



Revista Información Científica

ISSN: 1028-9933

Universidad de Ciencias Médicas Guantánamo

Ramírez-Osorio, Paula Andrea; Armijos-Moreta,
Jaime Fernando; Gavilanez-Villamarín, Silvia Marisol
Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores
ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente
Revista Información Científica, vol. 101, núm. 5, e4046, 2022, Septiembre-Octubre
Universidad de Ciencias Médicas Guantánamo

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551773979012>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org



Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

ARTÍCULO ORIGINAL

Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente

Patient satisfaction from the perspective of the ethical-professional values in the dentist-patient relationship

Satisfação do paciente sob a ótica dos valores ético-profissionais da relação dentista-paciente

Paula Andrea Ramírez-Osorio^{1*} , Jaime Fernando Armijos-Moreta¹ , Silvia Marisol Gavilanez-Villamarín¹ 

¹ Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador.

*Autora para la correspondencia: paularo66@uniandes.edu.ec

Recibido: 15 de octubre de 2022

Aprobado: 7 de diciembre de 2022

RESUMEN

Introducción: la ética profesional permite calificar los actos humanos desde una perspectiva afirmativa o negativa, donde los valores éticos y sociales permiten relacionarse eficazmente en el entorno profesional.

Objetivo: identificar el nivel de satisfacción de los pacientes desde la perspectiva de los valores éticos de la relación odontólogo-paciente de los consultorios “Centro Odontológico Integral” del Dr. Guillermo Méndez y “Design Dental” del Dr. Freddy Santillán, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. **Método:** se realizó un estudio descriptivo transversal, mediante la aplicación de una encuesta a 44 pacientes de dichos consultorios donde se analizaron las variables: satisfacción en la relación interpersonal, satisfacción sobre calidad de atención, escala de valoración sobre la atención odontológica y tiempo ideal de espera en consulta, luego de

recibir su tratamiento odontológico.

Resultados: el 89 % de los encuestados percibió una relación con el odontólogo amigable y favorable. En la satisfacción con la calidad de la atención un 41 % consideró que sí ha creado un vínculo interpersonal con su odontólogo, un 59 % no lo cree así. En cuanto a la evaluación de la atención odontológica el 64 % le otorgó el máximo de 10 puntos. El 25 % de los pacientes concordó en que el tiempo ideal de espera en consulta debía ser de 20 minutos y otro porcentaje, alto, de 48 %, consideró que el ideal fuera de 30 minutos. **Conclusiones:** más de la mitad de los pacientes indican que se sienten satisfechos con el tratamiento que les brindó el odontólogo.

Palabras clave: atención odontológica; ética; trato profesional; consulta odontológica; valores éticos; calidad de la atención bucal

ABSTRACT

Introduction: professional ethics allows for characterization of the human behavior from an affirmative or negative perspective in which the ethical and social values make possible a more effective relationship among dentists and their professional environment. **Objective:** to identify the level of satisfaction in patients treated in both dental offices, "Centro Odontológico Integral" manages by Dr. Guillermo Méndez and "Design Dental" manages by Dr. Freddy Santillán, in Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. **Method:** a cross-sectional descriptive study was carried out with the use of a questionnaire to 44 patients of these dental offices; the variables analyzed were as follow: interpersonal relationship satisfaction, patient satisfaction with quality of care, evaluation scale on dental care and ideal waiting time in the office after receiving dental treatment. **Results:** the 89% of respondents perceived a friendly and favorable relationship with dentists. Concerning patients' satisfaction on quality of care, 41% considered that they had created an interpersonal relationship with their dentist, but the other 59% expressed the opposite. As for the evaluation of dental care, 64% gave it a maximum of 10 points. Twenty-five percent of the patients agreed that the ideal waiting time for consultation should be 20 minutes and another high percentage, 48%, considered that the ideal waiting time should be 30 minutes. **Conclusions:** more than half of patients reported that they were satisfied with the treatment provided by dentists.

Keywords: dental care; ethics; professional treatment; dental consultation; ethical values; quality of oral care

RESUMO

Introdução: a ética profissional permite qualificar os atos humanos sob uma perspectiva afirmativa ou negativa, onde os valores éticos e sociais permitem relações efetivas no ambiente profissional. **Objetivo:** identificar o nível de satisfação do paciente desde a perspectiva dos valores éticos da relação dentista-paciente dos consultórios "Centro Odontológico Integral" do Dr. Guillermo Méndez e "Design Dental" do Dr. Freddy Santillán, Santo Domingo de Tsáchilas, Equador. **Método:** realizou-se um estudo transversal descritivo, através da aplicação de um questionário a 44 pacientes das referidas clínicas onde foram analisadas as variáveis: satisfação no relacionamento interpessoal, satisfação com a qualidade do atendimento, escala de avaliação do atendimento odontológico e ideal tempo de espera na consulta, após receber seu tratamento odontológico. **Resultados:** 89% dos entrevistados perceberam uma relação amigável e favorável com o dentista. Quanto à satisfação com a qualidade do atendimento, 41% consideraram ter criado vínculo interpessoal com seu dentista, 59% não. Quanto à avaliação da assistência odontológica, 64% atribuíram nota máxima de 10 pontos. 25% dos pacientes concordaram que o tempo ideal de espera na consulta deveria ser de 20 minutos e outro alto percentual, 48%, considerou que o ideal seria de 30 minutos. **Conclusões:** mais de metade dos pacientes indica que se sente satisfeito com o tratamento prestado pelo médico dentista.

Palavras-chave: assistência odontológica; ética; tratamento profissional; consulta odontológica; Valores éticos; qualidade dos cuidados bucais

Cómo citar este artículo:

Ramírez Osorio PA, Armijos Moreta JF, Gavilanez Villamarín SM. Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente. Rev Inf Cient [Internet]. 2022 [citado día mes año]; 101(5):e4046. Disponible en: <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/4046>



INTRODUCCIÓN

La ética profesional permite calificar los actos humanos desde una perspectiva afirmativa o negativa, en la que se refiere a los valores humanos, personales y especialmente colectivos, así como decisiones propias del profesional, relación entre colegas y relación de odontólogo-paciente. En tal sentido la ética es principio fundamental dentro de la carrera.

Inculcarle al odontólogo valores éticos y sociales, ya mencionados, es propósito para que a lo largo de la carrera se creen capacidades que le permitan relacionarse de una manera más eficaz en el entorno profesional. Hacer referencia a la psicología, aunque sea una rama separada de la odontología, es un rol importante a la hora de crear un vínculo con el paciente y en la formación del profesional, en la que se aportan herramientas necesarias para el desenvolvimiento frente a los problemas de índole laboral.⁽¹⁾

Se conoce que el primer contacto que se adquiere con el mundo exterior al nacer se da por medio de la boca, al recibir la leche materna por parte de la madre, a medida que se avanza en el crecimiento se adquiere el conocimiento de los objetos y del entorno, por ser bebés, la primera acción que realiza al tener un objeto nuevo en las manos es llevarlo a la boca y conocerlo, este hecho dura aproximadamente hasta el año y medio de edad.

Este hecho se considera una fase importante, ya que con ella se aprecia el gusto del mundo en que se desarrolla, y proporciona las primeras experiencias de satisfacción, seguridad, placer y éxito, lo cual favorece tener una mejor percepción de que es lo que gusta y lo que no, además hace posible reconocer lo propio de lo ajeno.

Es por ello que se dice que la boca se comprende como el primer órgano de contacto con el mundo. Freud considera que la boca es una función primordial en el avance psicosexual de la persona, ya que la describe como una etapa oral que se califica por el chupeteo de los objetos como modo de acercamiento hacia el mundo externo.⁽²⁾

La estrecha relación existente entre odontólogo-paciente debe necesariamente entenderse como un trato recíproco, en el que el estomatólogo cree una conexión basada en seguridad, guía y participación mutua entre las dos partes; hacerle sentir al paciente que el profesional está completamente interesado en resolver el problema que este presenta, mostrándose empático y comprensible, explicándole todo el transcurso a realizar para darle una guía más abierta del procedimiento, y una comunicación de excelencia, en el cual el paciente comente todas sus molestias y dudas y el odontólogo se encuentre con la predisposición de responder.

La complacencia que presente el paciente será un indicio de la calidad de la consulta que brinde el odontólogo. Esta va a depender de diferentes puntos de vista tanto teóricos como prácticos; las características teóricas comprenden los conceptos de ética, empatía y compasión, mientras que los aspectos prácticos se vinculan más con el tipo de consulta, estructura, duración de la misma, límites de tiempo y lugar de trabajo. La relación que se establece entre odontólogo-paciente debe ser cuidada y llevada con la máxima excelencia, y así de esta manera conseguir resultados comunes para ambos lados y alcanzar una mejoría general de la salud en la sociedad.⁽³⁾



El mantenimiento de la salud bucal es una tarea en la que cooperan dos personas, pero no la ocupación de una persona sobre la otra. Se debe tener un acuerdo como prioridad, en donde el paciente y el profesional deben estar sujetos a un objetivo en común. Se toma en cuenta que uno de los factores que impiden dicha alianza es la ansiedad o miedo, pero en este caso es donde el dentista junto a su paciente debe tomar en cuenta los principios de dicha ansiedad para un mejor abordaje y tratamiento de esta.⁽²⁾

A lo largo de la historia esta relación ha ido avanzando, dando a conocer que en tiempos pasados se involucró muy poco al paciente en el diagnóstico y tratamiento. En la actualidad se considera que el paciente se incluya más en el tema, dando a conocer un modelo deliberativo, en el cual el afectado posea una posición autónoma, capaz de elegir entre sus opciones y analizar el mejor tratamiento, que se vea apto a determinar sus propias elecciones, y que claramente el odontólogo con sus conocimientos más avanzados esté presente para apoyarlo en sus decisiones.⁽⁴⁾

En la actualidad, uno de los problemas que se presentan es el poco entendimiento de los odontólogos hacia grupos étnicos, los cuales presentan una gran abundancia en problemas de salud. El profesional se enfrenta a inconvenientes en la comprensión y comunicación con los pacientes de estas comunidades, debido a que en la formación de la carrera el sistema académico tradicional no aborda la lingüística intercultural, por lo que no tienen conocimientos en cuanto al idioma, creencias, valores, modos y estilos de vida de los pueblos indígenas.^(5,6)

A lo largo de la carrera de odontología se enseña una formación multidisciplinaria e interdisciplinaria para que el estudiante logre desarrollar capacidades para transmitir mensajes de salud y así educar a la población con el propósito de que ésta tome conciencia de su estado oral.⁽⁷⁾ El objetivo de este estudio es identificar el nivel de satisfacción de los pacientes basado en los valores éticos en las citas odontológicas de los consultorios “Centro Odontológico Integral” del Dr. Guillermo Méndez y “Design Dental” del Dr. Freddy Santillán, Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.

MÉTODO

Se realizó un estudio descriptivo transversal, el universo lo constituyeron los pacientes que acudieron a los servicios de salud bucal de consultorios localizados en Santo Domingo de los Tsáchilas “Centro Odontológico Integral” del Dr. Guillermo Méndez y el consultorio odontológico “Design Dental” del Dr. Freddy Santillán.

Se realizó un muestreo aleatorio simple y la muestra quedó conformada por 44 pacientes.

Criterio de inclusión: voluntariedad de participar en el estudio.

Criterio de exclusión: discapacidad o enfermedad que limite la autonomía para responder las preguntas de la encuesta.



Se analizaron las variables: satisfacción en la relación interpersonal, satisfacción sobre calidad de atención, escala de valoración sobre la atención odontológica y tiempo ideal de espera en consulta, luego de recibir su tratamiento odontológico.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta validada para este estudio mediante el criterio de expertos, los pacientes fueron encuestados después de recibir el tratamiento odontológico. La encuesta se pudo llevar a cabo con ayuda de los odontólogos.

Fueron tenidas en cuenta todas las consideraciones éticas en cuanto a confidencialidad. y privacidad de los datos de los participantes.

Se determinó la suma de los indicadores para variables cualitativas (frecuencia y porcentajes absolutos). Los resultados obtenidos se presentan en las tablas. Se respetaron los principios éticos de la investigación.

RESULTADOS

El 59 % consideró que la atención fue satisfactoria y el 41 % no satisfactoria según su vínculo con el odontólogo en la cita (Tabla 1).

Tabla 1. Satisfacción según vínculo con el odontólogo en la cita

Calidad de atención	No	%
Satisfactoria	26	59
No satisfactoria	18	41
Total	44	100

Según la evaluación de la atención en una escala del 1 al 10, un 64 % consideró que la atención es de 10, otro 27 % la calificó con un 9 y el otro 9 % restante le dio 8 puntos (Tabla 2).

Tabla 2. Evaluación de la atención odontológica según escala de calificación

Escala	No.	%
8	4	9
9	12	27
10	28	64
Total	44	100

En cuanto al tiempo ideal que los pacientes consideran que debe durar la consulta odontológica, se presentaron 5 opciones (10, 20, 25, 30 y 60 minutos). El 25 % de los pacientes concordó en que el tiempo ideal de la consulta es de 20 minutos y otro porcentaje alto, de 48 % consideró que el tiempo de consulta ideal es de 30 minutos (Gráfico 1).

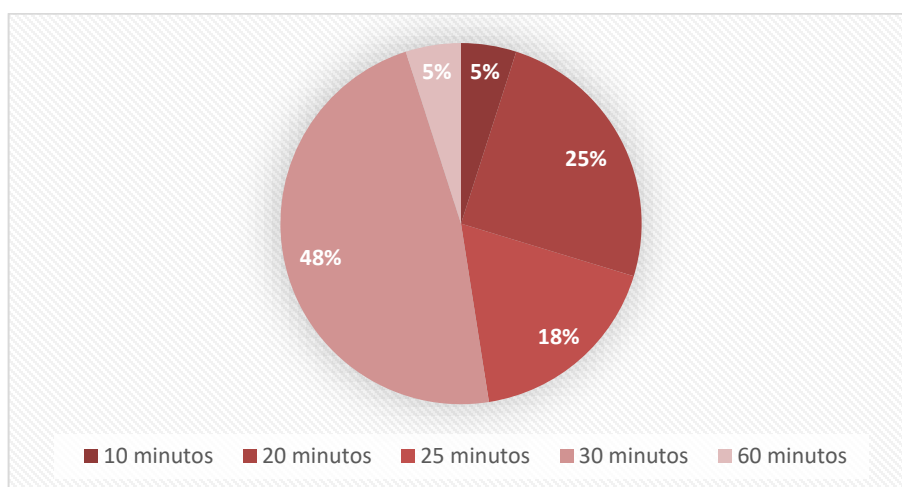


Gráfico 1. Tiempo ideal de espera en la consulta.

DISCUSIÓN

En los resultados del trabajo se pudo apreciar que, de las 44 personas encuestadas en dos clínicas odontológicas, el 64 % que correspondió a 28 personas estaban completamente satisfechos con la atención del profesional, dándole una calificación en una escala de 10 sobre 10, siendo más de la mitad de las personas las que se sienten satisfechas. Por el contrario, a los datos obtenidos, se encuentra la investigación de otro estudio odontológico que evaluó a 50 personas, de las cuales solo el 34 % indicó que estaban completamente satisfechas con la experiencia de la atención odontológica, siendo un índice bastante menor al de los resultados del presente trabajo investigativo.

Por otro lado, otros dos estudios que también se centraron en evaluar este factor fueron realizados en la clínica Universitaria de Zacatecas, que informó que, de 200 personas, el 48 % de los usuarios estaban completamente satisfechos, teniendo una aproximación en porcentajes similar a la de los datos obtenidos. Por último, el estudio realizado en adultos en la Delegación Veracruz Norte del IMSS nos dio a conocer que, del total de personas encuestadas, el 82 % de las personas estuvieron totalmente satisfechas.

El agrado y satisfacción del paciente se ha convertido en una prioridad del sector sanitario. Condiciones como la incomodidad de los aparatos odontológicos y la ansiedad del paciente causan insatisfacción. La calidad del servicio odontológico y las expectativas altas del paciente pueden afectar la satisfacción de este. Un estudio odontológico que evaluó 50 personas intentó evaluar la satisfacción de los pacientes en su experiencia con la atención odontológica, y el 34 % de los pacientes estaban completamente satisfechos, el 62 % de los pacientes estaban moderadamente satisfechos y el 4 % estaban insatisfechos con el tratamiento de ortodoncia aplicado.⁽⁸⁾

Es importante que los dentistas conozcan los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes adolescentes con los distintos tratamientos dentales. El nivel de motivación, las expectativas y la satisfacción subjetiva tras el tratamiento de ortodoncia pueden considerarse parámetros importantes para medir los resultados generales y la importancia del tratamiento, y la relación médico-paciente desempeña un papel importante en la medición de la satisfacción.⁽⁹⁾

Concerniente a la satisfacción de los pacientes por los servicios brindados de parte del odontólogo, se puede estimar que el tiempo de consulta es también un factor importante, una larga duración de esta permite un mayor acercamiento con el usuario, permite centrar el tiempo primeramente en una charla en donde el odontólogo y el paciente se conozcan mutuamente, enfocarse en generar confianza y demostrar un ambiente empático. Con ciertas personas es necesario tener una sola sesión en la que involucre únicamente la comunicación; realizar esta acción por parte del odontólogo da un resultado satisfactorio tanto para él como para su paciente. El profesional gana un nuevo cliente y el usuario encuentra un odontólogo de confianza donde pueda realizarse sus procedimientos sin temor alguno.

El tiempo de consulta es otra variable importante dentro de la calidad de atención odontológica. Un profesional que no hace esperar a sus pacientes, organizado en sus horarios y consultas obtiene menor número de quejas y mayor grado de satisfacción. Depende tanto de la atención brindada como de la percepción del sujeto en cuanto a los servicios recibidos para determinar la calidad de atención estomatológica, por lo tanto, es necesario conocer los factores de satisfacción del paciente.

El análisis realizado a usuarios adultos de la unidad de medicina y estomatología familiar de la Delegación Veracruz Norte del IMSS que se presentan al servicio odontológico, dio a conocer que el 49 % recibió una consulta en menos de 30 minutos, 82 % declaró estar satisfecho con el servicio obtenido por parte del profesional y el 91 % nunca había tomado en cuenta presentar una queja. Por otra parte, se halla una evidencia de mayor nivel satisfactorio ante un menor tiempo de espera y mayor concurrencia a la consulta estomatológica en el último año. En la clínica universitaria de Zacatecas se informó que, de 200 usuarios, el 48 % calificó la atención como muy buena, mientras que el 52 % como buena.⁽¹⁰⁾

Por otra parte, en una de las unidades médicas con servicio odontológico de un Sistema Local de Salud en el Estado de Nuevo León en México, mediante un estudio de tipo descriptivo y prospectivo tanto de las comodidades, instalaciones físicas y organización, como de los procedimientos y acciones llevados a cabo en la consulta, en relación a 200 pacientes elegidos al azar en las consultas odontológicas, el 90 % refirió recibir siempre un trato amable, el 67,5 % recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 74,5 % mencionó recibir educación para mejorar su salud bucal, el 36,5 % evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos y el 44,5 % como bueno por ser menor a 40 minutos. Con estos resultados se pudo dar a conocer que la satisfacción del paciente gira en torno al trato amable, el tiempo destinado a la explicación del tratamiento y procedimiento, resultado del trabajo y por consiguiente la carencia de dolor a lo largo del desarrollo de la consulta.^(11,12,13,14)

Otro de los factores importantes que se puede determinar que establezca una relación odontólogo-paciente fue el tiempo de consulta, en la cual de acorde a los resultados, de las 44 personas, el 48 %, que correspondió a 21 personas indicaron que el tiempo que consideran como adecuado es alrededor de 30 minutos; por otra parte en el estudio realizado en el Estado de Nuevo León en México determinó que los pacientes indicaron que el tiempo de espera adecuado es de aproximadamente 20 minutos, siendo estos resultados 10 minutos menores a los del presente trabajo investigativo.

Por último, un estudio de adultos realizado en la Delegación Veracruz Norte del IMSS dio a conocer que el tiempo en el que atendían aproximadamente era de 30 minutos, ya que consideraban este tiempo como el más prudente para establecer una suficiente relación odontólogo-paciente para poder realizar el tratamiento de calidad de manera adecuada sin mayores complicaciones. Se puede concluir que el intervalo del tiempo de consulta que los pacientes y odontólogos consideran adecuada es aproximadamente de los 20 minutos a los 30 minutos.

CONCLUSIONES

La investigación realizada determina que más de la mitad de las personas que fueron encuestadas en los dos consultorios de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas indican que se sienten totalmente satisfechos con el tratamiento que les brindó el profesional y con el comportamiento y ética que demostró el odontólogo, haciendo de esta manera que las personas se sintieran más cómodas durante su tratamiento. La mayoría de las personas concluyeron que lo que esperan de un profesional es que realice un buen trabajo y que demuestre un comportamiento ético, es decir un buen trato, estos elementos mencionados fueron precisamente los que más destacaron, siendo factores importantes para una correcta correlación odontólogo-paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amaíz Flores AJ, Flores MA. Principios de la psicología en el ámbito odontológico: la Psicoodontología como una propuesta de subdisciplina aplicada. PSIENCIA: Rev Latinoamer Cienc Psicol [Internet]. 2018 [citado 26 Sep 2022]; 10(3):4. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7324848>
2. Rojas Alcayaga G, Misrachi Launert C. La interacción paciente-dentista, a partir del significado psicológico de la boca. Av Odontoestomatol [Internet]. 2004 Oct [citado 27 Sep 2022]; 20(5):239-45. Disponible en: <https://bit.ly/3GIE1iv>
3. Pizzi de Parra N. Relación odontólogo - paciente. Rev Fac Odontol [Internet]. 2014 Dic [citado 21 Ago 2022]; 8(2). Disponible en: <https://bdigital.uncu.edu.ar/fichas.php?idobjeto=7294>
4. Lorca Gonzálbez M. Evolución histórica de la relación profesional odontólogo paciente. Aproximación a la situación actual en odontología. 2021 Jun [citado 27 Ago 2022]. Disponible en: <http://titula.universidadeuropea.com/handle/20.500.12880/657>



5. Salame Ortiz V, Armijos Briones F, Armijos Coronel F, Arroyo Lalama E. El conocimiento del Kichwa, segunda lengua oficial del Ecuador ¿compromete la comunicación médico/odontólogo-paciente? Bol Malariol Salud Amb [Internet]. 2021 [citado 28 Ago 2022]; 61(4):748-60. Disponible en: <http://iaes.edu.ve/iaespro/ojs/index.php/bmsa/article/view/391>
6. Lolas Stepke F, Rodríguez E, Cardozo C, Quezada Sepúlveda Á. Ética y Odontología. Universidad de Chile [Internet]. 2007 Mayo [citado 27 Ago 2022]. DOI: <https://doi.org/10.34720/w6n3-3j76>
7. Inocente-Díaz ME, Pachas-Barrionuevo F de M. Educación para la Salud en Odontología. Revista Estomatológica Herediana [Internet]. 2012 [citado 26 Ago 2022]; 22(4). DOI: <https://doi.org/10.20453/reh.v22i4.91>
8. Al-Omiri MK, Abu Alhaija ES. Factors affecting patient satisfaction after orthodontic treatment. Angle Orthod [Internet]. 2006 Mayo [citado 21 Ago 2022]; 76(3):422-31. DOI: [https://doi.org/10.1043/0003-3219\(2006\)076\[0422:fapsao\]2.0.co;2](https://doi.org/10.1043/0003-3219(2006)076[0422:fapsao]2.0.co;2)
9. Çoban Büyükbayraktar Z, Doruk C. Dental Anxiety and Fear Levels, Patient Satisfaction, and Quality of Life in Patients Undergoing Orthodontic Treatment: Is There a Relationship? Turk J Orthod [Internet]. 2021 Dic [citado 24 Ago 2022]; 34(4):234-41. DOI: <https://doi.org/10.5152/turkjorthod.2021.21177>
10. Bishop MA. The patient-dentist relationship and the future of dentistry. Br Dent J [Internet]. 2018 Dic [citado 28 Ago 2022]; 225(12):1059-62. Disponible en: <https://www.nature.com/articles/sj.bdj.2018.1035>
11. Arrieta Vergara K, Díaz Cárdenas S, Verbel Bohórquez J, Hawasly Pastrana N. Factores asociados a sintomatología clínica de miedo y ansiedad en pacientes atendidos en Odontología. Rev Clín Med Familia [Internet]. 2013 Feb [citado 27 Ago 2022]; 6(1):17-24. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1699-695X2013000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
12. Lima Álvarez M, Guerrier Granela L, Toledo Amador A. Técnicas de relajación en pacientes con ansiedad al tratamiento estomatológico. Human Méd [Internet]. 2008 Dic [citado 27 Ago 2022]; 8(2-3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-81202008000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
13. Lázaro J, Gracia D. La relación médico-enfermo a través de la historia. Anal Sist San Navarra [Internet]. 2006 [citado 23 Ago 2022]; 29(Sup 3):7-17. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1137-66272006000600002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
14. González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L, Quiroga-García MA, Palomares-Gorham PI, Tijerina-González LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Foren [Internet]. 19 Ago 2020 [citado 23 Ago 2022]; 4(S1):76-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>

Declaración de conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.



Contribución de los autores:

Todos los autores tuvieron participación en la conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, software, supervisión, visualización, redacción-borrador original y revisión-edición y edición.

Financiación:

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

