



I Congreso INTERNACIONAL



Sociedad Cubana de Ciencias Estomatológicas. Capítulo Santiago de Cuba

La ciencia en función de una eterna sonrisa

Calidad de la consejería de salud bucal en estomatología

Quality of oral health counseling in dentistry

Haylen de la Caridad Abdala Taquechel¹, Ana Caridad López Vantour², Lizel Díaz del Mazo³, Silvia Ferrer González⁴, Tania Cañete Revé⁵.

¹ Licenciada, Máster en Atención Primaria de Salud, Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba, Facultad de Estomatología, Hospital General Dr. "Juan Bruno Zayas", Santiago de Cuba, Cuba, E-mail: haylenabdala@infomed.sld.cu, ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-4928-8543>

² Estomatóloga, Doctora en Ciencias de la Educación Médica, Máster en Salud Bucal Comunitaria, Especialista de Primer y Segundo Grado en Estomatología General Integral, Profesora Titular e Investigadora Auxiliar, Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba, Facultad de Estomatología, Santiago de Cuba, Cuba, E-mail: a.lopez@infomed.sld.cu, ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-1895-8080>

³ Estomatóloga, Máster en Atención Primaria de Salud y en Atención de Urgencias Estomatológicas, Especialista de Primer y Segundo Grado en Estomatología General Integral, Profesora Auxiliar y Consultante, Investigador Agregado, Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba, Facultad de Estomatología, Hospital General Dr. "Juan Bruno Zayas", Santiago de Cuba, Cuba, E-mail: diaz.delmazo@infomed.sld.cu, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2957-3964>

⁴ Estomatóloga, Máster en Salud Bucal Comunitaria, Especialista de Primer y Segundo Grado en Estomatología General Integral, Profesora Auxiliar, Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba, Facultad de Estomatología, Hospital General Dr. "Juan Bruno Zayas", Santiago de Cuba, Cuba, E-mail: silviaferrer@infomed.sld.cu, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8743-0542>

⁵ Estomatóloga, Máster en Medicina Natural y Tradicional, Especialista de Primer Grado en Estomatología General Integral, Universidad de Ciencias Médicas de Santiago de Cuba,

Facultad de Estomatología, Hospital General Dr. "Juan Bruno Zayas", Santiago de Cuba, Cuba,
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1352-2954>

Correo electrónico: haylenabdala@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: Se realizó un estudio cualitativo de tipo evaluativo con el **Objetivo** de evaluar la calidad de la consulta de Consejería de Salud Bucal en el servicio estomatológico del Hospital General Dr. Juan Bruno Zayas de Santiago de Cuba, en el período correspondiente de septiembre a diciembre del 2019. **Método:** Se establecieron criterios, indicadores y estándares para la evaluación de la estructura, competencia y desempeño profesional, así como la satisfacción de licenciadas en atención estomatológica y los conocimientos adquiridos por los pacientes al alta de la consulta de consejería de salud bucal. La población de estudio estuvo constituida por las 25 licenciadas en atención estomatológica. **Resultados:** De 35 criterios evaluados 25 fueron adecuados lo que representa el 71.4 % y 10 resultaron inadecuados para un 10.0%. **Conclusiones:** Se concluye que la Calidad de la Consulta de Salud Bucal es adecuada.

Palabras Clave: Consejería de Salud bucal; competencia; desempeño; satisfacción; conocimiento

ABSTRACT

Introduction: A qualitative study of evaluative type was carried out with the **Objective** of evaluating the quality of the Oral Health Counseling consultation in the stomatological service of General Hospital Dr. Juan Bruno Zayas Alfonzo of Santiago de Cuba, in the period corresponding to September to December 2019. **Methods:** Criteria, indicators and standards were established for the evaluation of the structure, competence and professional performance, as well as the satisfaction of dental care graduates and the knowledge acquired by patients upon discharge from the oral health counseling consultation. The study population consisted of 25 female dental health care graduates. **Results:** Out of 35 criteria evaluated, 25 were adequate, representing 71.4%, and 10 were inadequate (10.0%). **Conclusions:** It is concluded that the quality of Oral Health Consultation is adequate.

Key words: Oral health counseling; competence; performance; satisfaction; knowledge

INTRODUCCIÓN

El desarrollo alcanzado en los últimos tiempos en los servicios estomatológicos, ha sido de tal envergadura y velocidad que ha conllevado a realizar cambios profundos en la estructura y organización de los mismos, entre otros factores por la cantidad y la calidad de los recursos humanos, así como la introducción de tecnologías de punta.

La búsqueda “de la calidad del servicio” representa un desafío y una prioridad estratégica para los profesionales de la salud.¹

Se puede decir que la calidad significa hacer las cosas bien a la primera, es decir, que el producto salga bien al menor costo posible. Es el resultado de una actitud enérgica y comprometida de esfuerzos sinceros de una ejecución talentosa.²

La atención estomatológica está encaminada a mejorar la salud bucal y general de la población, así como su satisfacción, por lo que la calidad de la atención estomatológica constituye una prioridad de los directivos del sistema, y responde a la estrategia del Ministerio de Salud Pública (MINSAP) para alcanzar la excelencia y la satisfacción de la población.¹

En Cuba, la salud pública tiene entre sus funciones fundamentales la promoción y la prevención, con acciones a nivel del individuo, la familia, la comunidad y el ambiente³. Más específicamente, en la Estomatología estas acciones comienzan a realizarse desde edades muy tempranas y abarca a toda la población teniendo una prioridad las consultas de consejería bucal, las cuales se realizan en todo servicio estomatológico de la APS³.

Como bien se conoce la promoción de salud tiene un importante papel en mantener la salud de la población, asentado en el conocimiento de factores de riesgo que pueden propiciar la pérdida de la salud. Para aumentar este conocimiento se realizan acciones educativas, ya que entre los componentes de la misma se encuentran la Educación para la Salud, la Comunicación y la Información .⁵

De hecho, la Educación para la Salud definida como “todas aquellas enseñanzas y actuaciones que tienen como fin conservar y proteger el máximo grado de salud posible”⁵

En este sentido y retomando el PNAEI, en su Anexo XIV hace referencia al espacio destinado en los servicios estomatológicos para realizar estas acciones denominada como Consejería

Bucal, con tres funciones básicas de Promoción, Educación e Información, Prevención y Capacitación.

Desde esa perspectiva y teniendo en cuenta la importancia de la misma, podemos plantear la necesidad de la calidad de la Consejería Bucal para mantener la calidad de vida de la población, y los indicadores de salud bucal⁶.

Es por ello que las acciones de promoción de salud y de prevención estomatológica, deben cumplir con atributos de alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgo para los pacientes^{8,9}

La calidad de los servicios de salud, singularizado en las consultas de Consejería Bucal, es la característica con que estas se prestan, determinada por la estructura y los procesos de atención a costos razonables y sostenibles y minimizar los riesgos para la salud del usuario.⁷

Los aspectos teóricos abordados anteriormente permiten plantear como problema científico: **¿Cómo será la calidad la consulta de Consejería de Salud Bucal del Policlínico Docente “Armando García”?**

Por lo que es propósito de este estudio evaluar la calidad de la consulta de Consejería de Salud Bucal del Policlínico Docente “Armando García” de Santiago de Cuba en el periodo de septiembre a diciembre de 2019.

MÉTODO

Para el desarrollo de la investigación se siguieron los principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos, promulgados en la Declaración de Helsinki.

A todos los profesionales que intervinieron en la investigación firmaron el modelo de consentimiento informado; para lo cual previamente se les explicó en qué consistía la finalidad del estudio. Se les aclaró que los resultados únicamente serían divulgados con fines científicos. Se llevó a cabo un estudio cualitativo de tipo evaluativo con un tipo de muestreo no probabilístico para lograr el objetivo durante el periodo de septiembre a diciembre del 2019.

Se hizo una evaluación externa y concurrente para todos los componentes de la calidad examinada.

- **Estructura.** Se evaluaron las condiciones estructurales del local, equipamiento, recursos humanos, disponibilidad de recursos materiales, organización del trabajo y documentación.

- **Proceso.** Se evaluó la competencia de las licenciadas en atención estomatológica (LAE).
- **Resultado.** Se evaluó la satisfacción de las LAE y los usuarios sí como el nivel de conocimiento de los mismos al concluir la atención estomatológica y recibir el alta de Consejería de Salud Bucal.

La población objeto de estudio estuvo constituido por las 25 LAE que constituyeron el total que estaban laborando durante el periodo de la investigación.

El nivel de satisfacción con la labor que brindan se les realizó a todos los profesionales (N=25).

En el caso de la evaluación del nivel de conocimientos de los pacientes al alta de la consulta estuvo representado por 200 pacientes mayores de 18 años, seleccionando 8 pacientes por cada profesional.

Se establecieron criterios implícitos y explícitos, descriptivos y normativos, indicadores y estándares.

Para evaluar la calidad de la estructura se consideró:

- **Adecuado:** Cuando en el total de variables evaluadas como adecuadas alcanzó un resultado igual o superior al 85%.
- **Inadecuado:** Cuando en el total de variables evaluadas como adecuadas alcanzó un resultado inferior al 85 %.

Para evaluar la calidad los conocimientos de LAE en lo general esta se consideró

Adecuado: Cuando respondió correctamente cinco o más preguntas en las cuales deben incluirse obligatoriamente las preguntas 6 y 7

Inadecuado: Cuando respondió correctamente cuatro o menos preguntas.

Para la evaluación del **Desempeño** de forma general se procedió de la siguiente forma:

$$\text{Desempeño} = \frac{\text{Nº de LAE con desempeño adecuado}}{\text{Total de LAE evaluados}} \times 100$$

Se consideró el **Desempeño**:

- **Adecuado:** Cuando el 90% o más de los profesionales tuvieron un desempeño adecuado.

- **Inadecuado:** Cuando menos del 90% de los profesionales tuvieron un desempeño adecuado.

Para evaluar la **calidad de la satisfacción** en lo general esta se consideró como:

- **Adecuados:** Cuando el resultado del indicador fue igual o mayor al estándar prefijado.
- **Inadecuado:** Cuando el resultado del indicador fue inferior al estándar prefijado.

Conocimiento: variable cualitativa nominal. Evaluada por preguntas y de forma general en dos categorías: adecuado e inadecuado.

El examen de comprobación de conocimientos a los pacientes contempló seis preguntas todas para identificar afirmaciones correctas. Se consideró:

- **Adecuado:** cuando de los seis criterios evaluados al menos cuatro resultaron adecuados.
- **Inadecuado:** cuando de los seis criterios evaluados tres o más resultaron inadecuados.

Se realizaron para búsquedas científicas en las bases de datos indexadas en el Portal de la Salud de Cuba (Infomed) y en las respectivas bibliotecas de la Universidad de Ciencias Médicas y Clínica Estomatológica Provincial Docente.

Para evaluar la estructura se realizó la evaluación de los recursos humanos y materiales existentes en la consulta de Consejería de Salud Bucal.

Para evaluar la competencia profesional se realizó un examen de competencia para los licenciados en atención estomatológica.

Para evaluar el desempeño profesional de los licenciados en atención estomatológica se realizó un guía de observación.

Para evaluar el grado de satisfacción de los proveedores se aplicó encuestas de satisfacción.

Para evaluar el conocimiento al alta de la consulta de Consejería Bucal se aplicó un cuestionario.

Se consideró adecuada la calidad de la consejería de salud bucal en los profesionales cuando del total de criterios de la estructura, proceso y resultados obtengan un 70 por ciento de indicadores adecuados.

Se describió cada tabla y se compararon con los hallazgos. Luego de un proceso de discusión y síntesis de toda la información, se elaboraron las conclusiones.

RESULTADOS

Los resultados de la evaluación de la estructura en la consulta de Consejería de Salud Bucal perteneciente al Policlínico Docente “Armando García” (tabla 1) muestra que de los cuatros criterios evaluados tres de ellos resultaron adecuados alcanzando el estándar establecido lo que representa el 75.0 %. Al evaluar integralmente el indicador, la estructura en la consulta de consejería de salud bucal resultó adecuada.

Tabla 1. Evaluación de la estructura en la consulta de Consejería de Salud Bucal

Criterios	Indicadores		Estándares %	Evaluación A o I	
	No.	%			
I. Recursos humanos					
Disponibilidad del personal	25	25	100,0	100	Adecuado
II. Planta física y mobiliario					
Local de consulta	12	12	100,0	80	Adecuada
III. Recursos Materiales					
	7	6	60,0	80	Inadecuada
IV. Organización del trabajo					
Documentación	1	1	100,0	80	Adecuada
Organización de la consulta	1	1	100,0	80	Adecuada

Fuente: Listado de comprobación de la estructura

En la tabla 2 se expone que la competencia de las LAE resultó inadecuada, a pesar que la mayor cantidad de criterios resultaron adecuados. Aquellos criterios que resultaron inadecuados corresponden con las preguntas de estándar más alto, que son temáticas importantes que deben dominar en su desempeño profesional.

Tabla 2. Evaluación de la competencia profesional de las licenciadas en atención estomatológica

Criterios	Resultados		Estándares (%)	Evaluación A o I
	No.	%		
1. Objetivo de la consulta de Consejería de Salud Bucal	25	100,0	85	Adecuado
2. Conocimientos generales sobre la placa dentobacteriana	24	96,0	85	Adecuado

3. Temáticas para Consejería de Salud Bucal	23	92,0	90	Adecuado
4. Acciones del área de la consulta de Consejería de Salud Bucal	25	100,0	90	Adecuado
5. Conocimientos del control la placa dentobacteriana	25	100,0	90	Adecuado
6. Métodos de la Educación para la Salud	16	64,0	95	Inadecuado
7. Características de la Promoción de Salud	12	48,0	95	Inadecuado

Fuente: Examen de conocimiento de las licenciadas en atención estomatológica

Al evaluar el desempeño profesional de las licenciadas en atención estomatológica (tabla 3) se encontró que de siete de los ocho criterios incluidos en el desempeño fueron adecuados.

Tabla 3. Evaluación del desempeño profesional de las licenciadas en el control de la placa dentobacteriana.

Criterios	Indicadores		Estándares %	Evaluación A - I
	No	%		
Recepción del paciente	25	100,0	90	Adecuado
Control del trabajo anterior	25	100,0	90	Adecuado
Demostración del cepillado	25	100,0	90	Adecuado
Tinción de superficies dentarias	25	100,0	90	Adecuado
Demostración de la placa bacteriana	25	100,0	90	Adecuado
Cálculo del índice de higiene bucal	25	100,0	90	Adecuado
Control de la eliminación de la placa bacteriana	25	100,0	90	Adecuado
Uso del lenguaje de acuerdo al destinatario	22	88,0	90	Inadecuado

Fuente: Guía de observación

La satisfacción de los usuarios y los proveedores de salud constituyen una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución.

En la tabla 4 se reflejan los principales resultados sobre la satisfacción laboral de las LAE la cual resultó inadecuada donde de ocho criterios, tres resultaron adecuados para un 37,5 % y 5 de ellos inadecuados para un 62,5%.

Tabla 4. Satisfacción de las licenciadas en atención estomatológica

Criterios	Indicadores		Estándares	Evaluación
	No.	%	%	A - I
1.Satisfacción con la calidad del trabajo	15	60,0	90	Inadecuado
2.Expectativas del puesto	13	52,0	90	Inadecuado
3.Recursos materiales	22	88,0	90	Inadecuado
4.Apoyo administrativo	24	96,0	90	Adecuado
5. Estímulo que recibe	18	72,0	90	Inadecuado
6.Control y ayuda	23	92,0	90	Adecuada
7.Realización de investigación	0	0,00	90	Inadecuada
8.Condiciones de trabajo	25	100,0	90	Adecuada

Fuente: Encuesta de satisfacción de las Licenciadas en Atención Estomatológica

En la **Tabla 5** se muestra el grado de conocimientos de los pacientes al alta de la consulta de Consejería resultando adecuada y se comprobó que 5 de los 6 criterios evaluados obtuvieron la evaluación de adecuados para un 83.3%.

Tabla 5. Conocimientos de los pacientes al alta de la consulta de consejería bucal

Variables	N1	Resultado		Evaluación A - I
		del Indicador	Estándar %	
1. Conocimiento acerca de la frecuencia de cepillado de los dientes	196	98,0	75	Adecuado
2. Conocimiento sobre el control de placa	167	83,5	75	Adecuado
3. Conocimiento acerca de dieta cariogénica	195	97,5	75	Adecuado

4. Conocimiento acerca de la placa dentobacteriana	153	76,5	75	Adecuado
5. Conocimiento de la relación de la placa con enfermedades bucales	151	75,5	75	Adecuado
6. Conocimientos acerca del autoexamen bucal	142	71,0	75	Inadecuado

Fuente: Encuesta

Al realizar un balance de los diferentes criterios seleccionados para evaluar la calidad de la estructura y las dimensiones científicas, técnicas y de satisfacción en el presente estudio se observó lo siguiente:

De 33 criterios evaluados 10 fueron inadecuados lo que representa el 30.3 % de los mismos y 23 resultaron adecuados lo que representa el 69.6 % lo cual nos llevaría a evaluar como adecuada la calidad de la consulta de consejería bucal.

No obstante, los resultados obtenidos se presentaron criterios inadecuados fundamentalmente relacionados con la satisfacción de los proveedores con labor que realizan, aspecto que debe ser analizado por los directivos.

DISCUSIÓN

La dificultad existente en el criterio de recursos materiales radica en que, en cinco de las nueve observaciones no se contó con los materiales educativos para la instrucción al paciente sobre salud bucal lo que devalúa la calidad del servicio prestado.

Los resultados obtenidos por Guarat Casamayor y colaboradores⁸, difieren del alcanzado en la presente investigación, ya que en este estudio los indicadores son superiores. Esto puede deberse a la superación profesional que han recibido las licenciadas en los últimos años.

Los resultados obtenidos por autores como Marsuli Sosa⁷ y Peñaloza Salas⁹, que obtienen estructuras inadecuadas, tal vez fueron ocasionados por la operacionalización diferente de los criterios.

Por otro lado, en su estudio Peña Pedroso¹⁰ en el Policlínico Docente López Peña todos los criterios resultaron adecuados, lo cual coincide de forma general con este estudio aunque en éste algunos criterios fueron inadecuados.

La autora considera que la consejería de salud bucal es una estrategia a desarrollar en la población, con educación dinámica, incentivando a las personas a adquirir nuevas actitudes y cambios de comportamiento positivos saludables.

La competencia laboral es la capacidad del trabajador para utilizar el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores, desarrollados a través de los procesos educacionales y la experiencia laboral. ¹¹

Los Métodos de la Educación para la Salud así como las características de la Promoción de Salud estuvieron por debajo del estándar establecido por el grupo de especialistas.

Es innegable que los conocimientos teóricos constituyen la base y soporte de la realización de las actividades prácticas y del desarrollo de las habilidades de forma correcta¹¹.

Se considera que las dificultades se deban a la ausencia de una estrategia para la capacitación y evaluación continua de los profesionales sobre las temáticas tratadas, además de falta de motivación, interés y preocupación por parte de los mismos en su superación continua.

La autora considera importante reafirmar que el tema de educación y promoción de salud ha sido identificado como el de necesidad de aprendizaje ya que se confirma a través del examen de conocimientos existen insuficiencias pilares en el ejercicio de la odontología.

Por otro lado, los resultados de este estudio son similares a los alcanzados por Mengana Martínez, ¹² y Lemes Díaz¹³ donde la competencia de las licenciadas de atención estomatológica resultó inadecuada.

La evaluación del desempeño incluye en sí misma la evaluación de las competencias, de conjunto con las condiciones laborales en un determinado puesto de trabajo. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; lo cual no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las restantes condiciones existentes.^{14,15}

Al analizar los criterios referentes a la satisfacción se obtuvo que ninguna LAE, ha realizado investigación, opinan que no sienten satisfacción por su trabajo y que no cuentan con los recursos materiales disponibles para la realización de su trabajo, todo esto conllevó a que la satisfacción en su trabajo no fuera adecuada.

La satisfacción laboral es algo que está relacionado con las condiciones de trabajo, los motivos intrínsecos y extrínsecos de la actividad profesional, los estresores laborales y las

modalidades de repercusión emocional de estas condiciones de trabajo y de estos estresores
16

Mengana Martínez¹², Lemes Díaz¹³, no coinciden con el presente estudio al considerar la satisfacción como adecuada, debido al interés y motivación con la labor que desempeñan.

Algunos autores plantean que “un proveedor insatisfecho genera un cliente insatisfecho”¹⁶, lo que no se evidencia en este estudio, pero esto lleva a buscar estrategias para la identificación y solución de los problemas existentes, en virtud de garantizar de la mejor manera posible la atención y satisfacción del paciente¹⁷.

La autora considera que estos criterios identificados como inadecuados son susceptibles de ser modificados, los mismos deben ser divulgados a través de las diferentes instancias administrativas y políticas en aras de perfeccionar los métodos y estilos de trabajo.

En cuanto a los conocimientos de los pacientes, solo resultó inadecuado el criterio en cuanto al Autoexamen bucal, y esto nos da la importancia de realizar una buena estrategia educacional profesional-paciente para adiestrarlos en la maniobra del autoexamen¹⁷.

A juicio de la autora a pesar de que el indicador analizado de modo general se consideró adecuado es de vital importancia que se brinden conocimientos sobre la prevención del cáncer bucal teniendo en cuenta la alta incidencia y lo tardío de su diagnóstico.

Por otro lado, los resultados obtenidos por Batista Ballester¹⁸ y Cahua Apaza¹⁹ evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes lo cual concuerda con el presente estudio.

El balance de los diferentes criterios seleccionados para evaluar la calidad de la estructura y las dimensiones científicas, técnicas y de satisfacción resultó en sentido general adecuado. No obstante, los resultados obtenidos, se presentaron criterios inadecuados, aspecto que debe ser analizado por los directivos.

La autora resume que los componentes: estructura, proceso y resultado no deben verse de forma aislada sino interrelacionados, el paciente es la principal razón, y el nivel de conocimientos adquiridos por ellos al alta constituye un instrumento para medir la efectividad del servicio.

Se concluye que la calidad de la consulta de Consejería de Salud Bucal del servicio de estomatología del Policlínico Docente “Armando García” resultó ser adecuada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Sosa Rosales M de la C, González Ramos RM, Gil Ojeda E. Programa de Mejora Continua de la Calidad de la Atención Estomatológica y la Satisfacción de la Población y los prestadores [Internet]. La Habana: Ministerio de Salud Pública; 2017[citado 15 octubre 2020]. Disponible en: <https://files.sld.cu/sida/files/2012/01/prog-calidadatencion-estomatol.pdf>
- 2- Soto Cárdenas MI. Plan de mejoramiento para lograr la calidad en la Clínica Dental SEBMI [Internet]. Monografías.com. 2021 [citado 10 enero 2020]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos94/plan-mejoramiento-lograr-calidad-clinica-dental-sebmi/plan-mejoramiento-lograr-calidad-clinica-dental-sebmi.shtml>
- 3- Sosa Rosales M, González Reynaldo J, García Jordán M, Peña Ruiz T, Díaz García M, Bess Constantén S. Atención estomatológica a la población menor de 19 años. Manual de procedimientos [Internet].Anexo 7La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2018 [citado 15 octubre 2020]. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/libros/atencion_estomatologica_poblacionmenor_manualprocedimiento_s/atenc_estom_poblac_completo.pdf
- 4- Sánchez YM, Morales Suárez ID, Fernández Vidal A. Calidad en Salud. ¿Un sistema complejo? La Habana, 2017. INFODIR [Internet]. 2017 [citado 17 May 2020];(25):126-130. Disponible en:<http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/419>
- 5- Hernández Sarmiento JM, Jaramillo Jaramillo LI, Villegas Alzate JD, Álvarez Hernández LF, Roldan Tabares MD, Ruiz Mejía C. La educación en salud como una importante estrategia de promoción y prevención. Archivos de Medicina [Internet].2020 [citado 2021 Oct 15]; 20(2): 490-508. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273863770021/273863770021.pdf>
- 6- Sosa Rosales M, González Reynaldo J. Consejería de Salud Bucal. En: Sosa Rosales M, González Reynaldo J, García Jordán M, Peña Ruiz T, Díaz García M, Bess Constantén S. Atención estomatológica a la población menor de 19 años. Manual de procedimientos [Internet]. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2018 [citado 15 octubre 2020]. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/libros/atencion_estomatologica_poblacionmenor_manualprocedimiento_s/atenc_estom_poblac_completo.pdf
- 7- Mursuli Sosa M, Rodríguez Rodríguez J, Domínguez Valdivia L ,Pérez García ME, Puga López CA-,González Forte B, Cañizares Obregón J. Evaluación de la calidad de la atención

estomatológica de dos servicios de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus Gac Méd Espirit [Internet] 2018 mayo.[citado 2020 abr 28] 20 (2) Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s1608-89212018000200012>

8- Guarat Casamayor LR, BoulyWualton T, UtriaLobaina LI. Importancia de consejería bucal en prevención de caries en adolescentes del Politécnico de Lenguaje y Señas. RevInfCient [Internet]. 2017 [citado 11 May 2020]; 63(3):1-6. Disponible en: <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1261>

9- Peñaloza Salas LA. Calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni –Universidad Andina del Cusco, 2018 -I [Para optar al Título Profesional De Cirujano Dentista]. Universidad D Andina del Cusco; 2018 [citado 8 May 2020]. Disponible en : http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1828/3/Livia_Tesis_bachiller_2018.pdf

10- Peña Pedroso Y. Calidad de la Consejería de Salud Bucal [Tesis en opción al grado de especialista de primer Grado de Estomatología General Integral]. Universidad de Ciencias Médicas .Facultad de Estomatología Santiago de Cuba, 2021

11- Manrique Guzmán JA, Manrique Chávez CB, Beatriz del C. Chávez-Reátegui BC, Jorge E. Manrique-Chávez JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente México [Internet].2018 [citado 2020 Mayo 19]. Rev.Estomatológica.Herediana vol.28 no.3 Lima jul. 2018 Disponible en: <http://dx.doi.org/https://doi.org/10.20453/reh.v28i3.3396>

12- Mengana Martínez Y. Calidad de la Consejería de Salud Bucal en el servicio de estomatología Policlínico Carlos J Finaly Songo La Maya: [Tesis en opción al grado de especialista en primer Grado de Estomatología General Integral].Universidad de Ciencias Médicas .Facultad de Estomatología Santiago de Cuba, 2018.

13- Lemes Díaz I. Calidad de la consulta de Consejería de Salud Bucal en la Clínica Estomatológica Pedro Celestino, Palma Soriano [Tesis en opción al grado de especialista en primer Grado de Estomatología General Integral]. Universidad de Ciencias Médicas .Facultad de Estomatología Santiago de Cuba, 2017

14- Serrano González E, Patterson Serrano E, Vinardell Almira LM, Leal Rodríguez MI, Pérez García LA. Competencias y desempeño profesional del Estomatólogo General Integral .Mayarí. Sociedad Cubana de Educadores de la Ciencia en Holguín, [Internet]. 2017[citado 2020 mar 8]. Disponible en <http://socecsholquin2017.sld.cu/index.php/socecsholquin/2017/paper/view/163>

15- Soto Cárdenas MI. Plan de mejoramiento para lograr la calidad en la Clínica Dental SEBMI [Internet]. Monografías.com. 2021 [citado 10 enero 2020]. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos94/plan-mejoramiento-lograr-calidad-clinica-dental-sebmi/plan-mejoramiento-lograr-calidad-clinica-dental-sebmi.shtml>

16- Vargas de la Rosa YS. Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en la Clínica estomatológica integral del adulto, Universidad Alas Peruanas – Filial Ica, [Internet] 2018[Citado 2020 may 3]Disponible en <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/8887>

17- López Junco RC. Relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente que acude al servicio de odontología del Hospital Edmundo Escobel, extensión Miraflores. Arequipa Ecuador, [Internet]2018 Diciembre [Citado 2020may 11]Disponible en : <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/8001>

18- Batista Ballester D. Calidad de la Consejería de Salud Bucal en la clínica estomatológica de Contramaestre [Tesis en opción al grado de especialista de primer Grado de Estomatología General Integral]. Universidad de Ciencias Médicas .Facultad de Estomatología Santiago de Cuba, 2021

19- Cahua Apaza EM. Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud. Distrito de Mariano Melgar y Miraflores. Arequipa [Internet] 2018.[Citado 2020may 11]Disponible en : <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/6845>