Revista UNIDA Científica
e-ISSN:2520-9213

Publicación periódica de acceso abierto, financiada y editada por la Universidad de la Integración de las Américas

Artículo original

Evaluación de la atención odontológica de una Unidad de Salud de la Familia

Evaluation of the dental care of a Family Health Unit

Laura Jazmín Ledesma Martínez[1], Emanuelly Camatta Marchioli[1], Elizabete Cunha da Cruz Morais[1], Dayana De Farias Pereira[1], Poliana De Oliveira Camatta[1], Bruno Giglio Brantis Fioravante[1], Enrique Mario Guerrero Lacera[1], William Rodrigues Barreto[1], Gustavo Rodrigues dos Santos Cardoso[1], Silvane Mariane Vanelli Barcarolo[1]

[1] Universidad de la Integración de las Américas, Facultad de ciencias de la salud, Carrera de Medicina. Ciudad del Este, Paraguay.

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de odontología en el puesto de salud de la familia, en el barrio de Porto Belo – Foz de Iguazú – PR, Brasil. Fue realizado un estudio transversal con abordaje cuantitativo, en Foz de Iguazú en el periodo del mes de abril del 2022, donde se analizaron 16 entrevistas de las cuales el 69% eran de género femenino entre la edad de 40-59 años. Observándose que hubo un predominio de la calificación de los servicios como regular, aunque tenga falencias, el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados se encuentra entre un nivel regular y bueno. Se destacan también, las diversas repercusiones de las enfermedades bucales, tales como: caries dental, enfermedades periodontales, dolor de muelas, disfunciónarticular, halitosis, xerostomía, maloclusión, tumores orales y pérdida de dientes. Así como laimportancia de la atención odontológica para las poblaciones que dependen del SUS, destacando que sus percepciones van más allá de la estética, la salud bucal afecta de tal manera la calidad de vida de los individuos, no permitiéndole hablar, masticar, vivir libres de dolor e incomodidad, sonreír, reconocer el sabor de los alimentos y relacionarse con los demás sin avergonzarse de su situación bucal, pudiendo incluso comprometer la salud del paciente.

Palabras Claves: satisfacción, odontología, salud, familia y evaluación.

ABSTRACT

The objective was to evaluate the level of satisfaction of users in the area of dentistry in the family health post in the neighborhood of Porto Belo - Foz de Iguazú - PR, Brazil. A cross-sectional study with a quantitative approach was carried out in Foz de Iguazú in the period of April 2022, where 16 interviews were analyzed, of which 69% were female between the ages of 40-59 years. Observing that there was a predominance of the qualification of the services as regular, although it has shortcomings, the level of satisfaction of the users surveyed is between a regular and good level. The various repercussions of oral diseases are also highlighted, such as: dental caries, periodontal diseases, toothache, joint dysfunction, halitosis, xerostomia, malocclusion, oral tumors and tooth loss. As well as the importance of dental care for the populations that depend on the SUS, highlighting that their perceptions go beyond aesthetics, oral health so affects the quality of life of individuals, not allowing them to speak, chew, live freely of pain and discomfort, smile, recognize the taste of food and relate to others without being ashamed of their oral situation, and may even compromise the patient's health.

Keywords: satisfaction, dentistry, health, family and evaluation.

INTRODUCCIÓN

La correspondiente pesquisa fue realizada en el municipio de Foz de Iguazú (ubicadoen el oeste del estado de Paraná – Brasil). Esto municipio presenta 12 regiones, las cuales sondivididas en 2 a 5 barrios por región, siendo el enfoque de este trabajo la región 02 de Vila C (específicamente en la unidad de salud del barrio de Porto Belo), zona en la cual habitan ex trabajadores de la construcción civil de Itaipu y también trabajadores del comercio informal enParaguay.

Para correspondencia dirigirse a: jazfa1609@gmail.com
Recibido: Octubre 19, 2022 - Aceptado: Abril 20, 2023.
Conflictos de interes: Ninguna que declarar.

Este es un artículo publicado en Acceso Abierto bajo Licencia Creative Commons CC-BY, que permite el uso sin restricciones, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se cite debidamente la obra original.

Foz do Iguazú es conocida internacionalmente por ser uno de los principales puntos de ecoturismo en Brasil, principalmente por sus famosas Cataratas del Iguazú, una de las cascadas más grandes del mundo, que cruza la frontera con Argentina y también forma parte de la Triple Frontera (entre Brasil, Paraguay y Argentina). El municipio se extiende sobre 617,7km² y contaba con 258.532 habitantes y una densidad de población de 418,5 habitantes por km², en el territorio del municipio (IBGE, 2019).

Según el Ministerio de la Salud brasileiro (2022), las unidades básicas de salud de la familia son prioridad en la gestión del sistema de salud, puesto que al funcionar de maneraadecuada enfocada a la comunidad consigue resolver con calidad la mayoría de los problemas de salud que surgen. En él SUS se comprueba que la atención básica es prioridadya que de esta manera genera una organización y un funcionamiento que va ligado a los servicios de media y alta complejidad, al estar bien organizada esta reducirá la fila en puntosde hospitales y de emergencia, en los cuales también disminuirá el consumo de medicamentos y de tecnología. Puesto que los problemas de salud más comunes serán solucionados en las Unidades Básicas De Salud (UBS).

Al resolver la mayoría de problemas en la UBS se dejará las especialidades, puestosambulatorios y hospitales que cumplan su verdadero papel y disminuya un poco la demandaen dichos servicios, Lo cual puede influenciar en el nivel de satisfacción de los usuarios y también en la utilización justa de los recursos ofrecidos.

En Foz de Iguazú según el IBGE (2019), hasta el último censo de 2018, fueron identificadas 28 unidades básicas de salud. Siendo la Unidad de Salud del distrito norte, la UBS de Porto Belo, una de esas UBS relatadas en eso registro. La presente pesquisa se centra en la atención en el área odontológica, que es ofrecida gratuitamente a la población de estazona. Teniendo en cuenta que es una unidad publica específica para la prestación de asistencia en atención continua programada en las especialidades básicas y con equipo multidisciplinar.

Según él Ministerio de la Salud del Brasil (2022), El equipo de Salud Bucal es responsable de la atención continua y actúa en la Atención Primaria de Salud. Estos profesionales son los encargados de realizar acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y mantenimiento de la salud, buscando resolver al menos el 80% delas demandas presentadas por los ciudadanos.

En cuanto al actuar del cirujano dentista en la unidad de salud Mattos (2014), señala que ese profesional tiene una dimensión clínica individualista y colectiva. Las acciones individualistas corresponden a actividades asistenciales clínico-quirúrgicas (centradas en la lesión o enfermedad, es decir, tiene como objetivo promover la curación o rehabilitación del paciente). Por otro lado, las acciones colectivas buscan sensibilizar y responsabilizar a los ciudadanos sobre su estado de salud y prevenir enfermedades, así como la conciencia de que la salud bucal tiene interferencias directas e indirectas en el estado de salud general del paciente.

En este sentido, comprendiendo la importancia y el funcionamiento de las unidades básicas de salud, para la promoción y el mantenimiento de la salud odontológica y salud en general de la población en la cual se encuentra la UBS, principalmente para las personas de baja renda; se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios en la Unidad Básica de Salud nombrada anteriormente. Así como, se considera como fundamental conocer la percepción delos usuarios en relación a la calidad de la atención para tener una continua evolución de cómo son prestados dichos servicios y si están respondiendo a las necesidades de la población.

La salud bucal es un componente inseparable de la salud general del individuo, que serelaciona con las condiciones de saneamiento, alimentación, vivienda, trabajo, educación, ingresos, transporte, libertad, acceso a los servicios de salud e información. La salud bucal afecta de tal manera la calidad de vida de los individuos, y el estado de salud bucal de un individuo puede o no permitirle hablar, masticar, vivir libre de dolor e incomodidad, sonreír, reconocer el sabor de los alimentos y relacionarse con otros, otras personas sin vergüenza. Se considera que los problemas bucales son cada vez más reconocidos como causantes de un impacto negativo en el desempeño de las actividades diarias y, en consecuencia, en la calidad de vida de los individuos y la sociedad (MARTINS et al, 2019).

Según Pereira (2010), podemos destacar varias repercusiones de las enfermedades bucales, tales como: caries dental, enfermedades periodontales, dolor de muelas, disfunción articular, halitosis, xerostomía, maloclusión, tumores orales y pérdida de dientes. Podemos observar lo devastadora que puede ser la falta de atención y asistencia en esta área, así como darnos cuenta de la importancia de buenos profesionales para asistir a la población.

Además del dolor, las enfermedades bucodentales y sus agravamientos también pueden causar privación social y vergüenza psicológica. Los problemas bucales se han relacionado con las limitaciones funcionales y el bienestar social de los individuos. Larelevancia de un enfoque integral en la evaluación de la salud bucal de una población es evidente. Además de los criterios clínicos y objetivos, es fundamental considerar las particularidades de la población estudiada, el entorno en el que se inserta y sus estándares e inquietudes (MARTINS et al, 2019).

MATERIALES Y MÉTODOS

Se ha utilizado un diseño metodológico de tipo cuantitativo, no experimental, el alcance del estudio ha sido descriptivo transeccional, se ha implementado como técnica de recolección de datos la encuesta, con la aplicación de un cuestionario estructurado politómico, la herramienta utilizada ha pasado por la validación de expertos, el proceso responde a la necesidad de que las preguntas hayan sido contextualizadas de modo a que puedan ser lo más claras posible para el encuestado.

El municipio de estudio, localizado en el oeste del estado de Paraná, Foz de Iguazú, posee 28 unidades básicas de salud (UBS), entre ellas seleccionamosla UBS de Porto Belo, la cual actúa dentro de la Estrategia Salud de la Familia (ESF), con cobertura rural. La unidad en cuestión, está reglamentada de acuerdo a la PORTARIA N.º 673,DE 03 DE JUNHO DE 2003, la cual da un incentivo financiero para acciones de salud bucal.

Se evaluó el nivel de satisfacción en el área de odontología en el correspondiente puestode salud, ya que está garantizado dicho incentivo financiamiento para direccionar actividades y priorizar recursos. Se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico, es decir que fueron tomados los casos disponibles en un momento dado. En el cual se le solicita al usuario hacer parte de la correspondiente pesquisa de libre consentimiento. Participando este, de una entrevista en el puesto de atención básica en salud, momento en el cual se realizó la evaluación de los servicios ofrecidos. La colecta de datos fue realizada mediante la utilización de un cuestionarioestructurado.

Las preguntas iniciales del instrumento fueron sobre la localización y accesibilidad, recepción en la sala de odontología, atención en el horario marcado, cancelación de los horarios de atención de emergencia, limpieza e higiene, presentación del equipo de odontología, evaluación y acompañamiento postratamiento, informaciones claras sobre el tratamiento y equipos de odontología. En la cual pedíamos calificar los siguientes servicios conel siguiente patrón: *1 = Pésimo, 2 =Malo, 3 = Regular, 4 = Bueno y 5 =* Óptimo.

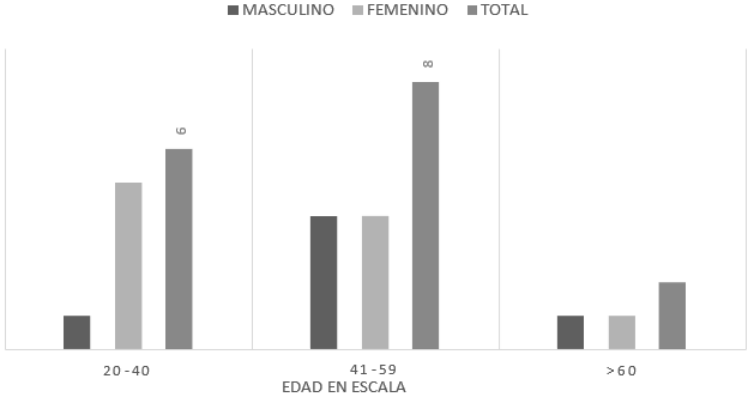
Para una mejor comprensión en el análisis de los datos se realizó una categorización de las preguntas dividiéndolas en 3 temas. El primero es la accesibilidad y comunicación asertiva la cual incluirá la localización, atención, cancelamiento y presentación del equipode odontología. El segundo tema abarcará la infraestructura compuesta por la recepción, limpieza e higiene y equipos de odontología y por último la evaluación y acompañamiento postratamiento.

Los datos fueron digitados en el programa Microsoft Excel 2010 y el análisis estadísticodescriptivo fue realizado con la utilización del programa Statistical Package For Social Sciencie(SPSS) versión 20.0, en el cual, para el análisis de los datos, se realizó la clasificación de las correspondientes variables con su respuesta utilizando medidas de frecuencia, porcentaje y porcentaje acumulado.

RESULTADOS

Con relación a los resultados obtenidos en las respectivas encuestas comenzaremos representando una gráfica la cual corresponde a la edad y el género de los usuarios entrevistados en el cual se ha observado que de los 16 entrevistados el 69% eran del género femenino y el 31% hombres, de los cuales la mayoría se encontraba en un rango de edad de 41-59años 50 % (n=8), seguido de 20-40 años el 37,5% (n=6) y de 60 años o más el 12,5%.

Gráfico 1. Edad y género sobre los cuestionarios realizados en la UBS de Porto Belo,Foz de Iguazú, Brasil (2022).



Fuente: Elaborado por los autores con base en los datos de pesquisa, Foz de Iguazú, Brasil (2022)

Para el análisis de las informaciones recolectadas en el cuestionario fue realizada laorganización del contenido de la siguiente manera:

Tabla 1. Respuestas de los usuarios sobre la accesibilidad y comunicación asertiva, Fozde Iguazú, Porto Belo, 2022.

VARIABLE		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULADO
LOCALIZACIÓN	Pésimo	0	0	0
	Malo	2	12,5	12,5
	Regular	7	43,8	56,3
	Bueno	6	37,5	93,8
	Optimo	1	6,3	100
	Total	16	100	
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	Pésimo	0	0	0
	Malo	1	6,3	6,3
	Regular	6	37,5	43,8
	Bueno	9	56,3	100
	Optimo	0	0	
	Total	16	100	
CANCELAMIENTO	Pésimo	5	31,3	31,3
	Malo	1	6,3	37,5
	Regular	7	43,8	81,3
	Bueno	3	18,8	100
	Optimo	0	0	
	Total	16	100	
EMERGENCIA	Pésimo	1	6,3	6,3
	Malo	3	18,8	26,7
	Regular	6	37,5	66,7
	Bueno	5	31,3	94,1
	Optimo	0	0	0
	Total	15	94,1	
PRESENTACIÓN	Pésimo	0	0	0
	Malo	1	6,3	6,3
	Regular	8	50	56,3
	Bueno	5	31,3	87,5
	Optimo	2	12,5	100
	Total	16	100	
TRATAMIENTO	Pésimo	1	6,3	6,3
	Malo	2	12,5	18,8
	Regular	7	43,8	62,5
	Bueno	6	37,5	100
	Optimo	0	0	0
	Total	16	100	

Fuente: Elaborado por los autores con base en los datos de pesquisa, Foz de Iguazú, Brasil (2022)

La tabla 1 presenta los resultados en cuanto la accesibilidad y comunicación asertiva demostrando que predomina como calificación regular en la cual se puede observar la importancia de la capacitación del personal con la comunicación al paciente, en la cual no soloincluye políticas, cartillas las cuales solo están siendo solo implantadas y no ejecutadas por parte del personal y un punto a favor sería la atención ofrecida que es buena, pero lo calificande una manera más subjetiva.

Es decir, puede que no se realice una presentación del equipo o se explique adecuadamente el tratamiento, pero aun con esas falencias cubre la necesidad del usuario, es necesario capacitar al personal con el propósito de dichas políticas para que el trabajo esté conectado no solo con el área de salud si no con el área social, puesto que, es importante reconocer a las personas y su papel dentro de la sociedad tiene que sentirse parte de ese procesode mejoría o de cambio para su salud.

Tabla 2. Respuestas de los usuarios sobre la infraestructura Foz de Iguazú, Porto Belo, 2022

VARIABLE		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULADO
RECEPCIÓN	Pésimo	0	0	0
	Malo	1	6,3	6,3
	Regular	6	37,5	43,8
	Bueno	7	43,8	87,5
	Optimo	2	12,5	100
	Total	16	100	
LIMPIEZA	Pésimo	0	0	0
	Malo	3	18,8	18,8
	Regular	4	25	43,8
	Bueno	8	50	93,8
	Optimo	1	6,3	100
	Total	16	100	
EQUIPAMIENTO	Pésimo	1	6,3	6,3
	Malo	3	18,8	25
	Regular	9	56,3	81,3
	Bueno	2	12,5	93,8
	Optimo	1	6,3	100
	Total	16	100	

Fuente: Elaborado por los autores con base en los datos de pesquisa, Foz de Iguazú, Brasil (2022)

Se verifica en la tabla 2, que la mayoría de respuestas son calificadas como buenas yuna como regular con el 56,3% en la cual apuntan que la infraestructura es adecuada, pero sedebe mejorar el equipamiento odontológico, es importante destacar como la infraestructura tiene una relación con las necesidades a cubrir de las comunidades, en la cual se debe reforzarel buen funcionamiento de la UBS puesto que ello influencia en la satisfacción del paciente.

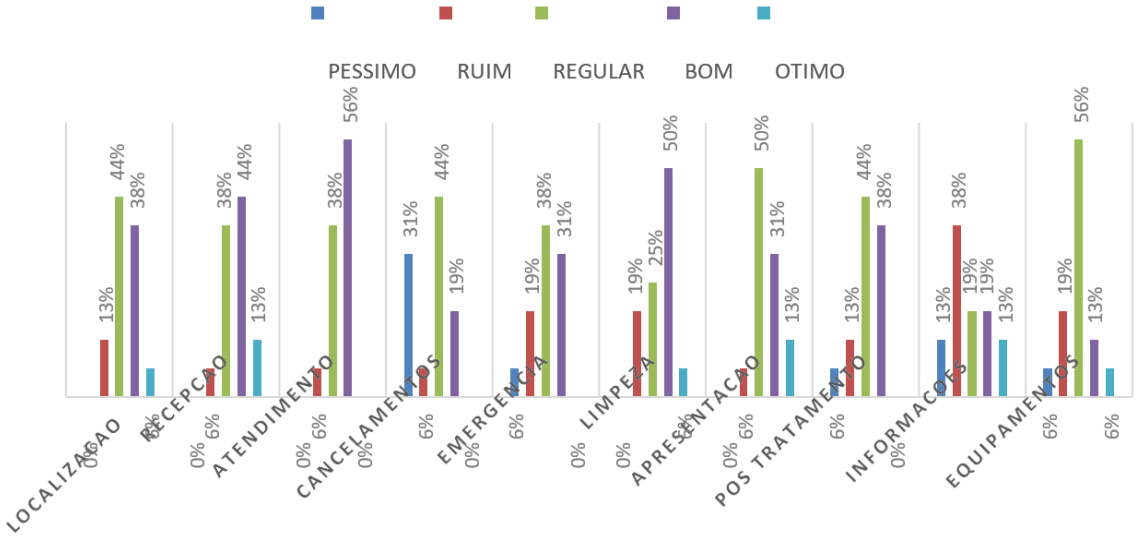
Se observa que con un 47% y un 37,5% dicha variable es evaluada entre buena y regular en la cual lo queríamos evaluar el impacto que tenía la realización de todo el proceso dentro de la unidad de salud de Porto Belo, se evidencia lo anteriormente nombrado sobre la comunicación asertiva en la cual las personas entrevistadas referían que el atención era buena en medio de tanta demanda y regular por el tiempo de espera para poder agendar una cita, de esta manera se comprende que sería bueno contar con otra forma de organización para el acogimiento de las personas y divulgar de manera clara al usuario sobre qué servicio ofrece la UBS de Porto Belo.

Tabla 3. Variable a partir de las respuestas de los usuarios, Foz de Iguazú,Porto Belo, 2022.

VARIABLE		FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULADO
EVALUACIÓN	Pésimo	1	6,3	6,3
	Malo	2	12,5	18,8
	Regular	7	42,8	62,5
	Bueno	6	37,5	100
	Optimo	0	0	
	Total	16	100	

Fuente: Elaborado por los autores con base en los datos de pesquisa, Foz de Iguazú, Brasil (2022)

Gráfico 2. Porcentajes de respuesta en los ítems utilizados en los cuestionariosrealizados en la UBS de Porto Belo, Foz de Iguazú, 2022.



Fuente: Elaborado por los autores con base en los datos de pesquisa, Foz de Iguazú, Brasil (2022)

CONCLUSIÓN

Los resultados de la presente investigación se han estructurado en tres partes. La primera de ellas contiene una revisión de la percepción de los usuarios acerca de la accesibilidad al puesto y la comunicación asertiva dando resultados por lo general regulares según la respuesta de los cuestionarios. La segunda proporciona la percepción de los usuarios que realizaron el cuestionario sobre la infraestructura de la UBS de Porto Belo,donde predominó el pensamiento común sobre que esta infraestructura es la adecuada para la atención odontológica .Ya la tercera, aborda las respuestas en general en un análisis más simple y enfocado en nuestro objetivo, donde se llegó a la conclusión que la mayoría de las personasque realizaron el cuestionario concuerdan que el nivel de atención en odontología es regular, lo que nos hace reflexionar acerca de los trabajos que en esta UBS se realizan y sindesmeritarlo, para mejorar y si estos están siendo efectivos.

Considérese también, que hay varios factores que pudieron influenciar a los usuarios en el momento de la respuesta de los cuestionarios, en el momento que este se realizó, por lo tanto, no podríamos tomar esta pesquisa como una respuesta definitiva y realística de lo que es la atención en Odontología en esta UBS. Pero, si como una demonstración parcial de cómo es la calidad de atención de la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IBGE – Instituto Brasileiro De Geografia E Estatística. (2019). *Pesquisa Nacional De Saúde. Atenção Primária À Saúde E Informações Antropométricas. [Ministério Da Saúde E Ministério D a Economia Do Brasil]*. Https://Biblioteca.Ibge.Gov.Br/Visualizacao/Livros/Liv101758.Pdf

Martins, J.J.; Alburquerque, G.L.; Nascimento, E.R.P.; Barra, D.C.C.; Souza, W.G.A.; Pachechi, W.N.S. (2019). *Necessidades De Educação Em Saúde Dos Cuidadores De Pessoas Idosas No Domicilio*. [Artículo Científico, Curso De Odontologia Da Univale – Florianópolis – Sc]. Https://Www.Univale.Br/Wp-

Mattos, G. C. M.; Ferreira E Ferreira, E.; Leite, I. C. G. (2014). *A Inclusão Da Equipe De Saúde Bucal Na Estratégia Saúde Da Família: Entraves, Avanços E Desafios*. [Artículo Científico - Ciência E Saúde Coletiva, 19 (02) Fev. 2014].

Https://Www.Scielo.Br/J/Csc/A/Xg6xk9fszpv47wjsrwyf6zn/?Format=Pdf&Lang=Pt

Ministério Da Saúde. (2022). *Conheça A Importância Do Dentista Para Saúde Bucal: Atendimento Começa Na Atenção Primária.* [Artículo Del Ministério Da Saúde. Retrieved June 7]. Https://Www.Gov.Br/Saude/Pt-Br/Assuntos/Noticias/2021-1/Outubro/Conheca-A-

Importancia-Do-Dentista-Para-Saude-Bucal-Atendimento-Comeca-Natencaoprimaria#:~:Text=A%20equipe%20de%20sa%C3%Bade%20bucal

Pereira, A. L. (2010). *Influência Da Condição De Saúde Bucal Na Qualidade De Vida Dos Indivíduos.* [Monografía – Curso De Especialización En Atención Básica En Salud De La Familia. Universidade Federal De Minas Gerais-Ufmg. Campos Gerais/Minas Gerais].https://Www.Nescon.Medicina.Ufmg.Br/Biblioteca/Imagem/0986.Pdf

ANEXO I

PREGUNTAS UTILIZADAS PARA ENTREVISTAR LOS USUARIOS DELA UBS – PORTO BELO

PREGUNTAS SOBRE ACCESIBILIDAD Y COMUNICACIÓN

1. ¿Como está localizada la UBS de Porto Belo?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

2. ¿Como fue la atención en la UBS de Porto Belo?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

3. ¿Cómo fue realizar un cancelamiento de una consulta odontológica en la UBS de Porto Belo?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

4. ¿En caso de haber tenido una consulta odontológica de emergencia en la UBS de porto Belo, como fue su experiencia?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

5. ¿Cómo califica la presentación personal del personal de odontología de la UBS de Porto Belo?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

6. ¿Cómo califica las informaciones prestadas acerca de su tratamiento odontológico en la UBS de Porto Belo?

- ◯ PésimoMalo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

7. ¿Cómo califica las informaciones prestadas acerca de su tratamiento odontológico en la UBS de Porto Belo?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

PREGUNTAS SOBRE LA INFRAESTRUCTURA DE LA UBS DE PORTO BELO

8. ¿Como califica las atenciones prestadas en la recepción de la UBS de Porto Belo?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

9. ¿Cómo usted califica la limpieza de la UBS de Porto Belo?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo

10. ¿Cómo usted califica la atención odontologica en general de la UBS de Porto Belo?

- ◯ Pésimo
- ◯ Malo
- ◯ Regular
- ◯ Bueno
- ◯ Optimo