



POLÍTICAS DE SALUD BUCAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO

BRINDADO A ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS EN EL CUS-UNSAAC

Oscar Valiente Castillo¹, Deyvi Cabrera Arredondo

El presente estudio es referente a la aplicación de políticas de salud bucal y su influencia en la calidad de atención, realizado en los alumnos atendidos en el CUS, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, mediante encuestas tipo Likert a 125 alumnos que reci-

bieron atención en el Área de odontología. La información se procesó en la base de datos del programa SPSS versión 15, a través del cual se realizó su análisis, y presentación mediante cuadros. Determinando la influencia de la aplicación de políticas de salud bucal en la

calidad de servicio que se brinda en este local.

Metodología: El estudio de naturaleza observacional, investigó la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida en el servicio dental.

Resultados: Se observó que quienes hacen uso de este servi-

¹ Decano Facultad de Medicina Humana, UNSAAC.

cio tiene una percepción regular a mala de la calidad del servicio obtenido, en un 71.2% y 15.2% respectivamente, así como la relación de esta con las políticas de salud bucal con la prueba de chi-cuadrado, con 95% de confianza concluyendo que las políticas de salud bucal implementadas en el CUS, influyen significativamente en la calidad de servicio prestado por dicho centro.

Conclusiones: Se ha demostrado que existe una relación directa entre la aplicación de adecuadas políticas de salud bucal y la calidad ofrecida en el servicio de odontología. Por lo que se debe proponer y definir políticas de salud bucal de aplicación efectiva, para aumentar la calidad del servicio, brindado en el CUS.

Palabras Clave: Políticas de salud, Calidad de servicio, Centro universitario de salud.

SUMMARY

BUCCAL HEALTH POLITICAL AND THE QUALITY SERVICE OFFERED TO UNIVERSITY STUDENTS IN THE CUS-UNSAAC.

Introduction: This research is about the application of buccal health politicians and its influence in the quality of attention, carried out in students assisted in the CUS (University Health Center) of the National University of San Antonio Abad from Cusco, done by interviews type Likert to 125 students that received attention in dentistry area. The information was processed in a database in the program SPSS version 15, analyzed and presented by squares, determined the influence of the application of buccal health political in the quality of service that it gives in this service.

Methodology: This research is observational, looking for the perception that users have about the quality of received attention in dental services.

Results: It was seen that who make in use of this service, had a regular to bad perception about quality of the obtained service, in 71.2% y 15.2% respectively. As

well as the relationship of this with the buccal health political, with the chi-square test, it got a 95% of trust. Concluding that the politicians of health implemented in the CUS had significantly influences in the quality of service lent by this center.

Concludes: Has shown a direct relationship between the application of appropriate oral health policies and the quality offered in the dental service. For this reasons it is necessary to propose and to define political of effective application in buccal health, to increase the quality of the services, given in the CUS.

Key Words: Political of health, Quality of service, University Health Center.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

POLÍTICAS. del griego politikós, "ciudadano", "civil", "relativo al ordenamiento de la ciudad"), es la actividad humana que tiende a gobernar o dirigir la acción del estado en beneficio de la sociedad.

SALUD. del latín "salus, -?tis") es el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de infecciones o enfermedades.

CALIDAD DE SERVICIO. es la percepción que el cliente, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

DEL PROBLEMA

Las Políticas de salud son la búsqueda, ejecución con resultados en forma continua de mejores niveles de salud a través de medidas y compromisos multisectoriales. Las políticas nacionales de salud, comprenden: los determinantes políticos, económicos, sociales y culturales a nivel de salud de un país, en segundo lugar, los estilos de vida como componentes visibles de las políticas de promoción de la salud y en tercer lugar, la socialización y el empoderamiento del individuo y de la población, que unen los primeros con los segundos compo-

nentes en una política nacional de salud, es decir, las intervenciones individuales y colectivas.

El Perú es uno de los países de Sudamérica con mayor índice de enfermedades orales, con el 95% de la población afectada (Fuente: Ministerio de Salud), que presentan, en su mayoría en zonas rurales, donde no hay un acceso adecuado a los sistemas de salud, y sobre todo el de salud bucal. El Ministerio de Salud, estableció la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Bucal, (ESNSB), por la alta prevalencia de enfermedades bucales. Cuya función es la de diseñar, planificar, programar, monitorear, supervisar y evaluar la implementación y ejecución de la estrategia nacional, así como su articulación intra e intersectorial.

La UNSAAC, no es ajena a esta problemática, ya que dentro de la institución, alberga a estudiantes de distintas clases sociales, y sobre todo alumnos de distintas zonas rurales del Cusco e incluso de otros departamentos. Por tal razón, se ha implementado el CUS (Centro Universitario de Salud), cuyo objetivo es brindar atención en salud, de tipo ambulatoria, a través de la prevención, promoción, recuperación y prestaciones sociales con equidad, solidaridad, eficacia, eficiencia y calidad, con la participación activa de la comunidad universitaria.

En los últimos años, se ha incrementado el número de alumnos, así como las constantes movilizaciones y otros factores, afectaron el normal desenvolvimiento de las labores del CUS, observándose, una recarga en la atención del alumno, además considerando la falta de orientación e información de la comunidad universitaria, acerca de los servicios que brinda el CUS. Notándose un descontento del usuario, respecto a la calidad de atención.

El estudio permitió realizar un análisis basado en resultados, así conocer, la percepción respecto a la calidad de atención odontológica y la aplicación de políticas de sa-

lud bucal, contribuyendo para implementar mejoras, en su organización y funcionamiento, además del desarrollo integral en función de los recursos existentes y las necesidades de los usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el grado de aplicación de las políticas de salud bucal respecto a: la percepción de la promoción de la salud, la percepción de los servicios sanitarios, la percepción del uso de los recursos humanos disponibles, la percepción de la participación social en el CUS-UNSAAC.

2. Determinar la calidad de servicio brindado respecto a la percepción de los servicios ofertados, la percepción de los niveles de acceso al servicio de odontología, confort y uso de tecnologías modernas de los servicios que se brinda en el servicio de odontología, percepción del período de tiempo utilizado en la atención en el CUS-UNSAAC.

3. Correlacionar el grado de aplicación de las políticas de salud bucal y la calidad de servicio brindado en el CUS de la UNSAAC.

HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

La aplicación adecuada de las Políticas de Salud bucal, influye en la calidad de servicio brindado a los estudiantes del CUS de la UNSAAC.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptivo, correlacional, transversal y prospectivo. El diseño de investigación es de tipo Observacional (No experimental).

La muestra son todos los profesionales odontólogos del CUS. De los alumnos usuarios son 125 alumnos, utilizando un valor $p = 0.1$, obtenido mediante la aplicación de una prueba piloto y validado por criterio de expertos

Para la realización del estudio se realizó dos encuestas: una encuesta aplicada a los alumnos usuarios

del servicio de odontología y otra aplicada a los profesionales odontólogos trabajadores del CUS. Elaborando un cuestionario estructurado en base a operacionalización de las variables, utilizando la Escala de Likert. La preparación de los ítems iniciales; se elaboró utilizando una serie de enunciados afirmativos y negativos versados en calidad de servicio acorde a sus dimensiones y de la misma manera sobre políticas de salud orientados al área de salud oral.

La administración de la encuesta, se realizó a las muestras, cuya actitud fue medida y plasmada en el instrumento. Se solicitó a los sujetos encuestados que expresen su acuerdo o desacuerdo frente a cada ítem mediante una escala de 5 variables, luego se asignó de puntajes a los ítems; a fin de clasificarlos, según reflejen actitudes positivas o negativas.

RESULTADOS

Las políticas de salud bucal en nuestro País, declara una serie de principios comprometidos con la democracia y el desarrollo humano, orientados al diagnóstico de la situación de salud y balance socio sanitario de la población. El estudio demuestra, que respecto a la aplicación de políticas de salud bucal, el 80% de los encuestados odontólogos trabajadores del CUS percibe como regular, ante un 84% de los usuarios estudiantes del CUS. Mientras que hay una percepción mala con un 11.2%. De acuerdo al análisis estadístico se obtuvo un valor de $p=0.268$, que indica que la relación, percepción odontólogos y usuarios, tiene diferencia significativa.

Respecto a la calidad de servicio brindada en el CUS, el estudio de investigación, arroja que el 100% de los profesionales odontólogos, perciben como buena, mientras que el 71.2% de los usuarios la consideran como regular; seguida de un 15.2% considerándola mala. Al análisis estadístico se encontró, que existe diferencia significativa entre ambas percepciones.



PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CUS- ODONTOLÓGIA

POLÍTICAS DE SALUD BUCAL	Profesionales odontólogos del CUS		Estudiantes Usuarios del CUS		X2
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Deficiente	0	0	0	0	X2=2.63 p=0.268
Malo	0	0	14	11.2	
Regular	4	80	105	84	
Bueno	1	20	6	4.8	
Muy bueno	0	0	0	0	
Total	5	100	125	100	

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CUS- ODONTOLÓGIA

CALIDAD DE SERVICIO	Profesionales odontólogos del CUS		Estudiantes Usuarios del CUS		X2
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Deficiente	0	0	0	0	X2=25.5 p=0.032
Malo	0	0	19	15.2	
Regular	0	0	89	71.2	
Bueno	5	100	17	13.6	
Muy Bueno	0	0	0	0	
Total	5	100	125	100	

RELACIÓN ENTRE POLÍTICAS DE SALUD BUCAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CUS

POLÍTICAS DE SALUD BUCAL		CALIDAD DE SERVICIO					
		Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	TOTAL
Deficiente	Frecuencia	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0
Malo	Frecuencia	0	4	10	0	0	14
	Porcentaje	0	28.6	71.4	0	0	100.0
Regular	Frecuencia	0	15	77	17	0	109
	Porcentaje	0	13.8	70.6	15.6	0	100.0
Bueno	Frecuencia	0	0	2	5	0	7
	Porcentaje	0	0	28.6	71.4	0	100.0
Muy Bueno	Frecuencia	0	0	0	0	0	0
	Porcentaje	0	0	0	0	0	0
TOTAL	Frecuencia	0	19	89	22	0	130
	Porcentaje	0	14.6	68.5	16.9	0	100.0

De acuerdo a lo señalado, y observado en nuestra investigación, existe un 15.2% de insatisfacción por parte de los usuarios, con similitudes en otros estudios, con un 20.4% y un 21% de insatisfacción. Por lo observado, se hace necesaria una gestión de calidad en los servicios de salud. Para esto es necesario un enfoque de la gestión en el que el cliente o paciente sea el eje central, conociendo sus necesidades y expectativas. Asimismo, es necesario mantener la estructura, los procesos internos y los resultados dentro de estándares aceptados internacionalmente. Esto implica la participación y la capacitación de todo el personal, y por supuesto la

asignación de mejores presupuestos para este servicio de salud.

De acuerdo a los resultados analizados, podemos indicar que el 71.4% de la muestra, percibe que las aplicación de las políticas de salud bucal es mala, influenciando en la prestación de una regular calidad de atención de servicio, Además considerando, el análisis estadístico, encontramos un valor de $p=0.001$; que nos indica la existencia de una influencia significativa de la calidad de servicio prestado por dicho centro, el cual depende directamente de las políticas de salud bucal.

Como la relación entre políticas de salud Bucal y calidad de servicio

es directa, entonces se concluye que las dimensiones de política de salud: Promoción de la salud y Participación Social influye negativamente en la calidad de servicio y la dimensión sanitaria y recursos humanos influyen de modo regular y bueno en la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

- 1. La evaluación de la influencia que tiene; la aplicación de políticas de salud bucal, en la calidad de servicio brindado a los estudiantes de la UNSAAC en el CUS, se concluye que existe una significancia de dependencia directa, considerando en el análisis

estadístico un valor de $p=0.001$.

- 2. Las políticas de salud de acuerdo a sus dimensiones, tomando en cuenta a la promoción de salud, el nivel atención sanitaria, el uso adecuado de recursos humanos y la participación social en la toma de decisiones, al decir de la percepción de los profesionales odontólogos que laboran en el CUS, es considerada como buena, mientras que la percepción de los alumnos usuarios la consideran como regular.
- 3. De la calidad de servicio brindado en el CUS, según sus dimensiones propuestas, el estudiante usuario percibe a este servicio en su oferta y accesibilidad como regular, mientras que el confort así como el tiempo utilizado en la atención obtienen una percepción mala.
- 4. El análisis de la calidad de atención brindada en el CUS, hay una percepción positiva por parte de los profesionales odontólogos trabajadores del CUS, no siendo de la misma manera por parte de los usuarios que perciben la atención como regular, mientras que las políticas de salud son considerados como un factor importante para la calidad de servicio, percibidas como regular, por ambos grupos investigados.

SUGERENCIAS

- 1. El sistema universitario debe implementar políticas de salud bucal, dando mayor atención a la parte preventiva, para disminuir la incidencia de enfermedades dentales en nuestra casa de estudios superiores, así los alumnos se encontrarán en las condiciones de salud oral adecuada, para rendir mejor en sus estudios.
- 2. La Dirección del CUS debe formular proyectos de ampliación o adecuación del CUS, en su área odontológica, brindando mejores servicios y cambiando los materiales e instrumentales antiguos, con otros más mo-

dernos, siguiendo las sugerencias de los expertos en sus necesidades de acuerdo a los tratamientos que se ofrecen a la colectividad.

- 3. Al Vicerrectorado Administrativo corresponde realizar una evaluación adecuada de la cantidad de profesionales y observar la ampliación de horarios de atención, para dar una mayor y mejor cobertura al alumnado, además de fomentar la atención hacia el personal administrativo, docente y público en general que requiera de estos servicios.
- 4. Comprometer a las direcciones del CUS y la Clínica Odontológica de la carrera profesional de Odontología, a formular y evaluar proyectos que permitan una cooperación mutua entre ambas, para la solución temporal de instrumental y materiales, que no se tengan disponibilidad inmediata, como por ejemplo en los equipos de Rx.
- 5. El Ministerio de Salud debe plantear políticas de salud específicas en salud oral adecuadas; tomando en cuenta que la cavidad oral, es la primera barrera de protección contra enfermedades y considerándose como un problema sanitario prioritario.

BIBLIOGRAFÍA

- ACUERDO NACIONAL, 2002. "Políticas de Estado", convocado por el Dr. Alejandro Toledo Manrique, siendo suscrito el 22 de Julio del 2002.
- ANDÍA, R. CARLA, M. Y Col. 2002. "Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital Espinar—Abril 2002". Cusco—Perú.
- APRÁEZ, G. 2006 "Intervención realizada ante la Asociación Internacional de Políticas en Salud", Barcelona, España.
- AYALA, G. 2002 "Análisis del Impacto Social de los programas de Salud Oral en Mujeres Gestantes del Centro de Salud Carmen de la Legua Reynoso - Callao 2001" Lima Perú.
- BELTRÁN, L. 1994. "La salud y la comunicación en Latinoamérica: políticas y estrategias y planes". Quito, Ecuador. Autores OPS, OMS, UNESCO.
- CAJIGAS, J. 2007. "Marketing de la clínica odontológica "Alina Rodríguez de Gómez" de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco - 2007" Cusco, Perú.
- CARRILLO, D. 2005. "Evaluación de calidad de la atención odontológica, de los servicios de salud adscritos a la Corporación Merideña de Salud en el Municipio Libertador del Estado Mérida". Venezuela.
- CARTA DE SAO PAULO, 2006. "Sobre Salud Bucal en la Américas del 1° de Febrero del 2006", Brasil.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993.
- DIARIO EL PERUANO, 2007. "Resolución Ministerial N° 649-2007/MINSA" Lima domingo 12 de agosto de 2007.

- DONABEDIAN, A., 1990. "La dimensión internacional de la evaluación y garantía de calidad". México, 32:113-117.
- ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO. 2007. "Ley Universitaria N° 23733".
- FRINKE, P. 2001. "Lineamientos de Políticas en Salud - 2001 - 2006". Lima - Perú.
- GÓMEZ, N. 2009. "Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica "Alina Rodríguez de Gómez" de la Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco - 2009" Cusco - Perú.
- GRÖNROOS, C. 2004. "Marketing. Gerenciamiento en Servicios". Segunda edición. Editorial Elsevier editora Campus, Brasil.
- HECHAVARRÍA, S. "La Eficiencia y la Calidad en los Servicios de Salud. www.sld.cu/galerias/ppt/sitios/pdvedado/introd_calidad.ppt. 20 de enero del 2010.
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad>. 2010 "Calidad de Servicio en salud", 15 de Marzo del 2010.
- LEY DE ODONTÓLOGOS: LEY N° 27878. Perú.
- LEY GENERAL DE SALUD N° 26842: "Derechos, Deberes y Responsabilidades Concernientes a la Salud Pública". Perú.
- LÓPEZ, F. 1993. "Calidad de vida: algo mas que una etiqueta de moda". Med-Cli. Barcelona. España.
- MARECOS, E. 2001. "Conceptos claves acerca de la Salud" Revista de Posgrado de la Cátedra Vía Medicina; vol. 108 - Página: 17-19.
- MINISTERIO DE SALUD. (MINSA), 2009. "Análisis de realidad de salud bucal del 24 de marzo de 2009". Lima - Perú.
- MINISTERIO DE SALUD. 2009 "Estrategia Sanitaria de Salud Bucal del Ministerio de Salud, Lima, Perú.
- MINISTERIO DE SALUD. 2007 "Comité Técnico Permanente y Comité Consultivo de Salud Bucal". Lima - Perú.
- MINISTERIO DE SALUD. 2002. "Lineamientos de política sectorial para el periodo 2002-2012 y principios fundamentales para el plan estratégico sectorial del quinquenio agosto 2001 - Julio 2006", Segunda Edición, Lima, Perú.
- OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO. 2005. "Una mirada desde América latina y el Caribe", Capítulo V El derecho a la salud y los objetivos de desarrollo del Milenio, Naciones Unidas.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 2008. "Informe sobre la salud en el mundo 2008. La Atención Primaria de la Salud, mas necesaria que nunca" Ediciones OMS Suiza.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 2007. "Nota informativa N° 318", publicada en Febrero de 2007 pág. 15-16.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 1999. "Preparación de indicadores, para vigilar los progresos realizados en el logro de la salud para todos en el año 2000"- Ediciones OMS Suiza.
- ORTEGA, C. 2006. "Calidad Total: El Factor Humano" Editorial Formación Alcalá, S.L, 1ª edición Venezuela.
- PEÑA, V. 2006 "La satisfacción del usuario beneficiario del seguro integral de salud, de atención dental, hospital Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, febrero" Abancay - Perú.
- RAMÍREZ, J. 1998. "La Percepción de la Calidad de la atención de los servicios de Salud en México: Perspectiva de los usuarios 1998" México.
- ROSANDER, A. 1992. "La búsqueda de la calidad en los Servicios", Editorial Díaz de Santos, S.A, 1ra edición. Madrid - España.
- SALAZAR, A. 2004. "Evaluación de la calidad de la atención de caries dental en una clínica de la facultad odontología de la Universidad Autónoma de Zacatecas", México.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO. "Resolución N° AU-003-2003-UNSAAC", Cusco 14 de noviembre de 2003, resolución tercera, pág. 3.
- WONG, Y & Co. 2002. "Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los usuarios, Matagalpa durante noviembre 2002" México.

