

Satisfacción del usuario de la clínica Orocentro de la Facultad de Odontología de la UAEMEX

Víctor Hugo Toral-Rizo,¹ Edith Lara-Carrillo,² Diana Laura Orozco-Bastida,³ Daniela Solís-Sánchez,⁴ Ulises Velázquez-Enríquez,⁵ Wael Hegazy-Hassan,⁶ Elías Nahúm Salmerón-Valdés,⁷ Adriana Alejandra Morales-Valenzuela,⁸ Violeta Evelyn Flores-Solano,⁹ Eric Zeta-Castañeda¹⁰

User satisfaction at the Orocentro clinic of the Faculty of Dentistry at UAEMEX

Recibido: 3 de noviembre de 2024

Aceptado: 4 de febrero de 2025

Resumen

El objetivo del trabajo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario para identificar y resolver problemáticas en su atención. En este estudio descriptivo, transversal, se obtuvo una muestra por conveniencia de 106 personas atendidas en la clínica Orocentro de la Facultad de Odontología de la UAEMEX, durante el periodo 2022-2023; levantándose una encuesta conformada por 45 ítems y analizando los datos con estadística descriptiva a través del programa SPSS v29. Resultados: la edad promedio fue de 45.98 años, prevaleciendo la asistencia de mujeres (65.1 %), destacando que los pacientes acudieron entre 1-3 médicos antes de resolver su problema. De manera global, el nivel de satisfacción con la atención recibida, 98.1 % se manifestó satisfecho, por lo cual 96.2 % de los pacientes recomendaría la clínica, dentro de las sugerencias se menciona la falta de personal especializado. Conclusión: en la clínica Orocentro la evaluación por los pacientes alcanzó un alto nivel de satisfacción del servicio brindado por el personal involucrado, infraestructura y áreas participantes; sin embargo, una de las áreas de mejora es el incremento de personal especializado que brinda este servicio.

PALABRAS CLAVE

Servicio de salud, patología, odontología, satisfacción, usuario.

Abstract

Few institutions provide specialized services in Oral Medicine and Pathology, so the objective of this work was to determine the level of satisfaction users to identify and resolve problems in care. In this descriptive, cross-sectional study, was obtained a convenience sample of 106 people who received care at the Orocentro clinic of the School of Dentistry at UAEMEX, during 2022-2023; through a survey consisting of 45 items, analyzing the data with descriptive statistics, using the software SPSS v29. Results: The average age was 45.98 years, with a predominance of women (65.1%). It is noteworthy that patients visited between 1-3 doctors before their problem was resolved. Overall, the level of satisfaction with the care received, 98.1% were satisfied, so 96.2% of patients would recommend the clinic; among the suggestions, the lack of specialized personnel was mentioned. Conclusion: at the Orocentro clinic, the evaluation by patients reached a high level of satisfaction with the service provided by the personnel involved, infrastructure and participating areas; however, one of the areas for improvement is the increase of specialized personnel providing the service.

KEY WORDS

Health services, pathology, dentistry, satisfaction, user.

¹ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ORCID: 0000-0003-0839-0771 ² Universidad Autónoma del Estado de México, México. ORCID: 0000-0002-6714-7790. elara@uaemex.mx.

³ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ⁴ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ⁵ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ORCID: 0000-0002-8796-7809 ⁶ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ORCID: 0000-0003-1215-9820 ⁷ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ORCID: 0000-0001-6732-6388 ⁸ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ORCID: 0000-0002-5159-8685 ⁹ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ORCID: 0000-0002-6737-1629 ¹⁰ Universidad Autónoma del Estado de México, México. ORCID: 0000-0001-7167-1141

Introducción

Toda institución y particularmente la que brinda servicios de salud debe garantizar la calidad en la atención, por lo que es importante recopilar los datos de sus usuarios basados en las experiencias de la propia atención, con el propósito de retroalimentar el servicio, mejorando las condiciones brindadas, agilizando tiempos, ofreciendo servicios con altos estándares o identificando la oportunidad de mejora.

Una parte importante de la calidad es centrarse en las personas; es decir, que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.¹ Por lo que conocer la población y la percepción de ésta ante un servicio especializado como es la atención en patología bucal es primordial.

La satisfacción del usuario es uno de los factores a considerar, pues indica el grado en el que un paciente está satisfecho con los servicios de atención sanitaria recibidos.² Dicha satisfacción no se limita a la formación académica de los profesionales de la salud, sino también a la forma de atender a los usuarios,³ es decir, es importante contemplar aspectos de infraestructura, accesibilidad, localización, costos, tiempos, comunicación, trato, entre otros factores; todos en conjunto, permiten al usuario realizar una valoración del servicio recibido.^{3,4}

Por otra parte, la Patología y la Medicina Bucal son disciplinas odontológicas que tienen la finalidad de identificar y diagnosticar clínica e histológicamente, diversas lesiones o alteraciones que se presentan en la cavidad bucal.⁵ Más de 70 % de la población padece actualmente algún tipo de patología oral, incluyendo problemas dentarios, lo que puede afectar sistémicamente al paciente en diversos grados. Esta prevalencia es mayormente notable en países subdesarrollados o en desarrollo. En México, por ejemplo, los datos epidemiológicos sugieren una prevalencia de patología oral superior a 90 %, lo que refleja un problema socio-sanitario tanto local como federal.⁶

Sin embargo, son pocas las instituciones que brindan servicio de Medicina y Patología bucal, actualmente en México se cuenta con 5 Universidades que ofertan este posgrado y brindan el servicio.⁷ La Facultad de Odontología, de la Universidad Autónoma del Estado de México, cuenta con la Clínica de Medicina y Patología Bucal "Orocentro", única en su tipo no ligada a un posgrado, que ofrece sus servicios especializados a población abierta desde 2019. Por lo anterior, como un proceso de mejora continua, el objetivo de este trabajo fue establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en el periodo 2022-2023, para así poder establecer planes de acción al respecto.

Métodos

El diseño de esta investigación fue de corte observacional, descriptivo y transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 106 pacientes que buscaron atención en la clínica de medicina y patología bucal Orocentro durante el periodo 2022-2023. Previamente se solicitó la autorización a los directivos de la institución para su realización y a los pacientes el consentimiento informado para participar en el presente estudio.

Para el levantamiento de los datos se elaboró una encuesta, sirviendo como guía la Encuesta Nacional de Satisfacción de Derechohabientes Usuarios de Unidades Médicas de Segundo nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social;⁸ después de ser ajustada a las condiciones particulares del servicio en estudio, fue evaluada mediante técnica de panel de expertos con formación en el área de Administración en Sistemas de Salud; la encuesta rectificada fue impresa y aplicada como prueba piloto a 15 pacientes, posteriormente se realizaron las correcciones necesarias para su entendimiento y fácil aplicación. El instrumento se conformó finalmente de 45 preguntas; al inicio de su aplicación

se solicitó el consentimiento y/o asentimiento del paciente para su aplicación, en apego al aviso de privacidad en el manejo de datos personales de nuestra universidad. Dicho instrumento incluyó tópicos como datos sociodemográficos, acceso a seguridad social, motivo de consulta, conocimiento del servicio que se ofrece, número de médicos/odontólogos que lo atendieron por el mismo padecimiento anteriormente, facilidad para la obtención de la consulta, accesibilidad a la clínica, tiempos de atención, trato por el personal de las diversas áreas involucradas, tipo de atención durante el tratamiento y la claridad de las indicaciones que se expusieron, así como la perspectiva que tuvieron con las instalaciones donde fueron atendidos; por último, el nivel de satisfacción por el servicio recibido y si recomendaría la atención de esta clínica; además de algún comentario para su mejora.

El análisis de los resultados se obtuvo a través de estadística descriptiva, obteniendo para ello medidas de tendencia central y de dispersión de datos cuantitativos; así como frecuencias y porcentajes de variables cualitativas. Los datos fueron analizados mediante el paquete estadístico spss v.29, presentándose a través de tablas y gráficas.

Resultados

Participaron 106 pacientes con una media de edad de 45.98 ± 18.34 años, en un rango de 1-87 años de edad, predominando el sexo femenino en 65.1 %; la mayoría de los encuestados reportan estar casados o en unión libre (51.9 %) y contar con estudios de preparatoria, bachillerato o carrera técnica terminada con 31.1 % y la ocupación predominante en 38.8 % fue en el hogar.

Respecto al lugar de residencia, 97.3 % habitan en el Estado de México y principalmente en la capital; sin embargo, se recibieron pacientes de municipios lejanos como Ocuilán, Naucalpan, Amecameca, Acambay y Luvianos, por mencionar algunos, acercándonos a pacientes de los diferentes extremos del estado; aunado a ello provenían de otros estados como Michoacán, Morelos y Ciudad de México (2.7 %).

El motivo de consulta principal fue por referencia de alguna otra institución (65.1 %); con antecedentes de haber sido revisados en 85.8 % por 1-3 médicos con anterioridad, 7.5 % visitó entre 4-6 médicos y 2.8 % a más de 6 médicos, antes de llegar a la Clínica. De los pacientes encuestados 31.1 % cuenta con servicio en el IMSS, 15.1 % en ISSEMYM, 3.8 % en ISSSTE y 0.9 % asisten a IMSS Prospera, SEDENA O DIF; 37.7 % no tiene ningún tipo de seguridad social y 9.6 % desconoce si tiene seguridad social.

El 85.8 % son pacientes que acuden por primera vez a la Facultad de Odontología, 92.5 % no tuvo dificultad para programar una cita; respecto al horario de su consulta, 90.6 % menciona que fue muy conveniente, 2.8 % lo marcó como muy inconveniente, atribuyéndolo a que trabaja por las mañanas, que tiene que salir muy temprano de su casa para llegar a la cita o tiene que ir por sus hijos a la escuela.

93.4 % de los pacientes consideran que tuvieron la oportunidad de decirle al odontólogo todas las cosas que le preocupaban sobre su salud y que el tiempo con el odontólogo fue suficiente (98.1 %). 75.5 % expresa que comprendió todas las indicaciones dadas por el profesional ya que el lenguaje del odontólogo fue claro en un 77.4 %, su trato amable en 68.9 % y confiable en 11.3 % de los casos.

El tiempo de espera desde su llegada a la clínica y hasta que fue atendido, en promedio fue de 46.44 ± 43.72 minutos, refiriendo que para el 35.8 % el tiempo que esperó fue corto, normal para 48.1 % y largo para 13.2 % del total de los pacientes, 2.8 % no respondió o no sabe al respecto; 30.2 % atribuyen la espera a que hay mucha gente, 14.1 % a que los odontólogos estaban ocupados, 2.8 % falta de espacio en la clínica, 1.9 % a la ausencia de personal, 35.8 % no sabe y

15.1 % menciona otros motivos como la preparación para la atención, que llegó muy temprano, que no contaba con cita o falta de personal.

Un 54.7 % de los familiares recibieron información sobre la atención del paciente, aunque 31.1 % acudió sin acompañantes. De los pacientes atendidos, al 64.2 % se le indicó el uso de algún medicamento para continuar con su tratamiento, el 83 % requeriría una siguiente cita. En cuanto al resultado de cómo los pacientes califican el equipamiento de la clínica como parte de la infraestructura podemos observar que 71.1 % considera el equipo como muy bueno, así mismo 21.7 % no sabe o no respondió la pregunta.

Como parte de la calidad de atención y satisfacción se evaluaron diferentes actores que intervienen en el servicio, entre ellos el personal de seguridad, el filtro sanitario, personal de cobro, asistentes/ alumnos del odontólogo, directivos; además de la infraestructura con la que se cuenta tomando aspectos como la limpieza, el espacio disponible, la ventilación, iluminación, instalaciones para discapacitados y costos del tratamiento; los resultados de estos factores se observan en la tabla 1.

El ambiente que percibió el usuario en la clínica fue agradable y amistoso en 76.4 %, 2.8 % fue tenso y con temor, 20.8 % no sabe o no respondió. De manera global, en cuanto al nivel de satisfacción con la atención recibida en la Clínica de Medicina y Patología Bucal Orocentro, 98.1 % se manifestó satisfecho, por lo cual 96.2 % de los pacientes recomendaría la clínica: 50 % porque lo trataron bien, 20.8 % porque le resolvieron el problema por el cual acudió, entre otros comentarios que se observan en la tabla 2.

Dentro de las sugerencias/quejas se menciona la falta de personal especializado, mencionado 2/106 pacientes que tuvieron que esperar que el jefe de la clínica se desocupara para atenderlos, recomiendan organizar la atención para los pacientes que acuden sin previa cita y ampliar horarios, entre otros.

Discusión

De acuerdo, con la Organización Mundial de la Salud,¹ la calidad de la atención es “el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados”. El determinar los aspectos positivos y exitosos de los tratamientos brindados, así como las áreas de oportunidad, facilitará la toma de decisiones respecto a la infraestructura, costos y protocolos de atención odontológica para la población; ya que una baja calidad de la atención repercute en la pérdida de confianza por parte del paciente en los servicios de salud, lo que puede afectar la calidad de vida del paciente, además de negarse a buscar atención al problema de salud que padece, esto repercute de forma negativa al propio paciente y al sector salud, pues los costos de atención ante una lesión de menor tamaño son menores, que los invertidos para resolver una lesión de grandes dimensiones.^{2,9}

En el presente estudio, de carácter descriptivo se muestran los resultados de la satisfacción del usuario de la clínica Orocentro de la Facultad de Odontología de la UAEMEX, en el año 2022-2023, con el propósito de establecer medidas de mejora de acuerdo con cada una de las variables estudiadas. De un total de 106 personas encuestadas la mayoría fueron del

Tabla 1
Frecuencia y porcentaje de la calificación de aspectos referentes al trato del personal e infraestructura y servicios de la clínica

Ítems	Muy bueno	Ni bueno ni malo	Muy malo	No sabe/no responde
Trato del personal				
De seguridad	97 (91.5%)	4 (3.8%)	2 (1.9%)	3 (2.8%)
Del filtro sanitario	99 (93.4%)	2 (1.9%)	2 (1.9%)	3 (2.8%)
Del cobro de servicios	96 (90.6%)	5 (4.7%)	3 (2.8%)	2 (1.9%)
Asistentes/alumnos	104 (98.1%)	1 (0.9%)	0	1 (0.9%)
Directivos	92 (86.8%)	0	0	14 (13.2%)
Infraestructura y servicios de la clínica				
Limpieza	101 (95.3%)	2 (1.9%)	0	3 (2.8%)
Espacio disponible	100 (94.3%)	4 (3.8%)	0	2 (1.9%)
Ventilación	102 (96.2%)	3 (2.8%)	0	1 (0.9%)
Iluminación	101 (96.2%)	2 (1.9%)	0	3 (2.8%)
Instalaciones para discapacitados	93 (87.7%)	3 (2.8%)	0	10 (9.4%)
Costos del tratamiento	96 (90.6%)	4 (3.8%)	0	6 (5.7%)

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del usuario de la clínica Orocentro de la Facultad de Odontología de la UAEMEX.

Tabla 2
Nivel de satisfacción y recomendación del servicio brindado

Ítems	Frecuencia absoluta	Porcentaje válido
¿Qué tan satisfecho se siente con la atención recibida?		
Satisfecho	104	98.1
Ni satisfecho ni insatisfecho	2	1.9
Nada satisfecho	0	0
Total	106	100.0
¿Recomendaría la clínica?		
Sí	101	96.2
No sabe/ no responde	5	3.8
Total	106	100.0
¿Por qué sí recomendaría?		
Lo trataron bien	53	50.0
El tiempo de espera fue corto	2	1.9
Resolvieron su problema	22	20.8
Los costos son accesibles	5	4.7
El personal es competitivo	13	12.3
Otros	9	8.5
No sabe/no responde	2	1.9
Total	106	100.0

Fuente: Elaboración propia con base en los datos obtenidos de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del usuario de la clínica Orocentro de la Facultad de Odontología de la UAEMEX.

sexo femenino, con una media de edad de casi 46 años, concordando con lo mostrando en la literatura, que reporta mayor frecuencia de patologías bucales en mujeres, incrementándose conforme aumenta la edad.^{10,11}

Al determinar el nivel educativo alcanzado por los encuestados, se identificó que el nivel más alto de estudios (31.1 %) correspondió a preparatoria, en comparación con el nivel encontrado en centros de salud del primer nivel de atención en Córdoba, Argentina, en donde la mayoría (82.7 %) tenían secundaria incompleta, demostrando un nivel académico mayor en nuestra población.¹²

La mayoría de nuestros encuestados expresaron que asistieron en búsqueda del servicio por referencia de otra institución (65.1 %), comentando que provenían de centros de salud, consultorios privados y otras escuelas. La clínica Orocentro es una referencia a nivel estatal, ya que se encarga de capacitar odontólogos que sirven de “enlaces” en las diferentes jurisdicciones del Estado de México, quienes son referencia del resto de las unidades de salud odontológicas, por lo que esta clínica adquiere un mayor valor como centro especializado para la detección y tratamiento de enfermedades bucales, incluso para aquellos pacientes que contaban con algún tipo de seguridad social.

Es interesante identificar que la mayoría de los pacientes (85.8 %) ya habían visitado de 1-3 médicos con anterioridad antes de llegar a la Clínica Orocentro, y que el resto había visitado a más de 4 médicos sin recibir resolución o tratamiento a su problema, generando desgaste emocional, pérdidas económicas y de tiempo y en algunas patologías, como los trastornos potencialmente malignos de la mucosa oral y del cáncer oral, siendo crucial el diagnóstico precoz para el pronóstico y las expectativas de vida del paciente.¹³

Aunado a ello los especialistas en esta área son muy pocos con respecto al total de la población e incluso en algunos estados de la República no se cuentan con patólogos bucales que den atención; colegiadamente se indica que existe en el país 84 profesionistas especializados.⁷ En nuestro estudio se identificó un alto porcentaje (92.5 %) de accesibilidad al servicio, los pacientes manifestaron condiciones fáciles de ingreso y de adquisición de una cita; para el resto de la población (7.5 %) la inconveniencia se debió a la complicación de asistir a consulta por vivir en municipios alejados a la Ciudad de Toluca e incluso algunos provenientes de otros estados de la República, o al horario que les impide cumplir otras actividades prioritarias para los pacientes; desafortunadamente, la limitación que tiene Orocentro es brindar el servicio exclusivamente un día a la semana, en un horario matutino; lo que nos habla de esa demanda de oferta de este tipo de servicios en otros municipios, estados y horarios.

El tiempo de espera del paciente desde la llegada hasta que fue atendido en su mayoría fue considerado como normal (menos de una hora), atribuyéndolo a la cantidad de pacientes que acuden, a diferencia del estudio de Hernández-Vásquez y cols.⁹ quienes mencionan que la media de espera en Perú es de aproximadamente una hora y que los servicios de salud evaluados la exceden. La calidad del tratamiento y el ambiente que se brinda durante la atención en la Clínica Orocentro se evaluó con una buena afinidad, ya que se obtuvo un nivel alto de satisfacción con el tiempo que brinda el odontólogo (98.1 %), un nivel medio en haber entendido las indicaciones (75.5 %), un nivel medio de satisfacción en el tipo de lenguaje del odontólogo (77.4 %), así también, un nivel medio por la atención del odontólogo (68.9 %), mientras que el ambiente es considerado agradable. La atención del médico tratante u odontólogo es valiosa.

Se observó una calificación bastante positiva (más del 90 %) referente al equipamiento, suministros, limpieza, ventilación e iluminación de la Clínica; bajando ligeramente la satisfacción (alrededor del 80 %) en lo referente a las instalaciones para discapacitados; aquí volvemos a observar un área de oportunidad en donde se puede brindar mejores condiciones físicas para dar un mejor servicio y satisfacción del usuario. Para definir el nivel de atención recibida, nuestra población manifestó que en general, 98 % se encuentra en un nivel alto, dado

que los pacientes se sienten conformes con su atención odontológica, incluyendo la atención del odontólogo, todo el personal y las instalaciones. Condición muy favorable a diferencia de otros servicios que se otorgan a nivel público.^{3, 14}

La última pregunta considerada en la encuesta abarca de manera general todo el sentido de este proyecto, ya que pregunta al usuario si recomendaría la atención que se brinda en la clínica y es satisfactorio encontrar que la mayoría (96.2 %) sí la recomendaría teniendo entre sus consideraciones, que lo trataron bien, que resolvieron su problema y que el personal es competitivo, por mencionar algunos. Con la presente investigación, se puede afirmar que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio otorgado por la clínica de Medicina y Patología Bucal “Orocentro”, mencionando que una de las áreas de mejora es la falta de personal especializado. Aquí es importante mencionar que se otorga un servicio que no forma parte de las actividades de enseñanza formal dentro de un programa de estudios; por lo que no se cuenta con personal contratado para este servicio en particular, se brinda a través del tiempo extraordinario que otorgan profesores y estudiantes con la retribución del aprendizaje y apoyo comunitario, lo que vuelve más loable la labor y desinterés del personal.

Evaluar los aspectos de inconformidad será importante para establecer estrategias de mejora en las áreas de oportunidad, para posteriormente hacer una segunda evaluación esperando cambios por la intervención. Consideremos dentro de las limitaciones de este tipo de estudios que la satisfacción del usuario es uno de los factores importantes para la evaluación de los servicios de la salud; sin embargo, el nivel de satisfacción que alcance cada uno de ellos será diferente aun cuando se atiendan en el mismo lugar, ya que se involucran diferentes factores como físicos, ambientales e incluso emocionales y que se ven influenciados por la temporalidad.^{3, 9}

Conclusiones

Los usuarios de la clínica de Medicina y Patología Bucal Orocentro de la Facultad de Odontología de la UAEMEX, calificaron con un alto nivel de satisfacción el servicio recibido por parte de todo el personal involucrado, áreas, tiempo, tratamiento y atenciones; es decir, desde el momento en el que ingresa el paciente hasta que culmina su atención odontológica y sale de la clínica. Dando como consecuencia que el paciente lo recomienda a sus familiares y demás personas que requieran de esta prestación. Generando una gran satisfacción y entusiasmo a quienes forman parte de la institución por los resultados obtenidos, siendo ésta última otra dimensión a considerar en la atención de los servicios de calidad.

Sin embargo, se entiende que existen algunas áreas de mejora, como es el incremento de personal especializado que brinda el servicio para mantener un nivel competitivo, con ello se demuestra la necesidad que la población tiene para recibir este tipo de tratamientos y atención especializada.

Financiamiento

Sin financiamiento

Conflicto de interés

Los autores declaran no tener conflicto de intereses

Referencias

1. World Health Organization. Calidad de la atención 2020. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Al-Hammouri F, Hamdan KM, Haymour AM, Ibrahim MO, Malkawi A, Al-Hiary SS, Albqoor MA, Shaheen AM. Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national sample. *Nurs Open*. 2024; 11(8): e2252. doi:10.1002/nop.2.2252.
3. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*. 2020; 23 (2): 21. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>.
4. García R y Gálvez NC. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa-Essalud, Chongoyape -Perú. *Rev. Tzhoecoen*. 2016; 8 (2). Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>.
5. Noya MN. Importancia de la patología y medicina bucal en la práctica odontológica. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/download/2673/2697?inline=1>.
6. Flores-Fraile J, Parra-García S, González-Gil D, Moreno-Barrera A, Peramato-Benito A, Castaño-Seiquer A. Descriptive study of the oral health status of disadvantaged mexican populations in relation to their adherence to the mediterranean diet. *Rev Cient Odontol (Lima)*. 2024; 12 (2): e196. Doi:10.21142/2523-2754-1202-2024-196.
7. Asociación Mexicana de Patología y Medicina Bucal, Colegio A.C. Disponible en: <https://ampmbcolegio.org.mx/index.htm>.
8. Encuesta Nacional de Satisfacción de Derechohabientes Usuarios de Unidades Médicas de Segundo nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social. 11 páginas. Disponible en: https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/estadisticas/ENSAT/2010/ENSAT_10Dic_Cuestionario_2doNivel.pdf
9. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 2019; 36 (4): 620-8. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
10. Donohue-Cornejo A, De la Torre-y-Morán A, De la Torre-Morán G, Espinosa-Cristóbal LF, Guzmán-Gastelum DA, García-Calderón AG, Cuevas-González JC. Frecuencia de lesiones y condiciones orales en pacientes mayores de 18 años en una clínica de atención primaria en México. *Int J Odontostomat*. 2018; 12 (1): 129-33.
11. López-Verdi, S, Bologna-Molina R, Sánchez-Becerra AE, Horta- Sandoval AC. Frecuencia de patologías bucales en una clínica de atención primaria odontológica. *Rev. Tamé*, 2013; 2 (4): 100-105.
12. Acosta L, Burrone MS, Lopez de Neira MJ, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, Didoni M, Jure H, Acevedo G, Estario JC, Fernández AR. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enferm Glob [Internet]*. 2011; 10 (21): 1-13. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412011000100014
13. Rodríguez AA y Ceballos SA. La importancia de la clínica en la Medicina Bucal. *Rev Odont Mex*. 2020; 24 (1): 6-8.
14. Cabello E y Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Medica Hered*. 2012; 23 (2): 88-95. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=338038906003>