

# Caracterización del usuario de las unidades de salud bucodental del Servicio Gallego de Salud

Emilio Rubiños López

Odontólogo. Centro de Salud de Viveiro (Lugo). Práctica privada

Luis Miguel Rodríguez Vázquez

Odontólogo. Centro de Salud de Burela (Lugo)

Almudena Varela Centelles

Higienista dental. Práctica privada

Flor Varela Otero

Médico Estomatólogo. Centro de Salud "Beiramar", Vigo. (Pontevedra)

Ana Isabel Blanco Otero

Odontólogo. Centro de Especialidades Mollabao. Pontevedra

Pablo Varela Centelles

Odontólogo. Centro de Salud "Praza do Ferrol". Lugo. Práctica privada

Cad Aten Primaria  
Año 2007  
Volumen 14  
Pág. 168-170

## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer un perfil del usuario que demanda atención en las USBD del Servicio Gallego de Salud.

**Pacientes y métodos:** Muestreo no probabilístico sobre pacientes consecutivos durante el período comprendido entre el 9 de enero y 7 de marzo de 2007 en las Unidades de Salud Bucodental (USB) de Beiramar (Vigo), Burela (Lugo), Centro de Especialidades (CE) de Mollabao (Pontevedra), Praza do Ferrol (Lugo) y Viveiro (Lugo). Las variables consideradas fueron: edad del paciente, sexo, lugar de residencia, nivel educacional, idioma, tipo de consulta, compañía en consulta, expresa temor.

**Resultados principales:** Un total de 874 pacientes participaron en el estudio. El grupo de edad más frecuente fue el de los mayores de 65 años (74,5%). La mayoría de los demandantes de atención fueron del sexo masculino (52,9%), con un ligero predominio del medio urbano (39,4%). Existe una clara mayoría de pacientes con estudios primarios (43,7%) o con formación no reglada (29,9%). La lengua gallega es la empleada por la mayoría de los pacientes (64,3%). Los pacientes prefirieron contar con un acompañante en el consultorio (64,3%). Un 45,9% de los pacientes registrados acudía por primera vez a las USBs, y únicamente un 3,7% manifestaba miedo o estrés por acudir a consulta.

**Conclusiones:** La mayoría de los pacientes que acuden a las USBs son varones mayores de 65 años, de medio urbano, gallegohablantes, con un nivel de instrucción elemental, que acude acompañado al consultorio.

Palabras clave: odontología, atención primaria, paciente.

### Dirección para correspondencia:

Pablo I. Varela Centelles

Centro de Salud "Praza do Ferrol". Pza. Ferrol 11, 1ª Planta  
27001 Lugo. Tel: 982 254490. e-mail: pvarelac@infomed.es

## INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Salud español se basa en el principio de que toda persona tiene derecho a la salud. El Estado se responsabiliza de garantizar este derecho gestionando y financiando un servicio sanitario definido por la universalización de la atención, la accesibilidad, la descentralización y la atención primaria de salud (APS) como pilar fundamental del sistema. Además, las actuaciones del sistema sanitario irán dirigidas prioritariamente a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades<sup>(1)</sup>, ocupando un papel relevante la educación sanitaria.

La mayoría de los estudios sobre utilización de los servicios sanitarios de atención primaria se centran más en responder a la pregunta de "¿A qué vienen los pacientes a la consulta?"<sup>(2)</sup> o "¿Qué influye en que la gente venga a consulta?"<sup>(3)</sup> que a la de "¿Quién viene a la consulta?". Ello podría ser debido a que estos estudios se refieren mayoritariamente a la utilización de servicios de urgencias (hospitalarios o de APS) o a los consultorios médicos de los centros de salud, donde el carácter universal de la asistencia sanitaria haría del perfil del usuario un reflejo de la población general del área. Esta circunstancia, por el contrario, podría no ocurrir en el caso de las unidades de salud bucodental (USB), dado lo exiguo de su cartera de servicios y la ausencia, más allá de ejemplos aislados, de actividades de promoción y educación para la salud en la población adulta.

El objetivo de este trabajo es, pues, establecer un perfil del usuario que demanda atención en las USBs del Servicio Gallego de Salud, con el fin de adaptar los materiales y recursos empleados en promoción y educación para la salud a las características de los usuarios.

## PACIENTES Y MÉTODOS

La muestra objeto de estudio fue obtenida mediante un muestreo no probabilístico sobre pacientes consecutivos durante el período comprendido entre el 9 de enero y 7 de marzo de 2007 en las Unidades de Salud Bucodental (USB) de Beiramar (Vigo), Burela (Lugo),

Centro de Especialidades (CE) de Mollabao (Pontevedra), Praza do Ferrol (Lugo) y Viveiro (Lugo).

Las variables consideradas fueron: *edad del paciente*, *sexo*, *lugar de residencia* (rural -menos de 8.000 hab.-, periurbano, o urbano -más de 50.000 hab-), *nivel educacional* (sin formación reglada, estudios obligatorios, educación secundaria, educación universitaria. En el caso de menores, la formación considerada fue la del tutor con la cualificación más elevada), *idioma* (gallego, castellano u otro), *tipo de consulta* (primera consulta, consulta sucesiva), *compañía en consulta* (sí, no), *expresa temor* (sí, no).

Los datos se recogieron en un formulario preparado al efecto, para después transferirlos al paquete estadístico SPSS+ (8.0) para su análisis mediante la prueba de la t en el caso de las variables continuas, y la de Chi cuadrado para las categóricas. El nivel de significación elegido para todas ellas fue del 5%.

## RESULTADOS

Un total de 874 pacientes participaron en el estudio, con edades comprendidas entre los 3 y los 99 años, resultando una media de  $53,95 \pm 19,17$ . El grupo de edad más frecuente fue el de los mayores de 65 años (74,5%), seguido por los comprendidos entre los 21 y los 40 años (19,9%) y los menores de 14 años (3,5%).

La mayoría de los demandantes de atención fueron del sexo masculino (52,9%). Esta predominancia se mantiene en todos los grupos de edad, a excepción del comprendido entre los 21 y los 40, donde se invierte significativamente ( $p=0,000$ ), a pesar de no haberse observado diferencias en las edades medias de cada sexo ( $p=0,377$ ).

La distribución de los pacientes según su lugar de residencia muestra un ligero predominio del medio urbano (39,4%), frente al rural (37,5%) o periurbano (27,5%).

El nivel educacional de los pacientes estudiados muestra una clara mayoría de pacientes con estudios primarios (43,7%) o con formación no reglada (29,9%), alcanzando un 20,5% la educación secundaria y un 5,6% la formación universitaria, observándose una cualificación más alta al aumentar el número de habitantes del lugar de residencia ( $p=0,000$ ).

La lengua gallega es la empleada por la mayoría de los pacientes (64,3%) en su relación con el equipo de salud bucodental, con un 33,6% de castellanohablantes y un 2,1% que no conoce ninguna de las lenguas oficiales en la Comunidad.

Los pacientes han mostrado una clara preferencia por contar con un acompañante en el consultorio (64,3%), sin que se pueda relacionar esta preferencia con su lugar de residencia ( $p=0,071$ ), sexo

( $p=0,401$ ), o nivel educativo ( $p=0,404$ ). Sin embargo, se ha podido observar una tendencia de los pacientes mayores de 65 años a acudir solos a consulta con mayor frecuencia que otros grupos de edad, lo que rozó la significación estadística ( $p=0,057$ ). Un 45,9% de los pacientes registrados acudía por primera vez a las USBDs, y únicamente un 3,7% manifestaba miedo o estrés por acudir a consulta, fenómeno más frecuentemente observado entre los pacientes masculinos ( $p=0,029$ ).

## DISCUSIÓN

La selección de las unidades participantes en el estudio se realizó de forma no aleatoria atendiendo a criterios poblacionales buscando abarcar un amplio espectro socioeconómico: una unidad con población únicamente urbana en la ciudad más poblada de Galicia (USBD Beiramar, Vigo), dos unidades con población rural y urbana en ciudades de tamaño medio (USBD Praza do Ferrol, Lugo y CE Mollabao, Pontevedra) y dos unidades en cabeceras de comarca con población rural y periurbana (USBD Burela y USBD Viveiro).

Los pacientes que acuden a las unidades de Odontología de la red pública son mayoritariamente (74,5%) sujetos mayores de 65 años, lo que no se corresponde con su proporción en la población de la Comunidad, donde constituyen un 21,48%<sup>(4)</sup>. Frente a esta sobrerrepresentación, resulta igualmente llamativo el escaso peso de los menores de 14 años (3,5%) en la muestra, cuando su proporción en la sociedad es de un 11%.

En cuanto al sexo, es posible observar un ligero predominio del sexo masculino en la muestra, contrario a la composición poblacional<sup>(4)</sup>, y a lo descrito sobre el uso de los servicios médicos o de enfermería, donde existe un predominio femenino<sup>(5)</sup>.

Mientras que más del 60% de la población de la Comunidad habita en un medio rural, constituye un 37,5% de la muestra, en comparación con la población urbana que siendo un 34% de la población<sup>(4)</sup>, constituye un mayoritario 39,4% de la muestra. Este hallazgo bien podría ser debido a la composición de la población asignada a las unidades seleccionadas; o también podría indicar una barrera al acceso a la asistencia, posibilidad nada desdeñable cuando algunos pacientes han de viajar más de 100 km para ser atendidos en la USBD que tienen asignada.

El nivel educativo de los pacientes, predominantemente sin formación reglada o con estudios primarios (73,6%), refleja la composición de la sociedad; donde este grupo alcanza un 69,98%<sup>(6)</sup>, al igual que ocurre con la formación secundaria (20,5% en la muestra y 19,18% en la población). Existe una infrarrepresentación de los individuos con formación universitaria entre los pacientes de las USBD en relación a su proporción en la Comunidad (5,6% frente a un 10,73%).

La lengua vehicular de la relación odontólogo-paciente refleja los

usos lingüísticos sociales, al emplearse el gallego 64,3%, por un 61,29% de los habitantes que declara tenerlo como lengua preferencial<sup>(7)</sup>.

Los pacientes de las USBD prefieren contar con la presencia de un acompañante en la consulta, sin distinción de edad o nivel cultural. Se ha podido observar una tendencia por parte de la población mayor a acudir solos al consultorio; esto, que podría interpretarse como una afirmación de autonomía personal, podría también presentar algunos inconvenientes para el clínico, particularmente en el caso de primeras visitas de pacientes polimedificados sin historial médico en el centro.

La mayoría de los pacientes consultados ya habían acudido anteriormente a las unidades, con un muy bajo porcentaje de pacientes que refirieron que su presencia en el consultorio les ocasionaba estrés. Ambos parámetros podrían indicar que las USBDs son lugares adecuados para desarrollar actividades de promoción de salud sobre la población adulta, pues ésta no percibe el entorno como agresivo y se encuentra razonablemente satisfecha con la atención prestada<sup>(8)</sup>. Sin embargo, un 6,5% de la población gallega nunca ha acudido al dentista<sup>(9)</sup>, y de los que lo hacen, únicamente un 12,63% lo ha hecho en la red pública, frente a un 85,9% que lo ha hecho en la red privada<sup>(9)</sup>, lo que podría comprometer la efectividad de las USBD en estas tareas.

La minoritaria utilización de la red pública por parte de la población podría atribuirse a lo exiguo de sus prestaciones odontológicas, pues la encuesta nacional de salud<sup>(9)</sup> muestra que el motivo de la última utilización de los servicios dentales por parte de la población gallega fue una obturación (32,24%), tratamiento no recogido entre las prestaciones del Servicio Gallego de Salud. Sin embargo, los siguientes motivos de consulta, revisión o chequeo (28,12%), y exodoncia (20,17%) se encuentran recogidos en la cartera de servicios de las USBD. Este fenómeno (demanda de un servicio, prestación gratuita de ese servicio, satisfacción con el resultado y a la vez utilización minoritaria del mismo) debería ser objeto de estudio más detallado.

## CONCLUSIÓN

La mayoría de los pacientes que acuden a las USBD son varones mayores de 65 años, de medio urbano, gallegohablantes, con un nivel de instrucción elemental, que acude acompañado al consultorio. Estas características deben ser tenidas en cuenta a la hora de confeccionar material de educación y promoción de la salud u otra documentación de uso clínico (ej: consentimiento informado), no sólo en

el idioma o el léxico empleado, sino también en aspectos formales como interlineado, tamaño de letra o legibilidad del texto para facilitar la comprensión por parte de los pacientes.

## AGRADECIMIENTOS

A D<sup>a</sup> Marcela Oroza Ballesteros, D<sup>a</sup> Pilar Suengas Sánchez, D<sup>a</sup> Eva Borrageiros Mariño, D<sup>a</sup> Elena Rivadulla Lois y D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Carmen Pernas López, auxiliares de las USBD de Burela, Praza do Ferrol, Mollabao, Beiramar y Viveiro respectivamente, por su colaboración en la fase de recogida de datos.

### PUNTOS CLAVE

#### Lo conocido sobre el tema:

Los estudios sobre utilización de los servicios sanitarios de atención primaria se centran más en responder a la pregunta de "¿A qué vienen los pacientes a la consulta?" o "¿Qué influye en que la gente venga a consulta?" que a la de "¿Quién viene a la consulta?".

#### Aportaciones de este estudio:

Este estudio aporta un perfil del usuario de las unidades de salud bucodental del SERGAS, útil a la hora de confeccionar material de educación y promoción de la salud u otra documentación de uso clínico.

### ESQUEMA GENERAL DEL ESTUDIO

Estudio descriptivo sobre 874 pacientes consecutivos en cinco unidades de salud bucodental del SERGAS.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Ley 14/1986, de 25 de Abril, General de Sanidad.
2. Pedrera V, Orozco D, Gil V, Prieto I, Moya MI, Sanchís C. Características de la demanda sanitaria médica en atención primaria de un área de salud de la Comunidad Valenciana (estudio SyN-PC). *Aten Primaria* 2004;33:31-7.
3. Aranaz JM, Martínez R, Gea MT, Rodrigo V, Antón P, Gómez F. ¿Por qué los pacientes utilizan los servicios de urgencias hospitalarios por iniciativa propia? *Gac Sanit* 2006;20:311-315.
4. <http://www.ige.eu/ga/demograficas/Padron/indicepadron.htm> (Accedido el 27 de abril de 2007).
5. Fernandez JL, Bolibar I, Lopez J, Sanz E. Impacto de la reforma de la Atención Primaria en la utilización de los servicios médicos y de enfermería. *Aten Primaria* 1996;18:52-57.
6. <http://www.ige.eu/igebdt/navcomarcal.jsp?ESP=&COMARCA=> (Accedido el 27 de abril de 2007).
7. [http://www.ige.eu/ga/sociais/benestar/cvida/2003/modulo\\_especifico/T02\\_014.htm](http://www.ige.eu/ga/sociais/benestar/cvida/2003/modulo_especifico/T02_014.htm) (Accedido el 27 de abril de 2007).
8. SERGAS. Enquisa sobre a calidade percibida polos pacientes nos servizos de Atención Primaria de Saúde en Galicia 2000-2001. Área de Vigo. Xunta de Galicia. Santiago de Compostela 2002; pg 18.
9. [http://www.msc.es/estadEstudios/estadisticas/docs/Utilizacion\\_de\\_Servicios\\_Sanitarios\\_CCAA.XLS#9.18'A1](http://www.msc.es/estadEstudios/estadisticas/docs/Utilizacion_de_Servicios_Sanitarios_CCAA.XLS#9.18'A1) Accedido el 27 de marzo de 2007.