

Odontología Geriátrica. Satisfacción de la Atención en Servicios de Corrientes Capital.

Geriatric Dentistry. Satisfaction of Care in Services Corrientes Capital.

Odontologia Geriátrica. A Satisfação do Atendimento nos Serviços de Corrientes Capital.

Nidia Tropeano¹ | Silvia D'Angelo² | Alfredo Zurita³

Fecha de Recepción

13 de octubre de 2009

Aceptado para su publicación

27 de febrero de 2010

Resumen

La opinión de los pacientes y la satisfacción de la atención odontológica fueron relevantes porque proporcionaron elementos para mejorar dicha atención y colaborar en el bienestar de las personas.

Se describió la satisfacción de la atención odontológica recibida en 142 pacientes de ambos sexos entre 60 y 90 años que demandaron por primera vez atención odontológica en cátedras clínicas de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional del Nordeste.

Mediante encuesta cerrada se interrogó acerca de la satisfacción de la atención recibida en otros servicios odontológicos de la ciudad de Corrientes.

61% concurrió a la consulta por tratamiento mutilante; 99% manifestó que su demanda fue cubierta por el servicio de atención. 45% refirió una demora en la atención menor a 9 días y 87% no recibió información sobre el tratamiento realizado y cuidado bucal. 61% consideraron como muy buena la atención recibida, 30% buena y 4% entre regular y mala.

Palabras claves

Gerodontología, salud pública, servicios de atención, satisfacción, usuarios.

Summary

Patients' opinion and dental care satisfaction were relevant because they provided elements to improve the stated care and to assist in people's well-being.

A description was made about the satisfaction

¹ Especialista en Salud Pública. Odontóloga. Jefe de Trabajos Prácticos Cátedra Odontología Social y Comunitaria Facultad de Odontología Universidad Nacional del Nordeste. E-mail: nidia_tropeano@yahoo.com.ar

² Especialista en Salud Pública. Licenciada en Kinesiología y Fisiatría. Jefe de Trabajos Prácticos Cátedra Salud Pública. Facultad de Medicina Universidad Nacional del Nordeste. E-mail: silviabdangelo@hotmail.com

³ Magíster en Salud Pública. Médico. Profesor Titular Cátedra Salud Pública. Facultad de Medicina Universidad Nacional del Nordeste. E-mail: azurita@med.unne.edu.ar

for the dental care received by 142 patients of both genders between the ages of 60 and 90 that requested dental care for the first time at the clinical classes of the College of Dentistry, Northeastern National University. Patients were inquired through a closed survey about the satisfaction with the care received in other dental service providers in the city of Corrientes.

61% was to the consultation for mutilative treatment; 99% report that their request was fulfilled by the advisory service. 45% reported an appointment delay lesser than 9 days and 87% did not receive information about the procedure performed and oral care. 61% considered the assistance received to be very good, 30% good and 4% between average and poor.

Keywords

Gerodontology, public health, advisory services, patients' satisfaction.

Resumo

A opinião dos pacientes e a satisfação no atendimento odontológico foram relevantes, porque ofereceram elementos que podem melhorar o atendimento e colaborar com o bem-estar das pessoas.

Descreveu-se a satisfação no atendimento odontológico recebido por 142 pacientes, de ambos sexos, entre 60 e 90 anos, que solicitaram por primeira vez atendimento odontológico em cátedras clínicas da Faculdade de Odontologia, na Universidade Nacional do Nordeste.

Através de uma pesquisa fechada, eles foram questionados sobre a satisfação no atendimento recebido em outros serviços odontológicos da cidade de Corrientes.

61% se dirigiu à consulta por tratamento mutilante; 99% manifestou que sua demanda foi coberta pelo serviço de atendimento. 45% declarou uma demora no atendimento menor a 9 dias e 87% não recebeu informação sobre o tratamento realizado e higiene bucal. 61% consideraram muito bom o atendimento recebido, 30% bom e 4% entre regular e ruim.

Palavras chave

Gerontologia, saúde pública, serviços de atendimento, satisfação usuári.

Introducción

Es conocida la relación existente entre la salud bucodental y la salud general de las personas. Una boca en buen estado permite una buena alimentación, repercutiendo en el estado general y en consecuencia en la calidad de vida¹.

Intervienen en el cuidado de la boca factores culturales y socio ambientales; otro factor importante es el grado de satisfacción por la atención odontológica recibida cuando la persona lo haya requerido. Dado que habitualmente el paciente no tiene capacidad para evaluar la competencia técnica del profesional, la satisfacción se relaciona con lo percibido como vivencia en la interacción con éste. Otras variables que intervienen en el grado de satisfacción son el tiempo de espera, la resolución del problema y el conocimiento que el profesional vuelca en la información que brinda al paciente acerca de su problema, tratamientos y modos de control²⁻³⁻⁴.

El estudio de la satisfacción es una preocupación constante y así lo demuestran diversos estudios sobre el tema; su importancia radica en el hecho de ser un factor determinante en el uso de los servicios, en la adhesión a un tratamiento y la continuidad del mismo⁵.

En el caso de la odontología, lo dicho anteriormente aumenta las posibilidades de actuar preventivamente, favoreciendo la concurrencia a controles periódicos. En el adulto mayor esto adquiere más relevancia dado que el efecto acumulativo de los años afecta su bienestar y por ende la calidad de vida⁶; siendo que el mal estado dental repercute en la capacidad para realizar sus actividades habituales con mayores consecuencias en comer y disfrutar los alimentos, así como hablar y pronunciar correctamente⁷.

Desde esta perspectiva el estudio de los factores que intervienen en la satisfacción de la atención odontológica geriátrica resulta relevante debido a que proporciona elementos para mejorar dicha atención y colaborar en el bienestar de estas personas.

Por lo expuesto esta investigación tuvo por finalidad establecer la satisfacción de la atención odontológica recibida en un grupo de pacientes adultos mayores de la ciudad de Corrientes.

Materiales y Métodos

Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo mediante método de encuesta en una población de pacientes odontológicos mayores de 60 años de la ciudad de Corrientes.

La muestra fue extraída de los pacientes que demandaron por primera vez atención odontológica en las cátedras clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional del Nordeste.

Los criterios de inclusión fueron ser mayor de 60 años, no poseer discapacidad física y/o mental y haber recibido atención odontológica en algún servicio odontológico de la ciudad de Corrientes, hasta 6 meses antes de la encuesta.

Mientras esperaban ser atendidos en las cátedras clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional del Nordeste, se les preguntó a los pacientes si anteriormente habían recibido atención en otro servicio odontológico de la ciudad de Corrientes. Los que contestaban afirmativamente fueron incluidos en la muestra quedando constituida por 142 sujetos que cumplían los criterios de inclusión.

A cada unidad muestral se aplicó una encuesta con preguntas cerradas que indagaban acerca del nivel de satisfacción de la atención recibida oportunamente. Las variables estudiadas fueron:

- Motivos de consulta en aquel momento.
- Nivel en que su demanda fue cubierta por el servicio al que había acudido.
- Tiempo de espera.
- Nivel de la información recibida por el odontólogo sobre el tratamiento y el cuidado bucal.

Los datos recolectados se volcaron en una planilla Excel para su ordenamiento y análisis, utilizándose para el análisis estadístico el paquete Epi Info versión 6.

Resultados

Del total de participantes en el estudio 81 eran mujeres y 61 hombres. El 62% tenía entre 60-69 años de edad, 31% entre 70-79 y 7% 80 años y más. El nivel de escolaridad se detalla en la tabla I. En relación a la ocupación el 20% trabajaba. Del 80% que no trabajaba el 57% eran jubilados, 13% pensionados y un 10% no trabajó nunca. El 58% percibía un ingreso mayor a \$500, el 27% de \$300 a \$ 499 y un 5% menos de \$300.

El principal motivo de consulta fueron los tratamientos mutilantes (61%), le siguieron los curativos con el 13%, las prótesis y revisiones periódicas con el 11% (tabla II). El 99% de los pacientes manifestaron que la demanda fue cubierta por los servicios de atención. El tiempo de demora en la atención fue en el 43% entre 9-21 días, el 45% refirió una demora menor a los 9 días y el 12% mayor a 21 días (gráfico 1). El nivel de información recibida por el odontólogo en relación al tratamiento realizado y el cuidado bucal fue evaluado por los pacientes como bueno y completo en el 42% y el 57% refiere no haber recibido información (gráfico 2).

En relación a la satisfacción de la atención recibida el 66% consideró que fue muy buena, 30% buena y el 4% entre regular y mala (gráfico 3).

Tabla I: Nivel de escolaridad alcanzado.

Escolaridad	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Primaria incompleta	33	23.24
Primaria completa	46	32.39
Secundaria incompleta	12	8.45
Secundaria completa	41	28.87
Universitaria incompleta	6	4.23
Universitaria completa	1	0.71
Sin escolaridad	3	2.11
Total	142	100.00

Tabla II: Motivos de consulta.

Motivo		Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Revisión periódica		15	11.00
Tratamiento	Preventivo	5	4.00
	Curativo	19	13.00
	Mutilante	87	61.00
Prótesis		16	11.00
Total		142	100.00

Gráfico 1: Demora en la atención.

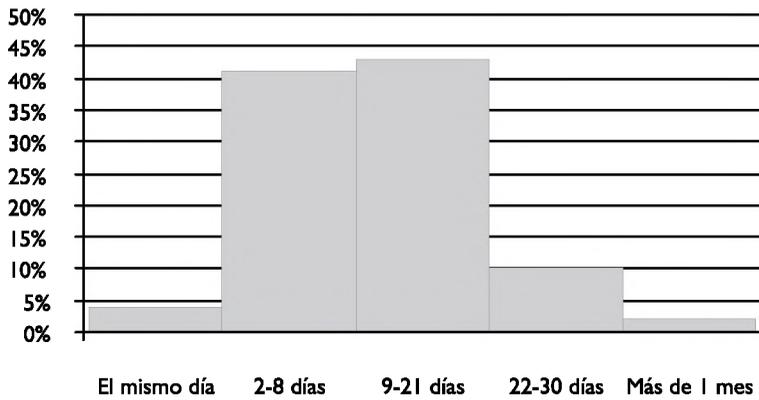


Gráfico 2: Información proporcionada por el odontólogo sobre tratamiento realizado y cuidado bucal.

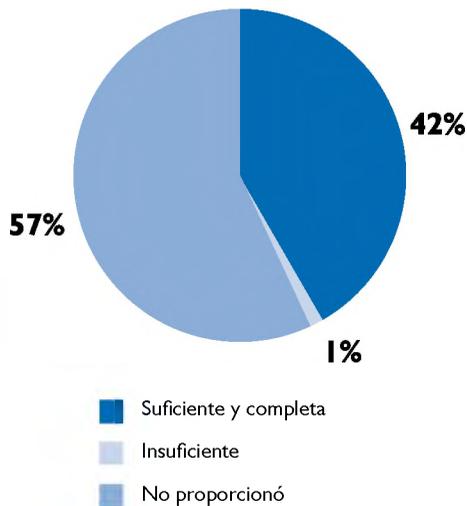
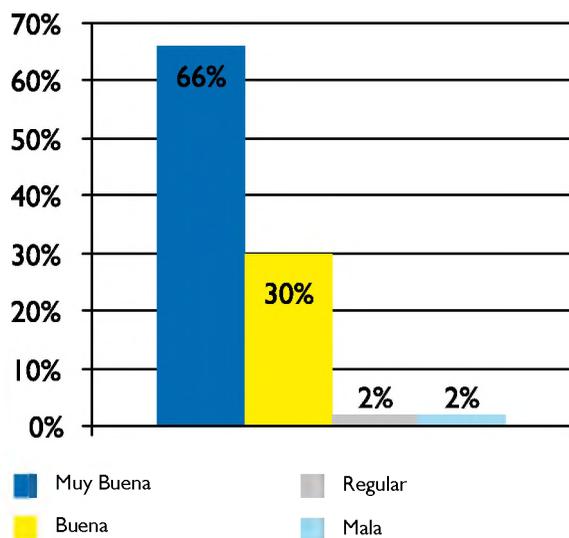


Gráfico 3: Satisfacción de la atención recibida.



Discusión

Los datos obtenidos en nuestro estudio relacionados a las dimensiones de satisfacción analizadas muestran semejanzas y diferencias con otras investigaciones. En cuanto al tiempo de espera para la atención los resultados son similares a los obtenidos por Muñoz Suárez y col.⁸. Sin embargo, en relación al tiempo óptimo de espera el 45% de nuestros encuestados tuvo un tiempo menor a los 9 días; en el estudio mencionado sólo el 13% fue atendido dentro del tiempo óptimo de espera.

En cuanto a la información recibida sobre el tratamiento y cuidado, los datos encontrados en nuestra población no coinciden con otros estudios en los cuales entre el 60%⁹ y el 98%⁸ califican la información recibida entre buena y excelente. En tanto la atención recibida es satisfactoria, en coincidencia con otros estudios¹⁰.

Conclusiones

Los resultados demuestran que los pacientes odontológicos están satisfechos con la atención recibida en los diferentes servicios de la ciudad de Corrientes. Esta satisfacción se relaciona con el grado en que la demanda es cubierta y el tiempo de espera para la atención que, al encontrarse dentro del tiempo considerado óptimo, posibilita la oportunidad de tratamiento.

Referencias Bibliográficas

1. Jiménez Fdez J., Esquivel Hernández I., Martínez Vélez N. Percepción de salud bucal, calidad de vida y bienestar subjetivo en ancianos. *Rev. ADM. México* (2006) Septiembre-Octubre. 63 (5): 181-4.
2. Flores N. L., López Cámara V., Morales Estrella S., Cortés Velázquez E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Rev. ADM. México* (2000) Septiembre-Octubre; LVII (5): 175-9.
3. de la Revilla Ahumada L., Siles Román M. D., López Fernández L. A. Participación e intervención comunitaria. En: Martín Zurro A., Cano Pérez J. F. *Compendio de Atención Primaria. Conceptos, organización y práctica clínica*. 2° Edic. España. Serie Compendios Elsevier (2005) pp. 54-7.
4. Chang de la Rosa M., Alemán Lage M., Cañizares Pérez M., Ibarra A. M. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Rev. Cubana Med Gen Integ* (1999); 15 (5): 541-7.
5. Sosa Rosales M. ¿Cómo lograr la calidad en la clínica dental? *Rev. Virtual Gerencia Salud*. [En línea] (2005) Junio; 4 (33) Disponible en: <http://gerencia-salud.com/art439htm>
6. Jiménez Fdez J., Esquivel Hernández I., González Celis Rangel A. La percepción de salud bucal como medida de la calidad de vida en ancianos. *Rev. ADM. México* (2003) Enero-Febrero. LX(1): 19-24.
7. Sánchez-García S., Juárez-Cedillo T., Reyes-Morales H., De la Fuente-Hernández J., Solórzano-Santos F., García-Peña C. Estado de la dentición y sus efectos en la capacidad de los ancianos para desempeñar sus actividades habituales. *Rev. Salud Pública México* (2007); 49: 173-81.
8. Muñoz Suárez D., Pérez Mujía J., Suescún Giraldo J. (2005) Satisfacción de los usuarios del servicio odontológico E.S.E. Hospital Rosalpi Municipio de Bello, julio a septiembre de 2005. Instituto de Ciencias de la Salud. Facultad de Medicina, División Salud Pública. Medellín.
9. Aranguren Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de salud del Instituto de Previsión del Profesorado de la Universidad Central de Venezuela durante el último trimestre del 2004. *Rev. Acta Odontológica Venezolana* [En línea] (2009) 47(1) Disponible en: <http://www.actaodontologica.com>
10. Flores E., Landa Mora G., Francisco Menéndez M., Muñoz Rodríguez M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev. Med Inst Mex Seguro Soc* (2007); 45(2): 149-55.