



# I Congreso INTERNACIONAL



Sociedad Cubana de Ciencias Estomatológicas. Capítulo Santiago de Cuba

La ciencia en función de una eterna sonrisa

## **Dimensiones e indicadores de estructura, proceso y resultado en la evaluación de la calidad de un servicio estomatológico**

## **Dimensions and indicators of structure, process and result in the evaluation of the quality of a dental service**

Maritza Zoila Mursuli Sosa<sup>1</sup>, Bertha González Fortes<sup>2</sup>, Lizandro Michel Pérez García<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Estomatóloga, Máster en Salud Bucal Comunitaria, Especialista de Primer y Segundo Grado en Estomatología General Integral, Profesora Auxiliar, Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spiritus, Clínica Estomatológica Municipal, Sancti Spíritus, Cuba, E-mail: [mursulimaritza6206@gmail.com](mailto:mursulimaritza6206@gmail.com), ORCID <http://orcid.org/0000-0002-0600-8498>

<sup>2</sup> Estomatóloga, Máster en Atención de Urgencias Estomatológicas, Especialista de Primer y Segundo Grado en Estomatología General Integral, Profesor Auxiliar, Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spiritus, Clínica Estomatológica Dr. "Ortelio Pestana", Sancti Spíritus, Cuba, E-mail: [bertha.ssp@infomed.sld.cu](mailto:bertha.ssp@infomed.sld.cu), ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4987-2152>

<sup>3</sup> Estomatólogo, Doctor en Ciencias Pedagógicas, Especialista de Primer y Segundo Grado en Ortodoncia, Profesor Titular, Universidad de Ciencias Médicas de Sancti Spiritus, Clínica Estomatológica Dr "Ortelio Pestana", Sancti Spíritus, Cuba, E-mail: [mperez.ssp@infomed.sld.cu](mailto:mperez.ssp@infomed.sld.cu), ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3111-0432>

Autor para la correspondencia: [mursulimaritza6206@gmail.com](mailto:mursulimaritza6206@gmail.com)

## **RESUMEN**

**Introducción:** la calidad es un aspecto fundamental a tener en cuenta en el servicio de Estomatología General Integral, su evaluación permite conocer las deficiencias existentes para así actuar sobre ellas y corregirlas.

**Objetivo:** evaluar la calidad del servicio de Estomatología General Integral del consultorio # 24, Policlínico tipo II, Cabaiguán, provincia Sancti Spíritus, según las dimensiones de estructura proceso y resultado.

**Método:** se realizó una investigación en sistemas y servicios de salud de junio a diciembre del 2022, el universo estuvo constituido por todos los pacientes mayores de 15 años del consultorio ascendente a 1068 y 16 estomatólogo que prestan servicio en la entidad, se utilizaron variables como la calidad y las dimensiones de estructura, proceso y resultado y métodos del nivel teórico y empírico como la encuesta.

**Resultados:** la dimensión estructura fue evaluada de mal, proceso y resultado de bien, y la calidad final del servicio fue de regular

**Conclusiones:** la calidad del servicio fue evaluada de regular, ya que la dimensión estructura fue evaluada de mal y las dos restantes, proceso y resultado de bien.

**Palabras clave:** servicios; calidad de los servicios; calidad de la atención de salud.

## ABSTRACT

**Introduction:** quality is a fundamental aspect to take into account in the Comprehensive General Stomatology service, its evaluation allows to know the existing deficiencies in order to act on them and correct them.

**Objective:** to evaluate the quality of the Comprehensive General Stomatology service of the office # 24, Type II Polyclinic, Cabaiguan, Sancti Spíritus province, according to the dimensions of structure, process and result.

**Method:** an investigation was carried out in health systems and services from June to December 2022, the universe consisted of all patients over 15 years of age from the office, amounting to 1068 and 16 dentists who provide services in the entity, variables such as quality and the dimensions of structure, process and result and methods of the theoretical and empirical level such as the survey.

**Results:** The structure dimension was evaluated as bad, process and result as good, and the final quality of the service was regular.

**Conclusions:** the quality of the service was evaluated as regular, since the structure dimension was evaluated as bad and the two remaining ones, process and result, as good. .

**Keywords:** services; quality of services; quality of health careIntroducción.

## INTRODUCCIÓN

Evaluar la calidad de la atención estomatológica es definida en el Programa Nacional como un problema complejo, cambiante, que requiere un enfoque integral y un constante perfeccionamiento, teniendo en cuenta la interrelación entre las unidades del sistema y la comunidad. <sup>1</sup>

La definición de calidad en salud ha variado desde un primer enfoque, exclusivamente centrado en la relación médico-paciente individual hasta abarcar los sistemas y servicios, este concepto ha evolucionado en la historia desde la perspectiva de inspección aplicada en los años 30 del siglo pasado, hasta la orientación hacia el control en la década del cuarenta, así como la garantía de la calidad y la aplicación de los sistemas de calidad en los años setenta.<sup>2</sup>

Diversas son las conceptualizaciones que se han dado de la calidad de la atención, como por ejemplo, el del Instituto de Medicina en los Estados Unidos <sup>1</sup> otros como los referidos por autores como: Kotler, Cámara, Grande, Cruz, Pizzo <sup>3</sup> así como el referido por Donabedian, el cual hizo un aporte destacado a la salud pública, al introducir los elementos más importantes para las investigaciones de calidad en salud: estructura, procesos y resultados, metodología establecida por el modelo que propone el programa nacional cubano para la evaluación de la calidad en los servicios estomatológicos <sup>4</sup>.

El tema de evaluar la calidad de la salud en las diferentes regiones del planeta es un tanto complejo, pues cada país cuenta con estrategias diferentes y exige en el personal diversos requisitos.

De acuerdo con el Estudio comparativo de los sistemas de salud en América Latina, de la investigadora y docente Mariela Sánchez-Belmont Montiel, compartido en febrero del 2022 por el organismo Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), se pudo tener una idea de la calidad de los servicios sanitarios en esta región a partir del análisis individual de las variables. Por ejemplo, ella refiere que los mejores sistemas de salud en cuanto a índice de acceso y calidad de la atención son los de Chile, Cuba, Uruguay, Argentina, Colombia, Costa Rica y México (en este orden), pero si se les evalúa considerando el porcentaje de mejoras en la salud de la población y el incremento en el nivel de esperanza de vida, los países con mejor puntuación son Costa Rica, Cuba, Chile, Panamá, Uruguay, México, Argentina y Ecuador (también en ese orden).<sup>5</sup>

Antes de 1959 en Cuba la calidad de la atención constituía una actividad de interés individual en Estomatología, es en la década de los 80 cuando se enunció una evaluación estructurada de elementos de la calidad, al aprobar el Reglamento de los Consejos de Actividades Científicas y estaba sustentada por visitas de supervisión, e inspección de los diferentes niveles.<sup>1</sup>

Como resultado de la revisión de la bibliografía nacional se identificó que en diferentes regiones del país se han realizado estudios referentes a este tema, como es el caso de La Habana <sup>6</sup> y Santiago de Cuba.<sup>7</sup>

En la provincia Sancti Spíritus se reportan estudios de calidad de los servicios de EGI <sup>1,4</sup> estos últimos artículos constituyen el mayor referente nacional para la presente investigación.

Estudios exploratorios realizados en diferentes servicios de Estomatología de la Provincia de Sancti Spíritus permitieron asumir que, a pesar de los evidentes logros en la atención a pacientes de esta especialidad, la evaluación de la calidad presenta problemáticas prácticas, entre las que se destacan:

- Los directivos no incluyen indicadores de resultado en la evaluación de los servicios.
- Insuficiente aprovechamiento de las herramientas que miden la satisfacción del paciente al final del tratamiento
- Los miembros del equipo de Estomatología General Integral no participan en el análisis de los resultados del servicio que se presta.
- Escasa retroalimentación entre los procesos de atención estomatológica

El análisis del estado actual de la calidad en el servicio de Estomatología General Integral en la provincia determinado por las problemáticas prácticas señaladas, en contraste con las demandas actuales de la sociedad a la atención a pacientes evidencia la contradicción existente entre las exigencias a este proceso para favorecer la calidad desde la mejora continua y las insuficiencias que se manifiestan en su planificación, ejecución, comprobación y actuación, por lo que se decide como objetivo: Evaluar la calidad del servicio de Estomatología General Integral del consultorio # 24 del Policlínico tipo II de Cabaiguán provincia de Sancti Spíritus según las dimensiones de estructura proceso y resultado.

## MÉTODOS

La investigación se realizó en sistemas y servicios de salud (ISSS) en el período comprendido de junio a diciembre del 2022

El universo estuvo constituido por todos los pacientes mayores de 15 años pertenecientes al consultorio # 24 del policlínico tipo II de Cabaiguán ascendente a 1068 y 16 estomatólogo que prestan servicio en la entidad.

De ellos, se seleccionó una muestra de 208, la cual fue estimada empleando el siguiente cálculo:  $Z^2 \cdot p \cdot (1-p) / c^2$ . Dónde: Z = Nivel de confianza (95% o 99%); p = 0.5 y c = Margen de error (0.04 =  $\pm 4$ ). y 14 estomatólogos que se encontraban en esta etapa de la investigación prestando sus servicios, previo consentimiento informado. (anexo # 1)

Se conceptualizó como variable Calidad: Se clasifica como cualitativa ordinal, la cual se operacionalizó en dimensiones y criterios de medidas. A tal efecto, se utilizó la metodología establecida por el modelo que propone el Programa Nacional cubano para la evaluación de la Calidad en los Servicios Estomatológicos, consistente en evaluar las siguientes dimensiones: estructura, proceso y resultados, que a su vez se componen por varios criterios de medida a los cuales se les asigna una puntuación de 1 (mal), 2 (regular) ó 3 (bien) según Propuesta de Guía metodológica para evaluar la calidad de un servicio de Estomatología General Integral.<sup>8</sup>

1-Dimensión estructura. Nueve indicadores.

2-Dimensión proceso. Cuatro indicadores

3-Dimensión resultado. Tres indicadores

Finalmente, la variable calidad es evaluada en correspondencia con las calificaciones obtenidas previamente por cada dimensión analizada, mediante una escala ordinal de tres categorías:

Bien: Si las tres dimensiones (estructura, proceso y resultados) son evaluadas de bien. Si una de las dimensiones es evaluada de regular y las dos restantes de bien.

Regular: Las tres dimensiones son evaluadas de regular. Si dos dimensiones son evaluadas de regular y una de bien. Si una de las dimensiones es evaluada de mal y las dos restantes de bien. Si una de las dimensiones es evaluada de mal y las dos restantes de regular. Si una de las dimensiones es evaluada de mal, una de regular y la otra de bien.

Mal. En cualquier otro caso.

Se utilizaron métodos teóricos, empíricos y estadísticos y técnicas de recolección y análisis de datos.

Se realizaron encuestas de satisfacción a pacientes y profesionales.

La observación como técnica de recogida de la información para medir el indicador de desempeño profesional incluida en la dimensión proceso, se realizaron 3 observaciones a cada estomatólogo en 3 procedimientos de operatoria dental (Restauración de amalgama, de resina y una exodoncia).

Bien (3 puntos), si el 70 % o más de los profesionales tienen evaluación satisfactoria en sus 3 observaciones, Regular (2 puntos), si el 69 % al 50 % de los profesionales tienen evaluación satisfactoria en las 3 observaciones y Mal (1 punto), si 49 % o menos tiene evaluación satisfactoria en las 3 evaluaciones.

La obtención de los mayores beneficios con los menores riesgos para el paciente, de acuerdo con los recursos con que se cuentan para proporcionar la atención y considerando los valores sociales imperantes.

## **RESULTADOS**

Dimensión Estructura. En esta dimensión se evaluaron nueve indicadores, de los cuales seis corresponden a recursos físicos y tres al funcionamiento de la entidad. De ellos, dos fueron evaluados de bien, tres regular y cuatro mal, otorgándole a esta dimensión una puntuación final de 16 puntos, evaluándose de mal.

Dimensión Proceso. En esta dimensión proceso fueron evaluados cuatro indicadores de los cuales, tres fueron evaluados de bien y uno de regular, alcanzando esta dimensión una calificación de 11 puntos, lo que avala su evaluación de bien, las historias clínicas revisadas y evaluadas más del 90 % estaban correctamente confeccionadas, así como las hojas de cargos y la organización en el servicio.

En la atención directa del paciente, la realización de actividades de promoción y prevención recibió evaluación de bien, así como el desempeño profesional, más del 80 % obtuvieron calificación satisfactoria en sus 3 observaciones.

La realización de la consejería bucal se comprobó que, aunque existe un local para la consejería bucal, el mismo no está completamente habilitado en cuanto a equipamiento

Dimensión Resultado. Esta dimensión fue operacionalizada teniendo en cuenta tres indicadores, de los cuales el primero y el segundo fueron evaluados de bien y el tercero de regular, obteniendo una puntuación total de ocho puntos, para una calificación de bien.

En el caso del cumplimiento de los indicadores en la etapa de la investigación se mostraron por encima de la etapa anterior

En esta dimensión se incluye la satisfacción de pacientes y profesionales, en el primer caso el 51,9% estuvieron satisfechos, el 33,7% medianamente satisfechos y el resto insatisfechos.

Los profesionales el 71,4% estuvieron medianamente satisfechos, el 21,4 insatisfechos y un pequeño porcentaje satisfechos.

**Tabla 1.** Relación entre variables. Dimensiones e indicadores

		Estructura									Proceso				Resultado		
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2.1	2.2	2.3	2.4	3.1	3.2	3.3
Estructura	1.1															X	
	1.2												X			X	X
	1.3						X						X				
	1.4												X			X	X
	1.5												X				X
	1.6												X				X
	1.7								X		X	X		X		X	X
	1.8															X	X
	1.9																
Proceso	2.1															X	X
	2.2																X
	2.3																X
	2.4														X	X	X
Res.	3.1																X
	3.2																X
	3.3																

**Leyenda**

- |   |   |
|---|---|
| 1.1. Sala de espera para los pacientes.               | 2.1. Confección de las historias clínicas de forma correcta |
| 1.2. Local de consulta.                               | 2.2. Confección de la hoja de cargo.                        |
| 1.3. Área de almacenamiento del instrumental estéril. | 2.3. Criterios organizativos.                               |
| 1.4. Equipos dentales (conjuntos dentales).           | 2.4. Atención directa del paciente.                         |
| 1.5. Capital humano.                                  | 3.1. Cumplimiento de indicadores.                           |
| 1.6. Instrumentales.                                  | 3.2. Satisfacción de los pacientes.                         |
| 1.7. Medicamentos e insumos.                          | 3.3. Satisfacción de los estomatólogos.                     |
| 1.8. Sistema de organización.                         |   |
| 1.9. Calidad científico técnica.                      |   |

La tabla muestra la relación entre las tres dimensiones y los 16 indicadores.

El indicador número uno, de la estructura, referido a, las condiciones de la sala de espera para los pacientes, solo se corresponde con el grado de satisfacción de estos; mientras que la calidad de la asistencia técnica y los criterios organizativos, guarda relación con el grado de satisfacción de pacientes y estomatólogos.

Se aprecia que, entre los indicadores con mayor amplitud de relaciones, dentro de una misma dimensión, resaltan en la dimensión de proceso: la atención directa del paciente, con 6 indicadores de la estructura.

El indicador medicamentos e insumos, de la dimensión estructura, se relaciona con seis de estos, uno perteneciente a estructura, tres a proceso y dos a resultados.

Finalmente la calidad es evaluada de regular

## **DISCUSIÓN**

Las tres dimensiones para evaluar los servicios de salud propuestas por Donabedian permiten obtener resultados que reflejan de manera integral los elementos que inciden en la calidad del servicio.<sup>9</sup>

Al analizar la dimensión estructura, se difiere de los resultados, con el estudio que se realizó para evaluar la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP<sup>9</sup> ya que ellos calificaron la dimensión de estructura como excelente.

Se difiere además con la evaluación de bien en esta dimensión en el estudio del servicio de Banao, y con la evaluación regular del servicio urbano Cabaiguan en el estudio de calidad de dos servicios estomatológicos en Sancti Spíritus.<sup>1</sup> En ambas unidades se detectaron problemas estructurales como: inadecuado confort, ventilación e iluminación en las consultas, así como deficiencias en los equipos dentales, dificultades en algunos medicamentos relacionados con el tratamiento de endodoncia. No obstante, en ambos servicios hay suficiente capital humano, instrumental por conjuntos dentales, y funcionamiento del sistema de organización.

Los autores consideran que los aspectos estructurales donde se ofrece la asistencia influyen sobre el proceso de atención y pueden favorecer o no en la calidad de la atención. En Estomatología el bloqueo económico, financiero y comercial que limita en gran medida la

adquisición de recursos de toda clase y sin lugar a dudas es lo que más influye negativamente en la calidad de los servicios brindados

Los autores consideran también, que aunque la estructura es muy importante en la calidad del servicio odontológico, no es determinante, pues esta depende de otros factores como: la relación estomatólogo-paciente, la interrelación con la comunidad, la realización de las actividades de promoción y prevención de manera efectiva, el correcto funcionamiento de cada departamento como un equipo de trabajo; así como, la motivación, capacitación, experiencia, satisfacción y competencia del personal que labora en la institución principalmente los estomatólogos.

El indicador que evaluó el nivel científico-técnico en el servicio fue evaluado de regular, pocos proyectos de investigación, poca participación en cursos de superación y eventos, la causa fundamental es la poca motivación por la investigación, al comparar con la investigación de la evaluación de los dos servicios de EGI<sup>1</sup>, se difiere, pues en el rural fue de bien, el 80 % de los estomatólogos del servicio cursaba la especialidad de EGI, tenían proyectos y participaban en eventos y cursos de posta grado.

Al analizar la dimensión proceso existe cierto grado de similitud con la investigación de Silva Vega C y col<sup>4</sup> ya que los criterios de medida segundo, tercero y cuarto fueron evaluados de bien, se constató una buena organización del servicio en lo referente a la vinculación con el equipo básico de salud, la dispensarización de la población, la realización del análisis de la situación de salud, la organización de la atención a las urgencias, sistema de referencia y contra-referencia y otros elementos.

Hay similitud también con la investigación realizada de dos servicios estomatológicos en Sancti Spíritus<sup>1</sup> en ambos fue evaluado de bien dado que las historias clínicas revisadas más del 90 % estaban correctamente confeccionadas. De la consulta de consejería bucal se comprobó que, aunque existe un local para su realización, la unidad de la zona rural presenta deficiencias porque no está completamente habilitado en cuanto a equipamiento, por lo que se realizó el control de placa en las consultas, no así en la unidad de la zona urbana, donde se realizaba sin dificultades, resultado que difiere con la presente investigación.

Al analizar la dimensión resultados, el primer criterio fue evaluado de bien puesto que todos los indicadores estadísticos que mostraban los resultados del trabajo del servicio analizados y evaluados respecto al período anterior, se comportaron con parámetros iguales y superiores, como por ejemplo: los indicadores de la atención a grupos priorizados, total de examinados, así como las acciones de curación y rehabilitación, indicadores de números de consulta,

parámetros superiores al año anterior que coincidió con la pandemia de COVID-19 donde la atención estomatológica se limitó a los servicios de urgencias, al comparar estos resultados con la investigación de Silva Vega C y col<sup>4</sup> los resultados son similares.

Son similares también los resultados del indicador que mide la satisfacción de pacientes y profesionales con la esta investigación de Silva Vega C y col<sup>4</sup> y la de los dos servicios de EGI.<sup>1</sup> Los argumentos que brindaron los estomatólogos insatisfechos y medianamente satisfechos fueron escasos de recursos y materiales, se sienten estancados profesionalmente, consideran además poca estimulación material.

Los autores consideran que la satisfacción de los profesionales es muy importante, pues no puede haber un servicio de calidad total, si los proveedores que lo ofrecen no están satisfechos; así no resulta posible generar respuestas rápidas, supervisar y controlar su propia actuación, si el trabajador no se siente identificado con la actividad.

Al comparar estos resultados con la investigación realizada en la provincia de Sancti Spíritus incluidas 4 clínicas y 4 policlínicos,<sup>10</sup> los resultados son similares a los profesionales que laboran en los policlínicos donde el mayor porcentaje estuvieron medianamente satisfechos

Es de reconocer que en los policlínicos fueron incorporando tecnología médica (equipos de ultrasonido, endoscopía y de optometría) lo que permitió mejorar la calidad en la atención primaria y puso a disposición de la población local tecnologías a las que solo podría acceder en el segundo nivel de atención,<sup>11</sup> pero a consideración de los autores no ocurre así en la rama de la estomatología donde es priorizado el equipamiento a las clínicas cabeceras de provincia. La calidad de la atención estomatológica en el servicio estomatológico se evaluó de regular, resultados similares a la investigación de dos servicios de EGI<sup>1</sup> referente al de la zona rural, difiriendo al de la zona urbana, difiere además de la evaluación de la calidad de la atención estomatológica del Servicio de del Policlínico Camilo Cienfuegos de Sancti Spíritus.<sup>4</sup>

Después de analizar las tres dimensiones e indicadores de evaluación de calidad del consultorio # 24 del Policlínico tipo II de Cabaiguan se concluye que, el proceso y resultados son evaluados de bien, y la estructura de mal, influyendo en el nivel de calidad del servicio de EGI del Policlínico calificado como regular.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mursuli Sosa Maritza, Rodríguez Rodríguez Jenny, Domínguez Valdivia Liset, Pérez García María Eugenia, Puga López Carlos Alberto, González Forte Bertha et al. Evaluación de la calidad de la atención estomatológica de dos servicios de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus. 2018. Gac Méd Espirit [Internet]. 2018 Ago [citado 2023 Ago 17]; 20( 2 ): 12-27. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212018000200012&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212018000200012&lng=es).
2. Sánchez YM. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. INFODIR [Internet]. 2019 [citado 17 Ago 2023];0(30). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
3. George Quintero R S, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Labori Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Infodir [Internet]. 2022 Abr [citado 2023 Ago 17]; ( 37 ): e1112. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212022000100013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013&lng=es)
4. Silva Vega C, Mursuli Sosa M Z, Llano Gil E A, Manso Fernández E. Evaluación de la calidad del Servicio de Estomatología General Integral. Policlínico Camilo Cienfuegos de Sancti Spíritus. Gac Méd Espirit [Internet]. 2022 Ago [citado 2023 Ago 17]; 24( 2 ): 2408. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212022000200005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212022000200005&lng=es)
5. Sánchez-Belmont Montiel M, Estudio comparativo de los sistemas de salud en América Latina. Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), febrero del 2022. Disponible en: <https://ciss-bienestar.org/wp-content/uploads/2022/02/04-Estudio-comparativo-de-los-sistemas-de-salud-en-America-Latina-1.pdf>
6. Castellanos González A, Solórzano Benítez MR, de Armas Urquiza R. Sistema de indicadores para evaluar la calidad de los servicios generales de la Clínica Central Cira García. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2022 Mar [citado 2023 Ago 17]; 48( 1 ): e2799. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662022000100010&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662022000100010&lng=es).
7. Bandera Wilson SE, Márquez Filiú M. Calidad de la estomatología general integral en el Policlínico Docente "José Martí". MEDISAN [Internet]. 2011 Ene [citado 2023 Ago 17]; 15(1):

99-104. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192011000100014&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192011000100014&lng=es).

8. Mursulí Sosa M, Pérez García LM, Hernández Vidal CD, Yero Mier IM. Propuesta de Guía metodológica para evaluar la calidad de un servicio de Estomatología General Integral. Gac méd espirit [Internet]. 2018 [citado 18 Ago 2023];20(3). Disponible en: <https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/1817>

9. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela M C, Rodríguez Rebeca L, Aguilar Sonia L, Perea González GP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: diálogos soc. conoc. [revista en la Internet]. 2021 Dic [citado 2023 Ago 17] ; 9( 23 ): e2377710. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es)

10. Mursulí Sosa MZ, Estévez Conde L, Castellano Medina M, Hernández Rodríguez E, Hernández Marín CA, Cruz Milian MC. Satisfacción general laboral de los estomatólogos con el servicio de Estomatología General Integral. Sancti Spíritus. 2019. Gac méd espirit [Internet]. 2020 [citado 18 Ago 2023];22(2). Disponible en: <https://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/2030>

11. Di Fabio JL, Gofin R, Gofin J. Análisis del sistema de salud cubano y del modelo de atención primaria orientado a la comunidad. Rev Cub Sal Públ. 2020 [acceso 08/08/2023];46(2):e2193. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e2193>