

# CARACTERIZACIÓN DE USO Y SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD ODONTOLÓGICOS EN COSTA RICA

Jacqueline Castillo Rivas<sup>1</sup>, Gina Murillo Knudsen<sup>2</sup>

## RESUMEN

Al igual que muchos países, durante los últimos años el sistema de salud de Costa Rica ha estado sometido a un proceso de reforma, con el objetivo de aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios, así como elevar la equidad en el acceso y el financiamiento. En este contexto, el documento presenta un análisis sobre los patrones de utilización de servicios de salud odontológicos en Costa Rica, la condición bucodental de la población y el nivel de satisfacción de los servicios recibidos

**PALABRAS CLAVE:** consulta odontológica, servicios de salud, utilización.

## INTRODUCCIÓN

El propósito del presente estudio es conocer las características de la utilización y el nivel de satisfacción de los servicios odontológicos, lo cual proporciona una herramienta que permite analizar el nivel de acceso a los servicios de salud odontológicos en términos de equidad, desde la perspectiva de distintas variables sociodemográficas, las cuales fueron recopiladas en la Primera Encuesta Nacional de Salud realizada por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica, en el año 2006.

La importancia de este trabajo se inscribe en la necesidad de contar con elementos que permitan disponer de herramientas de planificación

y de organización de los servicios de salud odontológicos, y en especial, para la programación de la educación superior con respecto a la formación de recursos humanos.

En este documento se presenta una breve descripción del contexto en el que se brinda la atención odontológica del país, la utilización de servicios odontológicos mostrando un comportamiento global como del sector público y privado en la provisión de servicios, así como la relación de tasas de utilización con algunas variables sociodemográficas, características del servicio y el nivel de satisfacción por el servicio recibido.

## METODOLOGÍA

La realización de este trabajo se basó en el procesamiento de datos de la Primera Encuesta Nacional de Salud (ENSA) efectuada por la Universidad de Costa Rica, en el año 2006, la cual tiene entre sus objetivos determinar el grado de utilización de los servicios de salud y las características sociodemográficas. Dentro del estudio se incluyeron preguntas sobre el uso de los servicios odontológicos, percepción del estado de salud bucodental y el grado de satisfacción por el servicio recibido<sup>3</sup>. A partir de los datos trimestrales se deriva la tasa de consulta por habitante, convertida a una base anual.

El diseño muestral de la ENSA corresponde a un diseño probabilístico de áreas, bietápico con

1. Estadística. Máster en Salud Pública. Jefe del Departamento de Estadística de la Dirección Actuarial, Caja Costarricense de Seguro Social. Profesora asociada Facultad de Odontología, Universidad de Costa Rica.

2. Odontóloga. Máster en Bioquímica y Biología Oral. Profesora asociada Facultad de Odontología, Universidad de Costa Rica; Directora Programa Macro de Investigación.

3. Las preguntas específicas incluidas en la Encuesta Nacional de Salud fueron: (1) ¿Cada cuanto se lava los dientes?; (2) Durante los últimos tres meses ¿ha ido al dentista para tratamiento de los dientes o muelas?; (3) El dentista al que consultó esta última vez era: (4) Si no ha ido en los últimos tres meses, ¿cuánto tiempo hace que fue al dentista?; (5) La última vez que acudió al dentista ¿Qué tipo[s] de tratamiento[s] recibió? (6) ¿Cuál es el estado de sus dientes y muelas? (7) ¿Cuál fue el grado de satisfacción por la atención recibida?.

reemplazo, donde la unidad última de selección fue la vivienda y la unidad de observación la constituyeron todas las personas residentes habituales o permanentes de la vivienda seleccionada al momento de la entrevista. Se visitaron 67 segmentos censales, de los cuales se visitaron 2004 viviendas y se entrevistaron 7523 personas, lo que permite obtener estimaciones a nivel poblacional con un 95% de confianza, con una precisión del 2% y hacer comparaciones a nivel regional y estimaciones a nivel nacional.

La información de las preguntas se cruza con las variables sociodemográficas, como edad, sexo, nivel de instrucción, decil de ingreso per cápita<sup>4</sup> y características del hogar, como nivel de instrucción del jefe de familia y del cónyuge.

Asimismo, se compara la información obtenida en los datos de la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples con los resultados de la Encuesta de Propósitos Múltiples del año 2001, la Encuesta de Ingresos y Gastos del año 2004, los datos publicados en los Anuarios Estadísticos, los Sistemas de Información de Prestación de Servicios de Salud y los datos recopilados por el Sistema de Vigilancia Epidemiológica en Odontología de la Sección Salud Bucodental de la Dirección Técnica de Servicios de Salud de la Caja Costarricense de Seguro Social. Además, se recopiló la información del Ministerio de Salud sobre el total de consultorios odontológicos habilitados y datos del Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica.

## **PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

En Costa Rica la prestación de servicios de Salud se concentra principalmente en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS),

mediante la protección del Seguro de Salud de los asegurados directos como de sus familiares y cubre prestaciones de atención integral a la salud, prestaciones en dinero y prestaciones sociales.

La prestación de servicios de salud comprende acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación; asistencia médica especializada y quirúrgica; asistencia ambulatoria y hospitalaria; servicio de farmacia para la concesión de medicamentos; servicio de laboratorio clínico y exámenes de gabinete; asistencia en salud oral y asistencia social, individual y familiar. Esto incluye además el suministro de medicamentos, servicios de odontología, suministro de prótesis dentales, servicios de asistencia social y atención médica durante los periodos de incapacidad que se les brinda los trabajadores asalariados, trabajadores por cuenta propia, por convenios, pensionados de los distintos regímenes de pensión y a los asegurados por cuenta del estado.

Con respecto a la prestación de servicios de odontología, la CCSS establece que “la atención oral comprende las siguientes prestaciones: a) Promoción de salud dental, b) Atención clínica preventiva y curativa, c) Atención clínica especializada y de rehabilitación” (4), el cual debe brindarse en todo el país de acuerdo con las posibilidades de infraestructura de servicios y regulaciones que dicta la institución, como en el caso de prótesis dentales, que es considerada como una prestación en dinero (4).

El país cuenta con casi mil consultorios odontológicos privados, debidamente habilitados por el Ministerio de Salud; hay casi 3.000 odontólogos inscritos en el Colegio de Cirujanos Dentistas; de ellos 504 odontólogos trabajan en la Caja Costarricense de Seguro Social, institución que brindó durante el año 2006 casi 2 millones de consultas odontológicas.

---

4. Se define decil de ingreso per cápita a las 10 partes iguales de población que reciben un cierto nivel de ingreso por persona, el cual se calcula con el ingreso total del hogar entre el número total de miembros del hogar.

## CONDICIÓN BUCODENTAL

De acuerdo con los datos encontrados en la Primera Encuesta Nacional de Salud, el 91,6% de la población total, estimada en 4,33 millones de personas, reportó cepillarse los dientes después de cada comida; no se encontró diferencia entre hombres (91,6%) y mujeres (90,7%). Al analizar la variable por región, se encontró que la Región Huetar Norte es la que reporta un mayor porcentaje (97,3%), mientras que la Huetar Atlántica la que presenta un menor porcentaje (88,8%).

Los costarricenses por nacimiento muestran un porcentaje de cepillado de dientes después

de cada comida del 91,1%; los costarricenses nacionalizados un 85,3%; los nicaragüenses un 94,3%; los franceses un 47,2% y las demás nacionalidades cercano al 100%. En relación con el decil de ingreso, se encontró que en el primero y el último decil este porcentaje disminuyó al 89%, mientras que en los demás deciles fue ligeramente superior al 92%.

Tal como se muestra en el cuadro 1, el 79,1% de las personas considera tener una dentadura sana; sin embargo, un 20% reportó problemas relacionados con el sangrado de encías, movilidad dental, presencia de restauraciones y algún grado de edentulismo.

**Cuadro 1. Distribución porcentual de la población según percepción de la condición bucodental. Costa Rica: 2008**  
- en porcentajes -

<b>Personas que respondieron: 3.688.391</b>	
Sangrado de encías	1,92
Movilidad dental	8,15
Presencia de restauraciones	11,52
Edentulismo parcial o total	13,90
Dentadura sana	79,14

El porcentaje de prevalencia de problemas bucodentales están asociados con la edad, ya que el sangrado de encías se presenta con mayor intensidad en las edades medianas de la población; la movilidad dental fue reportada por personas entre los 10 y 20 años, lo cual puede estar asociado al cambio de dentición más que al problema bucodental relacionado con la enfermedad periodontal.

La presencia de restauraciones se presenta con mayor intensidad en los grupos de personas con edad mayor o igual a 35 años; la presencia de edentulismo parcial o total es más severa en las personas de 60 años y más.

Un menor porcentaje de personas del decil más alto de ingreso consideran que su condición bucodental es sana; no obstante, se muestra que tienen una menor prevalencia de edentulismo parcial o total; mayor presencia de restauraciones y mayores problemas de movilidad dental.

Los tipos de tratamiento más demandados por las personas es el de revisión o chequeo, seguido de las restauraciones de resinas y amalgamas, la profilaxis dental y las exodoncias (cuadro 2). Con respecto a la edad, se encontró que la prevalencia de exodoncias es mayor en el grupo de 60 años y más; la ortodoncia tiene una mayor prevalencia de uso en la población de los más altos deciles de ingreso y en niños entre los 10 y 14 años.

**Cuadro 2. Prevalencia de tratamientos aplicados en la consulta odontológica  
Costa Rica: 2006  
- en porcentajes -**

<b>Personas que asistieron a consulta: 3.617.447</b>	
Revisión o chequeo	34,40
Restauraciones (resinas y amalgamas)	27,51
Profilaxis bucal	20,45
Exodoncias	9,07
Restauraciones ( coronas y prótesis)	9,05
Ortodoncia	2,47
Tratamiento periodontal	1,65
Prevención	0,24
Otro	1,46

La prevalencia de uso de los servicios de odontología para restauraciones es mayor entre las personas de 40 años y más; mientras que la profilaxis dental tiene dos momentos de uso: antes de los 15 años y después de los 60 años. Y finalmente, las exodoncias tienen altas prevalencias entre los 15 y 19 años, los 35 y 39 años y después de los 60 años.

Por región, se muestra una mayor prevalencia de tratamientos de exodoncias en la Región Huetar Norte; mientras que las restauraciones se presentan con mayor prevalencia en la Huetar Atlántica. Respecto a los tratamientos de ortodoncia, éstos se presentan con mayor prevalencia en las regiones del resto del país cuando se le compara con la Región Central.

El sector privado brinda servicios de revisión, restauraciones, profilaxis dental y exodoncias; mientras que el sector público brinda servicios relacionados con la revisión y restauraciones.

El 92% de las personas que utilizaron los servicios de salud odontológicos mostró una excelente o buena satisfacción con los servicios obtenidos, sin que se notara diferencia por decil de ingreso, grupo de edad, excepto para las personas de 90 años y más, región de residencia y sexo.

Sin embargo, existe diferencia en la satisfacción percibida de los servicios odontológicos brindados por la Caja Costarricense de Seguro Social (87,2%) con respecto a los brindados en el ámbito privado (97,2%), tal como se muestra en el cuadro 3.

**Cuadro 3. Percepción de los servicios según proveedor. ENSA: 2006  
- en porcentajes -**

Percepción	Proveedor				
	Total	CCSS	Privado *	Empresa **	Universidad
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Excelente	31,4	15,8	36,9	100,0	15,8
Buena	63,3	71,4	60,3	---	84,2
Regular	3,5	8,0	2,0	---	---
Mala	0,7	1,9	0,3	---	---
Muy Mala	1,1	2,9	0,4	---	---

\* Consultorios de practica privada

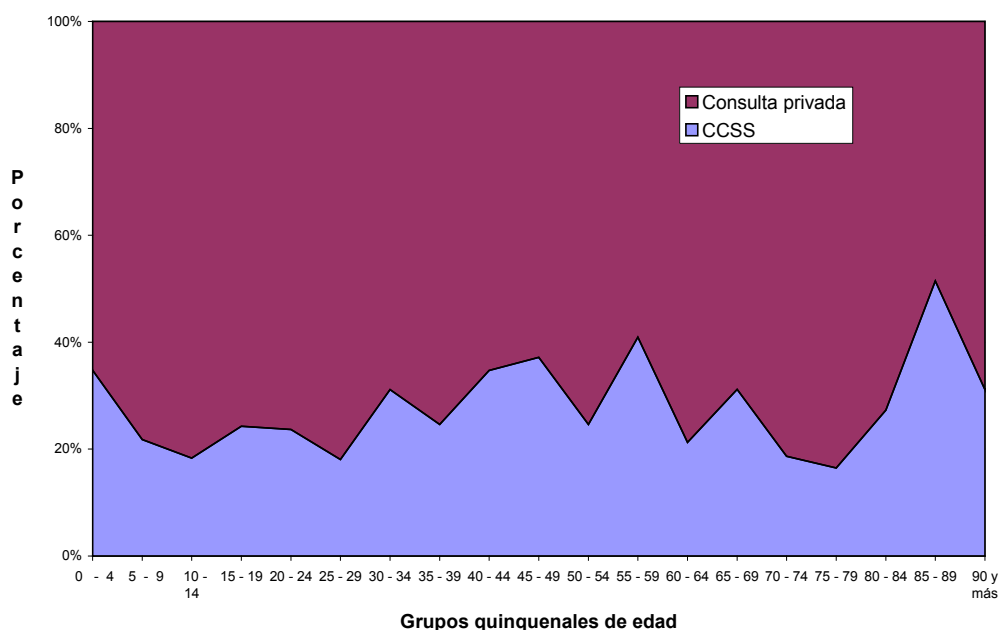
\*\* Consultorios en empresas

### CARACTERÍSTICAS DE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA

Se estima que en el año 2006 se produjeron 7,2 millones de consultas odontológicas, lo cual indica que la tasa de consulta odontológica por habitante fue de 1,7; diferenciada por sexo, ya que los hombres consultan 1,5 veces al año, mientras

que las mujeres lo hacen 1,8 veces. El 73% de las consultas odontológicas fueron brindadas por el sector privado, considerando las consultas brindadas en consultorios privados, empresas, clínicas móviles, universidades y otros. Este dato contrasta con la prestación de servicios de salud, por cuanto al compararlo con el servicio de atención médica esta proporción disminuye.

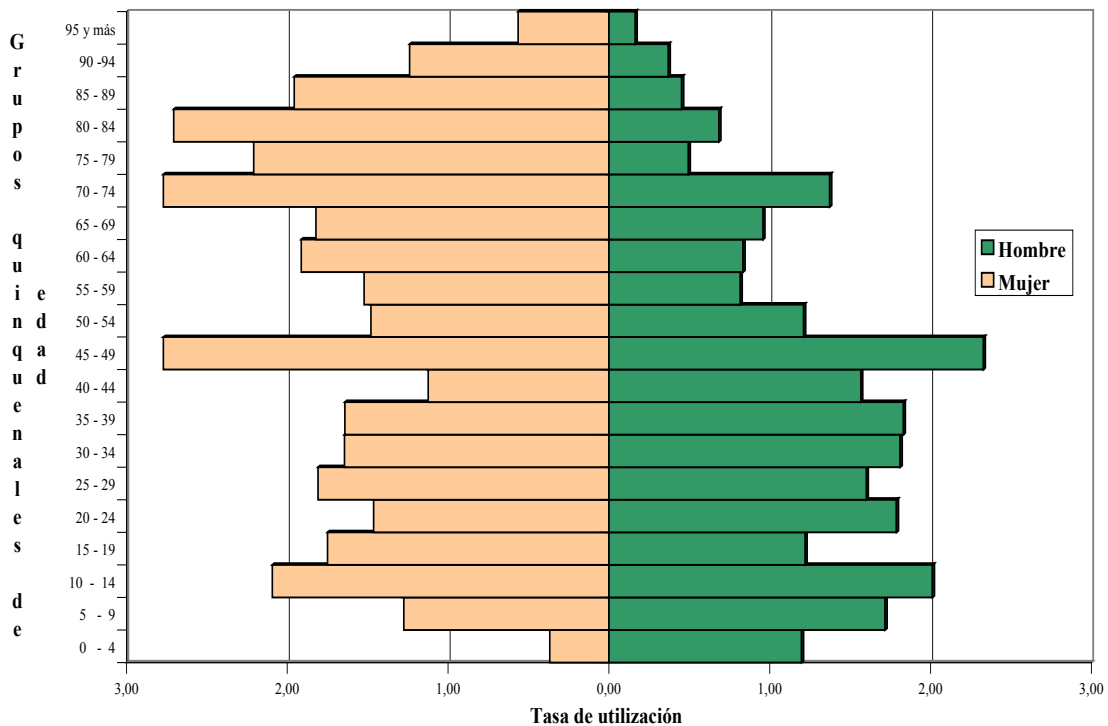
**Porcentaje de consultas odontológicas según sector por grupos quinquenales de edad. Costa Rica: 2006.**



El 27% de consultas odontológicas son brindadas por el sector público. Éstas fueron realizadas por el personal de Odontología que labora en la Caja Costarricense de Seguro Social en los hospitales, clínicas y áreas de salud, así como en las escuelas y colegios del país.

El comportamiento de la tasa de consulta odontológica es bajo en los primeros años de vida; posteriormente inicia un aumento sostenido hasta los cuarenta años, manteniendo este comportamiento hasta los ochenta años. El comportamiento de la utilización es similar para ambos sexos.

Tasa de utilización de servicios odontológicos según grupos quinquenales de edad por sexo. Costa Rica: 2006.

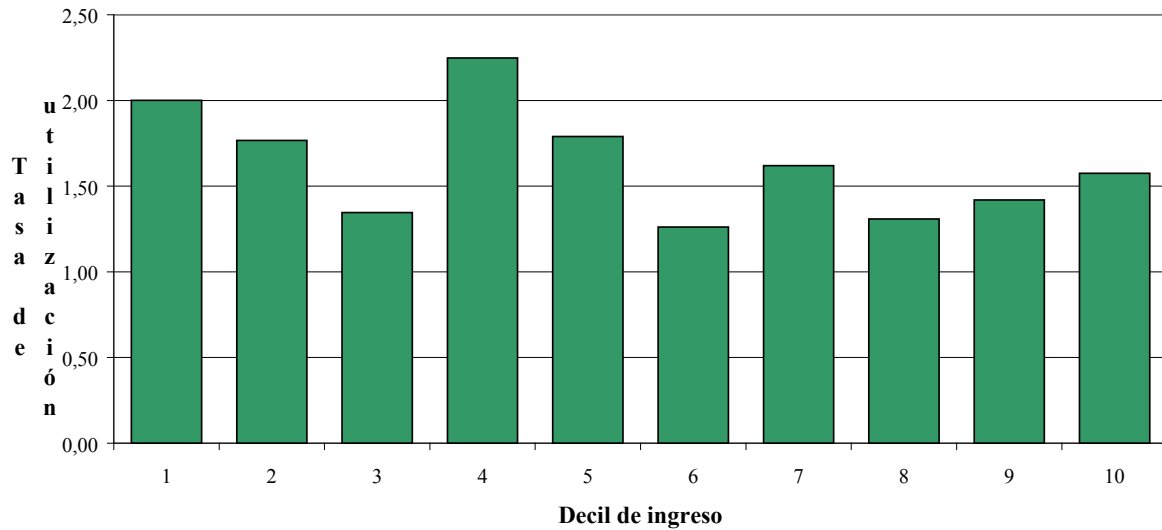


Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de Salud. UCR: 2006.

El uso de la consulta odontológica no presentó diferencias por zona geográfica, ya que en la zona urbana la tasa de consulta fue de 1,65 consultas por persona, mientras que en la rural fue de 1,67; en ambas zonas geográficas el principal proveedor de servicios odontológicos son los consultorios privados.

La tasa de utilización de consultas odontológicas en el primer quintil de ingreso fue de 1,8 consultas al año, mientras que en el último quintil de ingresos fue de 1,66, lo cual representa una relación de casi uno a uno. Esto contrasta con lo encontrado en la Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples del año 2001, donde la tasa de consulta fue de 0,6 en el primer quintil y de 1,8 en el último quintil de ingreso.

**Tasa de utilización de servicios odontológicos según decil de ingreso. Costa Rica: 2006.**



Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de Salud. UCR: 2006.

Según el financiamiento, el 29% de las consultas del primer quintil de ingreso las brindó el sector público, mientras que en el último quintil brindó el 23% de las consultas.

En la Encuesta Nacional de Salud prácticamente la tasa de consulta odontológica es similar por región, lo que indica una diferencia con respecto a la Encuesta de Propósitos Múltiples del 2001, donde se muestra que existe diferencia en la tasas de utilización de los servicios odontológicos por región, presentándose una mayor tasa de utilización en la Región Central (1,27), la cual es casi el doble con respecto a las demás regiones.

Se observa diferencia en la prestación del servicio según financiamiento, ya que en la Región Central el sector privado brinda el 75% de las consultas odontológicas, lo cual puede obedecer al hecho de que el 65% de los odontólogos inscritos en el Colegio de Cirujanos Dentistas tienen su consultorio ubicado en San José, provincia que forma parte de esta Región. En las demás regiones el porcentaje se ubica cerca del 66%. Esto contrasta con los hallazgos encontrados en la

Encuesta de Ingresos y Gastos y la de Propósitos Múltiples

El 76% de las consultas odontológicas de la Región Central fueron brindadas por el sector privado, mientras que en el resto del país este porcentaje disminuyó a un 69%, siendo el mayor proveedor el sector público.

La utilización de los servicios odontológicos por condición de aseguramiento, a pesar de que muestra tasas similares en todas las calidades de aseguramientos, aún en las categorías que recoge a los asegurados por Cuenta del Estado y los pensionados del Régimen No Contributivo, el 75% de las consultas las reciben en el sector privado, y en todas las demás calidades de aseguramiento prácticamente la mitad de las consultas son privadas.

**CONCLUSIONES**

- En Costa Rica la tasa de utilización de servicios de salud odontológicos es de 1,7 consultas por habitantes; mayoritariamente en

el sector privado, significando el 73% del total de consultas; la mayor demanda se relaciona con servicios de revisión y profilaxis y de restauraciones.

- No se encontró diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción de los servicios de salud odontológicos recibidos por la población, por decil de ingreso, sexo, región y tipo de tratamiento; aunque sí por prestador de los servicios de salud en casi 8 puntos porcentuales.
- La demanda de servicios de salud odontológicos en el sector público se dirige hacia las restauraciones y exodoncias, mientras que en el privado la demanda se enfoca hacia la revisión y profilaxis y hacia tratamientos de la enfermedad periodontal y ortodoncia.
- La variable edad representa un papel importante con respecto al tipo de problema bucodental y el tipo de tratamiento demandado; no así, la variable sexo, región geográfica y decil de ingreso.
- Los datos de la Encuesta Nacional de Salud brindan una valiosa información sobre la percepción que tiene la población acerca de su condición bucodental y la demanda de tratamientos, lo cual plantea retos a los que las autoridades sanitarias deben prestarle especial atención.

## REFERENCIAS

1. Caja Costarricense de Seguro Social. Departamento de Estadística de la Salud. Dirección Información en Salud. *Estadísticas Generales de los Servicios de Salud* (varios años). San José, Costa Rica.
2. Caja Costarricense de Seguro Social. Departamento de Estadística. Dirección Actuarial. *Anuarios Estadísticos* (varios años). San José, Costa Rica.
3. Caja Costarricense de Seguro Social. Departamento de Medicina Preventiva. Sección Salud Bucodental. Dirección Técnica de Servicios de Salud. (2003). *Sistema de Vigilancia de la Condición Bucodental. 2002*. San José, Costa Rica.
4. Caja Costarricense de Seguro Social. *Reglamento del Seguro de Salud*. Artículos 22 y 47. Aprobado por la Junta Directiva en el Artículo 36° de la sesión número 7143 celebrada el 22 de julio de 1997.
5. Duran F. (2001). *Equidad y acceso a los Servicios de Salud en Costa Rica*.
6. Instituto Nacional de Estadística y Censo. (2002). *Base de datos: Encuesta de Hogares de propósitos múltiples, año 2001*. San José, Costa Rica.
7. Instituto Nacional de Estadísticas. *IX Censo Nacional: Año 2000*. (Versión en Internet). Consultado en: <http://www.censos.ccp.ucr.ac.cr>
8. Universidad de Costa Rica. *Encuesta Nacional de Salud 2006*. San José, Costa Rica.