

Hallazgos de los grupos de enfoque

Se realizaron grupos de enfoque con padres/cuidadores por Zoom en las tardes para adaptarse mejor a los horarios laborales y escolares de las familias. El primer grupo de enfoque se llevó a cabo el 9 de abril de 2025 y tuvo dos participantes. El segundo grupo de enfoque tuvo siete participantes y se realizó en español el 17 de abril de 2025. Todas las personas que participaron recibieron un incentivo de \$50 como agradecimiento por su tiempo y participación. El equipo de consultores agradece al Programa de Salud Pública Bucal (Oral Public Health Program, OPHP), Península Family Services, programa Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children, WIC) y Servicios de Salud Familiar (Family Health Services, FHS) por su generoso apoyo en los esfuerzos de promoción y reclutamiento.

Datos demográficos de las personas participantes. Las nueve participantes se identificaron como mujeres. La edad promedio de las personas participantes fue de 34.7 años, con un rango entre 27 y 41. Nueve de las diez personas participantes se identificaron como latino(a) y el décimo se identificó como blanco(a). Además, todos los participantes tienen al menos un hijo menor de 18 años. La mayoría de las personas que participaron ha vivido en el condado de San Mateo durante dos años o más; una participante vivió allí toda su vida y otra se había mudado hace un año.

Áreas de investigación. El objetivo principal de los grupos de enfoque fue recopilar opiniones de padres/cuidadores sobre sus experiencias al acceder a la atención dental para ellos y sus hijos en el condado de San Mateo. Otras áreas de investigación incluyeron su nivel de satisfacción con los servicios de salud bucal que recibieron y dónde han obtenido recursos educativos sobre salud bucal además de su dentista (consulte el Apéndice B para el protocolo del grupo de enfoque).

Aunque los hallazgos cualitativos que se presentan a continuación no se pueden generalizar a toda la población del condado de San Mateo, ofrecen una comprensión rica y profunda del contexto comunitario a través de las experiencias de las nueve madres o cuidadoras que participaron en el grupo de enfoque.

Principales hallazgos

- Algunas participantes enfrentan dificultades para acceder a la atención dental para sí mismas, como largos tiempos de espera para citas y problemas para entender la cobertura del seguro.
- Casi todas las participantes informaron que no tuvieron problemas para acceder a atención dental preventiva para sus hijos.
- El costo puede ser un obstáculo para ciertos procedimientos dentales, especialmente aquellos que no están completamente cubiertos por el seguro.
- En general, la mayoría de las personas participantes están satisfechas con los servicios de salud bucal.

Acceso de padres y cuidadores a la atención bucal. Hubo cierta variación entre las personas participantes de los grupos de enfoque con respecto a su acceso a la atención bucal. Cerca de la mitad había visitado a un dentista general en el último año, mientras que la otra mitad no lo había hecho. Quienes habían ido con un dentista general comentaron que lo hacen con regularidad y no tienen dificultades para programar citas dentales. Una persona participante que habla español comentó que encontró a su dentista actual cuando vivía en el condado de Alameda. Aunque ahora ella vive en el condado de San Mateo, ha seguido viendo al mismo dentista cada seis meses durante los últimos 19 años. Otra persona participante que habla español mencionó que cuando llegó por primera vez a Estados Unidos, inscribió a sus hijos y a ella misma en un seguro de salud y no tuvo problemas para establecer atención dental.

“...Desde que llegué a este país, fui a registrar a mis hijos y a mí para empezar con la revisión física y todo, y cada año me llaman para hacerme radiografías, si hay algo mal o algo. También empecé con limpiezas generales de dientes, y no tuve que llamar, ellos me llamaron para decirme que faltaba un mes para poder sacar una cita”. – Participante que habla español del grupo de enfoque.

Las personas participantes que ya contaban con un dentista, encontraron a su dentista general de diferentes maneras. Una participante que habla español comentó que encontró a su dentista por medio de un amigo. Otra compartió que la conectaron con su dentista a través de la clínica dental de su hijo, Ravenswood. Otra participante encontró a su dentista utilizando el sitio web del Plan de Salud de San Mateo (Health Plan of San Mateo, HPSM). Cuando se le preguntó sobre su experiencia al navegar el sitio, comentó que fue sencillo y fácil de usar porque se siente cómoda usando computadoras y navegando en línea.

La otra mitad, que no había ido con un dentista general en el último año, describió varios retos para acceder a la atención bucal. Un tema recurrente entre este grupo fue la dificultad para encontrar un dentista que acepte el seguro Medi-Cal. Una participante que habla español describió las dificultades para navegar por los sistemas de atención al enfrentarse a una emergencia dental no traumática. Esta participante contó que tenía las encías muy inflamadas y, después de llamar a varias clínicas dentales, no pudo encontrar un dentista que aceptara su seguro Medi-Cal. Como resultado, acudió al departamento de emergencia (Emergency Department, ED) debido al dolor intenso. Estando ahí, se sorprendió de que no le extrajeran el diente y solo le recetaran antibióticos para controlar el dolor y reducir la inflamación. El ED la colocó en una lista de espera para recibir atención especializada y esperó aproximadamente ocho meses para que un especialista le extrajera el diente.

“Bueno, personalmente no he tenido la oportunidad de que un dentista me dé seguimiento. Y si tuve, por ejemplo, la experiencia de tener ambas encías inflamadas porque me estaban saliendo las muelas del juicio superiores. Y tuve que esperar entre ocho meses y un año para que me dieran una cita y me las extrajeran. Porque sí llamé a muchas clínicas, pero mi limitante siempre fue mi seguro. Porque me preguntaban “¿Qué seguro tiene?” “¿Tiene un médico?” “Ah, perdón, no aceptamos Medi-Cal”. Y seguía llamando y siempre era “Ah, no, no aceptamos Medi-Cal”. Así que tuve que esperar en las clínicas del condado, casi ocho meses. Y fue terrible porque pasaba hasta tres o cuatro días con las encías tan inflamadas que ni siquiera podía comer del dolor. (continuación)

Pero tuve que esperar. Porque fui al hospital como una emergencia y les dije: Ya no aguanto. Mire como me siento, no he comido. Necesito que me las quiten. Pero me dijeron que no podían extraerlas. ¿Verdad? Porque necesitaban, como usted dice, un especialista, y la lista era muy larga. Entonces me dijeron "¿Quiere que la anotemos?" Y les dije "Bueno, espere, bueno, el próximo mes". Yo dije "Sí, está bien, anóteme". Me dijeron "Bueno, hay una lista de espera de..." ya ni me acuerdo de cuántas personas. Me dijeron "Tiene que esperar como ocho meses". Y dije "Bueno, de todos modos, si no me anoto ahora, el tiempo va a seguir pasando". Y me anoté, y pues, tuve que esperar. Así que, cuando fui a la sala de emergencias, y eso fue lo que me dijeron, tuve que esperar ocho meses para que al fin pasara." Participante del grupo de enfoque que habla español.

En el grupo de enfoque, otra participante que habla español comentó que no había podido programar una cita dental y sentía que el personal de la clínica solo la traía de un lado a otro. Cuando se le preguntó si había intentado ir a otro lugar, dijo que no, porque esa clínica es la más cercana a su domicilio y es donde lleva a sus hijos al dentista. Esta participante expresó su frustración, ya que sabe lo importante que es mantener una buena salud bucal y, en su país de origen, Colombia, iba al dentista cada seis meses.

Acceso a la atención bucal para sus hijos. Casi todas las personas participantes comentaron que no habían tenido dificultades para acceder a atención dental preventiva para sus hijos. La mayoría lleva a sus hijos al dentista general cada seis meses para limpiezas dentales. Algunas personas comentaron que llevaron a sus hijos a su primera cita dental cuando les salió el primer diente o antes su primer cumpleaños. Además, muchas personas dijeron que han llevado a sus hijos con el mismo dentista pediátrico durante los últimos dos años sin dificultad para acceder al servicio.

Si bien la mayoría no había enfrentado dificultades para acceder a la atención bucal para sus hijos, dos personas participantes sí reportaron haber tenido problemas. Una participante que habla español comentó que al principio tuvo dificultades para programar una cita para su hijo, y esperó tres meses para que le atendieran, pero todo ha estado bien después de eso. Otra participante que habla español tuvo dificultades para establecer atención bucal para su hijo menor durante la pandemia. Comentó que los dientes de su hijo se veían delgados y agrietados cuando le salieron, y que para cuando tenía 9 meses, los dientes frontales ya se habían roto y tuvieron que extraérselos.

Costos de la atención dental. En general, la mayoría de las personas participantes compartieron que, en lo que respecta a la atención dental preventiva y algunos procedimientos dentales (por ejemplo, extracciones dentales), Medi-Cal cubría los servicios para su propio cuidado y el de sus hijos. Una participante expresó su gratitud porque, antes de tener Medi-Cal, tuvo que pagar aproximadamente \$800 por una extracción dental en Western Dental. Dijo que tuvo que pedir un préstamo para pagar la factura dental. Sin embargo, durante el grupo de enfoque, se estaba preparando para una cirugía para que le extrajeran las muelas del juicio y estaba encantada de que estuviera completamente cubierta, sin tener que pagar nada de su bolsillo.

Una participante que habla español describió la dificultad para presentar solicitudes de reembolso a través del HPSM. Hace dos meses comenzó con dolor de dientes. Aunque tenía

seguro dental a través de su empleador, buscó cobertura adicional en el HPSM porque el costo del procedimiento dental recomendado excedía el límite máximo de \$2,500 de su póliza. Cuando se comunicó con el HPSM, el representante le dijo que tendría que presentar una solicitud de reembolso después del procedimiento. Se sometió a la cirugía bucal y después solicitó el reembolso, pero HPSM rechazó su solicitud. Después de hablar con otro representante de HPSM, supo que necesitaba visitar una clínica dental que aceptara tanto su plan de seguro como el HPSM. Como resultado, terminó pagando el procedimiento de su bolsillo.

"Pero me hicieron una endodoncia y una corona, y obviamente el precio superó los dos mil quinientos dólares. Y tuve que pagar el costo adicional, pero esa no fue la información que me dio el señor cuando llamé al Plan de Salud de San Mateo, porque le dije: 'Me voy a hacer una endodoncia y me va a costar más de dos mil quinientos', y me dijo: 'Sí, tiene que llamar al plan de San Mateo para que le reembolsen el costo adicional, y luego, cuando no tenga más dinero en su plan de Delta Dental, puede consultarnos a través del Plan de Salud de San Mateo'. Bueno, obviamente, para recibir atención con cobertura de Medi-Cal es muy difícil encontrar a alguien que quiera atenderte o bueno, o eso fue lo que me pareció al principio... Bueno, al final, cuando terminé de hacer todos los trámites para el reembolso, me dijeron: 'Ah, no, así no debió haber sido'. Lo que tenía que haber hecho era acudir a un lugar que aceptara ambos planes, el de Delta Dental y el de San Mateo. Así, cuando se acabara el dinero del primero, entraba el de San Mateo". Pero no me dijo eso. La información fue pésima. Cada persona que te ayuda te da información diferente". – Participante que habla español.

Satisfacción con los servicios de atención bucal. Al preguntarles sobre su nivel de satisfacción con los servicios dentales, la mayoría de las personas participantes expresó estar muy satisfecha con la atención bucal recibida, especialmente con la atención dental que han recibido sus hijos. Citas ilustrativas a continuación:

"Bueno, con base en las experiencias que he tenido cuando he llevado a mi hija [a Ravenswood], sí me gustó. Siento que son muy profesionales, especialmente con los niños, porque siento que es más tedioso, porque es más difícil. No es como cuando le dicen a un adulto: 'Quieto, abre la boca'. Con los niños hay que prestar más atención, y las dos veces que los he llevado, me ha gustado. Se puede sentir el profesionalismo y... que están ahí porque les gusta [su trabajo]". – Participante que habla español.

"Sí, positiva, muy buena, eh, en la primera revisión, bueno, ya hicieron todo, las radiografías, revisaron todo. Y rápido me dijeron: 'Ah, su próxima cita es para una limpieza'. Y en la recepción ya me la dieron. Y regresé para la siguiente cita. Y una mujer me atendió, sí recuerdo, me dijo quién era, cuál era su especialidad y todo eso. Ella hizo la limpieza y me dijo, en inglés, que avisara que había limpiado ambos lados en caso de que tuviera que pagar algo. Pero, bueno, no, el seguro médico cubrió todo, e hice la siguiente cita, que era para las caries, y después de eso todo bien, hice la siguiente cita, que es esta de la extracción de las muelas." – Participante que habla español.

Dicho esto, una participante compartió una experiencia negativa al programar una cita dental y recibir atención. Comentó que el personal de la clínica le dio una fecha de cita incorrecta, después de que ella se presentara pensando que tenía una cita programada. Cuando le dijeron que no estaba programada para ese día, le ofrecieron una cita para el mes siguiente. Después de defender su caso, la clínica le programó una cita dos días después. El día de su cita, informó que tuvo que esperar más de tres horas para ser que la atendieran. Habló con la persona que administra la clínica para expresar su insatisfacción.

Integración médico-dental. También se les preguntó a las personas participantes si se había tratado el tema de la salud bucal durante las consultas de atención primaria. Aproximadamente cinco personas participantes confirmaron que se había abordado durante las visitas de medicina preventiva para niños. Estas personas informaron que su proveedor pediátrico generalmente solo les pregunta si han llevado a su hijo al dentista, y eso es todo. Una persona comentó que su proveedor sí le pregunta si su hijo se cepilla y usa hilo dental todos los días.

“La pediatra de mis hijas las revisa en su examen físico anual y creo que las revisa por completo: oídos, nariz y boca. Y me pregunta si han tenido algún problema bucal o algo similar durante el año. Sí, la proveedora médica ha sido muy atenta en ese sentido”. – Participante que habla español.

Una persona comentó que sus hijos han recibido tratamiento con flúor en el consultorio pediátrico. Otras dos comentaron que el dentista de sus hijos les aplicó el tratamiento con flúor después de las limpiezas dentales.

“Cuando mis hijos fueron al pediatra a los seis meses, para sus citas de los seis y nueve meses, si ya tenían dientes, les aplicaban flúor en la cita y luego, cuando les tocaba ir al dentista, se lo aplicaban”. – Participante que habla español.

Recursos sobre salud bucal en la comunidad. Finalmente, se les preguntó a las personas participantes en qué otros lugares habían recibido información sobre salud bucal. Una participante comentó que recibió información en una feria de salud. Otra persona compartió que en la oficina del WIC le dieron información sobre la importancia de la salud bucal.

“Cuando voy a las entrevistas del WIC cada tres meses, la persona que me entrevista por teléfono, sé que es la misma persona porque reconozco la voz, pero tal vez no me recuerda. Siempre me pregunta algo como: “¿Llevó a su hijo al pediatra?” Y además ella también me recalca la importancia, porque en el momento es como: “sí, sí, ya fui”, “¡Ay qué bien! porque es importante. Acuértese del hilo dental, acuértese de esto, acuértese de aquello”. He recibido muchos consejos del WIC sobre el tema dental, y me recalcan cosas importantes para que no me descuide”. – Participante que habla español.

Siguientes pasos

Los hallazgos de este informe cualitativo se incluirán en la Evaluación de Necesidades de Salud Bucal Infantil del Condado de San Mateo. Esta evaluación de necesidades será utilizada por el Programa de Salud Pública Bucal (OPHP) del Condado y el Comité Asesor de Salud Bucal para identificar las deficiencias y necesidades existentes dentro del sistema de salud bucal. Los conocimientos obtenidos servirán para la toma de decisiones y ayudarán a desarrollar posibles soluciones.

