



Ajuntament
de Barcelona
Àrea de Drets Socials



BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

ODONTOLOGIA SOCIAL. ANY EDICIÓ 2022

Promogut per: **Departament de Salut**

PRESENTACIÓ

Odontologia Social ofereix un servei de dentista gratuït per a les persones en situació de vulnerabilitat, derivades pels serveis socials o professionals de treball social dels centres d'atenció primària de salut, CSMA i CAS de la ciutat de Barcelona. Aquesta vulnerabilitat es calcula a través d'un llindar econòmic determinat i ha d'haver-hi una necessitat odontològica diagnosticada.

El servei es va iniciar l'any 2018 per poder oferir tractaments exclosos de la cobertura sanitària pública. Actualment, ha crescut en recursos, obrint quatre punts d'atenció i augmentant l'activitat (de 802 visites l'any 2018 a 10.991 l'any 2021, més de 30.000 en total). L'any 2022 fa un salt més, amb el desplegament de la *Llei 12/2020 de salut bucodental* i la participació de la Generalitat en el seu finançament.

CONTEXT

El sistema públic de salut ofereix una cartera de serveis de manera generalitzada a la ciutadania. Aquesta cartera finita és molt limitada en alguns aspectes, especialment en l'àmbit de l'atenció més preventiva, on queden exclosos tractament que són rellevants per afavorir la inserció social, educativa i laboral. Des de l'any 2015 l'Ajuntament de Barcelona assumeix la reducció de les desigualtats socials en salut com un dels objectius del Programa d'Actuació Municipal. Un dels eixos de treball ha estat un abordatge més sistemàtic de la cobertura d'aquestes necessitats excloses de la cartera de salut.

Durant l'any 2017 els Centres de Serveis Socials de l'Ajuntament van concedir un total de 2.549 ajuts per atendre necessitats de salut, amb un import global de 496.606,65€. D'aquests, els ajuts per odontologia i ortodòncia representaven el 52% del pressupost total (258.181,63€). L'any 2017 cessa l'activitat de la mútua municipal PAMEM amb el traspàs dels seus usuaris a la cobertura sanitària universal. L'Ajuntament decideix destinar part dels recursos i instal·lacions a posar en marxa, l'any 2018, un servei propi i gratuït d'Odontologia Municipal, amb prestacions i activitats estrictament complementàries a la cartera d'odontologia del sistema sanitari del CatSalut, i reservat a la població usuària dels Serveis Socials municipals, com a part del seu pla de treball.

OBJECTIUS I ABAST

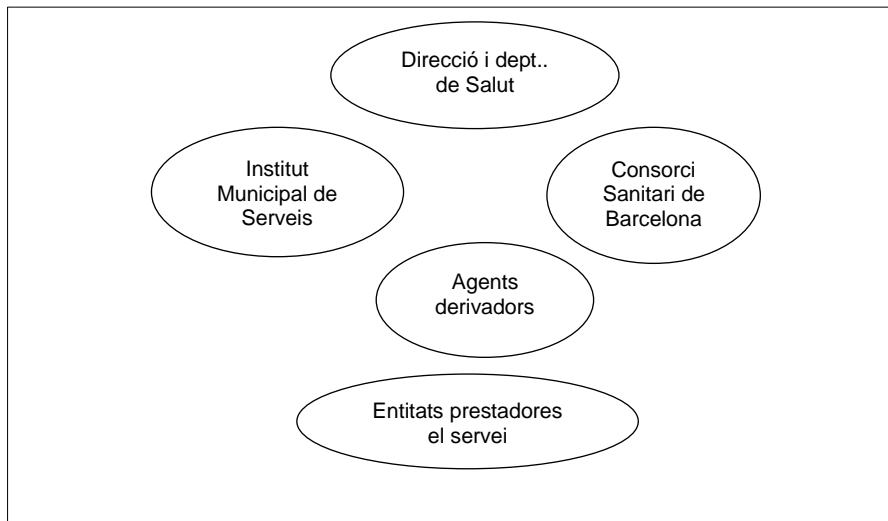
La missió d'Odontologia Social és reduir les desigualtats socials en salut i facilitar l'accés als recursos no coberts per la cartera de serveis de la sanitat pública. Per aconseguir-ho, facilita l'accés a l'atenció odontològica a persones vulnerables mentre no s'ampliï la cartera de serveis. Específicament, s'atén a persones adultes en situació de vulnerabilitat socio-econòmica ateses pels serveis socials municipals (bàsics i especialitzats), els Centres d'Atenció i Seguiment de les Toxicomanies (CAS) i Centres d'Atenció Salut Mental d'Adults (CSMA) i centres d'atenció primària de salut, així com infants de 0 a 7 anys en situació familiar de vulnerabilitat socio-econòmica.

EL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

» ETAPES

DERIVACIÓ ODONTOLOGIA CONSORCI SANITARI I SOCIAL	SOL·LICITUD I DIAGNÒSTIC	INTERVENCIÓ I ALTA DEL PROGRAMA D'ODONTOLOGIA SOCIAL
<p>El/la professional del centre derivador explica a la persona usuària els tractaments inclosos en el programa i li lliura els documents de derivació corresponents.</p> <p>Seguidament, el/la professional envia per correu electrònic la petició de derivació, que serà validada pel Departament de Salut.</p>	<p>Un cop confirmada la derivació, el/la professional notifica l'usuari/a i lliura el full de sol·licitud amb les dades administratives complimentades (s'hi inclou el centre i professional referent).</p> <p>Amb el full de sol·licitud, l'usuari/a demana cita a l'odontòleg/a del seu CAP, qui fa una primera valoració, i si s'escau, algun tractament complementari previ, inclòs a la cartera de serveis de salut.</p> <p>Un cop finalitzada la intervenció al CAP, el/la pacient sol·licita la primera visita a la clínica del programa.</p>	<p>El/la pacient concerta la primera visita a la clínica de referència a través de Barcelona Serveis de Salut, a qui lliura el full de sol·licitud.</p> <p>Un cop inicia el tractament, la clínica gestiona les següents visites i recordatoris. En cas de problemes d'assistència o altres problemes socials, des del programa es posen en contacte amb el /la professional referent.</p> <p>Un cop finalitzat el tractament es dona d'alta el/la pacient del programa d'Odontologia Social. Per qualsevol altra intervenció es requereix una nova derivació.</p>

» ACTORS IMPLICATS



» RECURSOS

Recursos econòmics

El pressupost per l'any 2021 va ser de 833.166,75€ pels contractes de servei assistencial més 100.000€ aproximadament de costos directes de neteja, manteniment i subministraments.

L'estimació per a l'any 2022 dels costos assistencials és de 1.388.350,45€ dels quals 524.989,14€ estan finançats per l'Ajuntament i la resta pel CatSalut.

Recursos Materials i Humans

El programa d'odontologia social es porta a terme, en l'actualitat, en 4 espais diferents:

- Dos punts d'atenció en edificis municipals amb gestió assistencial de CSC. El primer, situat a l'Eixample compta amb dos butaques d'odontòleg/a i una d'higienista ofereix 100 hores setmanals d'odontologia i 38 d'higiene (de dilluns a dijous matí i tarda i el matí de divendres). L'altra consulta situada al barri de Torre Baró compta amb una butaca d'higienista i una d'odontòleg/a. Amb l'última ampliació que s'hi ha fet, es dona servei a partir del mes de juny de dilluns a dimecres matí i tarda i els matins de dijous i divendres, que representen 42 hores d'odontologia i 26 d'higiene.
- Un punt gestionat per Sant Joan de Déu, amb qui tenim 3 matins destinats a adults amb 15 hores d'odontologia i 15 d'higienista. I un dia d'odontopediatria amb 5 hores d'odontòleg.

- Un punt gestionat per la Fundació Sant Pere Claver amb qui tenim un dia sencer destinat a pacients adults amb un total de 20 hores d'odontologia i 10 d'higienista.

A tots els punts s'ha d'afegir i comptabilitzar les hores i personal d'administració i recepció.

Amb aquest dimensionament ampliat s'assumeix la derivació de 720 pacients nous al quadrimestre entre tots els dispositius.

Per part del Departament de Salut de l'Ajuntament, en el projecte d'Odontologia Municipal hi treballen:

- 3 auxiliars administratives (dedicació 80-100% de la jornada laboral)
- 1 tècnica referent (dedicació 50%)
- Cap de Departament (dedicació 25%)
- Director de Serveis de Salut (dedicació 10%)

En els espais de coordinació, estratègia, també hi participen professionals del Consorci Sanitari de Barcelona, ICS, Hospital Sant Joan de Déu, Fundació Sant Pere Claver, Consorci Sanitari i Social de Catalunya, Agència Salut Pública de Barcelona, etc.

RESULTATS

El projecte ha anat creixent al llarg dels anys. El mes de novembre de 2018 s'obre la primera consulta (Viladomat, Eixample) al gener del 2021 s'obren les hores en conveni amb Sant Joan de Deu, a l'abril del 2021 s'inaugura la Clínica de Torre Baró i al setembre de 2021 s'obren les hores en conveni amb Sant Pere Claver.

Els resultats assolits queden resumits en el següent quadre:

TOTS ELS CENTRES	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAL
Visites totals	802	6302	5937	10991	16014	40046
Visites odontòleg	611	5348	4961	8971	13540	33431
Pacients nous	217	984	753	1191	1354	4499
Obturacions (1 peça)	355	2224	2314	4753	5614	15260
Endodòncia (1 peça)	41	163	162	614	660	1640
Pròtesis (entregades)	30	696	709	1105	1572	4112
Higienes i raspats	181	962	985	1933	2.240	6301

El projecte inclou una línia d'odontopediatria de 5 hores a la setmana.

APRENTATGE

Des del punt de vista de la implementació inicial cal subratllar les dificultats que s'han hagut de superar per poder oferir un servei sanitari des de una instal·lació municipal.

D'una banda, va suposar un repte en termes d'adequació de l'espai, gestió de l'autorització sanitària per al servei d'odontologia, etc. D'altra banda, el servei ha requerit esforços de coordinació: la pluralitat i diversitat de serveis derivadors ha suposat un gran esforç d'homogeneïtzació i consens en els criteris de derivació; així mateix, treballar amb 3 proveïdors ha fet necessari la sistematització comuna dels circuits de derivació, respectant algunes particularitats de cada proveïdor. En general, el treball en xarxa i les aliances han generat l'oportunitat per compartir metodologies i poder millorar processos i circuits.

La gestió assistencial dels punts també és diferent, això genera en alguns moments disfuncions però alhora valorem que pot permetre la gestió d'un sistema comú, suma de totes les experiències i processos i al final un funcionament comú i més efectiu del projecte.

Cal assenyalar que el control i flux de l'activitat és un dels punts més importants del programa, doncs té una capacitat limitada. Al llarg d'aquests anys s'ha treballat en l'establiment d'un topall per serveis, on s'ha tingut en compte una distribució territorial segons criteris socioeconòmics, reforçant amb més capacitat de derivació a aquells territoris més vulnerables i adoptant un sistema flexible de compensacions. El control d'aquest flux d'activitat, de derivacions i capacitat és clau per mantenir un temps d'espera el més limitat possible entre la derivació, revisió odontològica al CAP i primera visita i tractament en el servei. Com a millora a implementar s'està plantejant la creació d'una eina web de gestió de les derivacions, topalls. En el futur immediat, el fet de que part de la prestació formi part de la cobertura CatSalut pot generar dificultats a l'hora de gestionar uns topalls d'accés per un servei que esdevé un dret subjectiu per totes les persones amb uns ingressos determinats.

L'absentisme i la gestió d'expectatives són altres de les dificultats. El perfil complex dels pacients i la llarga durada dels tractaments fan que s'activin moltes les iniciatives per pal·liar l'absentisme. La insistència en els recordatoris i la coordinació amb els derivadors ha aconseguit reduir globalment l'absentisme. Pel que fa a la gestió d'expectatives, un dels requisits fonamentals en la derivació de persones al programa és que siguin persones que estiguin en un moment personal i de salut prou estable com per poder afrontar un tractament de llarga durada. Per aquest motiu és molt important la gestió de l'expectativa en la derivació prèvia i en les primeres fases del tractament: la persona usuària ha de ser informada dels límits del programa i dels tractaments inclosos en el mateix.

En aquest sentit s'han millorat les fitxes de derivació incloent una part per a la persona usuària amb aquesta informació així com també normes de funcionament. S'està treballant en l'edició d'un material on es pugui marcar també les garanties que ofereix el programa en quan als tractaments i el pla d'intervenció personalitzat que es portarà a terme i el cost aproximat que pot tenir el mateix.

Un altre repte va ser la decisió d'establir topalls, quan poc mesos després d'iniciar va ser evident que les persones que complien criteris d'inclusió superaven la capacitat del servei i es posava en risc la seva eficàcia amb unes demores de molts mesos, i la dificultat d'establir mecanismes pel seu compliment.

La contractació dels serveis assistencials també va ser prou complexa, formalitzant-se primer un encàrrec a mitjà propi a CSC l'any 2018 i ampliant-se després per un canvi de jurisprudència, vehiculant l'aportació al mateix CSC. I durant la pandèmia de COVID-19, el tancament temporal del servei i la seva reobertura progressiva des de maig 2020 amb un reforç molt substantiu de mesures preventives. Amb el repte de gestió d'agendes, reprogramacions, retard en poder atendre noves derivacions, que va suposar.

Finalment, cal assenyalar l'oportunitat de visibilitzar una necessitat que, fins ara, havia quedat molt amagada. L'accés a tractaments odontològics està condicionat a una capacitat econòmica, ja que són tractaments costosos i la cobertura pública és mínima (revisió i extraccions). L'impuls d'aquest projecte ha permès posar en evidència aquesta necessitat afavorint la posada en marxa d'altres iniciatives del propi Ajuntament i d'altres administracions:

- Un operador odontològic per a tota la ciutadania amb preus més accessibles, per sota del mercat.
- Un conveni perquè les clíniques dentals associades a l'Associació Empresarial de Centres d'Assistència Dental (AECAD) ofereixin tarifes socials a diferents col·lectius.
- La Llei 12/2020, del 13 d'octubre, de l'atenció pública de la salut bucodental, aprovada pel Parlament de Catalunya.

El servei ha permès accelerar a la ciutat de Barcelona el desplegament de la Llei 12/2020 de salut bucodental en la població amb vulnerabilitat socioeconòmica i amb problemes de salut mental.

INFORMACIÓ PRÀCTICA

Promoguda per:

Departament de Salut

Professional/tècnic referent:

Albert García Rodríguez Tel. 677401102 agarciarod@bcn.cat
Esther Andrés Tel. 677493108 eandres@bcn.cat

Documentació disponible i enllaços:

Document	Tipus	Data
Fitxa divulgativa Odontologia Social	Doc	2023
Avaluació del Servei d'Odontologia Social	Doc	2023
https://ajuntament.barcelona.cat/sanitatissalut/es/canal/dentista-persones-vulnerables	Enllaç web	2023