



## Calidad de atención a pacientes de la Unidad Odontológica Especializada, Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”

### Quality of patient care at the Specialized Dental Unit, Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”

**William Antonio Áreas Castillo**

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Centro de Investigaciones y Estudios de la Salud. UNAN-Managua/CIES, Nicaragua.

<https://orcid.org/0009-0002-1741-2303>

[willareas91@gmail.com](mailto:willareas91@gmail.com)

**RECIBIDO**

01/09/2023

**ACEPTADO**

03/10/2024

## RESUMEN

El objetivo del artículo es evaluar la calidad de atención de los pacientes en la unidad odontológica especializada, Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”. Este estudio es descriptivo, cuantitativo, de corte transversal y prospectivo, realizado en Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”. La importancia de este estudio radica en su contribución al cuerpo de conocimiento en el campo de la odontología y la salud pública, ofreciendo datos concretos sobre la situación en un contexto específico. Estos hallazgos pueden servir de base para futuras investigaciones o para la implementación de políticas de salud. La información se recopiló en la unidad odontológica especializada mediante una guía de encuesta. El universo de estudio estuvo compuesto por 125 pacientes. Los principales resultados demuestran que el grupo etario que prevalece es de 31 – 40 años, el género sobresaliente es el femenino, la procedencia dominante es la urbana, el nivel de educación sobresaliente es profesional, los pacientes que más asisten son los asegurados por el INSS (Instituto de Seguridad Social). La estructura física, equipos médicos, cantidad de colaboradores, el trato, la información que brindan, la comunicación, el tiempo de espera y del procedimiento y el servicio que se brindó son excelentes. Los pacientes se sintieron satisfechos con la atención.

## PALABRAS CLAVE

Calidad de atención; odontología; satisfacción de paciente.



## ABSTRACT

The objective of this article is to evaluate the quality of patient care at the specialized dental unit, Hospital Militar Escuela "Dr. Alejandro Dávila Bolaños". This is a descriptive, quantitative, cross-sectional and prospective study carried out at Hospital Militar Escuela "Dr. Alejandro Dávila Bolaños". The importance of this study lies in its contribution to the body of knowledge in the field of dentistry and public health, offering concrete data on the situation in a specific context. These findings can serve as a basis for future research or for the implementation of health policies. The information was collected in the specialized dental unit by means of a survey guide. The study universe consisted of 125 patients. The main results show that the prevailing age group is 31 - 40 years old, the predominant gender is female, the dominant origin is urban, the predominant level of education is professional, the patients who attend the most are those insured by the INSS (Social Security Institute). The physical structure, medical equipment, number of collaborators, treatment, information provided, communication, waiting and procedure time and the service provided are excellent. Patients were satisfied with the care provided.

## KEYWORDS

Quality of care; dentistry; patient satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Calidad en salud se enfoca en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud (MINSA, 2003, p.63). La calidad de la atención odontológica brindada en las clínicas dentales y en los servicios de salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública (Ayala, 2012, p.1). La satisfacción en la atención odontológica se relaciona a la actitud que opta el paciente hacia los servicios de salud, después de recibir los tratamientos planificados (Espejo, 2018, p.1).

A principios de la década de los 80, Avedis Donabedian formuló una base general para analizar la calidad en el campo de la atención de la salud. Este modelo se basa en la teoría general de sistemas y se utiliza con éxito en las instituciones de salud. El modelo de Donabedian ha sido aplicado a un gran número de hospitales en todo el mundo, por ello, se lo considera como una de las máximas autoridades en el campo de la calidad del área de la salud.

Donabedian menciona que para poder evaluar la calidad de la atención en salud es necesario especificar desde un principio los objetivos por seguir y los medios legítimos o más deseables para alcanzar dichos objetivos (Rangel, 2014).

En la atención a la salud, el objetivo es mantener, restaurar y promover esta, por tanto, la calidad de la atención a la salud debe definirse como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. Donabedian formuló por primera vez en 1966, enfoques a la adquisición de información con respecto a la presencia o ausencia de los atributos que contribuyen a definir la calidad los cuales son:

La estructura que se considera como las características relativamente estables de la organización son: recursos financieros, materiales y humanos, así como también a la forma en que estén organizados para proveer el servicio a la población; reglas, normas, procedimientos, documentos que integran el sistema de información. Incluye los conocimientos y habilidades que aplica el personal de salud para brindar la atención (Camisón, 2018).

Los procesos que son el conjunto de actividades realizadas por el personal de salud para atender a los usuarios y solucionar sus problemas, incluye actividades que realizan los propios usuarios en beneficio de su salud. Son elementos del proceso de atención, la forma en que el médico examina al paciente, sus decisiones diagnósticas y terapéuticas y el apego del paciente al tratamiento establecido (Camisón, 2018).

Por último, el resultado, como ultimo componente de la calidad, se refiere al beneficio que se logra en los pacientes, aunque también suele medirse en términos de daño o, más específicamente, el resultado es un cambio en la salud que puede ser atribuido a la asistencia recibida (Camisón, 2018).

Un estudio de León et al (2021), realizado en Cuba titulado: "Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19" concluyó que: La satisfacción global de los pacientes militares fue de 82,49 %. De las dimensiones evaluadas, las que obtuvieron mayor satisfacción fueron la empatía (84,77 %), seguida de la seguridad (84,01 %), la fiabilidad (73,60 %), capacidad de respuesta (64,97 %) y elementos tangibles (44,67 %).

Fabián et al (2020), realizaron un estudio titulado: “Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas”, este tuvo como resultado: de los 150 encuestados se identificó que el 93,30 % de ellos percibieron una alta calidad (Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo); el 3,30 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad (Totalmente en desacuerdo y Parcialmente en desacuerdo) y, por tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. También se observó que el 96,70 % (145) de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas; el 3,30 % (5) estuvieron insatisfechos, y ninguno evidenció estar moderadamente satisfecho.

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen brindar buena calidad de atención que cumplan con las expectativas de los usuarios, razón por la cual el hecho de no brindar una atención adecuada en odontología trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con la atención recibida.

La calidad de atención se utiliza como un indicador para evaluar los servicios en salud pues proporciona información sobre la atención percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

La finalidad de este estudio fue evaluar la calidad de atención que reciben los pacientes en la unidad odontológica especializada, Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua, primer semestre, 2022, antes, durante y después de su ingreso a la unidad.

Con los resultados de este estudio, se realizaron los esfuerzos para mantener y/o mejorar la calidad de atención a los pacientes de las distintas categorías que acuden a la unidad odontológica especializada en busca de una buena calidad de atención.

La Unidad Odontológica Especializada del Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños” se encarga de promover los Servicios de Salud Oral. Está conformada por un grupo de profesionales especializados competentes y comprometidos con la excelencia del Servicio en la atención Odontológica.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Este estudio se realizó en la ciudad de Managua, Nicaragua, tiene como escenario el Hospital Militar Escuela “Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, en la Unidad Odontológica Especializada donde se recopiló la información.

Este estudio es descriptivo, cuantitativo, de corte transversal y de tipo prospectivo. Tiene un enfoque positivista, se califica de cuantitativo, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico.

La unidad de análisis fueron los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada. Se tomó como muestra 125 pacientes, en donde participaron los Pacientes que acudieron a la unidad odontológica especializada y aceptaron participar en el estudio (inclusión) y se excluyen los pacientes que no aceptaron participar.

## Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en este estudio es la encuesta. El instrumento utilizado en este estudio fue una guía de encuesta conformado por 6 incisos en las cuales, el inciso 1 del instrumento muestra la variable características sociodemográficas, con cuatro acápite que son: edad, sexo, procedencia, nivel de educación y categoría de paciente. El inciso 2 refleja la variable estructura que contiene tres preguntas con escala de Likert de cuatro opciones con respuesta de selección única. El inciso 3 se refleja la variable proceso con cinco preguntas con escala de Likert de cuatro opciones con respuesta de selección única. El inciso 4 refleja la variable resultados que contiene cinco preguntas con escala de Likert de 4 opciones.

### Etapas de investigación

#### Fase exploratoria o documental

Durante esta etapa se realizó una búsqueda exhaustiva de fuentes secundarias como artículos científicos, informes, tesis acerca de la temática de calidad de atención en unidades odontológicas.

#### Elaboración de instrumentos

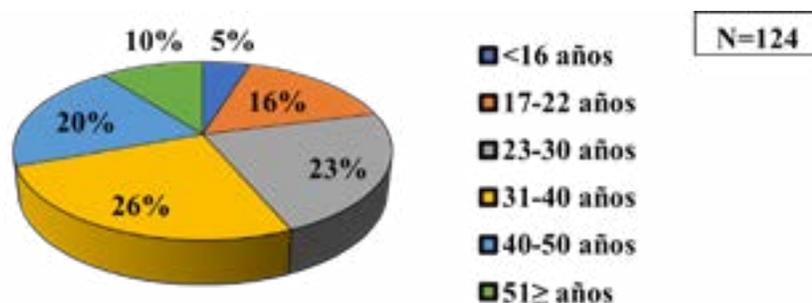
Se elaboró un cuestionario utilizando la plataforma Google para la recolección de los datos proporcionados por los pacientes. Este instrumento fue explicado a los pacientes antes de ser llenado.

#### Recolección y procesamiento de la información

Por último, se realiza la recolección de los datos cuantitativos de los pacientes en estudio mediante en donde se creó una base de datos automatizada en la plataforma Google formularios para luego transferirla a Microsoft Excel y realizar su análisis.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Figura 1: Grupo etarios de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada



En el gráfico anterior, se observan los datos obtenidos del cuestionario realizado a los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada que participaron en este estudio. El 26% (32) de los pacientes refieren tener de 31 – 40 años, un 23% (28) de las personas tienen de 23 – 30 años de edad, 20% (25) de los pacientes poseen de 40 – 50

años de edad, un 16% (20) de los pacientes encuestados poseen de 17 – 22 años de edad, un 10% (13) de los pacientes encuestados poseen la de  $\geq 51$  años y un 5% (6) de las personas poseen  $< 16$  años de edad.

Estos resultados difieren con el estudio de Espejo (2019), que refiere que “los pacientes que asistieron a realizarse una consulta odontológicos fueron los pacientes de entre 40 – 51 años con un 15.5 %” (p.41). Se puede decir que la mayoría de los pacientes en estudio son adultos porque, es más probable que los pacientes entre estos rangos de edad disponen de mayor tiempo para acudir al servicio y tener una mejor percepción debido a la frecuencia con la que acuden.

**Figura 2: Género de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada.**



Se observan los datos obtenidos de la guía de encuesta del género de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada que participaron en el estudio, en donde el 61% (76) de los pacientes encuestados son de género femenino y el 39% (48) de las personas entrevistadas son del género masculino.

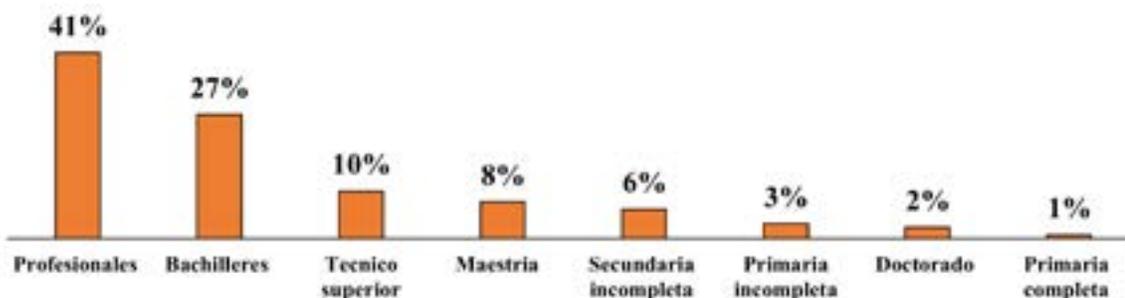
Los datos anteriores, son bastantes parecidos al estudio realizado por Espejo (2019), donde refiere que “el 62.5% de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada fueron mujeres. Esta similitud podría estar relacionada a que las mujeres visitan más el odontólogo porque el sexo femenino suele preocuparse más en su salud en general y asimismo la de sus hijos, información que concuerda la encuesta poblacional: la salud bucodental en España (2020).

**Figura 3: Procedencia de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada (UNODES).**



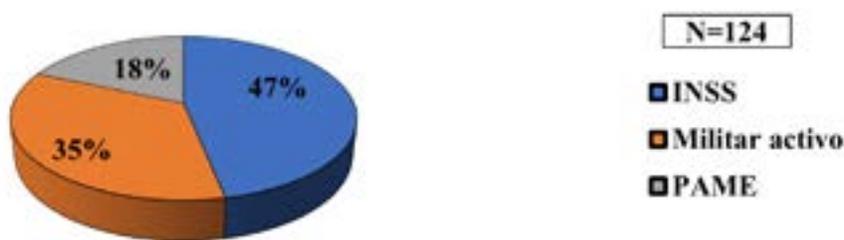
La figura 3 tiene como resultado que un 92% (114) de los pacientes encuestados es de procedencia urbana y un 8% (10) son de procedencia rural. Esto resulta, probablemente por cercanía que puedan tener los pacientes con la unidad especializada odontológica.

**Figura 4: Nivel de educación de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada (UNODES).**



En cuanto al nivel de educativo de los pacientes que participaron en el estudio, se encontró que el 41% (51 pacientes) tienen formación profesional, el 27% (34 pacientes) son bachilleres, el 10% (13 pacientes) cuenta con formación técnica superior, y el 8% (10 pacientes) posee una maestría. Además, el 6% (8 pacientes) no culminó la educación secundaria, el 3% (4 pacientes) no completó la educación primaria, el 2% (3 pacientes) tiene un doctorado, y el 1% (2 pacientes) finalizó únicamente la educación primaria.

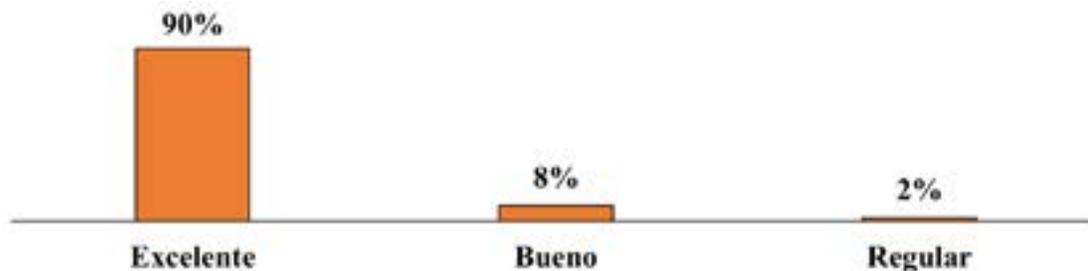
**Figura 5: Categoría de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada (UNODES).**



La mayor proporción de pacientes encuestados es del 47% (58) con categoría INSS, un 35% (43) de los pacientes encuestados son categoría Militar activo y el 18% (23) de los pacientes en estudio son categoría Programa de Atención Médica Especializada.

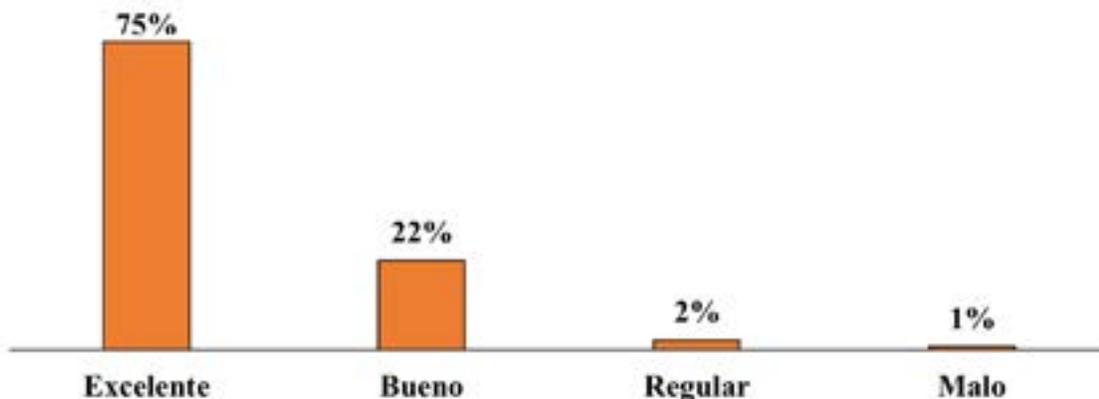
Estos pacientes son favorecidos por los convenios que se realizan entre el hospital militar y el INSS, el cual, este último, paga al hospital servicio brindado al paciente que es parte del INSS y se haya realizado algún tipo de gestión para que fuera atendido en esa institución sin cargo monetario directo al paciente.

**Figura 6: ¿Cómo considera usted las condiciones de la estructura física de la unidad odontológica especializada (UNODES)?**



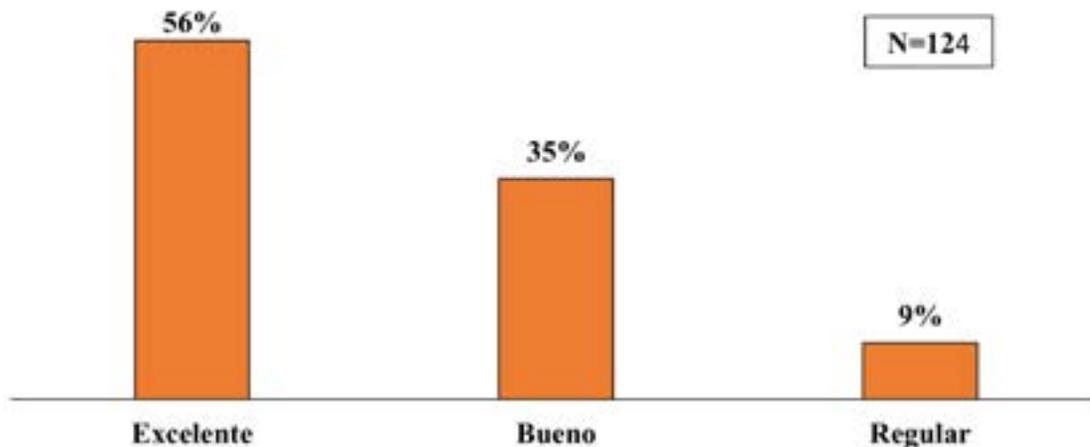
En esta figura se reflejan los datos de las condiciones de la estructura física de la unidad odontológica especializada, donde se observa que un 90% (112) de los pacientes indica que la unidad odontológica especializada posee una excelente estructura física, un 8% (10) de los pacientes refieren que la unidad odontológica especializada tiene una buena estructura física y un 2% (2) de los pacientes encuestados refieren que la unidad odontológica especializada posee una estructura física regular.

**Figura 7: ¿Cómo considera usted los equipos médicos que posee y que se utilizan en la unidad odontológica especializada (UNODES)?**



En la figura 7, se observa que los equipos médicos que se utilizan en las consultas y procedimientos, un 75% (93) se considera excelentes, un 22% (27) refirió que los equipos son buenos, un 2% (3) refirió que los equipos son regulares y un 1% (1) refiere que los equipos son malos. Los pacientes reconocen la ardua gestión y labor que se realiza en fortalecimiento al plan de mejora y plan estratégico del hospital militar, para consolidar esta unidad de salud como un hospital de excelencia.

**Figura 8: ¿Cómo considera la cantidad de personal de la unidad odontológica especializada (UNODES)?**



En la figura 8 se observan los datos acerca de la cantidad de personal que labora en la unidad odontológica, un 56% (70) consideran excelente la cantidad que laboran en esta unidad, un 35% (43) refieren que la cantidad de colaboradores es buena y un 9% (11) refieren que la cantidad de colaboradores es regular.

Este dato se asemeja bastante al estudio realizado por Rodríguez (2019), que refiere que “la cantidad de colaboradores tiene relación con la calidad de atención en las clínicas odontológicas dado que se toma como factor importante, donde el 60% de los pacientes observan que es excelente la cantidad de recursos en la clínica” (p.60).

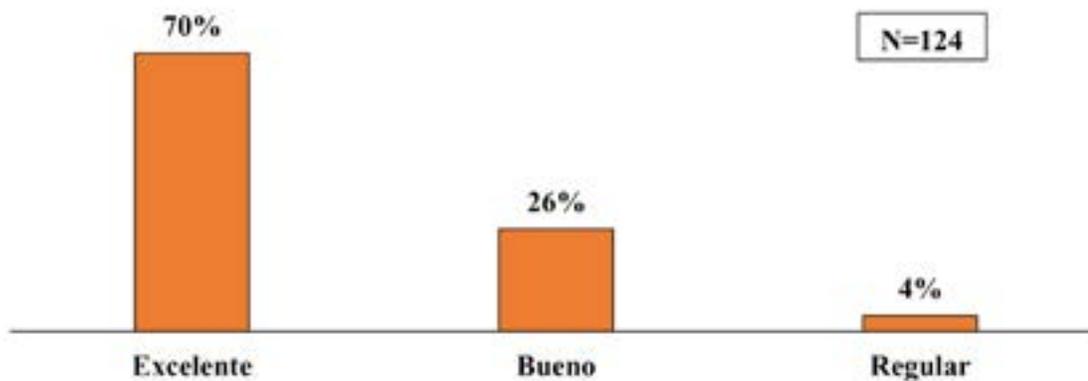
**Figura 9: ¿Cómo considera que fue el tipo de atención del colaborador que lo atendió?**



En la figura 9, se observan los datos referidos acerca del trato brindado por los colaboradores de esta unidad, un 76% (94) refieren que recibieron excelente trato por los colaboradores, un 23% (29) refirieron que recibieron un trato bueno por parte de los colaboradores y un 1% (1) refirieron que recibieron un trato regular por parte de los colaboradores de la unidad odontológica especializada.

En el estudio realizado por Paz (2019) se evidencian resultados parecidos ya que concluyó que concluyo que “el 75% de los pacientes expresó sentir que fue atendido de manera excelente y se sentían satisfechos con la calidad de atención en las clínicas” (p.56)

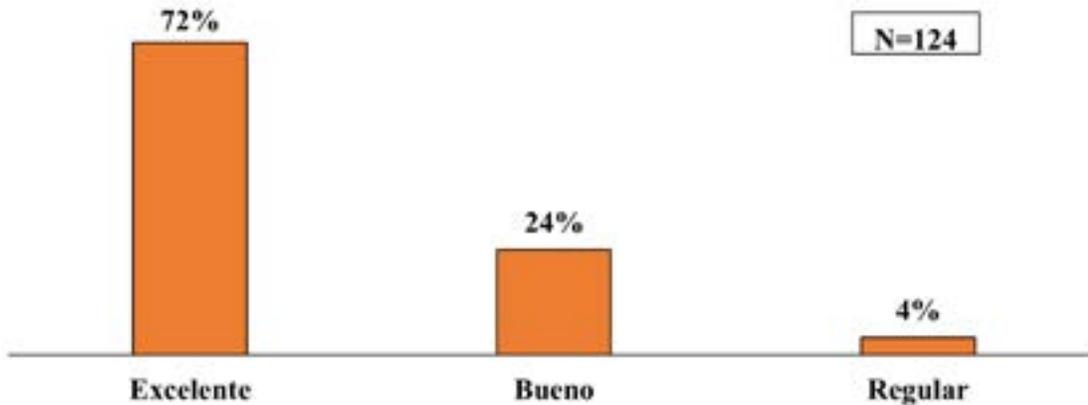
**Figura 10: ¿Cómo considera que fue la información proporcionada por el personal que lo atendió?**



Se da a conocer los datos referidos de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada. Este tuvo como resultado que un 70% (87) refirió que información que le proporcionaron los colaboradores de la unidad fue excelente, un 26% (32) refirió que la información proporcionada por los colaboradores de la unidad fue buena y un 4% (5) refirieron que la información proporcionada por los colaboradores de la unidad fue regular.

Los resultados anteriores son similares a los presentados por Rodríguez (2019), quien señala que “un 70% de los pacientes del estudio refirieron que la información que brindan los trabajadores de la clínica es excelente y a la misma vez satisfactoria” (p.34).

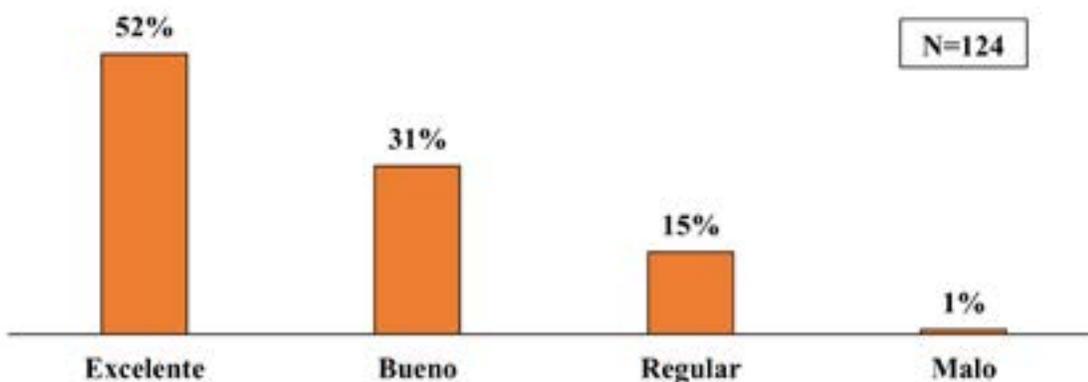
**Figura 11: ¿Cómo fue el tipo de comunicación del personal que lo atendió?**



La figura 11 refleja cómo fue el tipo de comunicación de los colaboradores que lo atendieron en dicha unidad, en donde un 72% (89) refirieron que tuvieron una excelente comunicación con los colaboradores de la unidad, un 24% (20) refirieron que tuvieron una buena comunicación con los colaboradores de las unidad odontológica especializada y solo un 4% (5) refieren que tuvieron una comunicación regular con los colaboradores de la unidad.

Un elemento muy importante de la calidad de atención es la comunicación paciente – personal de salud, por lo que se tomó este, como elemento primordial en el estudio, este dato es contradictorio con un estudio realizado por Ayala (2021), el cual tuvo como resultado que “solo el 42% de los pacientes tuvo una buena comunicación con el personal de la clínica” (p.19); mientras que este estudio refleja que un 72% (89) tuvo una excelente comunicación con el personal.

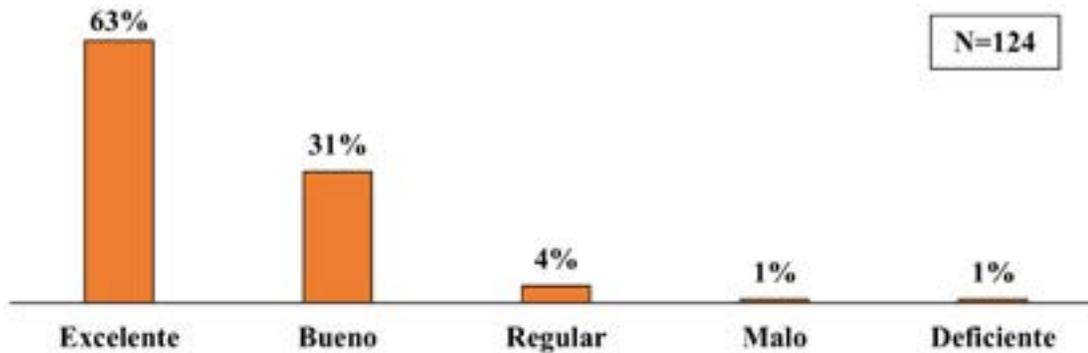
**Figura 12: ¿Qué le pareció el tiempo de espera para ser atendido?**



Se observan datos acerca del tiempo de espera para realizarse una consulta o procedimiento. Un 52% (65) refieren que es excelente el tiempo de espera para realizarse una consulta o procedimiento, un 31% (39) refieren que es bueno el tiempo de espera para realizarse una consulta o procedimiento, un 15% (19) refieren que el tiempo de espera es regular y un 1% (1) de los pacientes refieren que el tiempo de espera es malo.

Un estudio realizado por Ayala (2021) refiere que “Con relación al tiempo de espera para ser atendido el 75% opinó que es Muy buena” (p.20).

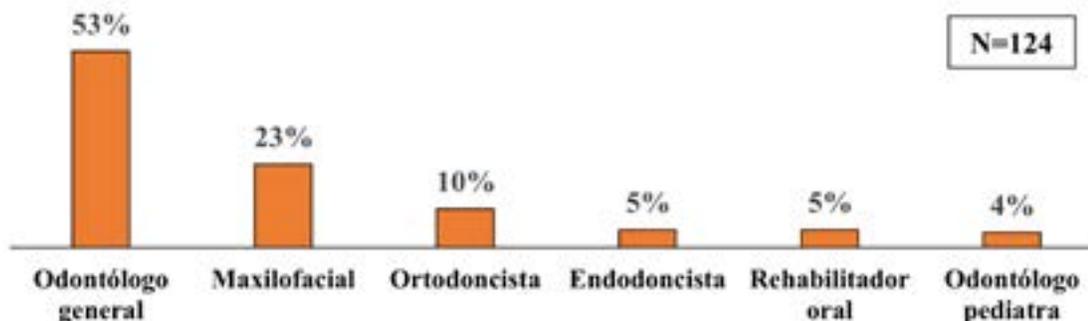
**Figura 13: ¿Qué le pareció el tiempo de la atención?**



La figura 13 demuestra cómo le pareció el tiempo de la atención a los pacientes, el cual, un 63% (78) de los pacientes indicaron un tiempo excelente, un 31% (39) refieren que el tiempo de la consulta y procedimiento es bueno, un 4% (5) indicaron que el tiempo de la consulta y procedimiento es regular, un 1% (1) refiere que el tiempo de la consulta es malo, y un 1% (1) de los pacientes indican refieren que el tiempo de consulta u procedimiento es deficiente.

Cabe destacar que la unidad odontológica especializada tiene muy buen flujo de pacientes y estos pacientes aceptan el tiempo establecido según el tipo de procedimiento que se les realiza, en cambio en otro estudio realizado por González, Cruz y Zambrano (2019) tuvo como resultado que “el 44% de las personas del estudio refirieron que el tiempo de espera era bueno, sin embargo, los mismos pacientes recomendaban medidas de distracción mientras esperaban para hacer más amena la espera” (p.49).

**Figura 14: ¿Qué especialista lo atendió?**



La información recolectada de quien lo atendió en la unidad odontológica especializada evidencia que un 53% (66) refirieron ser atendidos por un odontólogo general, un 23% (28) refirieron que lo atendió un maxilofacial, un 10% (13) refirieron que fueron atendidos por un ortodoncista, un 5% (13) refieren que fueron atendidos por un endodoncista, otro 5% (13) refieren que fue atendido por un rehabilitador oral y un 4% (5) refiere que un 4% (5) refieren que fueron atendidos por un odontólogo pediatria.

La unidad cuenta con diferentes subespecialidades en odontología, pero al momento de que el paciente es valorado, en algunos casos no es necesario ser revisado por otro especialista. Cabe destacar que los odontólogos generales tienen la competencia suficiente para poder atender todo tipo de procedimientos odontológicos, sin embargo, en el estudio realizado por Ayala (2021) se encontró que “el 80% de los pacientes fueron atendidos por odontólogos, destacando que no ameritaban de mayor revisión en su salud bucal” (p.19).

**Figura 15: ¿Cómo considera la atención recibida por el personal que lo atendió en la odontológica especializada (UNODES)?**



En la figura anterior se refleja cómo fue la atención que recibieron en la consulta. Un 83% (103) de los encuestados refirió que la atención fue excelente por parte de los colaboradores de la unidad odontológica especializada y un 17% (21) refirió que la atención fue buena por parte de los colaboradores de la unidad odontológica.

Por otro lado, se encontró en un estudio con resultados parecidos a este y realizado por González, Cruz y Zambrano (2019) que “El trato recibido fue valorado por el 78.6%, expresaron que es muy buena” (p.34). Al compararlo con este estudio se observó que un 83% (103) de los encuestados refirió que la atención fue excelente, por lo que los datos son parecidos.

**Figura 16: ¿Cómo se siente con la atención recibida en la unidad odontológica especializada (UNODES)?**



En la figura 16, se observan los datos referidos de los pacientes que acuden a la unidad odontológica especializada la satisfacción del usuario, un 96% (119) de los pacientes refirió que están satisfechos por la atención recibida en la unidad y un 4% (5) de los pacientes refieren que no están satisfechos, ni insatisfechos con la atención recibida.

El grado de satisfacción del usuario gira en función del trato amable que reciba del personal durante la atención, el tiempo que se le dedique para explicarle el procedimiento, así como la ausencia de dolor durante el desarrollo de la consulta y si se le dio resolución a su problema. En otro estudio realizado por Paz (2019) se evidenció que “el 51,6% de los pacientes expresó sentirse muy satisfecho con la calidad de atención en las clínicas”.

## CONCLUSIONES

Las características sociodemográficas de los pacientes que acuden a la unidad odontológicas, predominan el grupo etario de 31 - 40 años, el género femenino, la procedencia de área urbana, los pacientes que visita la unidad son profesionales y destacan la categoría INSS.

Se determinó que la estructura física, los equipos médicos que se utilizan en las consultas y procedimientos y la cantidad de colaboradores que atienden en la unidad son excelentes.

En calidad de los procesos se obtuvo como resultados que el trato, la información, la comunicación que se tiene con el personal es excelente, el tiempo de espera para realizarse una consulta y/o procedimiento y el tiempo de consulta son excelentes.

En torno a la calidad conforme los resultados, se obtuvo que el especialista que lo atendió fue un odontólogo, la atención recibida por el personal fue excelente, se le dio resolución a su problema odontológico y la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con la atención recibida.

Con estas conclusiones no se pretende bajar la supervisión y evaluación de los servicios, al contrario, se tiene que fortalecer para llegar a la excelencia en la calidad de atención odontológica.

Se recomienda a las institución seguir esforzándose en atender al personal para alcanzar la excelencia en los procesos de calidad y atención del paciente, implementar instrumentos para conocer la percepción de la calidad de atención de los colaboradores de la unidad odontológica especializada y establecer grupos de trabajo para supervisión continua de la calidad de atención en las diferentes unidades y que los colaboradores sigan cumpliendo los estándares internacionales de la calidad en la atención de los pacientes que acuden a unidad odontológica especializada y fortalecer la atención y cuidados que se les da a los pacientes para mejorar los resultados de las futuras encuestas de satisfacción del usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amáu, J., León, R., Ticona, R., & Estrada, L. (2021). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Rev. Cubana de medicina militar*, 101-117.
- Amáu, J., León, R., Ticona, R., & Estrada, L. (4 de Septiembre de 2024). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572022000100016&lng=es&tlng=es).
- Ayala, H. (2012). *Calidad de la atención en la consulta odontológica de la Clínica de Operatoria de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, (UNAH) Tegucigalpa, Honduras, primer semestre del 2012*. UNAN.
- Camisón, C. (2018). *Enfoques de gestión de la calidad*.
- Carrillo, R. S. (2018). *Importancia de gestión de sistemas de calidad*. Veracruz.
- Civera, M. (2018). *Relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido en la Universidad Jaime I de España*. España.
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año*

2017.

- Espejo, D. (2019). *Calidad de servicio en la unidad odontologica de pacientes que acuden al servicio de estomatologia de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin de Porres* .
- Fabian, A., Podestá, L., & Ruiz, R. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2020. Horizonte Medico, 22-24.*
- Fabian, A., Podestá, L., & Ruiz, R. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Med , 22(1). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>*
- Fundación Dental Española. (2020). *Encuesta Poblacional: La salud bucodental en España*
- Gabriel Gonzales, R. M. (2015). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clinica dental docente . Rev. Estomatol Herediana , 32-122.*
- González, M., Cruz, P., & Zambrano, V. (2019). *Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario.*
- Humet, C. (2001). *Calidad asistencial . Rev. de la Soc. Española de calidad asistencial.*
- Iris Salgado, L. M. (2016). *Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena. Colombia.*
- Loyola, D. F. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontologica de pacientes que acuden al servicio de estomatologia de una institución pública y privada. Lima, Peru.*
- Melendez, R. G. (2019). *Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva. Rev Mex Med Forense, 76-78.*
- Méndez, W. M. (2018). *La calidad de la atención en el servicio odontológico. Odontología Actual, 11-13.*
- MINSA. (2003). *Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención. Santo Domingo.*
- Nieto, D. E. (2018). *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Colombia.*
- OMS . (20 de 5 de 2022). OMS. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (28 de 06 de 2022). OMS. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- OPS. (2018). *Evaluación de calidad de atención . Santo Domingo .*
- Orosco, J. L. (2016). *Ética y calidad en salud: un binomio inseparable. Acta Bioethica , 9-17.*
- Paz, M. (2016). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinares de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), 2016. . Odontología vital, 29-32.*
- Paz, M. (2019). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinares de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León).*
- Petracci, M. (2018). *Calidad de atención en salud. Centro de Estudios de Estado y Sociedad, 26-30.*
- Rangel, P. E. (2014). *El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad\*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga, 165-213.*
- Rivera, E. E. (2019). *Calidad de atención odontologica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolome. Huacho.*
- Rodriguez, M. (2020). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria .*

- Rodriguez, M. P. (2016). Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. *Unidades Docentes de la Escuela Nacional de Sanidad*, 15-22.
- Salinas, M. A. (2018). Conceptualización del término calidad asistencial y estudio de análisis de las dimensiones y políticas de calidad de la atención asistencial. San Salvador.
- Santamaría-Benhumea, L.-E. (2017). Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad hospitalaria. *Revista de Medicina e Investigación*, 46-53.
- Torres, M. (2012). Evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva de la información. *REDIP. UNEXPO. VRB. Venezuela.*, 56-69.