las infografías mostraban paso a paso el seguimiento de procedimientos específicos y se decidió publicarlas en la oficina de archivo clínico. También se utilizó una libreta con diseño específico que fue obsequiada a los estudiantes de la facultad, para uso diario con el formato de una agenda de pacientes. La libreta tenía impresos los canales de comunicación de la clínica, *whatsapp* y correo electrónico y se decidió también imprimir en las carátulas las infografías que se publicaron en el área de archivo clínico. Finalmente, se utilizó también un video tutorial que mostraba paso a paso procedimientos específicos relativos al uso adecuado del expediente clínico. La duración del video fue de 4 minutos y durante el video; la dirección académica y la coordinación de clínica, alentaban a los estudiantes el cumplimiento de los procedimientos que mostraba el video.

El video antes mencionado, fue presentado a estudiantes y profesores de la facultad días antes de iniciar el periodo académico en primavera 2020 y se decidió presentarlo por separado, es decir; primero se mostró a profesores en una reunión de académicos de la facultad y días posteriores a los estudiantes en una asamblea.

Estratégicamente se analizó que, aunque los profesores no ejecutan el cien por ciento de los procedimientos, la idea de presentar el video a la academia no solo fue estandarizar los procesos, sino mejorar y fortalecer el cumplimiento de la estrategia.

El video fue subido a la plataforma *online* de *blackboard* en la facultad para su aprendizaje *online* durante todo el periodo académico.

4.1 Etapas

Cabe resaltar que la estrategia fue diseñada con la participación y ayuda de expertos en diversas áreas disciplinares, principalmente odontología, mercadotecnia y metodología de la investigación. Se desarrolló en el lapso de un año e incluyó encuestas de satisfacción de calidad e instrumentos de medición del conocimiento acerca de los procesos de la clínica y su personal. Las encuestas han funcionado para conocer la percepción de servicio antes y después a la implementación de la estrategia. El autor enfatiza en la hipótesis de que si los estudiantes reconocen al personal y aprenden con anticipación los procedimientos administrativos de un área en específico, es posible mejorar la calidad en el servicio y también asuntos de índole organizacional.

Reconocer la importancia que tienen estos procedimientos no solo fomenta el uso adecuado del expediente clínico conforme la normatividad vigente que lo regula. También brinda la posibilidad para que los servicios que se ofrecen en el área de archivo clínico, sean más rápidos y eficientes.

En la siguiente figura es posible observar las etapas y los tiempos de ejecución en las fases de diagnóstico, aplicación y de resultados.



Figura 1. Gráfica de Gantt de las actividades aplicadas durante todo el proyecto

4.2 Resultados

Los resultados de este trabajo han sido satisfactorios, cuantitativamente el conocimiento que los estudiantes tienen acerca de los procedimientos y del personal de la clínica pasó de un conocimiento moderado en 3.6 para el funcionamiento a favorable de 4.33. Y un conocimiento moderado en 3.82 para el personal de la clínica a un conocimiento favorable de 4.04 en una escala de 0 a 5.

La percepción en la calidad del servicio también incrementó hasta 3.1 puntos porcentuales en una escala de 0 a 10, el promedio general de satisfacción en la facultad incremento 1.77 puntos porcentuales. Cualitativamente hay comentarios muy alentadores, en la segunda ronda de encuestas se agregó un último apartado para que los estudiantes registraran su opinión y se obtuvieron excelentes comentarios. Por último, durante el periodo de primavera 2020 algunos

usuarios expresaron su satisfacción en el buzón de sugerencias que se encuentra localizado en la recepción de la clínica.

La siguiente figura muestra el grado de conocimiento que los estudiantes de la facultad tienen acerca del funcionamiento y personal de la clínica, antes y después de la implementación de la estrategia.

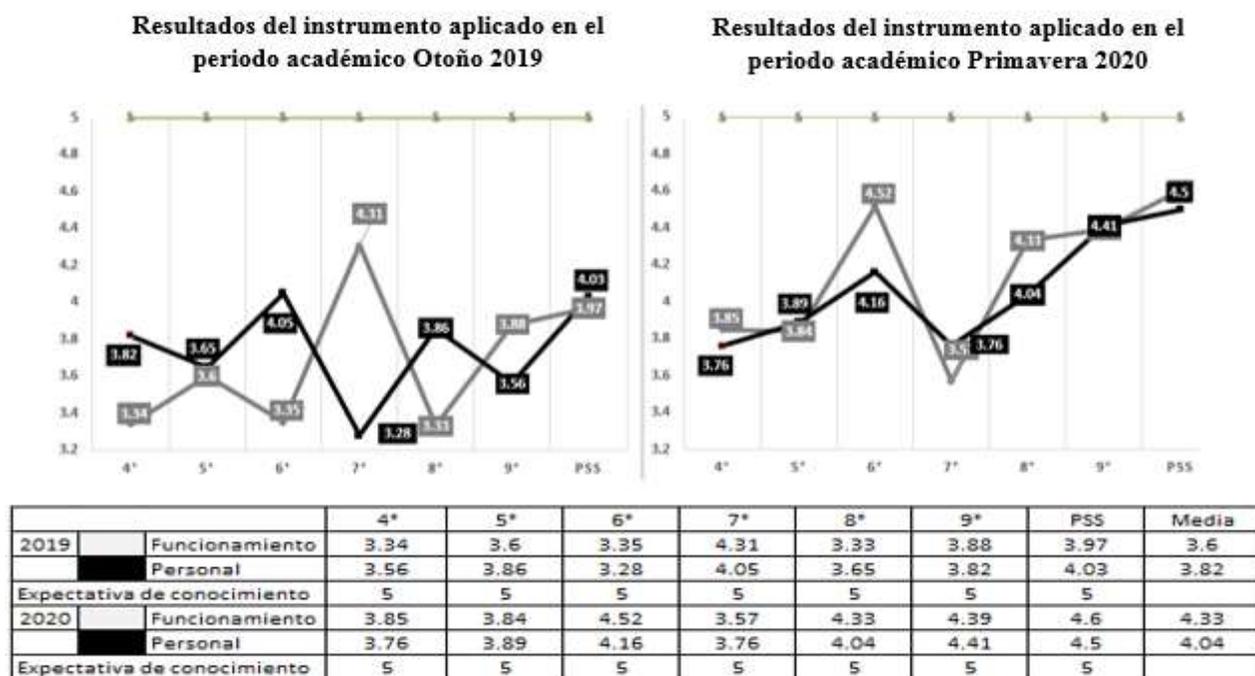


Figura 2. Gráfica de comparación antes y después de la implementación de la estrategia acerca del conocimiento del funcionamiento y personal de la clínica

Y la siguiente figura muestra el grado de satisfacción que los estudiantes de la facultad tienen acerca de los servicios recibidos en el área de archivo clínico, antes y después de la implementación de la estrategia.



En términos generales es posible observar que la Satisfacción mejoró. Los resultados de primavera 2020 son de hasta 3.1 puntos porcentuales mayores, en comparación con otoño 2019.

La media obtenida incremento 17.47 puntos porcentuales en la satisfacción general de los estudiantes de la facultad.

Curiosamente en el grado de séptimo la satisfacción disminuyó, lo que presume la necesidad de mejorar, fortalecer o de utilizar una estrategia distinta en los estudiantes de este grado académico.

La escala de este instrumento es sobre 100, por lo que es posible afirmar que a pesar de haber mejorado; en otoño 2019 la Satisfacción era **Mala o Deficiente**, ahora la Satisfacción es **Moderada o Buena**, pues no hay resultados significativos mayores 85%. El seguimiento de la estrategia sopesa en lograr resultados de Satisfacción de **Excelencia**.

Figura 3. Gráfica de comparación antes y después de la implementación de la propuesta acerca de la satisfacción del servicio

Los hallazgos promueven la necesidad de crear más instrumentos como este, unificarlos y difundirlos a los estudiantes. Sugieren una actualización constante y también la necesidad de contar con un presupuesto y tiempos destinados para la elaboración de este tipo de materiales. Las necesidades de una clínica universitaria son inmensas, este plan de trabajo mejoró demasiado el área en la que se intervino, logró el propósito de mejorar la percepción de calidad de los estudiantes, el impacto llegó a catedráticos como segundos usuarios y se estima que también a los pacientes, gracias a la satisfacción de los estudiantes.

Finalmente es importante mencionar que la tecnología cobra sentido en la vida de las personas, cuando les propicia conocimiento y les empodera, hoy por hoy la tendencia encamina a

una *cibereducación* que supone un mundo mucho más conectado y afable de conocimientos digitales.

5. Estrategias seguidas por los distintos sujetos contenidos

La idea original de este trabajo tuvo lugar en el área de archivo clínico, que es un área que pertenece al departamento de apoyos académicos. De ahí que se motivó la participación y autorización de la dirección académica, la dirección de apoyos académicos y la coordinación de la clínica. De esta forma profesores, estudiantes y personal administrativo se sumaron a la estrategia para lograr los objetivos planteados.

6. Obstáculos y logros

Con base a que la estrategia se implementó con el apoyo de la dirección académica y de apoyos académicos, el plan de trabajo fluyó adecuadamente. No obstante, durante la aplicación de la estrategia se manifestó una remodelación en las instalaciones de la clínica que sopeso en los tiempos de planeación, a pesar de esto fue posible avanzar y mejorar la presentación del tutorial pues abarcó nuevas y remodeladas instalaciones. Otro obstáculo fue la apretada agenda de los estudiantes, si bien los resultados muestran que entre un quince y un veinte por ciento de estudiantes no acudieron a la presentación del video al inicio del periodo primavera 2020 ni tampoco a la segunda ronda de aplicación de encuestas en marzo del 2020 por diversos motivos entre los que destacan, motivos académicos. La solución fue que a través de la plataforma digital *blackboard* se invitó personalmente a los estudiantes que no asistieron a la asamblea a ver el video *online* y notificar en lista cuando lo hayan hecho. Respecto de las encuestas no realizadas se pidió a los estudiantes acudir personalmente a la oficina del archivo clínico para responder las escuetas y también notificar en lista, su participación.

Un obstáculo más fue la autorización del presupuesto para la elaboración del material digital. A pesar de obtener la autorización del préstamo de las instalaciones para llevar a cabo el proyecto, fue necesario buscar y contratar personalmente los servicios de terceros, para la elaboración del material. Por último se estima que el tiempo de ejecución fue un obstáculo más, esto porque las necesidades operativas de la clínica son muy fluctuantes con base a las constantes mejoras que implica su operación, a pesar de esto, se logró culminar con éxito el proyecto.

Cabe resaltar que la dirección y el liderazgo que sopesa la dirección académica en la facultad, ha sido uno de los principales atributos del éxito obtenido y sobre todo para que profesores y estudiantes de la facultad se sumarán al proyecto.

Por último, es posible y se recomienda la necesidad de dar seguimiento a la estrategia, queda pendiente involucrar a más áreas de la clínica para ejecutarla en extenso, la satisfacción que se logró fue aceptable, se pronostica con certeza que su seguimiento en el corto plazo, abarque aún mejores resultados y situar la operación en el rubro de la excelencia. Actualmente la propuesta continúa en curva de aprendizaje.

6.1 Logros

Como se ha mencionado en los resultados, la estrategia logró los propósitos de mejorar aspectos de calidad en el servicio y asuntos de índole organizacional en el funcionamiento de la clínica.

7. Aprendizajes

El ideal que sopesa la estrategia abarca que la comunidad en la facultad de odontología reconozca al personal de la clínica, la ubicación de las áreas y aprendan con anticipación los

procesos administrativos, esto permitirá que la calidad en la atención de pacientes sea más eficiente y la clínica universitaria sea un referente de excelencia académica y administrativa.

Los aprendizajes radican básicamente en que el uso adecuado de la tecnología brinda la posibilidad de mejorar asuntos académicos y organizacionales. En este plan de trabajo se confirma una vez más que la tecnología continúa modificando el comportamiento en las personas, haciéndoles la vida más simple y atractiva.

Referencias

- Cataldi, Z., & Dominighini, C. (2015). La Generación Millennial y la Educación Superior. Los retos de un Nuevo paradigma. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*.
- Dávila, C. (Marzo de 1971). Hospitales de Enseñanza. Washington.
- Joerres, J. A. (2011). Entrando en la Era del Potencial Humano. *Manpower Inc.*, 6.
- Santos, D. (3 de 2 de 2019). *GoConqr*. Obtenido de TICs y Tacs: Un paseo necesario: <https://www.goconqr.com/es/examtime/blog/tics-y-tacs/>