



# **TRABAJO DE FIN DE GRADO**

## **Grado en Odontología**

### **EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE LAS CLÍNICAS DENTALES UNIVERSITARIAS**

**Madrid, curso 2022/2023**

Número identificativo: 20

## RESUMEN

**Introducción.** Muchas facultades universitarias, como las de odontología, cuentan con clínicas propias para formar a los alumnos como futuros profesionales. El alto costo de la atención odontológica puede ser un factor que disuada a las personas de buscar tratamiento. Estas clínicas ofrecen una oportunidad para que los estudiantes adquieran experiencia y los pacientes con recursos económicos limitados reciban atención de calidad. **Objetivos.** Evaluar el conocimiento de las personas sobre los servicios ofrecidos por las clínicas dentales universitarias. Conocer su opinión acerca de estas clínicas, determinar si han acudido a ellas, si están satisfechas con el servicio y si volverían. **Materiales y métodos.** Se realizó una búsqueda bibliográfica digital en varias páginas científicas y se establecieron criterios de inclusión y exclusión para la selección de artículos. También se realizó una encuesta anónima a través de Google Forms. **Resultados.** Un 69.1% conocía la existencia de las clínicas dentales universitarias frente al 38.1% que lo desconocía. A un 84.4% les parecía muy buena idea que existieran estas clínicas porque daban la oportunidad de aprender a los estudiantes y también a las personas con recursos limitados que precisaban de atención odontológica. Un 63% había ido alguna vez en su vida y estaba satisfecha con el servicio prestado, de este último porcentaje 54.2% indicó que volvería para realizarse más tratamientos. **Conclusión.** Se concluyó que la mayoría de las personas conocían las clínicas dentales universitarias, pero muchos nunca habían visitado una y tenían poca información sobre su funcionamiento. Sin embargo, la mayoría estaría dispuesta a probar estos servicios y aquellos que ya habían asistido estaban satisfechos y deseaban regresar. Es importante diseñar estrategias de marketing y gestión de la experiencia del usuario para atraer a un público más amplio y fidelizar a los pacientes.

**Palabras clave.** Clínica dental universitaria, odontólogo, profesionales, alumnos, aprendizaje, tratamiento, pacientes, satisfacción.

## ABSTRACT

**Introduction.** Many university faculties offer degrees in medical branches, such as dentistry, and have their own clinics so that students can train to become future professionals. In particular, the high cost of dental care can be a factor that discourages people from seeking treatment. These clinics offer an opportunity for students to gain experience and for patients with limited economic resources to receive quality care. **Objectives.** To evaluate people's knowledge of the services offered by university dental clinics. To know their opinion about these clinics, to determine if they have visited them, if they are satisfied with the service and if they would return. **Materials and methods.** A digital bibliographic search was carried out on several scientific pages and inclusion and exclusion criteria were established for the selection of articles. An anonymous survey was also conducted through Google Forms. **Results.** 69.1% were aware of the existence of university dental clinics compared to 38.1% who were unaware. 84.4% thought it was a very good idea that these clinics existed because they provided an opportunity for students to learn and for people with limited resources who needed dental care. 63% had visited them at some point in their life and were satisfied with the service provided, of this last percentage 54.2% indicated that they would return for more treatments. **Conclusion.** It was concluded that most people knew about university dental clinics, but many had never visited one and had little information about their operation. However, most would be willing to try these services and those who had already attended were satisfied and wanted to return. It is important to design marketing strategies and user experience management to attract a wider audience and retain patients.

**Keywords:** University dental clinic, dentist, professionals, students, learning, treatment, patients, satisfaction.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
1.1.Odontología general .....	1
1.2. Factores influyentes en la salud bucodental .....	1
1.3. Modelos de atención odontológica.....	2
1.4. Modelo de atención dental universitaria .....	4
1.5. Comunicación profesional-estudiante .....	4
1.6. diferencias entre una clínica dental universitaria y privada.....	8
1.7. Policlínica de la Universidad Europea de Madrid.....	11
1.8. Conocimiento de los alumnos sobre medicina general y urgencias en la consulta .....	14
1.9. Protocolo de accidentes biológicos.....	15
OBJETIVOS.....	16
MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
RESULTADOS .....	20
DISCUSIÓN .....	28
CONCLUSIÓN.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	34
ANEXOS .....	36

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Odontología general

"La salud oral juega un papel clave en la salud sistémica de una persona. Sin tratamiento dental, puede haber un impacto importante en el bienestar general de una persona", según el presidente de la ADA, Daniel J. Klemmedson.

La odontología y la salud bucodental son un factor determinante e imprescindible en la salud general. La ciencia de la salud pública dental se ocupa de hacer un correcto diagnóstico de los pacientes, establecer las causas y los efectos de sus problemas para posteriormente poder llevar a cabo una serie de intervenciones eficaces. (1)

Para promover la salud bucodental es importante actuar tanto a nivel comunitario como a nivel personal y planear programas adaptadas a las distintas necesidades de cada población.

### 1.2. Factores influyentes en la salud bucodental

Hay muchos factores que influyen en la salud bucodental y se pueden destacar algunos principales:

- Socioeconómicos o demográficos: son factores que intervienen directamente en la salud oral y son independientes del paciente. Niveles bajos de ingreso o vivir en países subdesarrollados, medios rurales o zonas más retiradas puede dificultar el acceso a atención odontológica. (2,3)
- Etnia y educación: personas de ciertas etnias pueden tener mayor susceptibilidad a desarrollar problemas o enfermedades orales debido a factores genéticos. La educación también es un factor crucial ya que niveles bajos de ésta pueden desencadenar en desinformación e inconsciencia en cuanto a comprensión e importancia de la higiene bucal. (2,3)

- **La edad:** este factor también puede influir notablemente en la salud bucodental. Los niños y ancianos son grupos de población más susceptibles. (4)
- **Higiene y hábitos personales:** la frecuencia y técnicas de cepillado, el uso de seda, colutorio, cepillos interproximales, etc. También influyen los hábitos como el consumo de tabaco, el alcohol, drogas, la dieta y en definitiva el estilo de vida del paciente. (5,6)
- **Enfermedades crónicas y/o infecciosas:** problemas digestivos, enfermedades endocrinas como la diabetes Mellitus, la depresión o pacientes portadores de VIH son más vulnerables frente a ciertos problemas orales. (7)

### **1.3. Modelos de atención odontológica**

Para hacer frente a estos factores de riesgo, prevenir y tratar enfermedades bucodentales existen las clínicas odontológicas que pueden ser o bien de carácter público o privado o mixto. (8)

En España, existen diferentes modelos de atención odontológica:

**1) Atención odontológica pública:** La atención odontológica en el sistema público de salud es prestado por odontólogos e higienistas u otro personal asistencial que son contratados por la administración, a través de la Seguridad Social y los servicios sanitarios regionales. En este modelo, la atención es gratuita o a un costo muy bajo para los pacientes, y se centra en tratamientos básicos como la prevención y la detección temprana de enfermedades dentales. (8)

**2) Atención odontológica privada:** La atención odontológica privada es proporcionada por odontólogos y clínicas privadas. En este modelo, los pacientes deben pagar por los tratamientos dentales, pero tienen acceso a una amplia gama de servicios y tratamientos como también distintas formas de pago como financiaciones y seguros privados. (8)

**3) Atención odontológica mixta:** Este modelo combina la atención odontológica pública y privada. Los pacientes pueden elegir entre recibir atención en el sistema público de salud o en clínicas dentales privadas, y en algunos casos, el gobierno cubre una parte del costo del tratamiento dental privado. Los servicios prestados en el modelo mixto se diferencian entre prestaciones básicas y especiales. Siendo las primeras aquellas relacionadas con la prevención y tratamientos sencillos y las segundas aquellas que se realizarán con un odontólogo privado al que ha sido derivado el paciente por su primer odontólogo (público) mediante un documento específico de derivación. Posteriormente la clínica pública recibirá un informe del proceso que se ha llevado a cabo. (8)

**4) Atención odontológica universitaria:** aunque no se puede considerar un modelo de atención odontológica como tal, en algunas ciudades españolas, las facultades de odontología ofrecen servicios de atención dental gratuitos o a precios reducidos a los pacientes. Estos servicios son proporcionados por estudiantes de odontología bajo la supervisión de profesionales.

Cabe destacar otro modelo que se podría considerar una mezcla de los modelos anteriormente mencionados, el **modelo PADI** (Programa de Asistencia Dental Infantil). Tiene su origen en los años 90 y fue introducido por las comunidades autónomas del País Vasco (1990) y Navarra (1991). (9)

El PADI es un sistema de atención dental a la población infantil y adolescente. Tiene cuatro pilares básicos y son: 1. financiación pública, 2. provisión mixta por centros públicos y centros privados concertados, 3. protocolos clínicos que están orientados a la salud antes que al tratamiento y 4. pago al sector privado por capitación para la atención general y por tarifa pactada para la atención especial (traumatismos y malformaciones).

Hoy en día son ocho las comunidades autónomas que cuentan con este tipo de atención odontológica: País Vasco, Navarra, Murcia, Andalucía, Extremadura, Canarias, Baleares y Aragón. (9)

Cada modelo tiene sus ventajas y desventajas, y los pacientes pueden elegir el modelo que mejor se adapte a sus necesidades y presupuesto.

#### **1.4. Modelo de atención dental universitaria**

Respecto al modelo universitario, muchas son las facultades que brindan grados en ramas biosanitarias como odontología, higiene dental, óptica y optometría y otras carreras que cuentan con el servicio de sus propias clínicas para que los alumnos se puedan formar como futuros profesionales.

En el caso de odontología, como se ha comentado anteriormente, hay muchos factores que hacen que las personas se planteen acudir o no a una clínica, entre los que se encuentra el miedo y la ansiedad de acudir al dentista y un factor muy importante en este caso, la economía. Ya que la odontología, habitualmente, es una práctica bastante costosa. (10)

Las clínicas universitarias brindan una oportunidad excelente, tanto a los alumnos para poder acercarse al mundo profesional que les espera en muy poco tiempo tras graduarse y poder practicar y formarse como futuros profesionales, como para los pacientes que no cuenten con una situación económica demasiado favorable y necesiten atención odontológica.

#### **1.5. Comunicación profesional-estudiante**

Uno de los factores fundamentales para el correcto funcionamiento de una clínica dental universitaria es una buena comunicación entre alumno y el profesional que se encarga de supervisar los tratamientos. Esa comunicación debe de estar basada en un diálogo y el tratamiento tiene que ser una decisión tomada entre ambos. Lógicamente el profesional tiene que dar pautas y explicarle al alumno los pasos a seguir, pero el alumno debe de sentirse libre para expresarse y dar su opinión al respecto, ya esa es la única forma verdaderamente útil para adquirir los conocimientos necesarios. (11)

Cuando acude un paciente a consulta, la actitud del alumno, automáticamente, será la de preguntar al profesional por el próximo paso a seguir. Este dialogo entre ambos tiene que ser fluido, profesional y respetuoso. Teniendo en cuenta que el paciente estará presente durante todo este proceso y tenderá a analizar todo lo que escuche. Por este motivo, es muy importante hacerle partícipe y explicarle en todo momento el plan de tratamiento, las diversas opciones y lo que estaría más indicado y/o más recomendado, para que él pueda sentirse parte del proceso y decidir al respecto. (11)

Para esto, se ha creado un método llamado "El método del preceptor de un minuto", en inglés "The One-Minute Preceptor Method". Dónde la palabra preceptor hace referencia al tutor o en este caso, al profesional que supervisa el gabinete y fue creado con el objetivo de crear un protocolo para discutir un caso clínico entre alumno en formación y el profesional médico que le está formando. Este método consiste en cinco tareas, denominadas microhabilidades:

- 1) Conseguir un compromiso: el profesional animará al estudiante a comprometerse con la atención al paciente mediante una serie de preguntas que estimularán al alumno a revelar sus conocimientos. Estas preguntas empujarán al estudiante a formar parte en la toma de decisiones, se trate de un diagnóstico o del plan de tratamiento.
- 2) Buscar evidencias de apoyo: el profesional pedirá al estudiante que justifique sus respuestas y opiniones y le escuchará expresarse libremente sin hacer que se sienta avergonzado.
- 3) Enseñar reglas generales: después de haber escuchado el punto de vista del estudiante, el profesional aportará sus conocimientos y completará o corregirá fallos en la lógica o errores que haya podido percibir. Estos principios o reglas generales servirán al alumno en este caso y en casos que pueda encontrarse más adelante.
- 4) Aprobar y aplaudir lo que se hizo bien: el profesional elogiará y reforzará el manejo del caso por el alumno, lo que creará una relación positiva entre

profesional-estudiante y aumentará la confianza, tanto del paciente en el alumno como el alumno en sí mismo.

- 5) Corregir errores: se buscará un momento y lugar adecuados para tener una conversación con el estudiante y corregir, de manera sutil, sus aportaciones y/o actuaciones. Es recomendable dejar que el alumno se autocorrija y dé su opinión respecto al manejo antes de hacerlo el profesional y siempre emplear un tono suave, objetivo y específico en la corrección. Intentando usar expresiones positivas como "No la mejor opción" en lugar de "mala opción".  
(11)

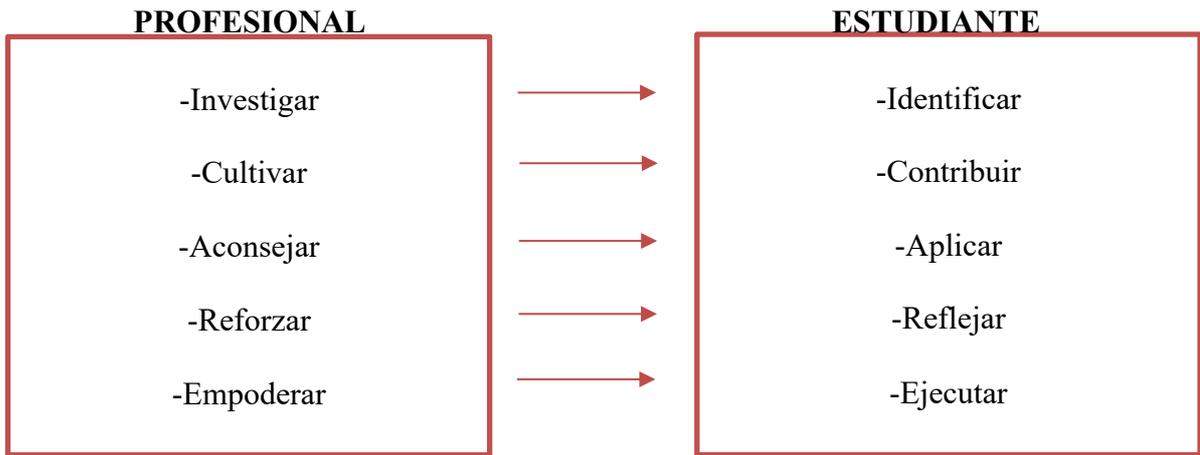
Por otro lado, existe otro método llamado iCARE que es básicamente como el método anteriormente mencionado pero adaptado específicamente a la práctica dental.

Es muy similar al método de preceptor de un minuto (The One-Minute Preceptor Method) y consiste en una serie ordenada de tareas que toman entre cinco y diez minutos de seguir y tienen como objetivo crear una comunicación fluida y eficiente entre el profesional y el alumno en frente del paciente.

Este método hace más hincapié en la toma de decisiones basada en la evidencia científica y pone más énfasis en reforzar los principios del pensamiento crítico.

La "i" en minúscula en vez de en mayúscula, que sería la forma correcta de escribirlo en inglés, quiere hacer referencia a la disminución de los egos tanto en el profesional como en el alumno y crear un ambiente más cercano y una conversación con mayor tacto. Mientras que la palabra "CARE" en mayúsculas quiere interpretar el equilibrio de la enseñanza, la formación y la atención al paciente y haciendo especial énfasis en el significado de la palabra, que significa "importar" en inglés. (11)

Se divide en dos grupos de verbos, uno enfocado al profesional y otro al estudiante, por ejemplo:



El método iCARE se basa en cinco principios relacionados con los verbos mencionados arriba: (11)

1. El profesional investigará y preguntará datos sobre el paciente y el estudiante debe identificar los signos y síntomas, crear un diagnóstico y un plan de tratamiento.
2. El profesional cultivará los conocimientos del estudiante mediante la exigencia de una base científica y conocimientos basados en artículos y datos que respalden su diagnóstico y su plan de tratamiento. El estudiante debe de ser capaz de contribuir con los datos necesarios justificando su decisión terapéutica.
3. El profesional aconsejará al estudiante en cuanto a principios básicos de la salud oral, para completar sus conocimientos y crear una base que el estudiante pueda aplicar para este caso y otros casos similares.
4. El profesional reforzará las actitudes y partes positivas del manejo del caso por parte del estudiante, con el fin de conseguir una comunicación positiva y crear motivación. Debe de ser, todo el tiempo, un modelo a seguir para el estudiante, tratarle y corregirle con tacto para que así se pueda reflejar en la actitud del estudiante en el manejo de futuros casos.

5. El profesional deberá empoderar al estudiante para que no dependa tanto de él y poco a poco sea capaz de ejecutar los tratamientos por sí mismo y formarse como un futuro profesional. (11,12)

### **1.6. diferencias entre una clínica dental universitaria y privada**

Es muy importante que el paciente sepa cómo funciona una clínica universitaria, se firme siempre los consentimientos correspondientes y se actúe según el protocolo establecido.

Una clínica dental universitaria funciona, lógicamente, de manera diversa a una clínica dental privada convencional.

Las principales diferencias son: (13,14)

#### **1) Coste:**

Es una de las principales diferencias y una gran ventaja. Las clínicas universitarias suelen ofrecer tratamientos más económicos que las clínicas privadas. Esto se debe en parte a que las clínicas universitarias suelen ser operadas por instituciones educativas (como universidades) donde los estudiantes están proporcionando el tratamiento bajo la supervisión de profesionales experimentados y profesores, lo que significa que los pacientes no tienen que pagar los costos laborales adicionales de un odontólogo privado.

Además, algunas clínicas dentales universitarias pueden ofrecer descuentos adicionales para personas mayores, personas con bajos ingresos o estudiantes universitarios y existen ciertos convenios y planes especiales con aquellos pacientes provenientes de servicios sociales.

#### **2) Personal:**

Otra diferencia importante entre las clínicas dentales universitarias y las clínicas privadas es el personal que trabaja en ellas. En las clínicas universitarias, los

estudiantes de odontología suelen proporcionar la mayor parte de los tratamientos dentales bajo la supervisión de profesores experimentados. Este enfoque permite que los estudiantes adquieran experiencia práctica en el tratamiento de pacientes reales mientras reciben instrucción de expertos en el campo. En las clínicas privadas, los pacientes son tratados por odontólogos titulados y profesionales con experiencia.

### **3) Tecnología:**

Las clínicas dentales universitarias y las clínicas privadas también difieren en cuanto a la tecnología y los equipos utilizados. Las clínicas universitarias suelen contar con tecnología de vanguardia y equipos de última generación para ofrecer a los estudiantes la mejor formación posible. En algunos casos, las clínicas universitarias pueden estar a la vanguardia de la investigación dental y utilizar tecnologías y técnicas innovadoras. Por otro lado, las clínicas privadas pueden ofrecer una amplia gama de servicios dentales, pero su tecnología puede ser limitada debido a los altos costos asociados con la adquisición de equipos nuevos y actualizados.

### **4) Horario**

Las clínicas dentales universitarias y las clínicas privadas también pueden diferir en cuanto a los horarios de atención al paciente. Las clínicas universitarias suelen estar abiertas en horarios reducidos y pueden estar cerradas durante períodos de vacaciones académicas. Por otro lado, las clínicas privadas suelen estar abiertas durante horas extendidas y pueden estar abiertas los fines de semana para atender a los pacientes que no pueden acudir durante la semana.

## **5) Especialidades**

Las clínicas dentales universitarias y las clínicas privadas también pueden tener diferentes especialidades. En las clínicas universitarias, los estudiantes pueden estar aprendiendo y practicando una amplia variedad de técnicas y especialidades dentales, mientras que, en las clínicas privadas, los odontólogos pueden centrarse en un conjunto más limitado de técnicas o especialidades. Por esta razón, es posible que algunos pacientes deban buscar una clínica privada especializada en su afección dental específica si no pueden encontrar un servicio adecuado en una clínica universitaria.

## **6) Accesibilidad y ubicación**

Otra diferencia entre las clínicas dentales universitarias y las clínicas privadas es la accesibilidad y la ubicación. Las clínicas universitarias (algunas veces) pueden estar ubicadas en el campus universitario o cerca de él, lo que puede ser conveniente para los estudiantes y el personal universitario. Sin embargo, esto puede no ser tan conveniente para los pacientes que no tienen una conexión con la universidad o que no viven cerca. Por otro lado, las clínicas privadas suelen estar ubicadas en zonas comerciales y residenciales, lo que las hace más accesibles para la mayoría de los pacientes.

## **7) Tiempo de espera**

El tiempo de espera es otro factor que puede diferir entre las clínicas dentales universitarias y las clínicas privadas. Debido a la naturaleza educativa de las clínicas universitarias, los pacientes pueden experimentar tiempos de espera más largos que en las clínicas privadas. Esto se debe a que los estudiantes necesitan más tiempo para llevar a cabo los procedimientos bajo la supervisión de sus profesores. En las clínicas privadas, los odontólogos y el personal pueden estar más capacitados para realizar los tratamientos de manera más rápida y eficiente.

## **8) Enfoque en la educación**

Las clínicas dentales universitarias tienen un enfoque importante en la educación y la formación de los estudiantes de odontología. La participación en el tratamiento de pacientes reales es una parte importante de la educación de los estudiantes de odontología, y las clínicas universitarias brindan una oportunidad para que los estudiantes adquieran experiencia práctica y trabajen en casos reales bajo la supervisión de profesores experimentados. Por otro lado, las clínicas privadas se centran en brindar servicios de atención dental a los pacientes, con menos énfasis en la educación y la formación de los estudiantes.

### **1.7. Policlínica de la Universidad Europea de Madrid**

Más concretamente, en la comunidad de Madrid existen varias universidades, privadas y públicas, que brindan servicios de clínicas odontológicas propias. En el caso de nuestra universidad, la Universidad Europea de Madrid cuenta con dos policlínicas enfocadas a la sanidad, una primera que ofrece servicios en podología, óptica y optometría y principalmente de odontología, una odontología general, llevada a cabo por los alumnos que están cursando los últimos dos años de grado, donde se realizan casi todos los tratamientos básicos y otra segunda policlínica que se trata de una odontología más específica, que es llevada a cabo por alumnos que están cursando su postgrado y donde se realizan tratamientos más complejos y específicos, tales como ortodoncias, prótesis, endodoncias y cirugías más complejas.

Pero ¿Cómo es la Policlínica de la Universidad Europea y cómo funciona?

La policlínica cuenta con dos turnos diferentes, el turno de paciente adulto y el de paciente infantil, que funcionan de manera y en días distintos.

En cuanto a la distribución, la policlínica cuenta con 12 boxes (semiabiertos) principales que están distinguidos por letras, de la A hasta la letra L, los cuales están, a su vez, divididos en otros boxes más pequeños, de cuatro a cinco sillones en cada box principal que están separados y se distinguen con la letra correspondiente del box acompañado de un número, por ejemplo, en el Box E habrá E1, E2, E3 y E4.

En cada uno de estos boxes trabajan dos alumnos por parejas, un alumno de cuarto curso y otro alumno de quinto curso, supervisados y asesorados siempre por un profesor dedicado, específicamente, a ese box. A parte de los profesores que están fijos en cada box, existen profesores especializados en prótesis, endodoncia y cirugía que están distribuidos por la policlínica y acuden al box en caso de tener pacientes que requieran tratamientos relacionados con dichos ámbitos.

Existen dos salas de esterilización distribuidos por la policlínica a los que se debe acudir para pedir los materiales necesarios para el tratamiento y posteriormente entregar el material usado para su esterilización.

Las primeras visitas consisten en rellenar una detallada historia clínica del paciente, acompañado de una exploración extra e intraoral y reforzando cualquier diagnóstico con la ayuda de radiografías. Ya sea Rx aletas de mordida, Rx periapical o en caso de ser necesario, ortopantomografía, para la cual la policlínica cuenta con una sala específica y tiene que estar autorizado y llevado a cabo por un profesional del equipo de la policlínica.

Cuando se haya realizado la primera visita y se haya armado una ficha y un plan de tratamiento, se dividirán los tratamientos en orden de prioridad y se citará al paciente para llevar a cabo dichos tratamientos.

Cabe destacar que en la policlínica del grado no se pueden llevar a cabo procedimientos demasiado complejos como algunas endodoncias, cirugías y tratamientos relacionados con la ortodoncia y estética. Por tanto, hay un criterio para la derivación del paciente a la clínica del máster.

La clínica del máster recibe el nombre de CUO (Clínica Odontológica de la Universidad Europea de Madrid) y es el lugar donde se llevan a cabo los tratamientos relacionados con una especialidad en concreto. Los servicios son proporcionados por alumnos de postgrado que estén cursando dicho máster y en este caso también existe supervisión y ayuda de doctores especializados en el ámbito.

Por ejemplo, las endodoncias de molares se derivan al máster debido a que tienen raíces y conductos múltiples. También se derivarán aquellas de premolares con varios conductos o piezas con raíces anatómicamente complejas.

La cirugía de los cordales también es, normalmente, un tratamiento que se suele derivar al máster, excepto casos de cordales periodontales o de gran movilidad que faciliten el trabajo y el profesor del box dé por apta su extracción en la misma policlínica.

En la gran mayoría de los casos hay una interacción entre policlínica y CUO. En la policlínica se hace la primera visita, se diagnostica, se hace plan de tratamiento y en caso de ser necesario, se deriva a CUO para la realización de algún tratamiento más complejo, como se ha comentado antes, para que posteriormente vuelva el paciente a la policlínica y poder seguir con el plan de tratamiento. También puede suceder lo contrario, es decir, realizar todos los tratamientos necesarios en la policlínica para finalmente mandar al paciente a CUO para acabar su tratamiento, por ejemplo, para la realización de algún tratamiento ortodóncico o estético.

En ambos casos, hay una comunicación entre las dos clínicas y pueden estar en contacto para hacer cualquier consulta necesaria acerca de un paciente y sus tratamientos.

Respecto al turno de paciente infantil, hay días asignados solamente para dichos pacientes excepto el turno de los Martes mañana donde la policlínica ofrece servicio para ambos turnos, adultos e infantil.

La primera visita del paciente infantil se hace de manera diferente a la del adulto. Se pide a los padres/tutores que nos acompañen junto al niño a un box dedicado específicamente para dichas primeras visitas donde se completará un amplio historial médico y familiar con la ayuda del mayor de edad responsable del niño. Posteriormente se le acompañará arriba a recepción donde esperará hasta que nosotros acabemos de llevar a cabo la exploración completa. Se vuelve a pedir al padre/tutor que nos acompañe al Box inicial y explicaremos todo el plan de tratamiento que hemos armado y le damos el presupuesto correspondiente.

### **1.8. Conocimiento de los alumnos sobre medicina general y urgencias en la consulta**

Generalmente, a parte de los conocimientos de los alumnos sobre la odontología, son necesarios aquellos en la medicina general como, por ejemplo, las cifras de la tensión, la glucemia, etc. Y por ende el manejo de las crisis relacionadas con estos valores. Es de suma importancia que el alumno sea capaz de reaccionar ante una crisis en consulta y poder manejarla porque las urgencias y/o emergencias son posibles escenarios en un gabinete dental y con cualquier paciente. Por este motivo es imprescindible una buena y detallada historia clínica ya que a través de las preguntas correctas se puede llegar a certezas que prevengan situaciones de riesgo en el gabinete. (15)

Las crisis hipo e hipertensivas son situaciones de emergencia que pueden ocurrir durante una consulta dental. La hipertensión es una condición médica en la que la presión arterial se eleva por encima de los niveles normales, mientras que la hipotensión es una condición en la que la presión arterial es anormalmente baja. Ambas situaciones pueden ser peligrosas y requieren una atención inmediata por parte del odontólogo (en este caso el alumno y sus supervisores). Estas medidas pueden incluir mantener al paciente en una posición cómoda y evitar cambios bruscos de posición, utilizar técnicas de relajación para reducir la ansiedad y el estrés, y asegurarse de que el paciente esté bien hidratado antes y después del procedimiento. (16)

Si un paciente experimenta un shock hipoglucémico durante la consulta, el alumno tomar medidas inmediatas para estabilizar al paciente. Esto puede incluir administrar azúcar por vía oral, como zumos, caramelos o tabletas de glucosa, o inyectar glucagón, un medicamento que ayuda a aumentar el nivel de azúcar en la sangre. Si la situación es grave, el paciente debe ser enviado al hospital lo antes posible. (17)

Lo mismo sucede con el paciente cardíaco, el alumno tiene que conocer las principales medicaciones que pueden tomar estos pacientes y tomar las decisiones pertinentes en cuanto a interacciones o la necesidad de pedir ciertas pruebas o análisis para poder llevar a cabo el tratamiento en cuestión. (18)

### **1.9. Protocolo de accidentes biológicos**

Otro de los posibles escenarios en una clínica dental son los accidentes biológicos. Muchos son los objetos y materiales punzantes que se usan en la odontología y que pueden conllevar riesgos de pinchazos. Por ejemplo, agujas de anestesia, fresas, limas de endodoncia, sondas, bisturí, etc. Para esto existen unos protocolos que varían según la gravedad del accidente. Normalmente los pasos a seguir son: (19,20)

1. Detener inmediatamente el procedimiento.
2. Limpieza y desinfección: la zona afectada debe ser limpiada y desinfectada de inmediato con un desinfectante adecuado, según las pautas establecidas por la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA).
3. Tratamiento de la herida: lavar la herida o la zona afectada con agua y jabón y tapar con una venda o apósito estéril.
4. Identificar al paciente: el personal debe obtener información sobre el historial médico del paciente y averiguar si está infectado con alguna enfermedad que se pueda transmitir a través de la sangre.
5. Registro del accidente: todos los detalles deben de ser registrados en un informe específico, incluyendo el nombre y apellido del paciente, fecha y hora del accidente y los pasos que se tomaron para el manejo de la situación.
6. Evaluación y seguimiento médico: en el hospital o centro sanitario se decidirá el protocolo adecuado que habría que seguir y si hay necesidad de hacer profilaxis post-exposición para enfermedades como el VIH. (20)

Estudios han demostrado que la prevalencia de estos accidentes es de entre 30-50%. Es por ello por lo que se deben tomar medidas preventivas y de seguridad, como el uso de guantes, mascarillas, gafas y batas, así como especial cuidado en el momento de

esterilización y desinfección de los instrumentos y materiales utilizados con un paciente. (19) (21)

Justificación: La evaluación del conocimiento de los servicios de las clínicas dentales universitarias es crucial para garantizar la calidad de atención que reciben los pacientes y mejorar la formación de los futuros profesionales de la odontología, ya que permite identificar áreas de mejora y asegurar que los profesionales estén capacitados para ofrecer servicios de calidad a precios asequibles.

### **OBJETIVOS**

- Objetivo principal:
  - Evaluación del conocimiento de los servicios de las clínicas dentales universitarias.
- Objetivos secundarios:
  - Conocer la opinión de las personas acerca de las clínicas dentales universitarias.
  - Averiguar si han acudido o no a dichas clínicas y si están satisfechos y volverían en caso de haberlo hecho.
- Hipótesis:

Se plantean varias hipótesis:

- Existe una correlación positiva entre el nivel de conocimiento que tienen las personas acerca de los servicios que ofrecen las clínicas dentales universitarias y su probabilidad de utilizar estos servicios para recibir atención dental.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para la realización de esta tesis se ha llevado a cabo una búsqueda bibliográfica digital a través de las siguientes páginas:

-Medline: <https://medlineplus.gov/spanish/>

-PubMed: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/?term=Dental+school+>

-Google Académico: <https://scholar.google.es/schhp?hl=es>

-Plataforma de la biblioteca de la Universidad Europea de Madrid Crai Dulce Chacón: <https://web-uem.bibliocrai.universidadeuropea.com/recursos-digitales>

Criterios para elegir artículos:

- Criterios de inclusión:

1. Artículos científicos publicados en los últimos 10 años
2. Artículos en inglés o español
3. Artículos que contienen texto completo
4. Artículos relacionados con la practica odontológica y/o con esta tesis

- Criterios de exclusión:

1. Artículos publicados antes del 2012
2. Artículos que no contengan texto completo
3. Artículos que no tuviesen ninguna relación con la práctica odontológica o con el tema de esta tesis

A parte de la búsqueda digital de artículos en las plataformas anteriormente descritas, se ha llevado a cabo una investigación a través de una encuesta formulada en Google Forms, enviado y rellenado de manera On-Line que consta de 17 preguntas de

respuestas múltiples dividida en dos partes, una primera parte enfocada a aquellas personas que SÍ sabían de la existencia de las clínicas dentales universitarias y una segunda a aquellas que NO sabían de la existencia de dichas clínicas.

Las preguntas de la encuesta son las siguientes:

### **3 principales a las que debían de contestar todos los participantes:**

1. \* ¿Da su consentimiento de participación en la encuesta como voluntario/a para que los resultados en la encuesta se utilicen en este Trabajo Fin de Grado *“Evaluación del conocimiento de los servicios de las clínicas dentales universitarias”*?
2. ¿Cuál es su rango de edad?
3. ¿Sabía de la existencia de las policlínicas dentales universitarias?

### **Preguntas para las personas que SÍ sabían de la existencia de las clínicas dentales universitarias:**

- 1) ¿Cómo las ha conocido?
- 2) ¿Ha ido alguna vez?
- 3) Si no ha ido, ¿iría?
- 4) Si no está dispuesto a ir, ¿es por alguna razón en particular?
- 5) En caso de haber estado, ¿está satisfecho con el servicio prestado?
- 6) ¿Volvería para realizarse más tratamientos?
- 7) Independientemente de haber estado o no, ¿recomendaría ir a una clínica dental universitaria?

**Preguntas para personas que NO sabían de la existencia de las clínicas dentales universitarias:**

- 8) ¿Sabía que el coste de los tratamientos es bastante más reducido en una policlínica universitaria que en una clínica convencional?
- 9) ¿Qué le parece que existan clínicas dentales universitarias donde trabajen exclusivamente alumnos en formación (supervisados por profesionales)?
- 10) Al ser una clínica universitaria, los protocolos son más estrictos y se llevan a cabo con más precisión, por lo que se tarda más tiempo. ¿Cree que le compensaría?
- 11) Al ser una clínica universitaria, puede ocurrir que no acabe el tratamiento con el mismo alumno que lo empezó. ¿Esto le supondría algún problema?
- 12) ¿Ahora que sabe de la existencia, iría a una clínica donde los tratamientos son llevados a cabo por alumnos y supervisados por profesores?
- 13) Si no está dispuesto a ir, ¿es por alguna razón en particular?
- 14) En términos generales, ¿Cuánto estaría dispuesto a darle una oportunidad a una clínica dental universitaria?

Esta encuesta ha sido enviada online de manera aleatoria a personas cercanas y no cercanas para ampliar el círculo y tener mayor posibilidad de evaluar el conocimiento de dichas clínicas por parte de una población variada.

Para poder divulgar el cuestionario, se pidió la aprobación del Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Europea de Madrid y el código interno del proyecto recibido es CIPI/23.088.

**Palabras claves:**

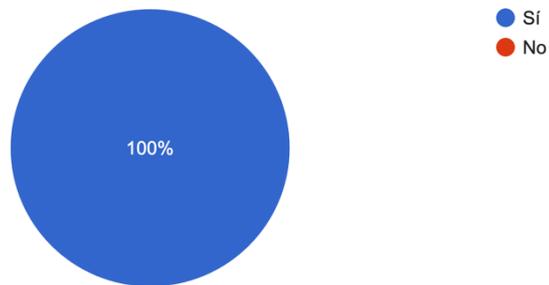
- Clínica dental universitaria
- Odontólogo
- Profesionales
- Alumnos
- Aprendizaje
- Tratamiento
- Pacientes
- Satisfacción

**RESULTADOS**

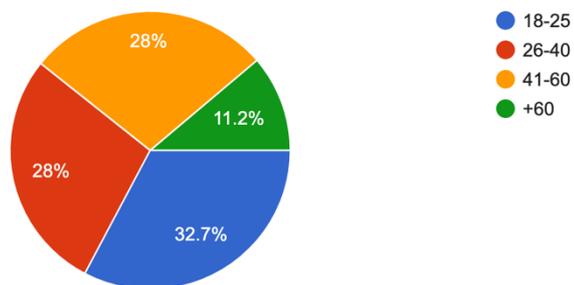
En cuanto a los resultados, un total de 110 personas participaron en la encuesta, de las cuales 3 no respondieron a la pregunta obligatoria del consentimiento informado, por lo que se ha procedido a prescindir de sus respuestas. Finalmente se ha contado con un total de 107 personas.

Se obtuvieron resultados bastante variados que se mostrarán a continuación mediante gráficos:

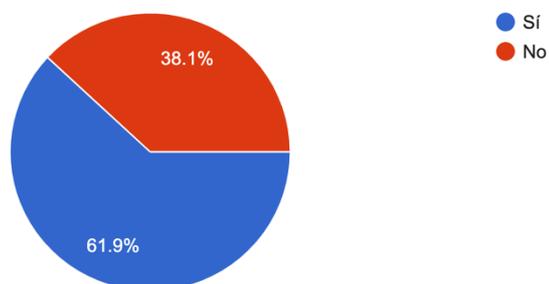
\* ¿Da su consentimiento de participación en la encuesta como voluntario/a para que los resultados en la encuesta se utilicen en este Trabajo Fin de Gra...ervicios de las clínicas dentales universitarias" ?  
107 responses



¿Cuál es su rango de edad?  
107 responses



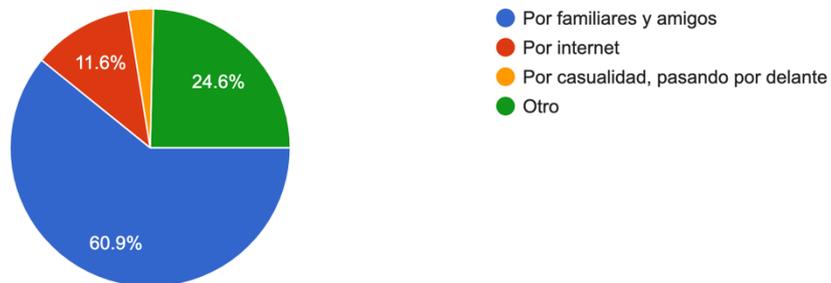
¿Sabía de la existencia de las policlínicas dentales universitarias?  
105 responses



A partir de este apartado se procederá a enseñar los gráficos de las personas que contestaron que SÍ sabían de la existencia de las clínicas dentales universitarias.

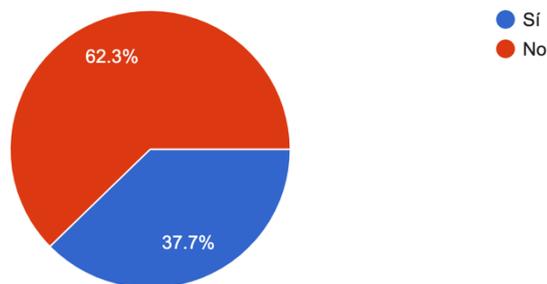
1) ¿Cómo las ha conocido?

69 responses



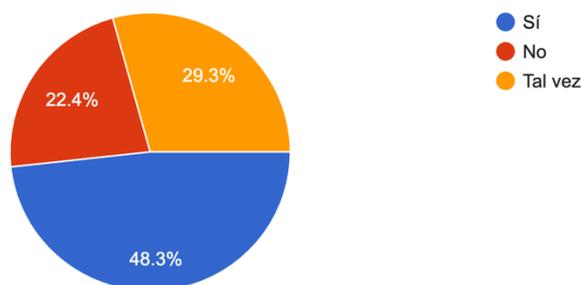
2) ¿Ha ido alguna vez?

69 responses



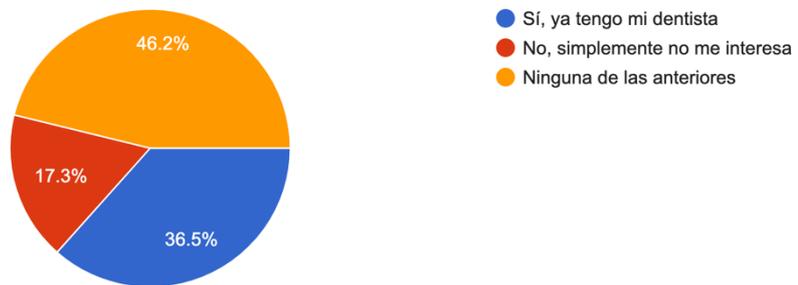
3) Si no ha ido nunca, ¿iría?

58 responses



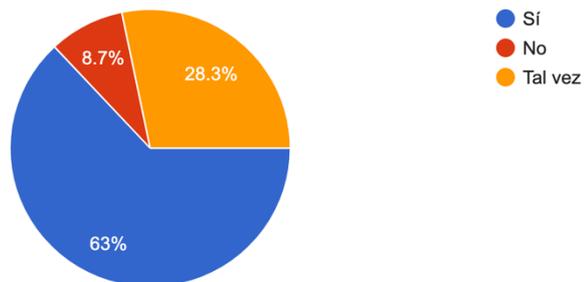
4) Si no está dispuesto a ir, ¿es por alguna razón en particular?

52 responses



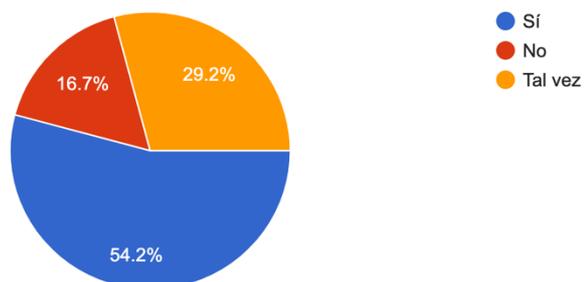
5) En caso de haber estado, ¿está satisfecho con el servicio prestado?

46 responses



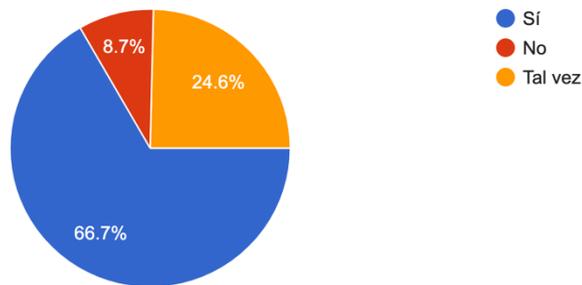
6) ¿Volvería para realizarse más tratamientos?

48 responses



7) Independientemente de haber estado o no, ¿recomendaría ir a una clínica dental universitaria?

69 responses



Interpretando los resultados obtenidos de las encuestas, se puede observar que, en este caso, una gran mayoría sabía de la existencia de las clínicas dentales universitarias (61.9%) y que por lo general lo habían conocido por familiares y amigos (60.9%).

Del grupo de individuos que conocían estas clínicas, un 60.1% indicó que no había estado nunca, frente al 37.1% de los individuos que sí había ido alguna vez en su vida.

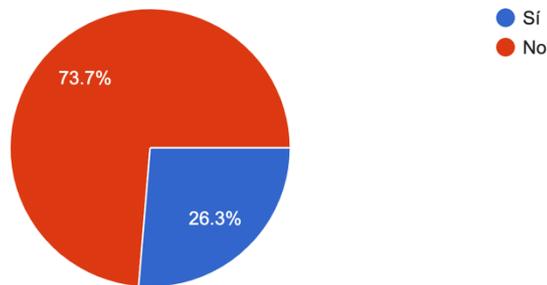
La mitad de las personas que no habían ido indicaron que estarían dispuestos a ir y las que sí habían ido estaban, en su mayoría, satisfechas con el servicio prestado y volverían para realizarse más tratamientos (54.2%)

A la última pregunta de esta sección, recomendarías ir a una clínica dental independientemente de haber estado o no, un 66.7% respondió que sí, un 8.7% que no y el resto tal vez.

A partir de este apartado se mostrarán los gráficos de las personas que contestaron que NO conocían la existencia de las clínicas dentales universitarias:

8) ¿Sabía que el coste de los tratamientos es bastante más reducido en una policlínica universitaria que en una clínica convencional?

57 responses



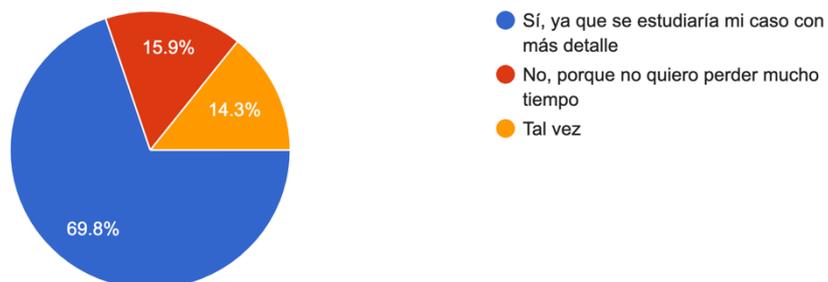
9) ¿Qué le parece que existan clínicas dentales universitarias donde trabajen exclusivamente alumnos en formación (supervisados por profesionales)?

64 responses



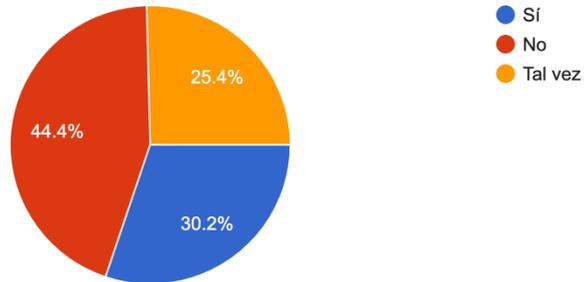
10) Al ser una clínica universitaria, los protocolos son más estrictos y se llevan a cabo con más precisión, por lo que se tarda más tiempo. ¿Cree que le compensaría?

63 responses



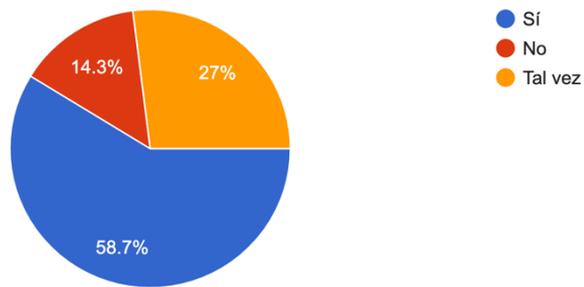
11) Al ser una clínica universitaria, puede ocurrir que no acabe el tratamiento con el mismo alumno que lo empezó. ¿Esto le supondría algún problema?

63 responses



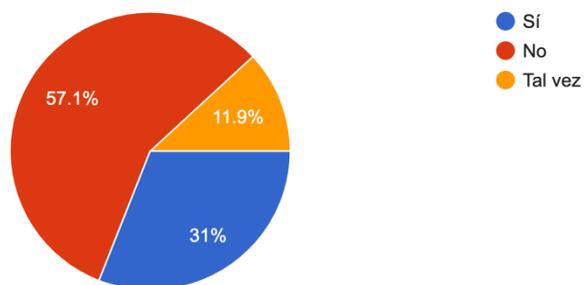
12) ¿Ahora que sabe de la existencia, iría a una clínica donde los tratamientos son llevados a cabo por alumnos y supervisados por profesores?

63 responses



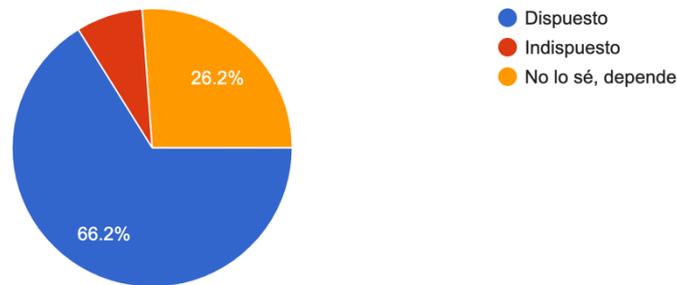
13) Si no está dispuesto a ir, ¿es por alguna razón en particular?

42 responses



14) En términos generales, ¿Cuánto estaría dispuesto a darle una oportunidad a una clínica dental universitaria?

65 responses



Respecto a las personas que respondieron que no tenían consciencia acerca de la existencia de este tipo de clínicas dentales, un 73.7% ha indicado no saber que el coste de los tratamientos era más bajo. A un 84.4% les parecía bien que existiesen estas clínicas y que dieran la oportunidad a los alumnos que se están formando. De este último porcentaje a un 69.8% de los individuos no les importaría invertir más de tiempo en la consulta ya que opinaban que de esta forma su caso se estudiaría con mayor atención y detalle y un 15.9% no estaba dispuesto a perder más tiempo de lo habitual.

A la pregunta de si les supondría un problema ser tratados por distintos alumnos un 44.4% votó que no, mientras que un 30.2% dijo que sí y el resto no estaba seguro.

A la última pregunta de esta parte, "en términos generales ¿cuánto estaría dispuesto a dar una oportunidad a estas clínicas?", un 66.2% dijo estar dispuesto, un 7.7% indispuesto y el resto opinaba que dependía de la situación.

## DISCUSIÓN

Como ya se ha comentado anteriormente durante la introducción, las clínicas odontológicas universitarias son una excelente alternativa para aquellos que buscan tratamientos dentales de alta calidad a precios más accesibles, con la ventaja adicional de recibir atención de estudiantes altamente motivados y supervisados por expertos en el campo.

Es importante destacar que la calidad de la atención en las clínicas universitarias no tendría por qué verse comprometida por el precio más bajo, ya que los estudiantes se esforzarán a brindar la mejor atención posible, ya que están en proceso de aprender y mejorar sus habilidades en el campo. (22)

Generalmente las clínicas dentales realizan todo tipo de tratamientos, aunque hay algunas que se centran más en una especialidad concreta. Por ejemplo, hoy en día un tratamiento realmente demandado es todo lo relacionado con la estética dental. Ya sean carillas de porcelana o composite, blanqueamientos, tratamientos ortodóncicos para recolocar los dientes (con Brackets o Invisalign) o incluso la colocación de prótesis para rellenar espacios edéntulos, con el fin de devolver la función y aumentar la estética. (23)

Para que el sistema de salud funcione de manera correcta y eficaz, es imprescindible conocer la opinión y el grado de satisfacción de los pacientes. Cuando el paciente queda satisfecho con el servicio prestado habrá, automáticamente, un mayor nivel de adherencia al tratamiento, una continuidad a largo plazo y mayor posibilidad de recomendación de nuestros servicios a otras personas. (24)

El grado de satisfacción de los pacientes depende de muchos factores. Los aspectos principales que más se tienen en cuenta y que suelen valorar de manera positiva son:

- La atención y el trato recibido por parte del odontólogo y su equipo.
- La experiencia y habilidad del odontólogo en el tratamiento que se requiere.

- La calidad y efectividad del tratamiento realizado, así como su duración y eficacia a largo plazo.
- La disponibilidad y accesibilidad de la clínica dental, así como su ubicación y horario.
- La comodidad y confort durante el tratamiento, incluyendo la utilización de técnicas de sedación para reducir la ansiedad y el dolor.
- La higiene y esterilización del equipo y los instrumentos utilizados en la clínica.
- La transparencia y claridad en la comunicación del diagnóstico, tratamiento y costos del tratamiento. (14,22,24)

Se realizaron comparaciones entre diversos artículos relacionados con la satisfacción de los pacientes con el servicio prestado en clínicas dentales universitarias. En esta ocasión, nos enfocaremos en tres de ellos. Los dos primeros estudios se centran en evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con el tratamiento dental proporcionado por estudiantes de grado de odontología, mientras que el tercer estudio, por su parte, tiene como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los padres en relación con los tratamientos de odontopediatría recibidos en una facultad odontológica. (25–27)

En cuanto a la muestra, el primer artículo incluyó a 116 pacientes, el segundo a 140 y el tercero incluyó a los padres de 226 pacientes pediátricos. Los resultados, en los tres artículos, encontraron una alta tasa de satisfacción del paciente con la atención dental recibida, con un porcentaje de satisfacción superior al 90%. El primer artículo encontró una tasa de satisfacción del 97,8%, el segundo artículo encontró una tasa del 92,8%, mientras que el tercer artículo encontró una tasa del 94,8%. (25–27)

De igual manera, analizando los resultados obtenidos en la encuesta de este Trabajo de Fin de Grado, se podría decir que la mayoría de las personas que habían ido a clínicas universitarias también habían tenido buena experiencia y estarían dispuestos a

volver a ponerse en manos de los alumnos (un 63%). Aunque es un porcentaje menor que el obtenido en los artículos mencionados anteriormente, todavía representa una proporción significativa de los participantes en la encuesta de este estudio. Este fenómeno podría explicarse, tal como se ha mencionado previamente, por el hecho de que la calidad de los servicios proporcionados por las clínicas dentales universitarias no necesariamente se tendría que ver comprometida por el hecho de que los tratamientos son llevados a cabo por estudiantes en formación. Es posible que justamente por ese motivo se muestren más entusiasmados y trabajen con gran dedicación.

Por supuesto, cabe destacar que, aunque los estudiantes pueden cometer errores, los profesores estarán siempre supervisando y corrigiendo cualquier fallo que se haya podido cometer para garantizar la seguridad de los pacientes. Es importante hacer hincapié en que los pacientes que acuden a este tipo de clínicas deben firmar un consentimiento informado en el que se les informa claramente de que van a ser tratados por estudiantes en formación y que estos aún no son profesionales. (11)

Se ha analizado en profundidad un artículo donde se investiga y comparan cómo ciertas características demográficas y características de las citas afectan la asistencia de los pacientes a una clínica dental universitaria. Los autores del estudio analizaron los registros de citas de una clínica dental universitaria durante un período de 5 años mediante un análisis retro prospectivo y recopilaron información sobre las características de los pacientes (como edad, género, ubicación geográfica, etc.) y las características de las citas (como la duración de la cita, el tipo de tratamiento, la hora del día, etc.). Luego, utilizaron análisis estadísticos para determinar si había alguna correlación entre estas características y la asistencia de los pacientes a las citas. (2)

Los resultados del estudio mostraron que la edad, la duración de la cita y el tipo de tratamiento fueron los factores más significativos que afectaron la asistencia de los pacientes a las citas en la clínica dental universitaria. La tasa de inasistencia de los pacientes en la clínica dental universitaria fue del 27,3%. Además, se encontró que la

falta de asistencia fue significativamente mayor en pacientes más jóvenes, hombres, no hispanos, sin seguro dental y con un ingreso anual menor de 30,000\$. (2)

También se observó que la probabilidad de no asistir disminuía significativamente con un aumento en la edad del paciente y el tiempo de anticipación de la cita. Las citas de limpieza dental y las citas programadas en la tarde también se asociaron significativamente con una mayor probabilidad de absentismo. Además, la hora del día y el día de la semana también tuvieron cierta influencia en la asistencia de los pacientes. Estos resultados podrían ser útiles para la gestión de la clínica en términos de programación de citas y para mejorar la tasa de asistencia de los pacientes. (2)

la falta de asistencia de los pacientes puede tener un impacto directo en los estudiantes, ya que la práctica clínica es una parte importante del aprendizaje de la odontología y la falta de pacientes podría limitar la oportunidad de los estudiantes de obtener experiencia práctica. Además, también podría afectar la calidad y la cantidad de atención dental que la clínica es capaz de proporcionar. (28,29)

## CONCLUSIÓN

A partir de los resultados de esta investigación, se puede concluir que la mayoría de las personas encuestadas conocían la existencia de las clínicas dentales universitarias. Sin embargo, se encontró que muchos de los participantes nunca habían visitado una de estas clínicas y por lo tanto, tenían poca información sobre su funcionamiento. A pesar de esto, se observó que la mayoría de las personas estarían dispuestas a probar estos servicios ya que opinaron que les parecía una excelente idea ofrecer oportunidades de aprendizaje a los estudiantes en formación, así como también brindar atención a personas que no contaban con los recursos económicos para acudir a clínicas privadas.

De aquellos que ya habían asistido, la mayoría se mostró satisfecha y expresaron su deseo de regresar para recibir más tratamientos. Sin embargo, algunos mencionaron que su decisión dependería del tipo de tratamiento y de su situación personal.

Desde una perspectiva profesional, estos resultados pueden ser útiles para diseñar estrategias de marketing y comunicación para las clínicas dentales universitarias, con el fin de atraer a un público más amplio y diverso. Por ejemplo, se podrían desarrollar campañas que destaquen los beneficios y la calidad de los servicios que se ofrecen en estas clínicas, con el objetivo de aumentar el interés y la confianza de los posibles pacientes.

También es importante considerar que, aunque la mayoría de las personas encuestadas estuvieran dispuestas a probar los servicios de estas clínicas, se necesitaría una adecuada gestión de la experiencia del usuario para asegurar que los pacientes tengan una experiencia satisfactoria. Es decir, la atención al cliente y la calidad de los servicios prestados son factores clave para fidelizar a los pacientes y lograr un boca a boca positivo, que a su vez atraiga a más personas a utilizar estos servicios.

Finalmente, la información recopilada y analizada en este estudio de investigación sugiere que las hipótesis formuladas originalmente no están completamente respaldadas por los datos obtenidos ya que muchos individuos de los que conocían la existencia de estas clínicas nunca habían asistido. Por tanto, no se podría afirmar que

existe una correlación positiva directa entre el nivel de conocimiento de estas clínicas por parte de las personas y la probabilidad de que usen sus servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Fiorillo L. Oral Health: The First Step to Well-Being. *Medicina (Mex)*. 7 de octubre de 2019;55(10):676.
2. White LJ, Butler-Howell KE, Nadon-Hoysted N, Schulz MC, Kroon J. Impact of demographics and appointment characteristics on patient attendance in a university dental clinic. *J Dent Educ*. mayo de 2021;85(5):615-22.
3. Fagundes MLB, Bastos LF, Amaral Júnior OL do, Menegazzo GR, Cunha AR da, Stein C, et al. Socioeconomic inequalities in the use of dental services in Brazil: an analysis of the 2019 National Health Survey. *Rev Bras Epidemiol*. 2021;24(suppl 2):e210004.
4. Cerón-Bastidas XA. Calidad de vida y su relación con la salud oral en personas de la tercera edad. *Rev Nac Odontol*. 30 de diciembre de 2014;10(19):83-90.
5. Sanz ÁMG, Nieto BAG. Salud dental: relación entre la caries dental y el consumo de alimentos.
6. Enrique R, Inés S, Marcelo K, Sylvia P, Karinna S, Rocio O, et al. Estado dental y periodontal de población en tratamiento por consumo de drogas. Estudio piloto.
7. Rajabiun S, Fox JE, McCluskey A, Guevara E, Verdecias N, Jeanty Y, et al. Patient Perspectives on Improving Oral Health-Care Practices among People Living with HIV/AIDS. *Public Health Rep*. mayo de 2012;127(2\_suppl):73-81.
8. Llodra Calvo JC, Bourgeois D. Estudio prospectivo Delphi la salud bucodental en España 2020: tendencias y objetivos de salud oral. Madrid: Fundación Dental Española; 2009.
9. Cortés FJ, Ramón J M, Cuenca E. Doce años de Programa de Asistencia Dental Infantil (PADI) en Navarra (1991-2002): Utilización e indicadores de salud. *An Sist Sanit Navar* [Internet]. diciembre de 2003 [citado 17 de abril de 2023];26(3). Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272003000500005&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272003000500005&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
10. Alzate Zapata LM, Garcia Bran SY, Gaviria Correa I, López Sarmiento JS, Ortiz Restrepo J, Franco Aguirre JQ, et al. Factores asociados al miedo y ansiedad en pacientes que asisten a consulta odontológica: Estudio Transversal. *Rev Estomatol* [Internet]. 25 de marzo de 2021 [citado 17 de abril de 2023];29(1). Disponible en: [https://estomatologia.univalle.edu.co/index.php/revista\\_estomatologia/article/view/10929](https://estomatologia.univalle.edu.co/index.php/revista_estomatologia/article/view/10929)
11. Sakaguchi RL. Facilitating Preceptor and Student Communication in a Dental School Teaching Clinic. *J Dent Educ*. enero de 2010;74(1):36-42.
12. Fortich Mesa N, Díaz-Narváez VP. Atitude empática em estudantes de odontologia da Universidade Corporation Rafael Núñez na cidade de Cartagena. *Rev Cienc Salud*. 31 de enero de 2018;16(1):129.
13. Nasseh K, Fosse C, Vujicic M. Comparative analysis of dental procedure mix in public and private dental benefits programs. *J Am Dent Assoc*. enero de 2022;153(1):59-66.
14. Khan P. Patient Satisfaction with Dental Services Provided by Dental Students.
15. Casco-Florentín MM, Jacquett-Toledo NL. Nivel de conocimiento sobre el

- manejo de emergencias médicas de los alumnos del quinto y sexto año de la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma del Paraguay Pierre Fauchard. Asunción, Paraguay. *Rev Nac Odontol* [Internet]. 13 de octubre de 2017 [citado 18 de abril de 2023];14(26). Disponible en:  
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/2041>
16. Kimura Y, Tonami K ichi, Tsuruta J, Araki K. Rise of blood pressure value in young patients at first visit at a dental university hospital in Japan. *J Dent Sci*. marzo de 2019;14(1):93-8.
  17. Fonseca Escobar D, Parada Fernández F, Carvajal Guzmán M, Sepúlveda Verdugo C, Cortés Vásquez S. Manejo odontológico del paciente diabético. Revisión narrativa. *Rev Asoc Odontológica Argent* [Internet]. 15 de abril de 2021 [citado 17 de abril de 2023]; Disponible en: <https://raoa.aoa.org.ar/revistas?roi=1091000080>
  18. Moreno MM. Protocolo de odontología preventiva en pacientes cardiópatas.
  19. Yasin J, Fisseha R, Mekonnen F, Yirdaw K. Occupational exposure to blood and body fluids and associated factors among health care workers at the University of Gondar Hospital, Northwest Ethiopia. *Environ Health Prev Med*. diciembre de 2019;24(1):18.
  20. Serna LFC, Guerrero CED. ALEJANDRO GAVIRIA URIBE Ministro de Salud y Protección Social.
  21. Pervaiz M, Gilbert R, Ali N. The Prevalence and Underreporting of Needlestick Injuries among Dental Healthcare Workers in Pakistan: A Systematic Review. *Int J Dent*. 2018;2018:1-14.
  22. Universidad CES, Giraldo Molina AM, Berbesi Fernández DY, Universidad CES. Key Factors In The Perception Of The Quality Of Dental Services Provided By Undergraduate Students. *Rev Fac Odontol*. enero de 2017;28(2):311-26.
  23. Blatz MB, Chiche G, Bahat O, Roblee R, Coachman C, Heymann HO. Evolution of Aesthetic Dentistry. *J Dent Res*.
  24. Sbaraini A, Carter SM, Evans RW, Blinkhorn A. Experiences of dental care: what do patients value? *BMC Health Serv Res*. diciembre de 2012;12(1):177.
  25. Klaassen H, Dukes K, Marchini L. Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. *J Dent Educ*. marzo de 2021;85(3):311-21.
  26. Ahmedani MS. Patient's Satisfaction With Dental Treatment Provided By Undergraduate Students Of The College Of Dentistry. *J Dent Rep* [Internet]. 3 de febrero de 2022 [citado 17 de abril de 2023]; Disponible en:  
<https://maplespub.com/article/patient-s-satisfaction-with-dental-treatment-provided-by-undergraduate-students-of-the-college-of-dentistry>
  27. AlMutairi M. Parents' satisfaction with pediatric dental care provided by dental college, Riyadh. *J Int Soc Prev Community Dent*. 2016;6(6):542.
  28. Herkrath FJ, Vettore MV, Werneck GL. Contextual and individual factors associated with dental services utilisation by Brazilian adults: A multilevel analysis. Milgrom PM, editor. *PLOS ONE*. 8 de febrero de 2018;13(2):e0192771.
  29. Rebelo Vieira JM, Rebelo MAB, Martins NM de O, Gomes JFF, Vettore MV. Contextual and individual determinants of non-utilization of dental services among Brazilian adults. *J Public Health Dent*. enero de 2019;79(1):60-70.

