

Relación odontólogo-paciente durante el periodo de pandemia por COVID-19: Una revisión sistemática

Dentist-patient relationship during the COVID-19 pandemic period: A systematic review

<https://doi.org/10.5281/zenodo.15399850>

AUTORES: Yanina Liliana Cisneros Trujillo^{1*}

Maritza Dorila Placencia Medina²

Carlos Emilio Paz Sánchez³

Christian Felizardo Nole Álvarez⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: yanina.cisneros2020@gmail.com

Fecha de recepción: 23 / 01 / 2025

Fecha de aceptación: 25 / 03 / 2025

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre odontólogo y paciente durante la pandemia por COVID-19. Para ello, se aplicó el método de declaración PRISMA, realizando búsquedas en las plataformas de Scopus, EBSCO y Proquest en el periodo comprendido entre el año 2018 y el 2021, logrando un hallazgo inicial de 97 estudios, de los cuales al final se eligieron 10 estudios que fueron analizados a profundidad, priorizando tres indicadores: capacidad de respuesta, confiabilidad y bioseguridad. Como criterios de inclusión se consideraron artículos científicos, trabajos de grado o posgrado y estudios de casos, siendo la guía básica para la búsqueda, la satisfacción de los pacientes

^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-6046-825x>, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, yanina.cisneros2020@gmail.com

² <https://orcid.org/0000-0003-3624-3461>, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, mplacenciam@unmsm.edu.pe

³ <https://orcid.org/0000-0002-6975-5706>, Universidad Técnica de Babahoyo, cpaz@utb.edu.ec

⁴ <https://orcid.org/0000-0003-3791-2209>, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, cnolea@yahoo.com

que asisten a consulta odontológica en tiempos de pandemia de COVID-19. Los criterios de exclusión fueron las investigaciones incompletas. Se concluye que, en relación con la capacidad de respuesta, los odontólogos demostraron una gran adaptabilidad y garantía frente a las nuevas exigencias sanitarias. Respecto a la confiabilidad, resultó que los protocolos de bioseguridad y la disposición del profesional para atender emergencias fueron factores que fortalecieron la seguridad y confianza. En cuanto a la bioseguridad, el uso estricto de equipos de protección personal, la desinfección permanente y la adecuación de las instalaciones para mantener el distanciamiento protegieron tanto a pacientes como a profesionales. En síntesis, la relación odontólogo-paciente durante la pandemia se caracterizó por un proceso de adaptación que permitió mantener la prestación de servicios de manera segura y confiable.

Palabras clave: *Atención dental, pandemia, revisión sistemática, satisfacción del paciente.*

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the dentist and the patient during the COVID-19 pandemic. To achieve this, the PRISMA declaration method was applied, conducting searches on the Scopus, EBSCO, and ProQuest platforms during the period between 2018 and 2021. An initial finding of 97 studies was obtained, from which 10 studies were finally selected and analyzed in depth, prioritizing three indicators: response capacity, reliability, and biosafety. The inclusion criteria considered scientific articles, undergraduate or postgraduate theses, and case studies, with patient satisfaction in dental consultations during the COVID-19 pandemic serving as the basic guideline for the search. The exclusion criteria consisted of incomplete research studies. It is concluded that, in terms of response capacity, dentists demonstrated significant adaptability and assurance in meeting new health demands. Regarding reliability, it was found that biosafety protocols and the professionals' willingness to attend to emergencies were key factors that strengthened patients' sense of safety and trust. As for biosafety, the strict use of personal protective equipment, ongoing disinfection, and the adaptation of facilities to maintain social distancing helped protect both patients and professionals. In summary, the dentist-patient relationship during the pandemic was characterized by an adaptive process that ensured the continued provision of services in a safe and reliable manner.

Keywords: *Dental care, pandemic, systematic review, patient satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

A fines de diciembre de 2019, en la ciudad de Wuhan (China), se detectó el brote de una nueva enfermedad que cambiaría por completo la concepción del alcance que tenían las enfermedades en el mundo, esta fue denominada enfermedad por coronavirus (COVID-19) (Organización Mundial de la Salud, 2020). Al 5 de marzo de 2020, poco menos de 86 países y territorios, notificaron al menos un caso confirmado de COVID-19 (Ministerio de Salud, 2020).

Autores como Christiani (2020), señalan que “desde su origen, el COVID-19 ha supuesto una amenaza para la salud mundial no tanto por su sintomatología, sino por su rápida propagación y contagio y por las complicaciones respiratorias, que se manifiestan generalmente en pacientes con otras afecciones crónicas de base”. Aunque la sintomatología es relevante -ya que la mayoría experimentó fiebre, tos seca, dificultad para respirar, dolor de garganta y vómitos, síntomas que también tienen impacto en la salud bucal- (Meng & Hua, 2020; Organización Mundial de la Salud, 2020; World Health Organization, 2020).

Este virus ha causado un gran impacto mundial, a pesar de todos los esfuerzos por eliminarla. El SARS-CoV-2 se transmite principalmente por medio del contacto directo, por gotículas respiratorias con diámetros de 5 a 10 micrómetros (Lo et al, 2020; Burke et al., 2020).

Asimismo, durante el tiempo de pandemia, se han realizado investigaciones alrededor del mundo que han demostrado que el personal de salud se encuentra en una situación de riesgo de alto contagio; inclusive, varios en casos letales, por lo que las medidas de precaución para el trato con pacientes han derivado en estrictos protocolos guiados por documentos técnicos de la Organización Mundial de la Salud (Ministerio de Sanidad de España, 2020).

Como se ha afirmado, el coronavirus SARS-CoV-2 tiene como principal vía de entrada a la mucosa oral y esto genera, más que nunca, dar prioridad en el cuidado de nuestra salud bucal. El Consejo General de Dentistas y la Fundación Dental Española (2020) promueven una odontología de calidad como respuesta a esta necesidad.

Para el área de la odontología en particular, y debido a la naturaleza de la enfermedad, estos protocolos resultan aún más precisos, pues permiten tomar medidas para evitar el contagio. En ese sentido, Christiani (2020) sostiene que “la odontología es una profesión de riesgo por el contacto que se establece con fluidos bucales, sangre, entre otros.”. Martínez y Yévenes (2020) destacan que, siendo el COVID-19 una enfermedad cuya transmisión “ocurre principalmente a través de gotas respiratorias que se emiten al toser, estornudar y hablar, la práctica dental es una situación de alto riesgo debido a que los procedimientos dentales producen gotas y aerosoles, potencialmente contaminados y pueden provocar la infección cruzada entre los pacientes y los odontólogos”.

El profesional odontólogo debe ser capaz de identificar los síntomas y saber tomar las precauciones ante un posible caso sospechoso; todo ello, sin descuidar la debida atención que se le debe proporcionar al paciente. Por otro lado, Corrales (2022) señala que la pandemia trajo consigo cambios no solo a nivel logístico para los hospitales, sino conductuales en los pacientes. Esto último impactó en su percepción general respecto a la atención; es decir, los cambios en el servicio motivados por la pandemia afectaron tanto la percepción de satisfacción en el servicio recibido, como en la atención médica en general.

Otro de los cambios importantes impuestos por la pandemia es mencionado por Pares-Ballasco y Castro-Rodríguez (2020), quienes destacan que “la actividad odontológica de rutina estuvo limitada a solo tratamientos de urgencia y emergencia dental”. Debido a ello, se generó un fuerte impacto desde la perspectiva del paciente, pues al no encontrar atención para otros tipos de afecciones relacionadas con el área odontológica, desarrollaron una percepción de insatisfacción de las necesidades o requerimientos de salud en esa área. Es común, entonces, que en esta pandemia se observe un grado de insatisfacción en la atención odontológica recibida (Silva, 2020).

En estos últimos años se produjo un importante cambio en las relaciones médico-paciente y odontólogo-paciente. El efecto de ello es un resultado que se mide en términos de percepción del paciente en cuanto a la satisfacción con el resultado, de la misma manera en su sensación de bienestar físico y mental. Últimamente, los pacientes han tomado un papel activo en la toma de decisiones sobre su salud médica y dental (Mirra & Aranaz, 2020).

Núñez (2021) realiza un análisis reflexivo, partiendo del hallazgo de diversos estudios que demuestran que mantener una buena relación odontólogo-paciente es de vital importancia

en los tratamientos bucales de todo tipo; en especial, cuando requieren del control y el seguimiento cercano. Continúa señalando que, en ocasiones, el protocolo para el COVID-19 marca distancia entre el odontólogo y paciente o reduce la cantidad de visitas para el seguimiento de los tratamientos. Dos consecuencias se derivan de lo anterior: que los pacientes pierdan la constancia para las acciones que deben llevar a cabo en sus tratamientos o que se sientan desatendidos.

La insatisfacción del paciente es un problema multifactorial. Uno de los más importantes es la empatía en la atención odontológica; así, una buena relación odontólogo-paciente contribuye en la satisfacción, que son evaluados principalmente por la capacidad de respuesta, confiabilidad y bioseguridad que brinda el odontólogo, pues éstas son de gran relevancia para la mejora en las futuras atenciones (Herrera, 2018).

Esta realidad obedece, en gran medida, a todos los cambios abruptos que ha experimentado el sector salud en la atención a pacientes en tiempos de pandemia, tanto en Latinoamérica como en el Perú también, a una difícil realidad: si nuestros servicios de salud no cuentan con todas las herramientas, protocolos y personal para hacer frente a situaciones normales, mucho menos preparados estaban para una pandemia de estas características, lo cual se hizo más evidente durante la crisis sanitaria (Mendoza & Placencia, 2020).

De manera más específica, por lo anteriormente expuesto, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cómo se relacionaron odontólogo y paciente durante el periodo de pandemia?, ¿Cómo se relacionó la capacidad de respuesta durante el periodo de pandemia?, ¿Cómo se relacionó la confiabilidad durante el periodo de pandemia?, ¿cómo se relacionó la bioseguridad durante el periodo de pandemia?

El objetivo del presente estudio fue dar respuesta a las interrogantes propuestas durante el periodo de pandemia por COVID-19 por ser un problema de impacto mundial.

METODOLOGÍA

Este estudio guió su búsqueda bajo los parámetros de la declaración PRISMA, la cual se emplea en revisiones sistemáticas.

A continuación, se incluye la estrategia de búsqueda en la Tabla 1.

ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
Bases de datos utilizadas	Scopus, EBSCO, ProQuest, PubMed, Scielo
Periodo de búsqueda	01/01/2018 al 31/12/2021
Tiempo de búsqueda	3 meses
Palabras de búsqueda principales	‘Atención dental’ or ‘dental care’, ‘pandemia’ or ‘pandemic’, ‘revisión sistemática’ or ‘systematic review’, ‘satisfacción del paciente’ or ‘patient satisfaction’.
Idioma de búsqueda	Español e inglés
Criterios de inclusión	- Artículos científicos, trabajos de grado o posgrado, estudios de caso - Relación con la satisfacción del paciente en consultas odontológicas durante la pandemia - Rigurosidad científica - Publicados entre 2018 y 2021
Criterios de exclusión	- Estudios incompletos.
Número total de estudios encontrados	97
Número de estudios seleccionados	10
Protocolo utilizado	Declaración PRISMA
Evaluación de calidad para seleccionar los estudios.	-Herramienta CASPe (Critical Appraisal Skills Programme Español) adaptada para estudios observacionales transversales. -La guía STROBE (Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology)
Indicadores evaluados.	-Capacidad de respuesta -Confiabilidad -Bioseguridad

Tabla 1. Estrategia de búsqueda**Fuente:** Elaboración propia

Metodología de búsqueda y pregunta PICO

La revisión literaria fue realizada mediante la metodología de revisión sistemática, conforme a los lineamientos propuestos por Munn et al. (2018). El protocolo establecido para responder las preguntas de nuestra investigación fue el cumplimiento de las recomendaciones de las directrices PRISMA (Page, M. J., et.al. (2021).

La pregunta PICO fue:

En pacientes que asistieron a consulta odontológica durante la pandemia por COVID-19, ¿cómo se vió afectada la relación odontólogo-paciente y el nivel de satisfacción, en comparación con el periodo previo a la pandemia, según la evidencia disponible?

P (Población): Pacientes que asistieron a consulta odontológica durante la pandemia por COVID-19.

I (Exposición/Intervención): Contexto de atención odontológica durante la pandemia y las medidas de atención implementadas por el odontólogo (capacidad de respuesta, confiabilidad, bioseguridad).

C (Comparación): Atención odontológica previa a la pandemia (según los estudios analizados).

O (Resultado): Nivel de satisfacción del paciente y percepción de la relación odontólogo-paciente.

Evaluación de la calidad

Para asegurar la calidad metodológica de esta revisión sistemática, se consideraron los siguientes criterios: formulación clara de la pregunta de investigación bajo el esquema PICO, definición explícita de criterios de inclusión y exclusión, búsqueda exhaustiva en las bases de datos anteriormente mencionados, y evaluación independiente de los estudios por dos pares de revisores.

La evaluación de la calidad metodológica de los estudios incluidos se realizó utilizando la herramienta CASPe (Critical Appraisal Skills Programme Español), en su versión para estudios observacionales transversales. Esta herramienta permite valorar aspectos clave como la validez interna, la adecuación metodológica, la claridad de los resultados y su aplicabilidad al contexto de estudio.

El proceso fue llevado a cabo de forma independiente por cuatro revisores. En los casos de discrepancia, se discutieron los resultados hasta alcanzar consenso. Además, se aplicó la guía STROBE (Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology) con el objetivo de verificar la transparencia y completitud en el reporte de los estudios. Esta doble evaluación garantizó una revisión crítica y sistemática del rigor metodológico y del nivel de reporte de los artículos incluidos.

RESULTADOS

En cuanto a la capacidad de respuesta, se identificó que el 100% de los estudios (10/10) abordaron esta dimensión. Esto refleja una preocupación transversal por parte de los autores en relación a la adaptación de los profesionales odontológicos frente al contexto pandémico.

Respecto a la confiabilidad, el 80% de los estudios (8/10) evaluaron esta categoría. Los resultados sugieren que la confianza del paciente se vio influenciada positivamente por la transparencia en la información proporcionada por los odontólogos, así como por la continuidad en la atención durante emergencias odontológicas.

En lo referente a la bioseguridad, se evidenció que el 50% de los estudios (5/10) analizaron esta variable. Entre los hallazgos más relevantes se encuentran la implementación de medidas estrictas de desinfección, el uso obligatorio de equipos de protección personal (EPP), y la adecuación de espacios físicos en los consultorios.

Los resultados en general indican que durante el periodo de pandemia por COVID-19 existió una respuesta sólida y activa del sector odontológico frente a los desafíos sanitarios, con un impacto notable en la percepción del paciente en cuanto a la confiabilidad y la seguridad de la atención recibida.

Diagrama prisma

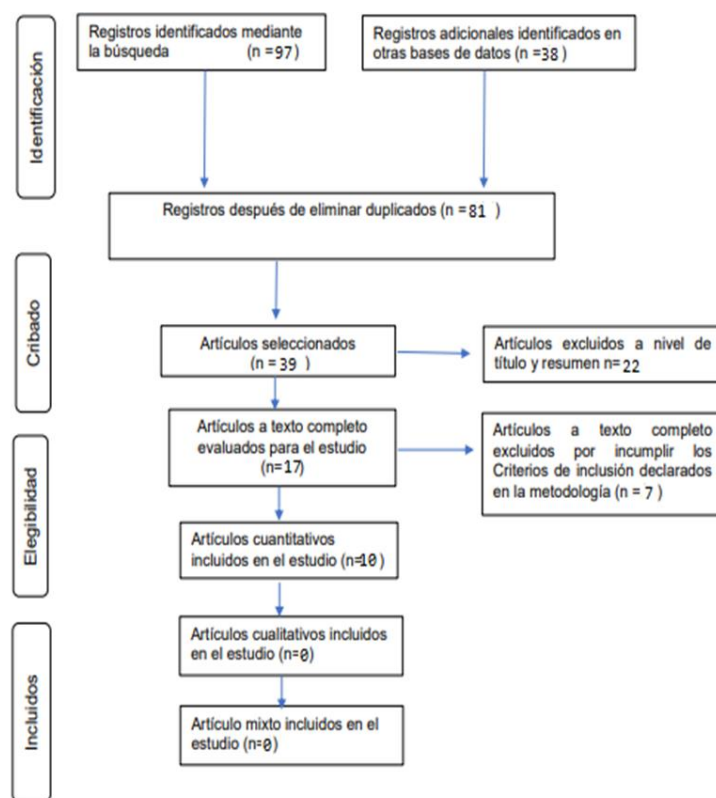


Figura 1. Diagrama de flujo de selección de unidad de análisis PRISMA

Fuente: (Moher et al, 2014)

Los diez artículos incluidos luego de la aplicación PRISMA y la distribución de los resultados generales de la búsqueda se muestran en la Tabla 2.

Nº	Autores/ Año/ Título/ Publica	Odontólogo	Usuario		Metodología		
		Capacidad de Respuesta	Confiabilidad	Bioseguridad	Tipo de estudio	Instrumento, técnica o método	Resultados
1	Hernández y Merino (2021)	x	x	x	Cuantitativo de campo	Encuesta historia clínica	Concluyeron que un 77%, calificó la atención médica como regular y mostró una insatisfacción del 69.15% de los encuestados, especialmente por la infraestructura.
2	Muñoz, et al. (2021).	x	x	x	Cuantitativo	Ficha bibliográfica	Se analizaron 17 protocolos de bioseguridad para atención odontológica en Latinoamérica durante la pandemia. La mayoría coincide con recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.
3	Ligña (2020).	x		x	Cuantitativo no experimental	Encuesta	Se revisaron 52 protocolos de bioseguridad en odontología en América Latina, seleccionando 17. La mayoría coincidía con recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.
4	Bermúdez (2020).	x	x		Cuantitativo	Encuesta	Se encontró que la atención médica y la tecnología influyen significativamente en la experiencia

							y satisfacción del paciente, con una relación del 77.2%.
5	Martínez y Yévenes (2020).	x		x	Cuantitativo	Ficha bibliográfica	La COVID-19 representa un riesgo para los odontólogos debido a la generación de aerosoles. Se recomienda realizar solo urgencias, y seguir medidas de protección como el uso de barreras, higiene de manos y desinfección.
6	Villanueva (2020)	x	x		Cuantitativo	Encuesta	En una muestra de 219 pacientes pediátricos, concluyen que una mayor calidad de atención está asociada con una mayor fidelización de pacientes. Las dimensiones de fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía están correlacionadas positivamente con la fidelización.
7	Aguilar y Benavides (2020)	x	x	x	Cuantitativo	Encuesta	Se revisaron 165 artículos publicados en las que concluyeron que el manejo adecuado de la COVID-19 en la consulta se basa en la prevención, protección personal, limpieza y desinfección.
8	Mansilla (2019)	x	x		Cuantitativo	Encuesta	Se encuestaron a 243 usuarios de consulta externa, en los que concluyeron que la calidad de

							atención fue buena por el 45% de los usuarios.
9	Cajamarca (2019)	x	x	x	Cuantitativo	Encuesta	Concluyeron que el 77,4% percibió la calidad de atención como buena, y el 78,75% estaba satisfecho. Se encontró que las dimensiones de fiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles fueron evaluadas positivamente, mientras que la capacidad de respuesta fue calificada como regular.
10	Arista (2018)	x	x	x	Cuantitativo	Encuesta	En este estudio concluyeron que los usuarios externos estaban insatisfechos, ya que la calidad percibida del servicio fue menor a la esperada, especialmente en las dimensiones como empatía, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles.

Tabla 2. Investigaciones incluidas en la revisión sistemática**Fuente:** Elaboración propia obtenida por la revisión sistemática**Indicadores utilizados para cada dimensión analizada**

Los indicadores fueron identificados de manera inductiva reportada en los 10 artículos analizados según las variables abordadas en relación con la capacidad de respuesta, confiabilidad y bioseguridad durante la atención odontológica en el contexto de la pandemia por COVID-19.

DIMENSIÓN	INDICADORES
Capacidad de respuesta	-Implementación de triaje telefónico o virtual -Prioridad en atención de urgencias - Participación en capacitaciones sobre COVID-19
Confiabilidad	-Transparencia en la información sobre riesgos -Cumplimiento de protocolos sanitarios - Disponibilidad para atención de emergencias
Bioseguridad	-Uso obligatorio de equipos de protección personal (EPP) -Desinfección continua de superficies -Adaptación de infraestructura para distanciamiento social

Tabla 3. Investigaciones incluidas en la revisión sistemática

Fuente: Elaboración propia a partir del análisis de los estudios incluidos en la revisión sistemática

DISCUSIÓN

En relación con la dimensión “Capacidad de respuesta”, todas las investigaciones señalan que las acciones tomadas a cabo para la prevención del contagio han impactado en la capacidad de respuesta y en la resolución para la atención de afecciones odontológicas. Respecto ello se destaca la investigación de Aguilar y Benavides (2020) quienes enfatizan que el estomatólogo u odontólogo es uno de los profesionales más expuestos al contagio debido a que son quienes tienen mayor cantidad de rutinas y normas para la atención de pacientes. En ocasiones, esto dificulta la capacidad de respuesta para ciertos casos, inclusive la inmediatez para la atención en consulta. Un factor determinante para lograr una buena resolución para el paciente, además, la actitud del profesional.

Por otro lado, Hernández y Merino (2021), señalan que si bien los pacientes sienten que los odontólogos prestan un nivel de seguridad ante el contagio que es necesaria, consideran que la atención recibida se sitúa en términos regulares, pues perciben que no es la mejor de las atenciones recibidas para sus afecciones dentales. De igual forma, Muñoz et al. (2021) destacan que, aunque los profesionales de la salud hacen lo posible por ofrecer una respuesta en la medida en que son establecidas las distintas normas de seguridad, el exceso de prevención hace que la respuesta sea un poco tardía y que el paciente no sienta una atención óptima.

En la dimensión “Confiabilidad”, se percibe que tanto el virus como el contagio, así como la visión de los médicos, genera desconfianza en los pacientes y sienten que acudir a los centros de salud, en gran medida, puede exponerlos al virus. Respecto a esta variable, Villanueva (2019), asegura que brindar información al paciente y a sus familiares es crucial para transmitir empatía, combatir la desinformación y generar confianza en el servicio de salud. De otro lado, Bermúdez (2020) señala que, si bien la relación de confianza médico-paciente es importante y positiva para una buena gestión de la salud, es un elemento que puede vulnerar la seguridad sanitaria en estos tiempos. Por ello, percibir de su médico un trato distante ha impactado en los pacientes, quienes estaban acostumbrados a un trato más cercano, llegando a percibir cierto nivel de rechazo.

Respecto a la dimensión “Bioseguridad”, Martínez y Yévenes (2020) destacan que, a nivel mundial, inicialmente las medidas que se adoptaron como emergencia para la contención del virus, no tomaron en cuenta la calidad de la atención de los pacientes. A pesar de ello, en la práctica odontológica, son esas mismas medidas las que posibilitan la atención de los pacientes con un menor riesgo de contagio. Ligna (2020) sostiene que las normas de bioseguridad son el marco referencial para poder manejar la situación de pandemia sin que se salga más allá del control en el que se está en este momento y se considera que sirve de precedente para futuros casos, involucrando además la visión del paciente. Por su parte, Mansilla (2019), Cajamarca (2019) y Arista (2018) coinciden en que es posible implementar medidas de seguridad al tiempo que se brinda una excelente atención al cliente, pues la humanidad y el sentido de amabilidad no pueden desaparecer a la hora de la consulta, mucho menos en tiempos de pandemia donde existe un temor constante, riesgo de contagio y duelo por la pérdida de seres queridos.

CONCLUSIONES

En relación con la capacidad de respuesta, se concluye que los odontólogos demostraron una notable adaptabilidad frente a las nuevas exigencias sanitarias. La implementación de sistemas de triaje telefónico, la atención prioritaria de urgencias y la participación en capacitaciones específicas fueron estrategias fundamentales para garantizar la continuidad de los servicios odontológicos en un contexto de alta incertidumbre.

Respecto a la confiabilidad, los resultados indican que la transparencia en la comunicación de riesgos, el cumplimiento riguroso de los protocolos de bioseguridad y la disposición del profesional para atender emergencias fueron factores clave que fortalecieron la percepción de seguridad y confianza por parte de los pacientes.

En cuanto a la bioseguridad, la pandemia obligó a reforzar de manera significativa las medidas de prevención en los entornos odontológicos. El uso estricto de equipos de protección personal, la desinfección permanente de espacios clínicos y la adecuación de las instalaciones para mantener el distanciamiento social fueron prácticas esenciales para minimizar los riesgos de transmisión del virus y proteger a pacientes como a profesionales. En síntesis, la relación odontólogo-paciente durante la pandemia se caracterizó por un proceso de adaptación, comunicación efectiva y aplicación rigurosa de medidas sanitarias, elementos que en conjunto permitieron mantener la prestación de servicios de manera segura y confiable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S., & Benavides, F. (2020). Actitud ante el COVID-19 en la práctica dental rutinaria. *Rev Ciencias Médicas*, 24(3), e4463. Recuperado de: <http://www.revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/4463/pdf>
- Arista, C. (2018). Percepción y expectativas de la calidad en la atención de los servicios de salud en el hospital Dos de Mayo - Lima periodo octubre-diciembre 2015. [Tesis de maestría en administración de servicios de salud]. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. Recuperado en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/3302/ARISTA%20SOTERO%20CARLOS%20%20HERIBERTO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermúdez, S. (2020). Satisfacción del Paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19. [Tesis en administración de empresas]. Bogotá, Colombia: Colegio de Estudios Superiores de Administración; 2020. Recuperado en: https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Burke, R., Midgley, C., Dratch, A., Fenstersheib, M., Haupt, T., Holshue, M. et al. (2020). Active monitoring of persons exposed to patients with confirmed COVID-19 - United States, January-February 2020. *MMWR Morb Mortal Wkly Rep.* 2020, 69(9), 245-246. Recuperado de: <https://doi.org/10.15585/mmwr.mm6909e1>
- Cajamarca, M. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario que acude a la consulta externa médica del hospital nacional Adolfo Guevara Velasco EsSalud - Cusco 2018. [Tesis de maestría en políticas y gestión en salud]. Cusco, Perú: Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco; 2019. Recuperado en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4356/253T20191078.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Christiani, J. (2020). Covid-19: una mirada hacia la seguridad del paciente en odontología. *Rev Asoc Odontol Argent.* 108(2), 88-94. Recuperado de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/10/1121648/covid-19-una-mirada-hacia-la-seguridad-del-paciente-en-odontologia.pdf>
- Consejo General de Dentistas (CGD) & Fundación Dental Española. (2020). ¿Qué relación hay entre la salud oral y el COVID-19 [Internet]. Madrid, CGD, 28 de octubre de 2020. Recuperado de: <https://gacetadental.com/2020/10/relacion-hay-salud-oral-covid-19-100645/>
- Corrales, L. (2022). Liderazgo y satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en el personal de enfermería del hospital Docente Belén Lambayeque [Tesis de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo; 2022. Recuperado en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85328/Corrales_PLY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, M., & Merino, E. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca 2021. [Tesis para obtener título de licenciada en enfermería]. Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021. Recuperado en: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20USUA>

RIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Herrera, S. (2018). Calidad de atención y satisfacción del servicio de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián, Lima - 2018 [Tesis para maestro en gestión de los servicios de la salud]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2018. Recuperado en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39151/Herrera_SJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ligña, J. (2020). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la clínica prestadora externa del IESS odontomédica. [Tesis de maestría en gerencia de servicios de salud]. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Recuperado en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15843/1/T-UCSG-POS-MGSS-283.pdf>
- Lo, Q., Guan, X., Wu, P., Wang, X., Zhou, L., Tong, Y., et al. (2020). Early transmission dynamics in Wuhan, China, of novel Coronavirus-infected pneumonia. *N Engl J Med.* 2020, 382(13), 1199-1207. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1056/NEJMoa2001316>
- Mansilla, M. (2019). Calidad de atención médica en el servicio de consulta externa, del hospital I Miguel Cruzado Vera EsSalud - Paita, marzo 2017. [Tesis de maestría en salud pública]. Piura, Perú: Universidad Nacional de Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Recuperado en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1913/SPU-MAN-CRU-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, D., & Yévenes, S. (2020). Atención Dental Durante la Pandemia COVID-19. *Int J Odontostomat.* 2020, 14(3), 288-295. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2020000300288>
- Mendoza, D., Placencia, M. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Med Perú,* 37(1), 19-26. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>

- Meng, L., Hua, F., & Bian, Z. (2020). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Emerging and Future Challenges for Dental and Oral Medicine. *J Dental Res.* 99(5), 481-487. Recuperado de: <https://doi.org/10.1177/0022034520914246>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2020). Documento Técnico: Atención y manejo clínico de casos de COVID-19. Escenario de transmisión focalizada [Internet]. Lima: MINSA, 6 de marzo de 2020. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/545934/07_03_FINAL_BCM_DOCUMENTO_TE%CC%81CNICO__002_.pdf
- Ministerio de Sanidad de España. (2020). Documento técnico. Manejo clínico del COVID-19: atención hospitalaria [Internet]. Madrid, Ministerio de Salud de España, 18 de junio de 2020. Recuperado de: https://www.sanidad.gob.es/areas/alertasEmergenciasSanitarias/alertasActuales/nCov/documentos/Protocolo_manejo_clinico_ah_COVID-19.pdf
- Mirra, J., & Aranaz, J. (2020). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica.* 2020, 114(Supl 3), 26-33. Recuperado de: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *PLoS Med*, 6 (7), e1000097. Recuperado de: <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D., & P, G. (2014). Ítems de referencia para publicar revisiones sistemáticas y metaanálisis: la Declaración PRISMA. *Rev Esp Nutr Hum Diet*, 18(3), 172-81. Recuperado de: <https://www.renhyd.org/index.php/renhyd/article/view/114/99>
- Munn, Z., Peters, M., Stern, C., Tufanaru, C., McArthur, A., & Aromataris, C. (2018). Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. *BMC Med Res Methodol*, 18(1), 143. Recuperado de: <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0611-x>
- Muñoz, D., Fernández, F., Chiroque, T., Román, S., Villalobos, L., & Valenzuela, M. (2021). Protocolos de bioseguridad para la atención odontológica durante la pandemia COVID-19 en países de América Latina. *Revista de Investigación Científica y*

- Tecnológica Llamakasun, 2(3), 80-104. Recuperado de: <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i3.56>
- Núñez, J. (2021). Factores que afectan la satisfacción y continuidad del tratamiento protésico desde la perspectiva del paciente durante la pandemia covid-19 [Tesis para cirujano dentista]. Lima, Perú: Universidad Norbet Wiener; 2021. Recuperado en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a4c79c9c-0fda-422d-8f4d-693f5abf85f5/content>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19) [Internet]. Ginebra, OMS; 10 de noviembre de 2020. Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Vías de transmisión del virus de la COVID-19: repercusiones para las recomendaciones relativas a las precauciones en materia de prevención y control de las infecciones [Internet]. Ginebra, OMS; 29 de marzo de 2020. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Pares-Ballasco, A., & Castro-Rodríguez, Y. (2020). Repercusiones de la pandemia COVID-19 en los ingresos y egresos económicos del odontólogo general. *Rev. Odontol Sanmarquina*. 2020, 23(4), 409-18. Recuperado en: <http://dx.doi.org/10.15381/os.v23i4.19103>
- Silva, Z. (2020). Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempos de COVID 19, IPRESS I-2. Los Delfines, San Juan Bautista – 2020 [Tesis]. Iquitos, Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana; 2020. Recuperado en:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_b9d8b36a3556e2dd3ec6b361dc36ea52/Description#tabnav

Villanueva, T. (2020). Calidad de atención y fidelización de pacientes en consultorios externos del Hospital de Emergencias Pediátricas – Lima 2019. [Tesis de magíster en gerencia de servicios de salud]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2020. Recuperado en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/26fb3b82-1705-4348-8e7a-d3719cd694d0/content>

World Health Organization (WHO). (2020). Novel Coronavirus (2019-nCoV): situation report, 1 [Internet]. Ginebra, WHO; 20 de enero de 2020. Recuperado de: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/330760>