

Universidad de Ciencias Médicas de La Habana.
Instituto de Ciencias Básicas y Preclínicas (ICBP) "Victoria de Girón".

Satisfacción de un grupo de ancianos sobre los servicios estomatológicos del Policlínico Docente "Tomás Romay"

Elderly group satisfaction for stomatological services received at Tomas Romay Polyclinic

Milagros Isabel Collazo Ramos^I, Jorge Luis Calero Ricardo^{II}, Ailec Collazo Llorca^{III} y Est. Carlos Mauricio García Collazo^{IV}

^IEspecialista Primer Grado en Medicina General Integral. Máster. Profesora Auxiliar e Investigadora Agregada. Instituto de Ciencias Básicas y Preclínicas (ICBP) "Victoria de Girón". milagros.collazo@infomed.sld.cu

^{II}Pedagogo. Profesor e Investigador Auxiliar. Máster. Instituto de Ciencias Básicas y Preclínicas (ICBP) "Victoria de Girón". jorge.calero@infomed.sld.cu

^{III}Especialista Primer Grado en Estomatología General Integral. Policlínico Docente "Tomás Romay", La Habana, Cuba. milagros.collazo@infomed.sld.cu

^{IV}Estudiante de segundo año de la carrera de Medicina. Instituto de Ciencias Básicas y Preclínicas (ICBP) "Victoria de Girón". carlosm95@estud.giron.sld.cu

RESUMEN

Introducción: La calidad en la atención que se le brinda a la población anciana, es un aspecto de impostergable importancia

Objetivo: Determinar la satisfacción respecto a los servicios estomatológicos en el policlínico "Tomás Romay", desde las opiniones de un grupo de ancianos.

Materiales y Métodos: Se realizó una investigación descriptiva, de corte transversal,

con 216 ancianos de ambos sexos, pertenecientes a dos consultorios, del mencionado policlínico capitalino. La información se recogió a través de un cuestionario autoadministrado, la que fue analizada con la utilización de métodos estadísticos descriptivos. Desde el punto de vista ético, los pacientes tuvieron la total libertad de aceptar o no su participación en el estudio.

Resultados: De los encuestados, 55,6 % eran mujeres. El motivo de consulta más frecuente se relacionó con el área de prótesis (38,8 %). Los entrevistados plantean como principales deficiencias, la escasez de recursos materiales, inestabilidad del personal y, sobre todo, prolongado tiempo de espera para ser atendidos.

Conclusiones: Independientemente de las deficiencias señaladas por los encuestados, la mayoría considera sentirse satisfecho con la atención recibida.

Palabras clave: Servicios estomatológicos, necesidades en salud, prótesis dentaria, envejecimiento poblacional.

ABSTRACT

Introduction: Care quality that is provide to the elderly population, is an important and unpostponable issue

Objective: To determine the satisfaction of dental services in "Tomas Romay" polyclinic from the opinions of an elderly group.

Materials and Methods: Was performed a descriptive, cross-section research, to 216 elderly men and women, belonging to two doctor´s office of the aforementioned polyclinic. The information was collected through a self-administered questionnaire that was analyzed using descriptive statistics methods. From an ethical point of view, patients had a complete freedom to accept or not their participation in the study.

Results: Of the polles, 55.6% were women. The most frequent reason of assistance to the consulting room was related with prosthesis service (38.8%). Interviewee stated as major deficiencias, the lack of material resources, lack of personnel and mainly, the lengthy queuing time to be served.

Conclusions: Regardless of the unsatisfactoriness identified by polles, most people consider being satisfied with care receive.

Keywords: Stomatological services, health needs, dental prosthesis, population aging.

INTRODUCCIÓN

El envejecimiento de la población cubana, se constituye en un escenario complejo, donde la adopción de medidas vinculadas con la dinámica demográfica, para atenuar su efecto sobre la sociedad, es de extrema relevancia y urgencia.¹⁻³

La magnitud alcanzada en este orden y la rapidez con la que se ha transformado la pirámide poblacional cubana, ⁴⁻⁶ constituye una preocupación para los años futuros, pues ello plantea decisivos retos para la política económica y social del país; toda vez, que si bien las poblaciones que envejecen aumentan la cantidad de años de vida, ello no indica necesariamente que estos sean vividos con la calidad que merecen. Por ello,

es imprescindible lograr que las personas que integran este grupo etáreo, desarrollen sus actividades en condiciones saludables, con calidad y acciones que tengan en cuenta sus especificidades como grupo.¹⁻³

El envejecimiento es una etapa de la vida en la cual las necesidades de salud se hacen cada vez más crecientes, debido fundamentalmente a los cambios biológicos, psicológicos y sociales, que aparecen con el pasar de los años; ^{7,8} lo que trae consigo, un incremento en la demanda de atención en salud por parte de este grupo poblacional.^{1,3,9}

OBJETIVO

El objetivo del presente trabajo se dirigió a determinar la satisfacción respecto a los servicios estomatológicos del policlínico "Tomás Romay", desde las opiniones de un grupo de pacientes de 60 años y más.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, en el servicio estomatológico del Policlínico Docente "Tomás Romay", en el municipio La Habana Vieja, durante el período de un año (2013-2014).

Del total de pacientes tributarios de atención en la clínica estomatológica antes mencionada (universo), se consideró como población de estudio aquellos cuyas edades eran iguales o superiores a los 60 años, quienes residían permanentemente en el área de los consultorios del médico de la familia uno y cuatro, y que no presentaran dificultades para la escritura, la visión, y/o alguna alteración en la esfera cognitiva (dadas las características del instrumento de recogida de datos). Así, y como resultado de una muestra intencional y oportunista, se seleccionaron los 216 pacientes que demandaron asistencia durante el período de estudio.

Para la realización de la investigación, se aplicó un cuestionario (autoadministrado), el que contenía preguntas abiertas, cerradas y mixtas. Este instrumento fue creado por los autores, al efecto de una investigación anterior, y se obtuvieron buenos resultados que permiten considerarlo como válido y confiable para el presente estudio.

Las variables de estudio fueron edad, sexo, escolaridad, motivos de consulta, tiempo para ser atendidos, interrupciones en la atención y sus causas, así como tiempo y lugar donde se realizaron sus prótesis, y opiniones sobre la atención recibida.

Se utilizaron tablas de frecuencias (absolutas y relativas), la media y su desviación estándar. Asimismo, se realizaron análisis bi-variados a fin de determinar la posible relación entre variables, y se consideró como nivel de significación estadística un valor de $p < 0,05$.

Desde el punto de vista ético, los participantes tuvieron la entera libertad de responder o no al cuestionario. El anonimato y la confidencialidad de la información, fueron premisas inflexibles durante toda la investigación. Se le explicó a cada participante los objetivos del estudio, lo que se requería de ellos, y se les dio la completa libertad para abandonar este, en el momento que lo desearan, sin que esa decisión tuviera consecuencias negativas para ellos.

RESULTADOS

En el estudio se logró encuestar a 216 ancianos, los que mostraron una edad promedio de $67,5 \pm 1,4$ años, y valores mínimos y máximos que oscilaron entre 60 y 89 años.

Las mujeres representaron el mayor porcentaje (55,6 %), mientras que el nivel de escolaridad más frecuente fue la enseñanza media (67,7 %).

De acuerdo con los motivos de consulta, la mayor demanda estuvo relacionada con el área de prótesis, 38,8% (84 pacientes); seguida por las exodoncias, representado por 35 pacientes para 16,2%; otros acudían por dolor, tratamiento de caries, o revisión de la cavidad bucal; la profilaxis dental fue la menos frecuente (8 pacientes para 3,8%). (Gráfico 1)

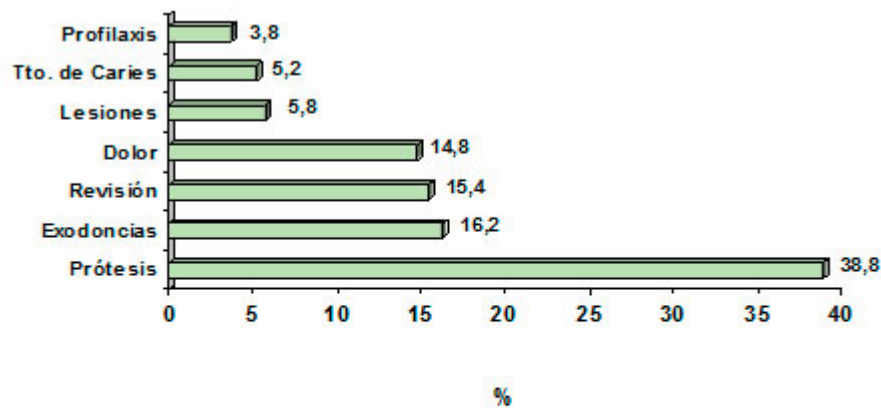


Gráfico. Distribución según motivos de consulta

Respecto al tiempo que los pacientes refieren tener que esperar para ser atendidos en consulta, llama la atención que la mayoría de ellos (41,2 %) refiera hacerlo por un tiempo igual o mayor a una hora, no se encontró ninguno que tuviera que esperar un tiempo menor a 30 minutos. Gráfico 2)

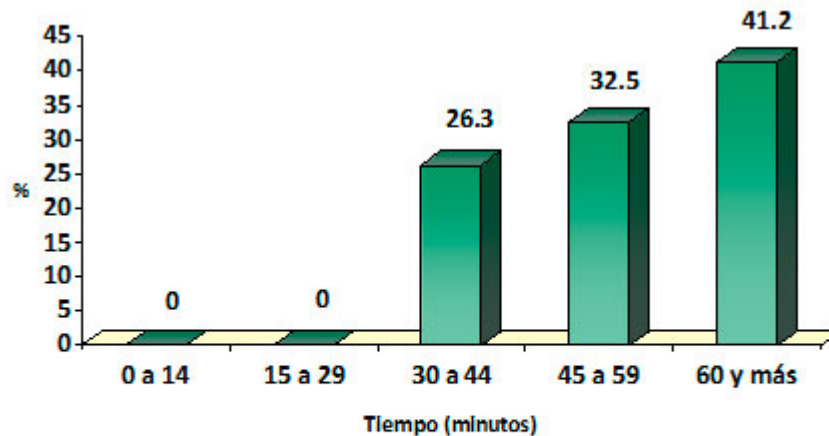


Gráfico 2. Distribución según tiempo de espera para ser atendidos

Por su parte, al pedirles a los encuestados sus opiniones sobre la atención estomatológica recibida anteriormente a la presente consulta, si bien 136 pacientes (62,9%) no declararon deficiencia alguna, poco más de una tercera parte (37,1%=80) refirió que su tratamiento o atención se había interrumpido por alguna razón; siendo la falta de recursos materiales la causa más frecuente (57,4 %). (Tabla)

Tabla. Opiniones de los entrevistados sobre las deficiencias del servicio

Deficiencias del servicio	No.	%
Falta de recursos materiales	46	57,4
Falta de personal	19	23,4
Otros	15	19,2
Total	80	100

El uso de prótesis dentales removibles (totales o parciales) es un hecho sumamente frecuente en personas de 60 años y más. En este sentido, en el Gráfico 3 se puede constatar, que de los 138 (63,8 %) pacientes que las utilizan, el 31,2 % (43) de ellos se la hizo en una clínica diferente a la que le corresponde, se argumentó el hecho de recibirla en menor tiempo, que el que tardaría en sus propias clínicas; tal y como muestra el nivel de significación estadística obtenido ($\alpha= 0,000$) luego de la correlación entre las variables: tipo de clínica y tiempo de espera para recoger la prótesis.

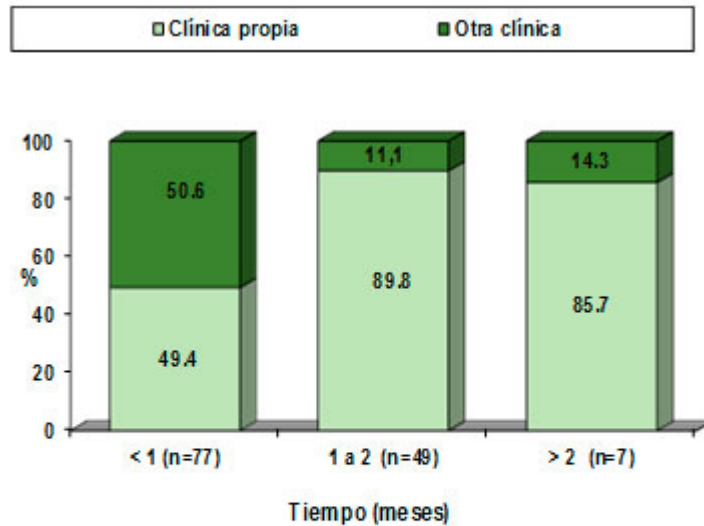


Gráfico 3. Tiempo para recoger la prótesis

$\chi^2=23,142$ 2 gl $\alpha=0,000$

Por último, toda vez que la intención del presente estudio se dirigía a recoger las opiniones de estos pacientes en relación con la atención estomatológica recibida, casi las tres cuartas partes de los pacientes (159= 73,6 %) refirió que la atención era buena, mientras que la mala calificación nunca se hizo presente. (Gráfico 4)

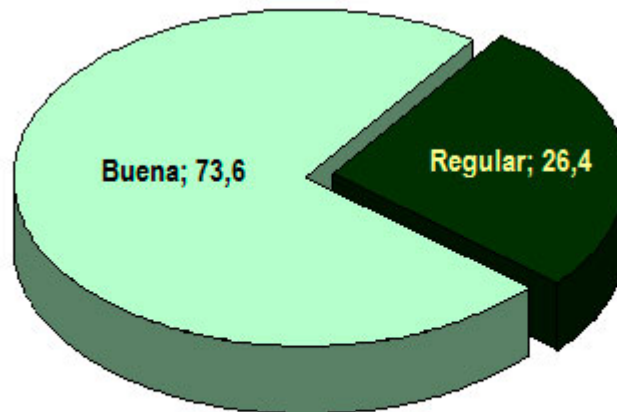


Gráfico 4. Valoración en relación con la calidad de la atención recibida

DISCUSIÓN

Particularmente en lo que a la Estomatología se refiere, la mayor demanda de los ancianos está dada por la necesidad de la rehabilitación protésica, sea de manera parcial o total⁹. Autores como Monteagudo y cols.,¹⁰ refieren que casi 80 % de la población anciana ha demandado este tipo de servicios. Otros investigadores la ubican entre 56,9,¹¹ ó 66,6 %.¹²

En el presente estudio, se pudo constatar que la principal demanda de atención estomatológica estuvo relacionada con el área de prótesis, y aunque la frecuencia con la que esta necesidad se mostró es de una tercera parte de los pacientes estudiados, es importante considerar que los ya rehabilitados al momento de la investigación, marcan una frecuencia relativa muy similar a la encontrada por los propios autores en un estudio realizado en 2011 en el municipio Playa,⁹ y a lo reportado por Gutiérrez y cols.,¹¹ y Rodríguez y cols.¹²

No quedan dudas, que la pérdida total o parcial de los dientes se debe resolver a través de la rehabilitación protésica, como plantean Pérez y cols.,¹³ toda vez que estas dentaduras, variables en su diseño y tipo de soporte, permiten restituirle al paciente su funcionalidad masticatoria y la estética facial, pero el hecho de que los pacientes la obtengan en el menor tiempo posible, y con la calidad requerida, es un tema que aún genera discusión.

En un estudio realizado por Collazo y cols.,⁹ se pudo constatar que 45 % de los pacientes que se encontraban rehabilitados con una prótesis dental (total o parcial) la habían conseguido en clínicas diferentes a las que les corresponde por su área de atención, bajo el argumento de que de esa manera las obtenían en menor tiempo, y de mejor calidad. En el presente estudio se encontraron similares resultados; llama la atención que en esta ocasión la frecuencia se incrementó en 10%.

Estos resultados pueden estar relacionados con el hecho de que los pacientes reportaran interrupciones en la atención que se les brinda, referidas fundamentalmente por la falta de recursos materiales (en los que se debe incluir, además, el abasto de agua) y en menor frecuencia por fluctuaciones e inestabilidad de los prestadores de los servicios estomatológicos.

Al respecto, se han podido establecer consonancias entre los resultados del presente estudio y las evidencias mostradas por Abay,¹⁴ en un estudio realizado en Camagüey, publicado en 2015, en el cual la falta frecuente de agua, las dificultades con el abastecimiento de algunos recursos, la falta de comodidad en los locales de consulta y la demora excesiva para ser atendidos, resultaron ser las principales dificultades encontradas.

Específicamente sobre la dilación del tiempo para ser atendidos en consulta, llama la atención de los investigadores del presente trabajo, que aun de existir resoluciones e indicaciones ministeriales,^{15,16} que otorgan prioridad a las personas de edad avanzada y a las embarazadas, y que orientan (entre otros aspectos) que la atención se establezca por un sistema de turnos de 15 minutos cada uno, tanto en el estudio camagüeyano¹⁴ como en el que aquí se presenta, la mayoría de los pacientes refiere demorarse más de una hora para recibir la atención.

Es justo destacar, que la demora en la prestación de servicios puede constituirse en un hecho multifactorial, el cual puede deberse a complicaciones que pudieran presentarse durante la atención brindada al paciente precedente, retraso de los ancianos para llegar a la hora de su cita o por dificultades con los recursos necesarios para la prestación de los servicios (instrumental, material gastable estéril), entre otros.

No obstante, es preciso recordar que el concepto de calidad de la atención posee una connotación histórico-cultural, específica para una sociedad y un momento histórico concreto, en el que tienen, a su vez, un importante papel las creencias, la idiosincrasia, los valores, y otros aspectos de la subjetividad de los usuarios, de manera, que la satisfacción de estos se constituye en una importante dimensión psicosocial a tener en cuenta para alcanzar la calidad de la atención en salud.¹⁷⁻¹⁹

Asimismo, el concepto de calidad en salud significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos y significa satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad con estos servicios.¹⁷⁻¹⁹

Por lo tanto, si lo primordial es la calidad de las prestaciones en salud, el llamado debe dirigirse a brindar servicios de mayor calidad, que se enmarquen en la excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, con mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y de impacto, de modo que implique la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos, donde su imbricación resulte en la satisfacción de los usuarios y la eficacia de las prestaciones.¹⁴⁻¹⁹

Por último, si bien aún persisten dificultades que atentan contra la calidad de la atención estomatológica que se le brinda a la población, es meritorio destacar que los propios pacientes entienden las dificultades por las que atraviesa el país, y como constancia de ello, evalúan de positiva y buena la atención que reciben en el servicio en el que se desarrolló el estudio.

No hay dudas de que el Ministerio de Salud Pública a través de su Programa de Atención estomatológica integral,^{15,16, 20} realiza numerosas acciones para mejorar el estado de salud bucal de la población, incrementar la calidad de la atención y la satisfacción de la población; así como continuar elevando la calidad de los servicios brindados en las instituciones hasta alcanzar la excelencia en la atención.

No sería justo terminar, sin acotar dos aspectos que se constituyen como limitaciones fundamentales del presente estudio: la selección de una muestra intencional, que solo permite extender los resultados a ella, y no a la población de la cual proviene; y el hecho de no haber podido comparar (dado que no era objetivo del estudio) las respuestas brindadas por las personas de 60 años y más con las de otros pacientes con edades diferentes a la del grupo estudiado, de forma que se pudiera determinar si las deficiencias son realmente atribuibles al servicio, o forma parte de la apreciación subjetiva de este grupo poblacional.

CONCLUSIONES

Independientemente de que un subgrupo de los pacientes perciben como buena la atención que le brindan los profesionales de la Estomatología, y que por ello se sienten satisfechos, las dificultades encontradas, sobre todo las que se refieren al tiempo de espera para ser atendidos, así como para recoger las prótesis y las interrupciones en sus consultas y tratamientos, permiten vislumbrar deficiencias que atentan contra la calidad de la atención que se le brinda a este grupo poblacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Collazo MI, Calero JL, Rodríguez AL. Necesidades, realidades y posibilidades del sistema de salud cubano para su enfrentamiento al envejecimiento poblacional. Rev. Cub Salud Pública; [Serie en Internet]. 2010;36(2). [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200009&lng=es

2. Rodríguez AL, Collazo MI, Calero JL, Bayarre HD. Intersectorialidad como una vía efectiva para enfrentar el envejecimiento de la población cubana. Rev Cubana Salud Pública [revista en la Internet]. 2013 Jun; 39(2): 323-330. [Citado 2016 Feb 14]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200012&lng=es
3. Collazo MI, Calero JL, Rodríguez AL. El envejecimiento poblacional en Cuba, desde la mirada de los directivos del sector salud. Rev. Electrónica "Novedades en Población", [Serie en Internet]. 2010: 6(11). [Citado 2016 Ene 17]. Disponible en: http://www.cedem.uh.cu/Revista/Articulos/a%20f1o%206%20no.%2011_%202010/El%20envejecimiento%20poblacional%20en%20Cuba%20desde%20la%20mirada%20de%20los%20directivos%20del%20sector%20salud.pdf
4. CEPDE/ONEI. Estudio sobre envejecimiento poblacional a partir del Censo de Población y Viviendas, 2012. Oficina Nacional de Estadísticas e Información. Cuba, 2014. [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: <http://www.one.cu/publicaciones/cepde/cpv2012/estudioenvejecimientopoblacionalcenso2012/Estudio%20sobre%20envejecimiento%20poblacional%20Censo%202012.pdf>
5. Rodríguez G Albizu-Campos JC. La población de Cuba hoy. Rev Nov Pob. [revista en la Internet]. 2015; 11(22). [Citado 2015 Dic 22]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-40782015000200001&lng=es&nrm=iso
6. ONEI. Panorama Demográfico de Cuba 2014. Oficina Nacional de Estadísticas, La Habana, 2014. [Citado 2015 Dic 29]. Disponible en: http://www.one.cu/publicaciones/cepde/anuario_2014/
7. Chong. A. Aspectos biopsicosociales que inciden en la salud del adulto mayor. Rev Cubana Med Gen Integr [revista en la Internet]. 2012. [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252012000200009&script=sci_arttext&lng=en
8. Pérez V, Sierra F. Biología del envejecimiento. Rev Méd Chile; [revista en la Internet]. 2009;137:296-302. [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872009000200017&lng=es&nrm=iso
9. Collazo MI, Calero JL, Sánchez M, Rodríguez AL. Los servicios estomatológicos desde las opiniones de los adultos mayores. Rev Cubana Med Gen Integr [revista en la Internet]. 2011; 27(4). [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol27_4_11/mgi05411.htm
10. Monteagudo J, Monteagudo D. Prevention of edentulism: a challenge for the dental services considering population aging. Medicentro Electrónica [revista en la Internet]. 2015 Dic; 19(4): 274-276. [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432015000400013&lng=es
11. Gutiérrez BL. Intervención educativa sobre actitud ante el dolor en pacientes geriátricos en prótesis. Rev Ciencias Médicas [revista en la Internet]. 2013 Oct; 17(5): 13-24. [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942013000500003&lng=es

12. Ordaz E, Ordaz M, Rodríguez Z, Perera E. Salud oral en población geriátrica: experiencia en una casa de abuelos. Rev Ciencias Médicas [revista en la Internet]. 2015 Jun; 19(3): 423-432. [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942015000300006&lng=es
13. Pérez Y, Pérez D, Milians E, Díaz CZ, Vento Y. La rehabilitación protésica en las lesiones bucales del adulto mayor. Rev Ciencias Médicas [revista en la Internet]. 2015 Feb; 19(1): 13-23. [Citado 2016 Feb 01]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942015000100005&lng=es
14. Abay V. Grado de satisfacción de la población en cuanto a los servicios de estomatología que recibe. Revista Archivo Médico de Camagüey [revista en Internet]. 2015; 8(3):[aprox. 0 p.]. [Citado 2016 Abr 18]. Disponible en: <http://www.revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/3100>
15. MINSAP. Reglamento General de los Servicios Estomatológicos. República de Cuba. La Habana: MINSAP; 2008.
16. Sosa MC. Programa Nacional de Atención Estomatológica Integral a la población. Anexo II. Programa de mejora continua de la calidad de la Atención Estomatológica y la satisfacción de la población y los prestadores. La Habana: MINSAP; 2009.
17. Nigenda GH, López I C, Ruiz JA, Herrera CM. Participación social y calidad en los servicios de salud: la experiencia del aval ciudadano en México Rev Saúde Pública [revista en Internet]. 2013 Mar; 47(1):44-51. [Citado 2016 Feb 18]. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v47n1/07>
18. Álvarez ME, Rocha M, Bayarre HD, Almenares K. Calidad de la atención al adulto mayor en el consultorio del Médico de la Familia. Rev Cubana Med Gen Integr [revista en la Internet]. 2014 Dic; 30(4): 388-401. [Citado 2016 Feb 14]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000400001&lng=es
19. Rocha M, Álvarez ME, Bayarre HD, Puig AY, Delgado Y, Oduardo M. Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos "General Peraza". Rev haban cienc méd [revista en la Internet]. 2015 Ago; 14(4): 496-505. [Citado 2016 Feb 11]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2015000400013&lng=es
20. MINSAP. Programa de atención integral al adulto mayor. [Consultado: febrero de 2016]. Disponible en: http://aps.sld.cu/bvs/materiales/programa/am/programa_am.pdf

Recibido: 11 de abril de 2016.
Aprobado: 26 de Abril de 2016.