

Trabajos Originales:

ASESORÍA LEGAL Y ADMINISTRATIVA: ¿UNA NECESIDAD ODONTOLÓGICA?

Recibido para arbitraje: 30/06/2008

Aceptado para publicación: 25/11/2008

Autor: Luis Araque Yaselli. (Odontólogo UCV)

Centro Clínico Bello Campo, Edf. Bello Campo, Piso 2, Av. Principal de Bello Campo.

Post Grado "Especialidad en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud" (UCAB)

Miembro Asociado Sociedad Venezolana de Operatoria Dental, Estética y Biomateriales.

Miembro Asociado de la Sociedad Venezolana de Periodontología.

Reconocimientos: Profa. Maritza Farrera Tovar, Lic. Daniela Díaz, TSU Yisel Pérez

RESUMEN

Se realizó un estudio de factibilidad con el fin de evaluar la necesidad real de disponer de un servicio de asesoría para odontólogos. Los puntos a evaluar estuvieron orientados a determinar si existe conocimiento en el gremio odontológico de algún servicio que preste asesoría administrativa o legal para odontólogos, así como a definir cuáles prioridades consideraban debía tener un servicio con estas características, y también a evaluar si existe una necesidad real de este servicio, para lo cual se efectuó dicho estudio. Otro aspecto considerado fue en qué medida se dispone, en los actuales momentos, de los conocimientos administrativos y legales para el correcto funcionamiento de las clínicas privadas. Además, se evaluó la disponibilidad para invertir en un servicio de asesoría, financiado o no, y el promedio de ingresos mensuales de los profesionales de la odontología.

Palabras Claves: Asesoría, Administrativa, Legal, Odontología.

ABSTRACT

I realized a study of feasibility in order to evaluate the real needs to have a service of advising for odontologists. The point of evaluating were orientated to determine if knowledge exists in the odontologists field of some service that gives administrative or legal advising for odontologists, this way like we defined which priorities, were considering they should have a service, for which it was made of mentioned study.

Another considered aspect was in that measured it arranges, at this moment of the administrative and legal knowledge for the correct works of the private clinics. Besides I evaluated the ability to invest in a service of advising, financed or not, and the average of monthly income of professionals of the odontology.

Key words: Advising, Administrative, Legal, Odontology.

INTRODUCCIÓN

Es de gran preocupación observar cómo en los últimos años la consulta privada odontológica ha sufrido una paulatina disminución, tanto en la cantidad de pacientes que acuden a ella como en los ingresos percibidos por los tratamientos realizados, por lo que se hace prioritario disponer de conocimientos administrativos, necesarios para mantener la productividad de las clínicas odontológicas privadas a pesar de la situación imperante.

A esto se suma el funcionamiento, en los actuales momentos, de una cantidad considerable de sistemas de seguro que brindan un servicio odontológico con precios muy por debajo del valor real de los tratamientos, pero que manejan un número importante de pacientes, hecho que obliga a los odontólogos a pertenecer a estas compañías aseguradoras, lo que incrementa el problema de ingresos que se perciben en dichas consultas.

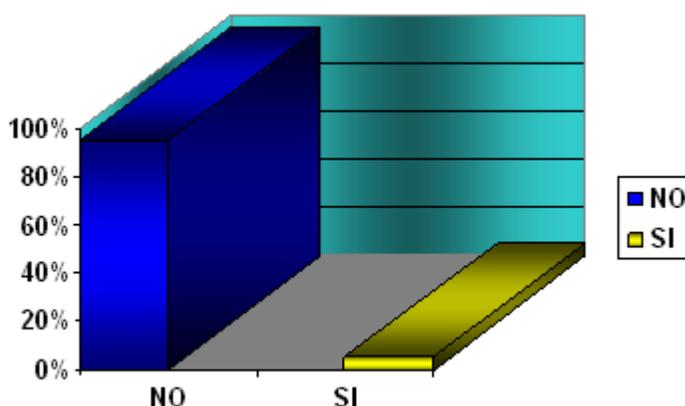
MATERIALES Y MÉTODOS

Para el siguiente trabajo se efectuó un estudio de mercado a fin de determinar la factibilidad de un servicio de asesoría administrativa y legal para odontólogos, con una muestra aleatoria de 140 encuestas realizadas a odontólogos en el municipio Chacao y en la facultad de Odontología UCV, determinada por el número de odontólogos inscritos en el Colegio Metropolitano. El estudio se realizó entre los meses de abril y mayo de 2006. Las encuestas se realizaron en los siguientes centros de uso profesional en área odontológica: Centro Clínico Bello Campo, Centro Perú, Centro Profesional del Este, Edificio Cosmo, Universidad Central de Venezuela (UCV), entre otros.

RESULTADOS

De los 140 encuestados, el 95% (133) manifestó desconocimiento acerca de un servicio de asesoría administrativa y legal para odontólogos y sólo el 5% (7) refirió conocer alguno, pero sin definir o poder determinar el mismo. Tan sólo tres de los encuestados recibieron en algún momento una información vía Internet, aunque no pudieron identificar el servicio ni el nombre. Otra de las personas encuestadas mencionó el IPSO (Instituto de Previsión Social del Odontólogo), que ya no presta servicio, y otra mencionó que Sanitas presta un servicio de asesoría legal para los profesionales que pertenecen a dicha aseguradora, pero no es un servicio exclusivo para profesionales de la odontología. (Gráfica 1)

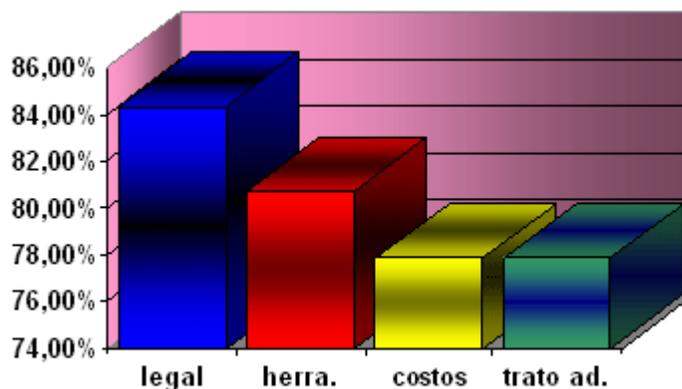
GRÁFICA 1
Porcentaje de conocimiento de servicios similares



Fuente: Encuesta realizada por el investigador (abril-mayo 2006)

Dentro de las prioridades que consideran debe suministrarles un servicio de asesoría, en orden de necesidades, los resultados determinaron la asesoría legal como la necesidad más imperante en el gremio, con el 84,28% (118) de los 140 encuestados, motivado a que es el área donde el gremio odontológico se siente menos capacitado para poder solucionar de manera eficaz cualquier inconveniente. En cuanto a las herramientas para mayor captación de pacientes, el 80,71% (113) consideró importante esta necesidad y el 77,85% (109) determinó que el costo por tratamiento y trato administrativo con pacientes son otras necesidades que se deben solucionar. Se debe mencionar que esta pregunta era de selección múltiple y el profesional encuestado tenía libertad de mencionar una, varias o todas las alternativas. Es importante destacar también que el gran número de odontólogos encuestados no consideraron relevante la alternativa de costos por tratamiento, ya que se entendía como el manejo de cobros por tratamientos, el cual toma como base el censo en el área, y no como el valor determinado real para cada costo. (Ver gráfica 2)

GRÁFICA 2
Porcentaje de necesidades del servicio

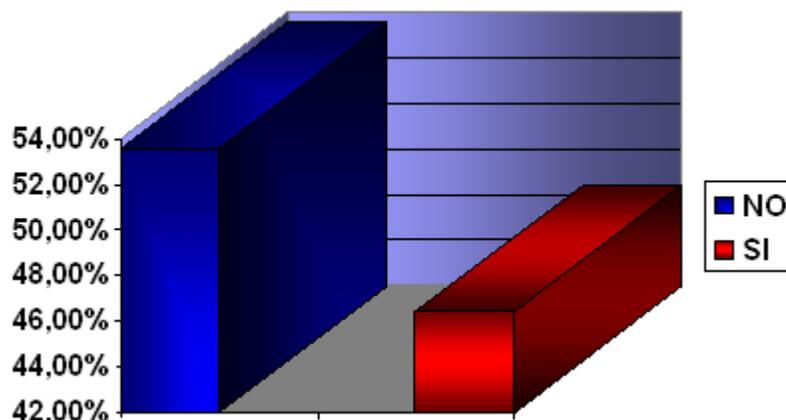


Fuente: Encuesta realizada por el investigador (abril-mayo 2006)

Ante la pregunta de si se consideraba necesario disponer de un servicio de asesoría administrativa y legal para odontólogos, el 95% (133) de los 140 encuestados determinó que sí, dando como razón la falta de conocimientos en esta área y la ausencia de peso curricular que cubra dicha rama en las distintas universidades que ofrecen esta carrera. Sólo un grupo, equivalente al 5% (7) de las personas entrevistadas, consideró no necesario disponer de un servicio con estas características, alegando que el colegio de odontólogos presta dicho servicio y que además ellos manejan los conocimientos para administrar sus clínicas privadas.

Otro de los puntos a evaluar en dicho estudio fue determinar si existen los conocimientos en los actuales momentos para administrar las clínicas privadas, ante lo cual el 53,57% (75) consideró carecer de los mismos, mientras que el 46,42% (65) sí manifestó disponer de las herramientas para manejar sus clínicas; lo curioso es que sólo el 8,57% (12) de los 140 entrevistados, y el 18,46% de los (65) que manifestaron disponer de conocimientos en el área, tienen algún tipo de estudio en esta materia. El restante 37,85% (53), equivalente al 81,53% de los 65 referidos, sólo poseen conocimientos básicos empíricos adquiridos por los años de ejercicio y por haber aprendido de errores individuales o ajenos; punto importante que llevó a realizar este estudio, ya que es lo que se pretende evitar. (Ver gráfica 3)

GRÁFICA 3
Porcentaje de conocimientos administrativos

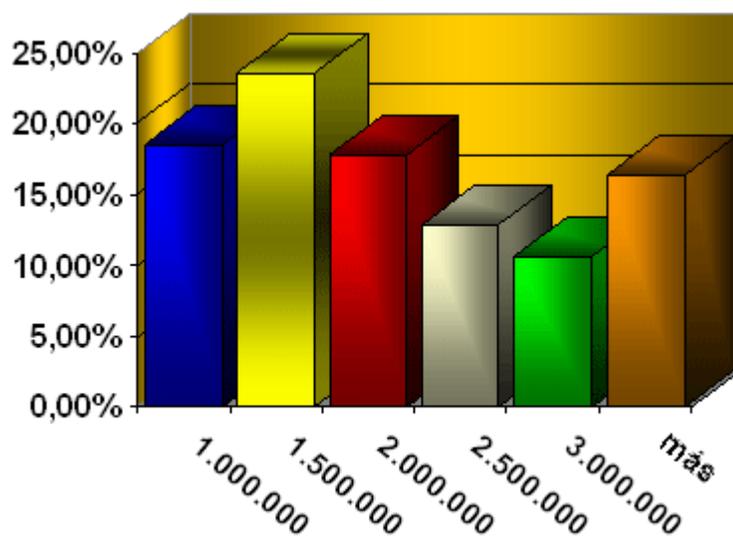


Fuente: Encuesta realizada por el investigador (abril-mayo 2006)

En cuanto al estudio económico-financiero, se determinó cuánto estarían dispuestos a invertir en un servicio de asesoría, ante lo cual el 60% (84) manifestó no tener idea del valor de una asesoría legal o administrativa, o de ambas. Otro grupo, el 16,42% (23), prefirió la alternativa más económica, entre 50.000 a 100.000 bolívares por asesoría; 8,57% (12) consideró que su valor podría estar en el rango de los 100.000 a 150.000 bolívares; 7,85% (11), a su vez, consideró las alternativas de los 150.000 a 200.000 y de 200.000 a 250.000 bolívares como la más conveniente, respectivamente igual para cada rango. Ante la posibilidad de disponer de un sistema financiado, 95,71% (134) aceptó esta alternativa y sólo 6 no la consideraron conveniente.

Por último, se trató de determinar el promedio de ingreso mensual, estando el mayor número de odontólogos en el rango de ingreso entre 1.000.000 a 1.500.000 bolívares, pero existe diversidad en esta área pues ninguno de los rangos obtuvo una mayoría considerable, dando como resultado que el nivel de ingresos es variado y que oscila entre 500.000 y más de 3.000.000 de bolívares. El 18,57% (26) de los 140 encuestados determinó que se encuentra dentro del rango comprendido entre 500.000 a 1.000.000 de bolívares; de 1.000.000 a 1.500.000, el 23,57% (33 de los 140); de 1.500.000 a 2.000.000, el 17,85% (25 de los 140); de 2.000.000 a 2.500.000, el 12,85% (18 de los 140); de 2.500.000 a 3.000.000, 10,71% (15 de los 140); de más de 3.000.000, el 16,42% (23 de los 140). La gráfica a continuación muestra los valores del resultado.

GRÁFICA 4
Porcentaje por ingresos mensuales profesionales



Fuente: Encuesta realizada por el investigador (abril-mayo 2006)

Cuando se realizó la encuesta, no existió diferenciación entre sexos, la muestra fue aleatoria en este sentido aunque, por la mayor proporción del sexo femenino en el gremio odontológico en Venezuela, los valores fueron 80,4 % mujeres y 19,6 % hombres.

Tampoco se escogió ningún grupo etario específico debido al problema de acceso a los encuestados, por lo que se tuvo que ampliar el rango de la muestra en este sentido, correspondiendo el grupo de mayor proporción, con un estimado de 72%, a profesionales entre los 25 y 35 años de edad.

DISCUSIÓN

Dentro del estudio de mercado el 95% consideró necesario un servicio de asesoría administrativa y legal para odontólogos, ello no indica que todo este porcentaje estaría realmente dispuesto a invertir en un servicio con estas características, porque no existe una cultura general para la utilización de tal asesoría y además, pareciera que no se entendiera la importancia de manejar las herramientas administrativas para obtener una mayor eficacia, dentro de sus funciones como odontólogos en el manejo de sus clínicas privadas; aunque cabe destacar que, a pesar de este grupo particular, el estudio determinó casi en su totalidad (95%) una tendencia a favor de un servicio que cubra estas deficiencias existentes; punto importante a tomar en cuenta. Por otra parte, el estudio contribuyó a comprobar la ausencia de conocimientos sobre esta área que existe dentro del gremio odontológico, siendo la asesoría legal la más necesitada entre los odontólogos.

Se debe tomar conciencia de esta especialidad y de su relevancia en el éxito profesional, pues éste va más allá de tener destrezas técnicas y gran dominio de los conocimientos odontológicos.

En tal sentido, las facultades de Odontología en el país deben darle mayor fuerza a la incorporación de estas materias en los distintos pensum curriculares respectivos.

FUENTE

Tesis "Estudio de Factibilidad de un Servicio de Asesoría Administrativa y Legal para Odontólogos." Autor:

Luis Antonio Araque Yaselli. Post Grado Gerencia en Servicios de Salud. UCAB. Octubre 2006.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Evaluación de proyectos, Gabriel Baca Urbina, Mc Graw Hill, 4ª edición, 2001.
2. Formulación y evaluación de proyectos, Adolfo Blanco R., editorial Texto C.A., reimpresión 5ª edición, febrero 2006.
3. Comportamiento Organizacional, Stephen P. Robbins, Pearson prentice Hall, 10ª edición, 2004.
4. El proceso de Investigación, Carlos Sabino, editorial Panapo de Venezuela, Nueva edición actualizada, 2002.
5. Introducción a la Teoría General de la Administración, Adalberto Chiavenato, Mc Graw Hill, 5ª edición, 2004.
6. Administración de Recursos Humanos, Adalberto Chiavenato, Mc Graw Hill, 5ª edición, 2004.
7. Tratado de Derecho Médico, Rafael Aguiar-Guevara, LEGISLEc DITORES, C.A., 2001