



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD**

Actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con  
discapacidad en una clínica privada de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Guevara Shialer, Karla Patricia ([orcid.org/0009-0000-2608-0764](https://orcid.org/0009-0000-2608-0764))

**ASESORAS:**

Dra. Campaña Añasco de Mejía, Teresa de Jesús ([orcid.org/0000-0001-9970-3117](https://orcid.org/0000-0001-9970-3117))

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris ([orcid.org/0000-0001-8268-4626](https://orcid.org/0000-0001-8268-4626))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

### **Dedicatoria**

La presente investigación se la dedico a Dios y a mi familia por ser quienes me apoyaron y me impulsaron a seguir adelante.

### **Agradecimiento**

A mi esposo el Dr. Luis Bisso R. que estuvo a mi lado en todo momento y a mi asesora la Dra. Yris Díaz M. por todo su apoyo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una Clínica Privada de Lima, 2023", cuyo autor es GUEVARA SHIALER KARLA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CAMPANA AÑASCO DE MEJIA TERESA DE JESUS <b>DNI:</b> 31035536 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9970-3117	Firmado electrónicamente por: TCAMPANAJ el 11- 01-2024 11:33:13

Código documento Trilce: TRI - 0724056



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUEVARA SHIALER KARLA PATRICIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una Clínica Privada de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GUEVARA SHIALER KARLA PATRICIA <b>DNI:</b> 44797529 <b>ORCID:</b> 0009-0000-2608-0764	Firmado electrónicamente por: KGUEVARASH el 07- 01-2024 20:46:29

Código documento Trilce: INV - 1556760

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	
Resumen	vi
Abstract	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	5
<b>III. METODOLOGÍA</b>	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	12
3.3 Escenario de estudio	13
3.4 Participantes	13
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.6 Procedimientos	14
3.7. Rigor científico	15
3.8 Método de análisis de datos	15
3.9 Aspectos éticos	16
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	18
<b>V. CONCLUSIONES</b>	20
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	
<b>REFERENCIAS</b>	27
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

La investigación presentada y titulada “La Actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una Clínica Privada de Lima, 2023, tuvo como Objetivo analizar cómo es la actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de Lima, el presente trabajo posee un enfoque cualitativo, de tipo básico y fundado en un análisis fenomenológico. Los procesos de este estudio fueron la entrevista, el sistema documental y la observación. Se concluyó que los odontólogos de la clínica encuestada cuentan con instrumental moderno, edificación adecuada, consultorios impecables, accesos prudentes para discapacitados y se encuentran con instrucción y son muy competentes, con muchos valores como ética y moral y muestran una actitud respetuosa hacia los usuarios, respetando los parámetros establecidos y fundamentales debidos incluyendo, la empatía, el respeto, la actitud protectora y las competencias odontológicas en esta clínica para la atención a los pacientes discapacitados.

*Palabras clave:* Actitud, valores, consultorio, discapacitado

## **ABSTRACT**

The research presented and titled “The attitude of the dentist towards the care of patients with disabilities in a Private Clinic in Lima, 2023, had the objective of analyzing the attitude of the dentist towards the care of patients with disabilities in a private clinic in Lima. Lima, the present work has a qualitative approach, of a basic type and based on a phenomenological analysis. The processes of this study were the interview, the documentary system and observation. It was concluded that the dentists of the clinic surveyed have modern instruments, adequate buildings, impeccable offices, prudent access for the disabled and are educated and very competent, with many values such as ethics and morals and show a respectful attitude towards users, respecting the established and fundamental parameters due, including empathy, respect, protective attitude and dental competencies in this clinic for the care of disabled patients.

*Keywords:* Attitude, values, office, disabled.

## I. Introducción

La Organización Mundial de la Salud (WHO, 2011) determina la discapacidad en una palabra habitual que incluye insuficiencias de los desempeños y/o sistemas de personas y los que los rodean. Así, una deficiencia se debe a alguna enfermedad hereditaria, una variación en el desarrollo, evoluciones degenerativas (tanto el Alzheimer y el Parkinson), afecciones severas o eventos accidentales; lo que da lugar a una reducción o limitación de capacidades dentro de los límites formales que ubican al sujeto en situaciones de perjuicio social. Durante los últimos 40 años se han cuadruplicado los casos de discapacidad, a pesar de los avances tecnológicos y de los registros de vida. Esta sorprendente confirmación se debe a que ese progreso en la medicina ha permitido que, con los modernos cuidados, los pacientes con dichas secuelas no hayan fallecido (Diaz-Dumont, 2019).

Actualmente se tiene una estadística detallada sobre los pacientes con discapacidad que demandan atención en salud estimándose en un 20%, equivalente a casi 2000 millones de personas. Razón por la cual, la OMS (2013) refiere a la equidad como una necesidad práctica para garantizar el trato de estos pacientes en las prestaciones sanitarias con calidad y calidez. Puntualizando en el tema odontológico. Para Araya et al. (2014) los pacientes con discapacidad con superior exigencia de atención en afecciones dentales son los individuos con retraso mental; debido a que estos pacientes tienen una mínima la atención de la salud oral pasando hasta a un tercer plano de importancia las picaduras dentarias, deformidades dentales y enfermedades gingivales.

El interés odontológico hacia el paciente diferente, ya sean pequeños, adolescentes o mayores; involucra acciones de atención con previo entrenamiento, suministros específicos, requisitos arquitectónicos estructurales especiales y personal altamente especializado. Solo de ese modo se brindará un cuidado especial, reduciendo algún incidente durante la prestación del servicio de atención (García y Bustos, 2015). En ese escenario, el Consejo Nacional para los individuos con Discapacidad (CONADIS, 2016) regula algunos aspectos señalando que es prioritario que las personas con discapacidades motoras tengan las facilidades y condiciones para acudir a los centros de salud y recibir su atención de manera

exitosa. Sin embargo, la realidad en los centros de salud peruanos revela una precaria adecuación de la infraestructura y equipamiento para dicha clase de paciente, sin mencionar el deficiente nivel de competencias profesionales que tiene el personal que brinda el servicio. Lo que ocasiona un sentimiento de exclusión fáctica y encriptada hacia este grupo humano, quienes, muchas veces, no alzan su voz ni gestionan sus quejas en los libros de reclamaciones, quedando invisible su presencia en los centros de atención.

Precisamente, en un centro odontológico de Lima, se evidencia que existen profesionales competentes en la labor odontológica, acreditando especialización en ramas propias de esta disciplina de salud. Pero, no es evidenciable las competencias de estos profesionales hacia el tratamiento de este grupo de pacientes especiales, que se traduce en indiferencia y negación de la atención, tampoco se nota el interés de los directivos por atender debidamente a los pacientes con discapacidad, porque se observa falta en la implementación de mejoras y adecuación de la infraestructura y equipamiento que faciliten, el acceso a los pacientes con discapacidad para la realización de las intervenciones o procedimientos de manera exitosa. De modo lamentable se indica también que, frente a las atenciones de pacientes con discapacidades motoras y cognitivas, se hace notorio un cierto rechazo, con clara intención de evadir la atención, debido a las razones que se expusieron anteriormente.

Discurriendo en lo manifestado, el problema quedó como: (PG) ¿Cómo es la actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de Lima, 2023?, mientras que los específicos fueron: (PE) ¿Cómo se manifiesta la empatía, el respeto, las competencias odontológicas y la actitud protectora frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de Lima, 2023?

A modo de justificación teórica se indica que, acorde con la teoría de la calidad de prestación de servicios de salud, las percepciones de los usuarios son determinantes para disponer el nivel de calidad, sin embargo, cuando se trata de pacientes con este tipo de limitaciones, se haría complicado conocer este nivel, porque, en el mejor de los casos, quien respondería sería un familiar, pero, ya se

estaría incumpliendo el principio base de la teoría de la calidad. Razón por la cual, este trabajo pretende aportar en el marco de la teoría de la calidad de atención, proponiendo un modo cualitativo de evaluación, lo que quizás, en un futuro próximo, brinda luces para la generación de algún instrumento orientado a esta medición.

En lo que respecta a la justificación práctica se indica que esta condición problemática conlleva a la ejecución de esta investigación que, busca dilucidar aspectos vinculados con la actitud mostrada por el profesional odontólogo hacia este tipo de atenciones que demandan una gran dificultad de ejecución en los consultorios actuales. Adicionalmente, se pretende aportar con evidencia científica que pueda servir de insumo a los gestores en salud y, con ello, desarrollar una estrategia orientada hacia un proceso de inclusión que humanizaría mucho más la alicaída calidad de cuidado en las prestaciones en la ciudad de Lima.

Por su parte, la justificación metodológica se da en la medida que se desarrolla por intermedio del empleo de métodos cualitativos, teorías que contemplen un adecuado tratamiento y las preguntas que se efectúen a los odontólogos entrevistados, los sensibilicen con sus respuestas y que sean tomadas en cuenta como una guía para el tratamiento de esta figura de personas con estas discapacidades, que servirán como un ejemplo de la forma en que se debe atender a estos tipos de pacientes.

Por último, los objetivos de la investigación fueron: (OG) Analizar la actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de Lima, 2023, los específicos fueron: Analizar cómo se manifiesta la empatía, el respeto, las competencias odontológicas y la actitud protectora frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de Lima, 2023.

## **II. Marco teórico**

Dentro del escenario nacional se tuvo a Chumpitaz et al. (2023), cuyos objetivos fueron determinar el impacto de un programa de inteligencias múltiples con el fin de promover la salud oral en una ciudad norteña del Perú. Lograron demostrar que el programa estimulación de esas inteligencias en los evaluados, indicando con ello

que son conductas modulables a pesar de que haya personas que tengan habilidades diferentes.

Para Chávez (2020) el objetivo fue valorar la oposición de unas intervenciones educativas de previsión en sanidad bucal para el entendimiento de sanidad oral y factores de aseo bucal en personas con discapacidad visual. Se concluye que la asistencia instructiva incremento la información y la limpieza bucal de personas con discapacidades visuales.

Mientras que, para Luna (2019) el objetivo fue evaluar la instrucción de los curadores en salud oral de menores. Estos pequeños mostraron niveles de discapacidades visuales. Concluye que los niveles de competencias de los tutores fueron mayormente de nivel bueno. Arrieta et al. (2017) se tuvo como objetivo fue conocer las actitudes y experiencias en relación con el abuso infantil en cirujanos dentales de Cartagena. Se concluyó, los odontólogos conocían en forma deficiente, pero su actitud fue positiva en relación con el abuso infantil.

Los estudios internacionales sobre la temática incluyen a Sharififard et al. (2022) cuyos objetivos fueron la eficiencia positiva en el aprendizaje en limpieza dental empleando la tecnología Auditiva Táctil rendimientos único y entrelazado con instructivas de salud dental para la mamá adjunto a dictamen conjunto de la situación dental de los pequeños con discapacidades, es una herramienta verdaderamente eficiente para poder desarrollar un estado de buena salud bucal en los alumnos discapacidades visuales.

Por otra parte, Winkelmann et al. (2022) evaluaron el nivel de conocimiento y actitud de futuros profesionales en estomatología frente a la atención de pacientes epilépticos. Dando como resultado que los niveles de actitudes y conocimientos frente a lo evaluado resultaron desfavorables. Lo que sugirió mayor formación educativa odontológica respecto a esa enfermedad en pacientes complejos. Garnica-Palazuelos et al. (2021) propusieron el objetivo de esta investigación fue que la odontología modifique sus actitudes relacionadas con respecto a sujetos discapacitados mediante un especial desarrollo de habilidades y competencias. Concluyeron que la actitud de los odontólogos cerca de enfermos con discapacidades no es positiva ni negativa y que el rumbo dispuesto no ayudo

demasiado, dado que la variación registrada alcanzó solo el 2% en la inspección; del mismo modo.

D'addazio et al. (2021) establecieron evaluar la atención estomatológica a pacientes discapacitados, concluyendo que la actitud del profesional fue negativa durante la prestación de servicios odontológicos, sugiriendo mayor empatía por parte de ellos. Por otro lado, Kuganathan et al. (2021) tuvieron como objetivo apreciar el entendimiento y las actitudes de los expertos de la salud dental para identificar y notificar sobre agravio infantil y daño con las vallas y facilidades para notificar dicha transgresión. Concluyeron que no es muy posible un gran porcentaje de dentistas participen y reconozcan el maltrato infantil.

Krämer et al. (2020) propusieron analizar asociaciones entre la condición de su salud oral y calidad de vida en personas mayores, tuvieron un total de 200 evaluados separándolos como adultos jóvenes y mayores que requieren de atención especial por que viven con epidermólisis ampollosa, La conclusión fue que la calidad de vida estuvo altamente vinculada con 17 dificultades en las articulaciones mandíbula- temporal, empleo de prótesis y cantidad de piezas dentales que contaba el enfermo, significando una estadística considerable.

Por su lado, Soumya et al. (2020) Valoraron los aspectos frente al abuso infantil y el descuido entre los dentistas de la ciudad de Belagavi, concluyeron, de que estos profesionales se creen capacitados en poder se consideraban capaces de reconocer temas de casos de vejación infantil, solo un reducido número de dentistas acreditó la instrucción indispensable para detectar estos sucesos de maltrato y abuso en identificar en la clínica dental.

Singh et al. (2020) plantearon objetivos que fueron conformar y estimular a los niños con discapacidades para que afirmen una justa salud dental, concluyeron con el proyecto de un método educativo para la salud bucal empleando dos técnicas que motiven diferentes artículos manejables como grupo I: Braille y ejemplos flexibles auditivos grupo II: historia de audio más accediendo al cometido con el lenguaje. Así mismo, Özgür et al. (2020) encontraron que un reducido grupo de dentistas se estimaron capacitados para revelar el maltrato físico infantil y por

diversos motivos, el mayor porcentaje mayoría no dieron cuenta que encontraron sospechas de maltrato infantil; de manera similar.

Cançado et al. (2019) estableció diferencias y semejanzas actitudinales en dentistas cuando prestaban atención a personas discapacitadas. Concluyendo que las actitudes de estos profesionales durante prestaciones odontológicas a discapacitados fueron de nivel bueno, recomendando que el conocimiento de los profesionales permite una buena información lo que respalda las experiencias beneficiosas durante los procesos de atención a estos pacientes.

En el mismo sentido, El-Yousfi et al. (2019) busco analizar las barreras a los servicios de salud en una organización de una aplicación apropiada en la atención estomatológica a epilépticos, considerando la regla de acumulación de declaraciones en distintos sitios web. Se concluyó que se requiere más conocimiento del odontólogo delante de una dificultad espasmódica que puede surgir al instante en una aplicación odontológica y saber reconocer como serían las probables causas de sus riesgos al convulsionar.

Gómez et al. (2018) el objetivo propuesto fue analizar los modos en que los odontólogos dieron cumplimiento al empleo multidisciplinario en la restauración de los enfermos con síndrome de Down, Concluyeron que se debe ofrecer un tratamiento adecuado que sugiera y contemple un bienestar y una unificación de los niños en un entorno colectivo apacible.

Gautam et al. (2018) se plantearon como objetivo las evaluaciones del impacto de la instrucción en la salud dental ayudado con los aparatos auditivos, escritos en tipo Braille y muestras corporales con la vitalidad dental de niños con discapacidades visuales. Se concluyó que la afinidad de tipos formativos eficientes para posibilitan la capacitación hacia la salud oral de menores con severas discapacidades visuales.

Por su lado, Akturk and Aylaz (2017) tuvo como objetivo delimitar los grados de ansiedad y las maniobras de afrontar por parte de los padres con hijos discapacitados. Concluyeron que el nivel de enfrentamiento de la angustia de {os padres es se incrementa y deben recibir apoyo psicológico y social. Malpani et al.

(2017) en su trabajo valoró la competencia, la actitud y la conducta de los odontólogos en Puno, en relación con el abuso infantil y con respecto al maltrato y apatía infantil para establecer los impedimentos que dificultan la comunicación de incidentes dudosos. Concluyo, que la mayoría de los odontólogos, que prestaron atención bucal no se encontraban capacitados para realizar sus obligaciones con sus responsabilidades y competentes en estos casos.

Parra (2016) se propuso como objetivo definir el nivel de eficiencia de las escobillas caseras y eléctricas en la expulsión o sarro dental aplicados en pequeños con Síndrome de Down. La conclusión obtenida favoreció a los cepillos eléctricos, por lo que se obtuvo los niveles más reducidos de biopelícula después de ser empleado en niños con discapacidades. Khan et al. (2015) se propuso informar acerca del nivel de conocimientos y actitudes de los odontólogos cuando atendían a epilépticos, concluyendo que las actitudes y conocimientos fueron precarios acerca de esa enfermedad limitando considerablemente la atención otorgada.

Respecto a las bases teóricas de actitud, Martín-Baro (1993) indicó que son estados de condición nerviosa determinados por el estado mental. Se agrupan mediante las experiencias vividas, e influyen enérgicamente cuando se produce la repetición de esa misma experiencia de vida pudiendo ser imitada por otros individuos durante el proceso. Por lo general, en seres humanos se observa a modo de predisposición frente a situaciones determinadas, manifestándose o expresándose de diversas maneras. La definición de este término, desde una perspectiva psicológica social indica que es un estado mental no razonado al inicio pero que es modulado por normas sociales, transformándose en un hábito de vida. De este modo, la actitud fundamentalmente se produce ante motivaciones sociales, pudiéndose hacer predicciones de conductas individuales.

Por otro lado, Bolívar (1998) lo definió socialmente como esencia, por esta razón, los factores axiológicos y actitudinales determinan lo bueno y lo malo ante la visión colectiva. La diferencia entre los valores y actitudes desde la perspectiva social tienden a fusionarse de tal manera que muchas veces se asumen como un solo factor, sin embargo es indiscutible indicar que son las actitudes humanas las que se pueden valorar de modo concreto.

Frydman (2012) integró lo social y lo individual, para definirla como la predisposición adquirida y sistemática, hacia determinados objetos del mundo social, como son personas, situaciones, diversidad de culturas y además permite expresar la realidad humana. La manifestación de una actitud en la persona es relativamente estable, pero es susceptible de cambio, estos cambios se presentan como variación a partir de una actitud existente, que puede ser de positiva a negativa o viceversa, o la disminución o aumento de su intensidad.

Esto es señalado como un resultado de muchísimas investigaciones científicas que han evidenciado que, en el tiempo, son las actitudes las que determinan los valores que posteriormente son aceptados por la humanidad. Las mismas que pueden asumirse dentro de una clasificación binomial de positivo y negativo o, bueno y malo, siendo valorado desde un contexto social colectivo.

El ámbito laboral del profesional dentistas se enfrenta constantemente a muchísimas manifestaciones de fobias, actitudes de repulsión al personal, ansiedades, y hasta situaciones que lindan con aspectos legales razón por la cual, el profesional debe estar preparado para efectos de mantener su estabilidad emocional/laboral que garantice el nicho económico de esta profesional y garantice la laboralidad de los nuevos profesionales.

Si bien estos aspectos podrían ser considerados como parte de distractores de las labores clínicas para los cuales estos profesionales fueron formados desde las aulas universitarias, es innegable que las competencias formativas desarrolladas como habilidades y destrezas dentro de los claustros universitarios, pero también implica un trabajo conjunto que involucran la interdisciplinariedad como estrategia elemental para un mejor desarrollo y calidad de atención.

Las definiciones de las discapacidades son de tipo: corporal, psicofísico, mental y sensoriales. En la atención odontológica se define al paciente especial tanto niño, joven o adulto. Discapacidad intelectual, se determina por restricciones y características que influyen en actividades mentales como en el comportamiento y adaptación. Dicha discapacidad se muestra previamente a los 18 años y su dictamen, predicción, pronóstico y su control son distintos a los que se efectúan en las discapacidades intelectuales y las discapacidades psicóticas. (Verdugo, 2003)

Por su lado, la discapacidad mental, es el daño de la competencia y la conducta de un individuo que es portador de una distensión mental y que en forma directa califica como severa y crónica con alteración; son variaciones en el aparato neural que unido a una progresión de actos que el individuo no puede dominar, estallan en una dirección alejada de la objetividad (OMS & Banco Mundial, 2011).

Discapacidad visual. Es la insuficiencia de la estructura de la vista, los sistemas y configuraciones relacionadas a él. Es una variación de la sutileza visual, ingenio visual, movilidad ocular, visibilidad de los colores u objetos. La OMS reporta en sus conductos y escritos, muchos de ellos se refieren a revisiones, donde el 85% de esa discapacidad, así como el 75% de casos de ceguera pueden prevenirse. El proyecto denominado Visión 2020 planteó iniciativas mundiales de la OMS y la IAPB (Agencia internacional para la prevención de la ceguera), que pretende aumentar la prevención de ceguera (Martín- Baró, 1993).

Particularmente, las atenciones odontológicas a sujetos discapacitados intelectualmente se complican cuando los pacientes no cooperaran en el proceso de tratamiento. Muchos estudios indican que no más del 10% de este tipo de pacientes se inclinan hacia una actitud colaborativa reduciendo su hiperpactividad ante la prestación. Esta condición se relaciona también con la prestación de informaciones previas del paciente por parte del familiar, brindando datos valiosos que el profesional empleará para brindar mejor atención (Martín- Baró, 1993).

En ese sentido, se hace imprescindible clarificar las competencias profesionales que los se debe proveer a los odontólogos en su formación académica, involucrando el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades blandas y la capacidad de responder asertiva y efectivamente cuando se enfrente a diversos eventos que podrían presentarse en la eventualidad de sus labores cotidianas, mejorando la relación entre profesional y paciente, permitiendo mejorar la atención y satisfacción de la prestación.

A la sazón, Sardana et al. (2019) mostraron que las actitudes negativas para atención de pacientes con discapacidades se incrementan a medida que aumenta la edad del odontólogo. Así como desde la óptica psicológica, es más usual la empatía y buen trato en los profesionales más jóvenes debido a que

muestran más tolerancia ante la diversidad de casos y, por otra parte, muestran mayor predisposición para aprender. Esto se complementa con lo manifestados por Araya et al. (2014) quienes no demostraron diferencias actitudinales por sexo y edad, por tanto, se puede deducir que éstas no podrían ser variables intervinientes.

Respecto al manejo de estos pacientes durante las consultas, se alude a problemas por precariedad cognitiva desde los estadios tempranos formativos de los estudiantes de estomatología lo que determina que los profesionales carezcan de este tipo de competencias, evidenciándose en las limitaciones de las atenciones brindadas a estas personas, lo que indicaría una práctica deficiente e inexperiencia, sin embargo, debería ampliarse la evidencia científica para que se adopten mejores estrategias académicas en el futuro.

Bartolomé et al. (2020) demostró que las atenciones odontológicas a personas con discapacidades podrían tornarse tediosas y difíciles, requiriendo mayor tiempo para los tratamientos durante las consultas. Una explicación de este fenómeno se relaciona al comportamiento o actitud no colaborativa del usuario. señalándose también que esto se agrava debido a la inexperiencia y falta de conocimiento del profesional tratante. Vinculándose también a aspectos académicos formativos que deberían tomarse desde una perspectiva colegiada para mejorar la atención y la humanización de la atención en salud.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño e investigación**

Se tuvo un enfoque cualitativo y se enmarca en el paradigma sociocrítico (Flick, 2007). Por otra parte, aunque algunos autores señalan que en la investigación cualitativa no existe clasificación, Eyssautier (2006) indicó que podría clasificarse como básica, debido a que se dirige a la resolución de dificultades desde una perspectiva lógica y racional analítica, así como también desarrollan el entendimiento de la ciencia. Acorde con este autor, este tipo de investigación está destinada a analizar los conceptos teóricos con el fin de investigar los vínculos que son reales

para así obtener competencia, considerando el empleo generado de la investigación y tener durante la resolución más activa de los datos inadecuados.

El desarrollo de la investigación apuntó hacia la comprensión que permitiría la generalización sin caer en el empleo de inferencias sino a modo de comprensión de un fenómeno que se da dentro de un contexto temporal, social y cultural (Bernal, 2006).

El diseño fue fenomenológico. El cual está guiado a profundizar y comprender variados fenómenos que acontecen en nuestra sociedad, teniendo como estrategia de análisis a la interpretación de la data recogida mediante instrumentos y métodos diseñados especialmente para ello (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

Se consideró abordar una categoría y cuatro subcategorías:

**Categoría 1:** Actitud del odontólogo frente al usuario con discapacidad.

Subcategorías:

- Empatía.
- Respeto hacia el usuario.
- Competencias odontológicas.
- Protectora.

Finalmente se procedió a elaborar la Matriz de Categorización Apriorística, que en el Anexo N° 1.

### **3.3. Escenario de estudio**

Se realizó en las jurisdicciones de una clínica Odontológica privada, en donde trabajan odontólogos que fueron los sujetos de análisis mediante entrevistas. El estrato socio económico de las personas evaluadas, corresponden a la clase media y una información destacable que no trabajan con instituciones de seguros para cobertura del estado o privadas por su dilación y complejidad en la amortización de

pago de las atenciones. En síntesis, el escenario de estudio abarcó la jurisdicción de una entidad privada, teniendo permiso para la realización de la investigación.

### **3.4. Participantes**

Los participantes entrevistados fueron cinco (05) dentistas especializados con más de cinco (5) años ejerciendo su labor con suma eficiencia, donde trabajan más de cinco odontólogos por turnos y el actual directivo es un coronel de la F.A.P., odontólogo en actividad. En el centro de asistencia odontológica muchos de los usuarios fueron discapacitados, de los cuales los más significativos tuvieron enfermedades mentales y discapacidad motora para desplazarse.

Los cinco odontólogos incluyeron a un directivo y cuatro odontólogos, quienes respondieron la guía de entrevistas creadas ex profeso para dicho fin.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

Acorde con Del Cid et al. (2007), las técnicas son fases o etapas que permiten el desarrollo correcto del método previsto para la toma de datos y el subsecuente análisis de data.

La entrevista consiste en la interacción entre un entrevistado y interlocutor que formula los cuestionamientos plasmados en una guía de entrevista, la misma que contiene una serie de preguntas que van desde aspectos superficiales hasta otros de mayor profundidad. A medida que el entrevistado resuelve las interrogantes, el entrevistador ahonda la temática con repreguntas. Esa es la técnica que permite enriquecer la información obtenida y que posteriormente será evaluada como parte de los resultados (Martínez, 2014).

Por otra parte, el instrumento es la herramienta de recopilación de información será el guion de entrevista, que contiene las interrogantes dirigidas hacia los entrevistados, en un ordenamiento previamente definido y constituye la guía de entrevista (Martínez, 2014).

### **3.6. Procedimiento**

Para el proceso desarrollado, en términos metodológicos, se define como la secuencia concatenada de pasos que se dan para lograr la concreción de la investigación. Desde el planeamiento de la temática a investigar hasta la concreción de las conclusiones. La primera etapa entonces fue la Planificación de la investigación, que consistió en el conocimiento de la realidad y la estructuración teórica del marco teórico y metodológico. La segunda etapa consistió en la ejecución en la cual, de modo previo, se definió el instrumento de toma de datos, la estrategia o técnica de recopilación de información y posterior toma y análisis de datos. La tercera etapa consistió en la interpretación de la información y la redacción del informe final que consistió en la tesis que servirá como base para el diseño de la presentación y sustentación de la tesis. Debe indicarse que, como parte de la formalidad se solicitó una carta de presentación a la escuela de posgrado. Con ella se pidió permiso a las autoridades sanitarias para que se brinde acceso al recojo y acopio de información. Asimismo, a los participantes se les consultó previamente su anuencia de participación en la investigación, cumpliendo con ello con los preceptos éticos.

### **3.7. Rigor científico**

En el actuar científico siempre se había cuestionado la validez y credulidad de la investigación cualitativa. Sin embargo, en la medida del cumplimiento de la rigurosidad, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan a la Consistencia como principio básico que involucra estabilidad de la data obtenida de las unidades de análisis; lo que conlleva a que, si se emplea el mismo método, quepa la probabilidad de lograr la obtención de data análoga pero no replicada. Esto implica que se debe revisar la metodología y los instrumentos de modo minucioso. El segundo principio es la credibilidad: que revela la credulidad y veracidad de que la información procesada refleje el fenómeno analizado. Condición que implica un proceso de verificación de la autenticidad de la información procesada como parte del resultado emitido en el informe. Para ello se hace un chequeo y monitoreo de lo recepcionado directamente de las unidades de análisis, debiéndose verificar los registros de datos.

La transferencia es el siguiente principio, que se condice con la relevancia de que, si bien no se puede generalizar lo obtenido en ese contexto, sí se puede adoptar los métodos. Por último, la confiabilidad que se relaciona con la objetividad en la toma de los datos y la capacidad ética del investigador para analizar e interpretar la información genuina y original brindada por sus unidades de análisis (Martínez, 2014).

### **3.8. Métodos de análisis de la información**

El análisis básico es el interpretativo, basado en la técnica de la triangulación que consiste en la intersección de la información colectada, la reportada por la literatura y aquella que se deja entrever en cada una de las singularidades de los aportes analizados (Kerlinger y Lee, 2000).

En el proceso interpretativo se usaron métodos como: Reflexivo-analítico debido a que se evaluó la situación desagregándola en partes, describiéndose todas las categorías delimitándolas y separándolas con la finalidad de ahondar los resultados en base a su naturaleza. El método comparativo-interpretativo, haciendo comparaciones entre las posiciones particulares de cada participante, así como con los preceptos teóricos, y normativos reguladores de los servicios de orientación abierta y del cumplimiento de las metas de atención en salud (Kerlinger y Lee, 2000). Precisamente, en esa perspectiva el análisis interpretativo resulta efectivo debido a que lo rescatable en el trabajo es justamente las posiciones de cada uno de los profesionales entrevistados en la investigación.

### **3.9 Aspectos éticos**

Como aspectos éticos, se buscó mejorar conocimientos e incrementar actitudes del experto, que conserve la documentación respetando los principios éticos intervinientes en el marco de la moral aceptada socialmente, De modo tal que las entrevistas grabadas digitalmente se salvaguarden conservando el anonimato de los participantes, su privacidad y confidencialidad, registrándose detalladamente los métodos y medios empleados en el estudio, confirmando así las teorías, vigentes manteniéndose un criterio transparente. Asimismo, se respetó la autoría de cada uno de los autores citados en el contenido de la tesis, citándolos y referenciándolos

correctamente acorde las directrices proporcionadas por las normativas de la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Presentación de resultados

**OG: Determinar cómo se manifiesta la empatía del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad.**

Todas las preguntas realizadas a los participantes de la investigación se han detallado en extenso dentro del Anexo N° 2

#### Análisis triangulando por categorías

**Tabla 1**

*Resultados de la triangulación por categorías.*

Categoría Evaluar la empatía del profesional frente a un paciente con discapacidad		
Marco teórico	Marco normativo	Entrevistas
El concepto de actitud desde la psicología social es un estado de disposición nerviosa y mental, que se da mediante la experiencia y produce un efecto direccionado y activo, sobre las respuestas que un individuo brinda a los objetos y situaciones. Basado en lo anterior: La actitud es más una motivación social, que una motivación biológica, al analizarla se pueden predecir formas de conductas o modos de actuar de los individuos Las actitudes son indicadores de conducta. Por tanto para medir estas actitudes, interpretaremos como indicios y no como hechos Baro (1988)	Actitud, se está definiendo en forma normativa, desde la psicología como aquella motivación social de las personas que predisponen su accionar hacia determinadas metas u objetivos. Existen actitudes personales que guardan relación con características particulares de los individuos, mientras que existen ciertas actitudes sociales que inciden en las conductas de un grupo o colectivo. (Rodríguez, 1991)	Todos los entrevistados indicaron que cuentan con la capacidad de poder atender a personas con discapacidad, siendo sus parámetros de atención: la empatía, trato igualitario, respeto, trato amable y actitud protectora, esto se manifiesta con la implementación de accesos para discapacitados y con espacios que permiten el desplazamiento de los pacientes, brindando seguridad. Siendo importantes y ayudan a que los tratamientos inicien puntualmente y sin demoras en la atención.

#### Discusión:

De acuerdo a las respuestas de los entrevistados si se muestran indicios de empatía del odontólogo hacia la atención de pacientes con discapacidad, ya que tienen paciencia, buen trato, carisma y educación hacia el usuario. No obstante, no señalaron acciones concretas a modo de ejemplos, por lo que se puede deducir

que, en realidad, la atención se basa en la formalidad, es decir dentro de los cánones de la calidad de atención estipulada por la entidad de salud y aquellos que son regulados por las autoridades sanitarias.

La actitud del profesional frente a la atención de personas discapacitadas en una Clínica Privada, se transforma en un instrumento eficaz que nos servirá de parámetro y ejemplo de los valores y estimaciones de deben tener los odontólogos como empatía, respeto hacia el usuario, competencias odontológicas y actitud protectora, condiciones que serán los pilares fundamentales que proporcionen las orientaciones en cuanto a los factores éticos y morales que los cirujanos dentistas deben tener en cuenta en sus prácticas profesionales, para garantizar un tratamiento respetuoso y responsable hacia sus pacientes.

Además, se agrega que, en la apreciación de algunos pacientes, refiriéndose a los niveles de habilidades de los dentistas, además de la actitud asumida varían acorde con la edad de estos profesionales, aunque en algunos casos, ésta podría no ser así, debido a que también se han visto casos de odontólogos jóvenes con actitudes negativas en algunas ocasiones, aunque ellos lo atribuyan a una poca cooperación durante la atención, condición que produce la ampliación del tiempo de consulta y afecta la calidad del servicio. Condición importante para considerar, aunque esto se vincula más con el tipo de discapacidad que el paciente podría presentar.

Estos resultados son coherentes con los reportados por Ahmad et al. (2020) y Alahmari et al. (2021) y, aunque realizados en diferentes espacios geográficos, hacen hincapié a la imperiosidad de mantener y garantizar la calidad en la atención de salud, vinculándola con el juramento ético que los profesionales hacen al término de sus carreras profesionales.

Por otro lado, se enfatiza también en la necesidad de mejorar los procesos educativos formativos de los profesionales, orientando su formación hacia la amplitud de casos en donde se considera a los pacientes con discapacidades o enfermedades que complicarían el protocolo de atención convencional (Abullais et al., 2020; D'addazio et al., 2021), mejorando también los procesos que determinan

el acceso a la atención en salud a muchas de estas personas, en el ámbito de la inclusión que está regida como un componente esencial de los derechos humanos desde lo consignado por la organización mundial de la salud - OMS (Devinsky et al., 2020).

Por otro lado, no necesariamente los cambios actitudinales de los profesionales podrían ser la solución para la mejora de la calidad de atención, sino que consta de una compleja red de situaciones y condiciones que deberían sintonizarse para ese ideal. Condición que está dentro de la normativa nacional, la misma que es regulada por las directivas de la OMS y Organización Panamericana de la Salud - OPS (Mattevi et al. 2012).

### **Objetivos específicos.**

#### **OE1: Determinar como muestra respeto el odontólogo frente a pacientes con discapacidad.**

**Tabla 2**

*Resultados de la triangulación para el cumplimiento del objetivo específico 1.*

<b>Categoría</b> Describir las muestras de respeto del odontólogo frente a un paciente con discapacidad.		
Marco teórico	Marco Normativo	Entrevistas
Definición y normativa de la discapacidad, la experiencia subjetiva de un individuo parecería ser el factor más alto. Es decir, en orden de evitar ideas paternalistas y costumbres concomitantes, el individuo, desearían tener un solo tono pertinente determinando si es discapacitado, si deficiencia incapacitante. En algún modo, esto parece una alternativa prometedora. Esto crea las grietas del modelo medico de discapacidad basado en	La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) determina la discapacidad como una palabra general que incluye insuficiencias de los desempeños y/o sistemas de personas y los que los rodean. Así, una deficiencia de debe a alguna que o enfermedad que podría ser hereditaria, una variación en el desarrollo, avance, crecimiento de evoluciones degenerativas (tales como el Alzheimer o el Parkinson), afecciones graves o eventos accidentales; lo da lugar a una reducción o limitación de capacidades dentro de los límites formales que sitúa a la	Los entrevistados manifiestan que realizan la atención de los pacientes con el mismo respeto que tendrían para cualquier persona, sin distinción por el hecho de ser seres humanos, únicamente teniendo en cuenta la diferenciación en cuanto a apoyos a los pacientes por el hecho de presentar alguna discapacidad. Los entrevistados manifiestan que realizan la atención de los pacientes con el mismo respeto que tendrían para cualquier persona, sin distinción por

---

la ausencia de persona en una ubicación de	el hecho de ser seres
subjetivismo de las perjuicio social	humanos, únicamente
personas con	teniendo en cuenta la
deficiencias, una	diferenciación en cuanto a
aproximación que ha	apoyos a los pacientes
sido, por ejemplo, en	por el hecho de presentar
investigación de la	alguna discapacidad.
discapacidad, discutida	
como resultado	
promocionando más que	
resolviendo, el problema	
de la discriminación y la	
o pre- sion (Barnes,	
1,996; Olivers1s992;	
Stone y Priestley, 1996)	

---

### **Discusión:**

De acuerdo a las respuestas los odontólogos manifestaron que durante la atención odontológica siempre debe haber respeto al usuario ya sea que tenga alguna discapacidad o no, el respeto es lo más importante para poder obtener un buen trato con el paciente sin ninguna distinción de ninguna índole. Asimismo, declaran actuar con protocolos distinguidos para pacientes con problemas de discapacidad, aunque no señalaron de modo específico que tipo de protocolos están normalizados en la entidad, debido a que, por averiguaciones personales, se indica que hay carencia de este manual o procedimiento específico. De todas maneras, es creíble que la actuación del profesional durante la prestación del servicio pueda resultar beneficioso para el paciente con discapacidad, aunque también es importante señalar que depende mucho del tipo de discapacidad que el usuario tenga y, al respecto, se hace imperativo la existencia de un procedimiento que regule los estándares de atención.

En ese sentido, la normalización de los procedimientos queda claramente requerido en este centro de salud, el mismo que podría ser tomado o adoptado desde los preceptos que señala el Ministerio de Salud y que, a su vez, se desprenden de las directivas de la OMS y la OPS (Mattevi et al. 2012). Sin embargo, el actuar distintivo señalado por los profesionales no garantiza en absoluto la calidad de atención ni tampoco el respeto fundamental a los derechos de los usuarios, a pesar de que, en algunos casos, se pueda contar con la anuencia o

aprobación de los padres de familia o apoderado del paciente (Ahmad et al., 2020; Devinsky et al., 2020).

En ese orden de ideas Astrom et al. (2022) aporta también que se requiere de un procedimiento normalizado para atender pacientes que podrían estar en condición de medicados por algún desorden o procesos de rehabilitación y que podrían tener alguna reacción adversa a la anestesia u otro medicamento empleado durante la atención de su salud bucal. Asimismo, Kangutkar et al. (2022) enfatizaron nuevamente a la educación como un proceso clave para mejorar la atención de este tipo de pacientes, y no solamente la educación como proceso formativo profesional de los que proveen el servicio, sino de la familia del paciente con discapacidades, debido a que se debería incidir en procesos salubristas preventivos en lugar de tratativos, que hace referencia comúnmente el sistema de atención de salud peruano.

**OE2: Determinar cómo se manifiesta las competencias odontológicas frente a la atención de pacientes con discapacidad.**

**Tabla 3**

*Resultados de la triangulación para los resultados del objetivo específico 2.*

<b>Categoría</b> Identificar las competencias del profesional odontólogo frente a un paciente con discapacidad		
Marco teórico	Marco normativo	Entrevistas
<p>Atención de una demanda existente por los servicios de imágenes dentales extra órales mediante un servicio de alta calidad, con un estándar de servicio comparable al ofrecido por las franquicias de imágenes dentales, a un precio competitivo con los servicios más económicos de los centros únicos de imágenes dentales. La ventaja competitiva de enfoque en un segmento consiste en poder ofrecer exactamente lo que ese segmento necesita y valora. Los procesos estarán diseñados para que, en todos los momentos de la verdad, la percepción del cliente esté alineada con la propuesta de valor.</p>	<p>El Sistema Metropolitano de la Solidaridad fue creado mediante la Ordenanza Municipal N° 683MML como un organismo público descentralizado (OPD) de la Municipalidad Metropolitana de Lima. En la Ley Marco de Descentralización, Ley N° 26922 El Decreto de Alcaldía N° 055 de la Municipalidad de Lima aprobó el Texto Único de la Ordenanza N° 683-MML y aprobó sus estatutos. Ahí se establece que dicho sistema actúa con autonomía técnica, administrativa, económica y con patrimonio propio.</p>	<p>En todos los casos, los entrevistados, manifiestan contar con las competencias, entendidas como la experiencia o especialización para dicho tratamiento, así como la adecuación del centro odontológico para atender pacientes con discapacidad.</p> <p>Los odontólogos entrevistados concluyen en que las personas que atienden a pacientes con discapacidad deben contar con conocimientos y estudios específicos en el tratamiento a dichas personas, para así poder hacer la atención más dinámica.</p>

**Discusión:**

Con relación a las respuestas brindadas, las competencias odontológicas hacia lo pacientes con discapacidad son importantes ya que los odontólogos deben de estar

capacitados profesionalmente, ampliar su conocimiento y manejo mediante cursos o actualizaciones para la atención de personas discapacitadas.

Sin ánimo de crítica, después de los análisis se ha notado que el tipo de esterilización de los instrumentos y los conceptos que deberían tomarse en el tiempo y los niveles señalados por las instrucciones de cada instrumento y equipo no se condicen en la realidad observada. Así, la teoría señala que la esterilización mediante uso de calor húmedo presionado, con el Autoclave, es óptimamente más recomendada para la eliminación de sedimentos contaminables, eliminándose así los microorganismos, sin embargo, la esterilización empleada por excelencia es mediante calor seco. Por lo tanto, la norma técnica acerca del procedimiento de bioseguridad debería seguirse por todo el personal de los establecimientos o en este caso por clínicas privadas, considerando como guía, a los manuales escritos, que incluyen procedimientos, instrucciones de manejos acorde con las directivas.

Al respecto, el odontólogo debe emplear un manejo diferente en la relación con pacientes con diversidad funcional de sus discapacidades, sin modificar los métodos convencionales de tratamiento odontológico. Sin embargo dentro de los procedimientos generales, la esterilización de los materiales son transversales e independientes con el tipo de pacientes que se atiende, y a pesar que la literatura brinda atisbos de discusión respecto al empleo de métodos alternativos, se señala la gran relevancia de mantener lo mayor asepsia posible en los consultorios, especialmente si se tienen problemas con algunos pacientes que se apartan en los tratamientos convencionales (Astrom et al., 2022; Kumar y Rana, 2021).

Por otra parte, este resultado ratifica la imperiosidad de normalizar en documentos formales los procedimientos no solo de atención sino de mantenimiento, esterilización y demás conexos. Por otra parte, en base a las respuestas contestadas en la entrevista, también es fundamental e imprescindible que la totalidad de consultorios consten con sillones ergonómicos espaciales para atención de las personas discapacitadas, debido a la diversidad y especificidad de atención (Bartolomé et al. 2020), entonces se requiere de ambientes equipados para dicho fin, condición que no se tiene actualmente, y se tiene aún los equipamientos estándares que no brindan la comodidad respecto a su discapacidad en que están centrados en sus cuerpos.

**OE3: Determinar cómo se observa la actitud protectora del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad.**

**Tabla 4**

*Triangulación de las respuestas en cumplimiento del objetivo específico 3.*

<b>Categoría</b> Evaluar la actitud protectora frente a un paciente con discapacidad		
Marco teórico	Marco normativo	Entrevistas
<p>El concepto de actitud desde la psicología social es un estado de disposición nerviosa y mental, que se da mediante la experiencia y produce un efecto direccionado y activo, sobre las respuestas que un individuo brinda a los objetos y situaciones. Basado en lo anterior: La actitud es más una motivación social, que una motivación biológica, al analizarla se pueden predecir formas de conductas o modos de actuar de los individuos Las actitudes son indicadores de conducta. Por tanto para medir estas actitudes, interpretaremos como indicios y no como hechos Baro (1988)</p>	<p>Actitud, se está definiendo en forma normativa, desde la psicología como aquella motivación social de las personas que predisponen su accionar hacia determinadas metas u objetivos. Existen actitudes personales que guardan relación con características particulares de los individuos, mientras que existen ciertas actitudes sociales que inciden en las conductas de un grupo o colectivo. (Rodríguez, 1991)</p>	<p>Los entrevistados concuerdan en que los pacientes con alguna discapacidad deben acudir acompañados por una persona responsable que conozca sus tratamientos y para hacer sentir en confianza y protegido al paciente. Asimismo, los pacientes son tratados con actitud protectora, priorizando su seguridad, brindando confianza y hacer sentir cómodo al paciente. Aunque algunas veces se exceden con la actitud protectora, respecto a contratar más personal, todos los entrevistados coinciden en que esto mejora la atención.</p>

**Discusión:**

De acuerdo con las respuestas brindadas, la actitud protectora desde el odontólogo hacia el discapacitado se manifiesta desde que pide que vaya acompañado de un familiar, así mismo le preocupan de su tratamiento y brindarle sobre todo seguridad y confianza y, a pesar de que en la mayoría de los casos reportados por los entrevistados así ocurre, se hace imprescindible tener mayor soporte debido a las peculiaridades de algunos casos de discapacidad severa mental o motora. Un

aspecto relevante que los entrevistados dejaron entrever [aunque no lo manifestaron de modo declarativo] fue que el personal de soporte debería ser provisto por la misma entidad y que éste personal debe ser entrenado para este tipo de casos o eventualidades similares.

Al respecto, Cançado et al. (2029) reflexionó acerca de las actitudes de los profesionales frente a casos de pacientes con discapacidades y señaló la relevancia de contar con un persona altamente capacitado y formado para atender las peculiaridades, condición que también resultó como reflexión en esta tesis. Por su parte, D'addazio et al (2020) indicó que muchas veces las personas que acompañan a los pacientes con necesidades especiales no son las idóneas o las que frecuentemente los atienden, razón por la cual se tienen incidentes de riesgo durante la prestación de los servicios de salud. Situación que, si bien no se ha evidenciado en las respuestas de las entrevistas realizadas a los profesionales odontólogos, no podría descartarse, sino que debería ser anotada como una buena observación. Por su lado, García y Bustos (2015), recalcaron la necesidad de formar a la familia en conjunto para la atención especial de este tipo de paciente.

Por último, la recarga de las labores con los pacientes discapacitados implica destinar más del tiempo requerido para una atención cotidiana, por tanto, la exigencia del ratio de pacientes (a modo de productividad dentro de la entidad), pierde cantidad cuando un profesional atiende a un paciente con discapacidad, reduciendo incluso hasta la mitad de la cantidad habitual que suele atender. No obstante, este aspecto va en desmedro de la economía del profesional, razón por la cual hay resistencia para la atención de este tipo de pacientes. Ahora, sumándole las inadecuadas condiciones de equipamiento y mobiliario para atenciones distinguidas a este tipo de paciente, la reticencia a la no atención se acentúa.

Frente a esto, entonces queda la necesidad de implementar los servicios con este tipo de mobiliario y equipamiento, además de consolidar los protocolos y/o directivas de actuar frente a estos casos y, por último, contar con personal capacitado y entrenado para dichos casos. No obstante, estas condiciones serán logradas solamente si es que los directivos de la entidad asumen el reto y elaboran un plan de implementación para hacerla realidad, tal como también lo sugieren

Devinsky et al. (2020); Garnica-Palazuelos et al. (2021); Gómez et al. (2018); Kangutkar et al. (2022).

## **V. Conclusiones**

Primera:

Respecto al objetivo general, la actitud de los odontólogos frente a un paciente discapacitado es adecuada, porque se demostró que existe el respeto y el trato profesional.

Segunda:

Los profesionales muestran un trato respetuoso a los pacientes con discapacidad, con el mismo respeto que tendrían a cualquier paciente, sin importar si es un paciente que no presente discapacidad. El trato respetuoso no implica lástima, sino dar facilidades al paciente para no hacerlo sentir incómodo.

Tercera:

Los odontólogos indican que cuenta con estudios y experiencia en la atención a pacientes con discapacidad, que de igual manera el personal de apoyo que labora en la clínica debe contar con conocimientos y estudios en el tratamiento a personas con discapacidad, para así poder hacer la atención más dinámica. Sin embargo, reportaron también que se requiere de mayor capacitación acerca de este tema.

Cuarta:

Todos los entrevistados concuerdan que los pacientes son tratados con actitud protectora, priorizando su seguridad, brindando confianza y hacer sentir cómodo al paciente. No obstante, señalaron que se requiere otorgar cierto nivel de independencia al paciente y reducir la sobreprotección.

Quinta:

Los profesionales si manifiestan empatía con los pacientes con discapacidad ya que entienden el nivel de dificultad para el usuario colocándose en el lugar del paciente, con educación siendo respetuoso demostrando una actitud protectora durante el tratamiento brindándoles seguridad, paciencia, buen trato, con

instalaciones básicas como rampas y sillas de ruedas para que sea de fácil acceso a los consultorios, espacio en ambientes y ayuda asistencial para el rápido manejo de la atención.

## **VI. Recomendaciones**

Primera:

Que si bien la gran mayoría de centros de salud privados cuentan con accesos y rampas para personas con discapacidad, se recomienda a los directivos que esta debe hacerse extensiva al gran número de centros de salud privados y clínicas privadas, para que sea posible que, en aras de la inclusión, todas las personas puedan recibir la atención debida, sin que ello implique un daño a la honra y sensibilidad de los pacientes.

Segunda:

Todos los profesionales concluyen en que el respeto es parte fundamental en el trato al paciente con discapacidad, pero también indican que se presentan casos en los que deben tener que suspender los tratamientos debido a la enfermedad que presentan, por ejemplo pacientes con Parkinson o pacientes psiquiátricos con cuadros de agresión; por lo que se recomienda que el odontólogo se prepare para tratar pacientes con discapacidad debiendo prever posibles contingencias, averiguando previamente si el paciente obligatoriamente tomó sus medicina para que la atención pueda realizarse de manera fluida y no haya demora en el tratamiento.

Tercera:

No obstante exista preparación en los profesionales, así como en quienes los asisten, siempre va a ser recomendable, que las personas con discapacidad acudan acompañados de algún familiar o, de ser el caso, alguien de apoyo, quienes a la vez también conocen sobre otros tratamientos del paciente o medicación, así como por la confianza depositada en dicha persona, si es que el paciente requiere de apoyo para ser movilizado, o si se trata de una persona con una incapacidad mental, para darle tranquilidad, puesto que la confianza y familiaridad son

importantes para poder avanzar con los tratamientos, ante esto se recomienda que la clínica implemente un programa de capacitación continua a los familiares con pacientes que tengan necesidades especiales.

Cuarta:

Si bien es cierto la clínica odontológica muestra una actitud importante y positiva para la atención de pacientes con discapacidad y no le niegan la atención a ninguno, habría que mejorar con respecto al manejo de pacientes con mayor complejidad como pacientes con epilepsia, retraso mental (pacientes no colaboradores y que no ingieren sus medicinas) casos de pacientes psiquiátricos que muchas veces acuden a hospitales porque no los pueden manejar en clínicas privadas. Para ello se recomienda a los directivos para que faciliten la capacitación del personal en cursos especializados, así como también medinas y aparatos modernos para lograr al 100% una óptima atención en pacientes con discapacidad.

## Referencias

- Abullais, S. S., Al-Shahrani, F. M. F., Al-Gafel, K. M. S., Saeed, A. H. A., Al-Mathami, S. A., Bhavikatti, S. K., & Khan, A. A. G. (2020). The Knowledge, Attitude and Practices of the Caregivers about Oral Health Care, at Centers for Intellectually Disabled, in Southern Region of Saudi Arabia. *Healthcare*, *8*(4), 416. <https://doi.org/10.3390/HEALTHCARE8040416>
- Ahmad, M. S., Mokhtar, I. W., & Khan, N. L. A. (2020). Extramural Oral Health Educational Program Involving Individuals with Disabilities: Impact on Dental Students' Professionalism. *Journal of International Society of Preventive & Community Dentistry*, *10*(3), 323. [https://doi.org/10.4103/JISPCD.JISPCD\\_74\\_20](https://doi.org/10.4103/JISPCD.JISPCD_74_20)
- Akturk, U, & Aylaz, R. (2017). An evaluation of anxiety in parents with disabled children and their coping strategies. *International Journal of Caring Sciences*, *10* (1), 342-353. <https://bit.ly/36wG6TL>
- Alahmari, K. A., Rengaramanujam, K., Reddy, R. S., Silvan Samuel, P., Ahmad, I., Nagaraj Kakaraparthi, V., & Tedla, J. S. (2021). Effect of Disability-Specific Education on Student Attitudes Toward People with Disabilities. *Health Education & Behavior*, *48*(4), 532–539. <https://doi.org/10.1177/1090198121995774>
- Araya, C., Bustos, A., Merino, J. M., Ulloa, C., & Araya, J. (2014). Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano. Chile. *Odontoestomatología*, *16*(23), 4–12. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-93392014000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392014000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Ardesna, A., Chavan, K., Prakasam, A., Ardesna, D., Shah, D., & Velliyagounder, K. (2022). Effectiveness of Different Sterilization Methods on Clinical Orthodontic Materials. *Journal of Indian Orthodontic Society*, *57*(2), 98–105. <https://doi.org/10.1177/03015742221109026>
- Arrieta, K., Díaz, S., & Ramos, K. (2017). Conocimientos, actitudes y prácticas sobre maltrato infantil en odontólogos de Cartagena, Colombia. *Revista*

*Científica Salud Uninorte*, 33(2), 129–138.  
<https://doi.org/10.14482/SUN.33.2.10539>

- Astrom, A. N., Virtanen, J., Özkaya, F., & Fadnes, L. T. (2022). Oral health related quality of life and reasons for non-dental attendance among patients with substance use disorders in withdrawal rehabilitation. *Clinical and Experimental Dental Research*, 8(1), 68–75.  
<https://doi.org/10.1002/CRE2.476>
- Bartolomé, B., Vilar, C., Cañizares, V., & Torres, L. (2020). Técnicas en el manejo de la conducta del paciente odontopediátrico. *Cient. Dent*, 27(1), 27–34.  
[https://coem.org.es/pdf/publicaciones/cientifica/vol17num1/conducta\\_odontopediatrico.pdf](https://coem.org.es/pdf/publicaciones/cientifica/vol17num1/conducta_odontopediatrico.pdf)
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación* (2da ed.). Pearson Prentice Hall Education.
- Bolivar, A. (1998). *Los contenidos actitudinales en el currículo de la reforma*. Editorial Escuela Española.
- Cançado, M., Haas, A. N., Scariot, D., Luchsinger, G., & Concha, X. (2019). Actitud de odontólogos acerca de la atención de pacientes con necesidades especiales. *Odontol. Sanmarquina*, 22(1), 5–11.  
<https://doi.org/10.15381/os.v22i1.15856>
- Chavez, C. A. (2020). *Efecto de un programa educativo de prevención odontológica en el índice de higiene oral y nivel de conocimiento de salud bucal en las personas invidentes del Centro Basico Especial Nuestra Señora de Copacabana - Puno 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/14172?show=full>
- Chumpitaz, R., Vidal, A., Lecca, M., & Cordova, D. A. (2023). Preventive program based on multiple intelligences to promote oral health in disabled children from Chiclayo, Peru. *Journal of Oral Research*, 12(1), 48–62.  
<https://doi.org/10.17126/joralres>
- D'addazio, G., Santilli, M., Sinjari, B., Xhajanka, E., Rexhepi, I., Mangifesta, R., & Caputi, S. (2021). Access to Dental Care—A Survey from Dentists, People with Disabilities and Caregivers. *International Journal of Environmental*

*Research and Public Health*, 18(4), 1556.  
<https://doi.org/10.3390/IJERPH18041556>

- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Pearson Educación, S.A.
- Devinsky, O., Boyce, D., Robbins, M., & Pressler, M. (2020). Dental health in persons with disability. *Epilepsy & Behavior*, 110, 107174.  
<https://doi.org/10.1016/J.YEBEH.2020.107174>
- Diaz-Dumont, J. R. (2019). Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 3–15.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058864014/29058864014.pdf>
- El-Yousfi, S., Jones, K., White, S., & Marshman, Z. (2019). A rapid review of barriers to oral healthcare for vulnerable people. *British Dental Journal*, 227(2), 143–151. <https://doi.org/10.1038/s41415-019-0529-7>
- Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la investigación: desarrollo de la inteligencia*. Thomson Edits.
- Figueroa, J. (2021). *Inclusion of Oral Health in Disabled Patient. Legal Perspective*. Universitas Odontológica. Vol. 40 (pp. 1-7). Universidad Javeriana.  
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.uo40.iohd>
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Morata - Paideia.
- Frydman, A. (2012). Acerca de la construcción de casos. In A. Rubistein (Ed.), *La terapéutica psicoanalítica: efectos y terminaciones* (pp. 35–68). JCE Ediciones.
- García, R. & Bustos, G. (2015). Discapacidad y problemática familiar. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, (8).  
[www.redalyc.org/pdf/4990/499051499005.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/4990/499051499005.pdf)
- Garnica-Palazuelos, J. C., Bermúdez, M., Cota-Quintero, J. L., Bueno-Acuña, G., Santana-Delgado, S., Larrinua-Pacheco, A., Bujanda-Ríos, C., Ramírez-Álvarez, M., & Villegas-Mercad, C. (2021). Assessment of oral health literacy of principal caregivers and its association with dental caries in Mexican disabled pediatric patients. *Contemporary Pediatric Dentistry*, 2(3), 151–157.  
<https://doi.org/10.51463/CPD.2021.89>

- Gautam, A., Bhambal, A., & Moghe, S. (2018). Effect of oral health education by audio aids, Braille & tactile models on the oral health status of visually impaired children of Bhopal city. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 8(3), 168–170. <https://doi.org/10.1016/J.JOBCR.2017.03.002>
- Gómez, V., Martínez, E. M., Gómez, B., Adanero, A., Fuente, D. de la, & Planells, P. (2018). Oral health in children with down syndrome: intervention protocol. *Proceedings of EDULEARN18 Conference 1st-3rd July 2018*, 4529–4536.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Kangutkar, T., Calache, H., Watson, J., Taylor, S., & Balandin, S. (2022). Education/Training Interventions to Improve Oral Health of Adults with Intellectual Disability. *Healthcare*, 10(10), 2061. <https://doi.org/10.3390/HEALTHCARE10102061>
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Harcourt College Publisher.
- Khan, M. A., Ahad, B., Khan, T. A., Mufti, A. A., & Khan, T. A. (2015). Knowledge of dentists about epilepsy and their attitude toward the dental treatment of epileptic patients: a survey of dentists in Peshawar. Pakistan. *Pakistan Oral & Dental Journal Peshawar*, 35(3). [https://www.proquest.com/docview/1782043690?sourcetype=Scholarly Journals](https://www.proquest.com/docview/1782043690?sourcetype=ScholarlyJournals)
- Krämer, S., Lucas, J., Gamboa, F., Peñarrocha Diago, M., Peñarrocha Oltra, D., Guzmán-Letelier, M., Paul, S., Molina, G., Sepúlveda, L., Araya, I., Soto, R., Arriagada, C., Lucky, A. W., Mellerio, J. E., Cornwall, R., Alsayer, F., Schilke, R., Antal, M. A., Castrillón, F., ... Clark, V. (2020). Clinical practice guidelines: Oral health care for children and adults living with epidermolysis bullosa. *Special Care in Dentistry: Official Publication of the American Association of Hospital Dentists, the Academy of Dentistry for the Handicapped, and the American Society for Geriatric Dentistry*, 40 Suppl 1(Suppl 1), 3–81. <https://doi.org/10.1111/SCD.12511>
- Kuganathan, S., Nguyen, T., Patel, J., & Anthonappa, R. (2021). Knowledge, experiences and attitudes of dental health professionals towards reporting

- child abuse in Western Australia. *Australian Dental Journal*, 66(2), 194–200.  
<https://doi.org/10.1111/ADJ.12823>
- Kumar, R., & Rana, A. (2021). Basic Concepts of Sterilization Techniques. *Research Journal of Pharmacology and Pharmacodynamics*, 155–161.  
<https://doi.org/10.52711/2321-5836.2021.00029>
- Luna, A. (2019). *Nivel de conocimiento de los padres de familia sobre salud bucal en sus hijos con discapacidad visual en la Institución educativa CEBE 09 San Francisco de Asís en el distrito de Surco, Lima 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener].  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3390>
- Malpani, S., Arora, J., Diwaker, G., Kaleka, P. K., Parey, A., & Bontala, P. (2017). Child Abuse and Neglect: Do We know enough? A Cross-sectional Study of Knowledge, Attitude, and Behavior of Dentists regarding Child Abuse and Neglect in Pune, India. *The Journal of Contemporary Dental Practice*, 18(2), 162–169. <https://doi.org/10.5005/JP-JOURNALS-10024-2009>
- Martín-Baró, I. (1993). Guerra y salud mental. *Papeles del Psicólogo*, 56(4), 503–514. <https://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=585>
- Martínez, M. (2014). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa* (2nd ed.). Trillas.
- Mattevi, B. S., Bredemeier, J., Fam, C., & Fleck, M. P. (2012). Quality of care, quality of life, and attitudes toward disabilities: perspectives from a qualitative focus group study in Porto Alegre, Brazil. *Rev Panam Salud Publica*, 31(3), 1–23.  
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/9355>
- Mersel, A. (2022). Treatment dilemmas for vulnerable patients in oral health: clinical and ethical issues. (Pp. 20-35). Springer Ed.
- OMS, & Banco Mundial. (2011). *Informe mundial de la discapacidad*.  
[https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789240688230\\_spa.pdf](https://www.afro.who.int/sites/default/files/2017-06/9789240688230_spa.pdf)
- Özgür, N., Ballıkaya, E., Güngör, H. C., & Ataç, A. S. (2020). Turkish paediatric dentists' knowledge, experiences and attitudes regarding child physical abuse. *International Dental Journal*, 70(2), 145–151.  
<https://doi.org/10.1111/IDJ.12532>
- Parra, D. M. (2016). *Evaluación de la eficacia en la remoción de biopelícula mediante el uso de cepillo manual y eléctrico en niños con síndrome de down*

[Tesis de maestría, Universidad de las Américas].  
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/5021>

- Sardana, D., Goyal, A., Gauba, K., Kapur, A., & Manchanda, S. (2019). Effect of specially designed oral health preventive programme on oral health of visually impaired children: use of audio and tactile aids. *International Dental Journal*, 69(2), 98. <https://doi.org/10.1111/IDJ.12436>
- Singh, B. T., Pranitha, V., Dwijendra, K. S., Nagarjuna, G., Shaik, N., & Kavya, R. (2020). Oral health status and treatment needs of children with special health care needs in rural and urban areas of Hyderabad – A cross sectional study. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 9(12), 6158. [https://doi.org/10.4103/JFMPC.JFMPC\\_1234\\_20](https://doi.org/10.4103/JFMPC.JFMPC_1234_20)
- Sharifard, N., Sargeran, K., & Gholami, M. (2022). Oral Health Status and Related Factors in Children with Visual Impairment Aged 7-11 Years: A Cross-Sectional Study. *Frontiers in Dentistry*, 19. <https://doi.org/10.18502/FID.V19I13.9216>
- Soumya Mohanan, T., Sankeshwari, R., & Ankola, A. (2020). Perspectives towards child abuse and neglect among dental practitioners in Belagavi city: A cross-sectional study. *Journal of Education and Health Promotion*, 9(1). [https://doi.org/10.4103/JEHP.JEHP\\_244\\_20](https://doi.org/10.4103/JEHP.JEHP_244_20)
- Verdugo, M. Á. (2003). *La corriente inclusiva de las personas con discapacidad*. Universidad de Salamanca, Publicaciones.
- Winkelmann, J., Gómez Rossi, J., Schwendicke, F., Dimova, A., Atanasova, E., Habicht, T., Kasekamp, K., Gandré, C., Or, Z., McAuliffe, Ú., Murauskiene, L., Kroneman, M., de Jong, J., Kowalska-Bobko, I., Badora-Musiał, K., Motyl, S., Figueiredo Augusto, G., Pažitný, P., Kandilaki, D., ... Panteli, D. (2022). Exploring variation of coverage and access to dental care for adults in 11 European countries: a vignette approach. *BMC Oral Health*, 22(1), 1–13. <https://doi.org/10.1186/S12903-022-02095-4/TABLES/2>
- WHO (2011). *World report on disability*. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/665131468331271288/pdf/627830WP0World00PUBLIC00BOX361491B0.pdf>

## Anexo 1: Matriz de categorización

Categoría	Definición conceptual	Subcategoría	Preguntas de investigación	Objetivos
Actitud del profesional odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de lima,2023	Actitud: es un estado de condiciones mentales y nerviosas, que se agrupan a través de experiencias, influenciando de forma enérgica ante la réplica del individuo a cualquier objeto o postura.	<p>Empatía</p> <p>-Respeto hacia el usuario</p> <p>- Competencias odontológicas</p> <p>-Actitud Protectora</p>	<p>Pregunta general:</p> <p>¿Cómo es la actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de Lima, 2023?</p> <p>Preguntas Específicas:</p> <p>- ¿Cómo se manifiesta la empatía del profesional frente a un paciente con discapacidad?</p> <p>- ¿Cuáles son las manifestaciones de respeto del odontólogo frente a un paciente con discapacidad?</p> <p>- ¿Cómo son las competencias odontológicas del profesional frente a un paciente con discapacidad?</p> <p>- ¿Existirá actitud protectora del odontólogo frente a un paciente con discapacidad?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Analizar la actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de lima, 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>-Evaluar la empatía del profesional frente a un paciente con discapacidad</p> <p>-Describir las muestras de respeto del odontólogo frente a un paciente con discapacidad.</p> <p>-Identificar las competencias del profesional odontólogo frente a un paciente con discapacidad</p> <p>-Evaluar la actitud protectora frente a un paciente con discapacidad.</p>

## **ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **GUIA DE ENTREVISTA**

#### **Datos generales del entrevistado:**

**Cargo**.....

1. ¿Estimado(a) doctor(a), usted considera que la atención odontológica está cumpliendo con los parámetros de inclusión en la atención de pacientes con discapacidades? ¿Mencione algunos de estos parámetros?
2. ¿Estimado(a) doctor(a), la clínica cuenta con accesos para pacientes o usuarios con discapacidad? ¿El personal de apoyo asistencial tiene una actitud empática con dichos pacientes? Como se manifiesta esta actitud?
3. ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones odontológicas a los pacientes con discapacidades son atendidas de la forma correcta, es decir, con empatía y educación en las instalaciones de la clínica?
4. ¿Tiene conocimiento de alguna reacción de rechazo a atender a algún paciente con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad tenía el usuario?
5. ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los pacientes con discapacidades son atendidos con respeto?
6. ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones de pacientes con discapacidad se desarrollan con el mismo respeto y buen trato que se brinde a cualquier otro paciente?
7. ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones a los pacientes con discapacidades se realizan con una actitud protectora?
8. ¿Considera que algunos colegas se exceden con las actitudes de protección a los pacientes con discapacidad?
9. ¿Estimado(a) doctor(a), usted cuenta con las competencias odontológicas para el manejo de las atenciones a pacientes con discapacidad?
10. ¿Qué otra competencia debe tener el profesional para atender a los pacientes con discapacidad?

11. ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los accesos para discapacitados ayudarían a que se realice una atención puntual, sin retrasos y satisfactoria para los pacientes con discapacidad?

12. ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted necesario que el paciente, de acuerdo al tipo de discapacidad, debe acudir acompañado por algún familiar o con personal asistencial para que sienta mayor seguridad para la atención y así se le pueda dar una atención óptima?
13. ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted imperativa la contratación de personal extra de apoyo asistencial para el manejo durante la atención odontológica a pacientes con discapacidad?

## GUÍA DE ENTREVISTA REALIZADA BASE PARA LA TRIANGULACION

**Objetivo general:** Analizar la actitud del odontólogo frente a la atención de pacientes con discapacidad en una clínica privada de lima, 2023.

**Objetivo específico 1:** Evaluar la empatía del profesional frente a un paciente con discapacidad.

**Tabla 01**

Pregunta 1	¿Estimado(a) doctor(a), usted considera que la atención odontológica está cumpliendo con los parámetros de inclusión en la atención de pacientes con discapacidades? ¿Mencione algunos de estos parámetros?
Participante 1: Dr. Pedro	Considero que sí, tenemos capacidad para realizar tratamientos dentales a pacientes con ciertas discapacidades. Los parámetros fundamentales son el trato igualitario y respeto, en nuestra clínica contamos con rampas de acceso, sillas de ruedas y asistentes.
Participante 2: Dra. Jenny	Sí. El centro dental cuenta con 02 sillas de ruedas para la movilización segura del paciente, también contamos con una pequeña rampa puesto que nuestro centro solo es 1er Piso. Asimismo, con aplicadas inclusiones de la empatía, el respeto, la actitud protectora y las competencias odontológicas, también en esta clínica dental damos una atención óptima y preferencial a discapacitados.
Participante 3: Dr. Moisés	La atención que brindamos a nuestros pacientes es individual y diferenciada tanto para adultos y niños, especialmente en aquellos pacientes con alguna discapacidad física y mental. Esto implica una presentación de los servicios profesionales sin ninguna distinción de cualquier índole, sino por el contrario, con inclusión, empatía

---

y respeto al ser humano, con un trato amable, cordial y responsable.

Participante 4: Dra. Cory Si, se tiene los accesos que facilitan el desplazamiento en caso de discapacidad visual o motora. El centro dental cuenta con 2 sillas de ruedas para la movilización segura del paciente. Asimismo, tiene una pequeña rampa ubicada como anexo a la puerta principal del centro. Dentro del consultorio tenemos espacio para las sillas de ruedas y para un acompañante, asimismo se brinda la seguridad y respeto adecuado.

Participante 5: Dr. Oscar Considero que las atenciones a los pacientes con discapacidad se realizan con serio cuidado, observando que se cumplan los parámetros debidos de inclusión, empatía, respeto, actitud protectora, amistad, etc., dentro de nuestro centro odontológico.

---

En los resultados de la primera pregunta, uno de los entrevistados considera que debería haber un protocolo reglamentado para la inclusión de discapacitados, también el resto de pacientes sanos y aplicando los parámetros mencionados en la pregunta. Por otro lado, el resto de participantes coinciden en las respuestas con semejanzas positivas

## Tabla 02

Pregunta 2	¿Estimado(a) doctor(a), la clínica cuenta con accesos para pacientes o usuarios con discapacidad? ¿El personal de apoyo asistencial tiene una actitud empática con dichos pacientes? ¿Cómo se manifiesta esta actitud?
------------	--

Participante Sí, tenemos acceso a la clínica para discapacitados. El personal de apoyo que tenemos es asistencial para el

---

---

1: Dr. Pedro odontólogo, pero a su vez es empático, atento y servicial y didáctico en la explicación de la modalidad de atención de a los pacientes dentro de las instalaciones que presentan alguna discapacidad.

Participante Sí cuenta con los accesos, considero que sí es importante tanto para su inclusión, como para facilitar su estadía y facilitar sus accesos adecuados a sus citas odontológicas. Asimismo, las actitudes son empáticas, mostrando en todo momento de parte del personal asistencial y preferencialmente con pacientes discapacitados.

2. Dra. Jenny

Participante Efectivamente. En nuestro centro odontológico contamos con tres unidades dentales ergonómicamente en relación a las sillas, diseñadas con las características requeridas para la atención de pacientes con ciertas discapacidades. Además, el acceso a los consultorios es directamente por corredores y puertas con las dimensiones máximas para sillas de ruedas. Asimismo, el personal asistencial tiene las indicaciones precisas de atender con gran actitud y empatía a los pacientes con discapacidades. La atención debe ser y es desde el ingreso hasta la salida del paciente con suma cortesía.

3: Dr. Moisés

Participante Nuestro centro dental, ofrece la más moderna infraestructura que permiten los desplazamientos adecuados y dar seguridad en la misma a las personas con discapacidad. Contando con asistentes que tratan a los pacientes discapacitados con gran consideración.

4: Dra. Cory

---

---

Participante 5: Dr. Oscar	Sí cuenta con los accesos necesarios. Las atenciones que brinda la clínica cuenta con un sistema de citas que se cumple eficazmente, además tiene los accesos debidos y siempre con el apoyo de los asistencial, que tratan con actitudes empáticas. Especialmente con pacientes discapacitados.
------------------------------	--

---

Respecto a la pregunta dos, los entrevistados, por unanimidad, coinciden que se cumplen con los requisitos de accesos y la empatía y comodidades necesarias para atender a las distintas afecciones, ya sea hacia pacientes discapacitados y normales por parte de los que componen el servicio asistencial.

**Objetivo específico 2** -Identificar las competencias del profesional odontólogo frente a un paciente con discapacidad

**Tabla 03**

Pregunta 3	¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones odontológicas a los pacientes con discapacidades son atendidas de la forma correcta, es decir, con empatía y educación en las instalaciones de la clínica?
Participante 1: Dr. Pedro	Definitivamente, la totalidad de pacientes son atendidos cualquiera sea su condición física. Y su tratamiento siempre se realiza correctamente, conservando la educación y los tratos empáticos correctos para conservar el nivel de una clínica dental.
Participante 2: Dra. Jenny	Claro que sí. Si bien es cierto que somos profesionales, también somos seres humanos que hacemos sentir al paciente como si fuera un familiar nuestro, se vuelven amigos claro con respeto.

---

Participante 3: Dr. Moisés	Claro, mostramos completa empatía desde el ingreso a la clínica, contamos con accesos adecuados libres de obstáculos fuera y dentro del ambiente donde se realiza los procedimientos. Igualmente se trata al paciente con el mismo respeto y educación que recibiría cualquier paciente o cualquier persona.
Participante 4: Dra. Cory	Considero que la atención es correcta por parte de los odontólogos solventados en los más de 10 años de experiencia profesional y en la formación académica.
Participante 5 Dr. Oscar	La atención en nuestra clínica es siempre correcta, con empatía y educación, lo que ha sido apreciado y agradecido por los pacientes con discapacidad.

En Relación a los resultados de la pregunta tres, los entrevistados de manera similar coinciden que en los tratamientos y condiciones de atención a los pacientes discapacitados reúnen los requisitos de buen trato, gran empatía y una buena educación especialmente óptima para preservar el gran prestigio de dicha clínica.

**Tabla 04**

Pregunta 4	¿Tiene conocimiento de alguna reacción de rechazo a atender a algún paciente con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad tenía el usuario?
Participante 1: Dr. Pedro	Mi apreciación como directivo, es positiva, puesto que los pacientes se encuentran satisfechos con la óptima atención que se le da al discapacitado. Con la indicación a los profesionales que pacientes asistan con la medicación debida, y que la cumplan estrictamente al momento de la consulta, ya que de no ser el caso no se puede en algunos casos tratarlos pero se les vuelve a citar para continuar con el tratamiento. El paciente presentaba Parkinson.

---

Participante 2: Dra. Jenny      En un caso sí, pero no es rechazo sino que la preocupación que se complique durante la atención ya que algunos casos como este se deben manejar en hospitales por el tipo de discapacidad, pero solo en el caso de un paciente en particular que cuenta con la discapacidad de Epilepsia, que cuando no toma su medicación puede tener un ataque de alto riesgo o desmayo en cualquier momento.

Participante 3: Dr. Moisés      Si son atendidos con respeto, calor humano y responsabilidad. Por lo que no existe ningún tipo de rechazo de los pacientes, es algo que notan desde el inicio tanto los pacientes con discapacidad severa y sus familiares. El paciente presentaba retraso mental.

Participante 4: Dra. Cory      No, efectivamente considero que son atendidos con mucha dedicación, es más, el centro dental les ofrece confianza para poder implementar tratamientos modernos y especializados en el cuidado de su salud dental, con más razón en los que sufren alguna discapacidad por lo que no sucede ningún tipo de altercado ni reclamo en nuestra clínica.

Participante 5: Dr. Oscar      Considero que he atendido a los pacientes en una forma correcta y adecuada. Siguiendo los parámetros establecidos. En relación a la pregunta solamente se presentó un caso en la atención a un paciente con discapacidad severa que no tomo su medicación diaria y tuvo un evento de psicosis leve, pero fue retirado a su hogar con la ayuda de un familiar previa toma de su medicación correspondiente.

---

Los resultados de la pregunta cuatro, los entrevistados coinciden en que la supervisión y buen trato es positiva, dependiendo del tipo de discapacidad y siempre que se encuentren medicados, con la supervisión y control debido. Por lo tanto, se encuentran satisfechos con la atención brindada a los pacientes por contar con un eficaz sistema de prevención en el trato especializado por la clínica dental. Solo un entrevistado estuvo en una situación con leve riesgo, por la no toma de su medicación por parte del paciente, pero se subsano adecuadamente la situación del enfermo discapacitado en forma satisfactoria

**Objetivo específico 3:** Describir las muestras de respeto del odontólogo frente a un paciente con discapacidad

**Tabla 05**

Pregunta 5	¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los pacientes con discapacidades son atendidos con respeto?
Participante 1: Dr. Pedro	Como directivo, considero que esos valores de respeto y buen trato son los pilares que norman los tratamientos de nuestros pacientes y especialmente hacia los discapacitados, que son atendidos adecuadamente con resultados inmejorables.
Participante 2: Dra. Jenny	Sí, en la clínica son atendidos respetuosamente y total empatía.
Participante 3: Dr. Moisés	Sí, con el mismo respeto con el que se trata a cualquier paciente que se atiende en la clínica.
Participante 4: Dra. Cory	Efectivamente, son muy importantes, los testimonios de los pacientes, así como nos han expresado su agradecimiento por el buen trato, por el protocolo respetuoso que se emplea, paciencia y la explicación detallada del tratamiento.

---

Participante	
5: Dr. Oscar	Sí, son tratados con respeto, procurando que el tratamiento recibido sea el adecuado, con un trato desde valores éticos.

---

Los resultados de la pregunta cinco los entrevistados, coinciden en que la atención brindada es muy buena por las atenciones respetuosas y el excelente trato tan humanitario, especialmente con los pacientes con discapacidades, algunas más intensas, que implican paciencia y una descripción con detalle de la forma y pasos a seguir en el tratamiento que va a realizar el odontólogo.

**Tabla 06**

Pregunta 6	1. ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones de pacientes con discapacidad se desarrollan con el mismo respeto y buen trato que se brinde a cualquier otro paciente?
Participante	
1: Dr. Pedro	Sí, la atención a los pacientes es con el mismo respeto, pero con una diferencia de trato, puesto que el paciente con discapacidad requiere de apoyos que un paciente sin discapacidad no requiere.
Participante	
2: Dra. Jenny	Nuestra clínica está compuesta por odontólogos competentes y capacitados, con gran profesionalismo, para atender a todo tipo de paciente, con el respeto que se merecen como pacientes y como seres humanos sin importar su condición.
Participante	
3: Dr. Moisés	Es básico para que se genere la consideración, respeto y buen trato sin distinción de pacientes normales y discapacitados. con ello transmiten actitudes al paciente que podrá ser colaborador y el tiempo de trabajo será corto y no traumático.

---

---

Participante 4: Dra. Cory	Trabajamos bajo un modelo de servicio considerado competente, con el mismo respeto y buen trato sin distinción de situación o discapacidad física.
Participante 5: Dr. Oscar	Sí, se realiza con el mismo respeto que merece cualquier paciente.

---

En los resultados de la pregunta cinco, los entrevistados coinciden que los odontólogos de la clínica atienden tomando en todas las consideraciones a tener en cuenta, respecto en el tratamiento a discapacitados y personas sin discapacidades, como las actitudes protectoras, respeto, excelente trato y procesos de seguridad, afín de preservar la tranquilidad de los pacientes, hasta la culminación y desarrollo satisfactorio del procedimiento planificado por el profesional odontológico, para que no se tenga ningún evento que active alguna posibilidad potencial de riesgo futuro.

**Tabla 07**

Pregunta 7	¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones a los pacientes con discapacidades se realizan con una actitud protectora?
Participante 1: Dr. Pedro	Considero que sí, una actitud protectora es también pedir una orden dada por su médico para saber que pastillas toman que tratamiento llevan para que vaya de la mano con nuestro tratamiento, en la clínica el trato para con los discapacitados de parte de los odontólogos que laboran en ella, es cortés, cuidadoso y amigable. Cumpliendo con los parámetros que rigen los preceptos de atención establecidos por las directivas que norman su funcionamiento.

---

---

Participante 2: Dra. Jenny	Es básico demostrar a pacientes y familiares una buena actitud de protección dar seguridad, tranquilidad y confianza con ellos se fabrica un lazo de buena comunicación entre ambos, así el paciente podrá ser colaborador y el tiempo de trabajo será corto y no traumático.
Participante 3: Dr. Moisés	En toda atención al paciente se debe priorizar la parte clínica de la mano con la parte humana. Entender que tenemos en nuestras manos a seres humanos y que bien podríamos ser nosotros mismos o un ser querido. El cuidado es en todo sentido, nos dedicamos a estos pacientes con alguna discapacidad desde un inicio pasando por la historia clínica, hasta la culminación de los tratamientos, brindando en cada paso calor humano y respeto adecuados en la totalidad de su atención.
Participante 4: Dra. Cory	Sí, nuestro centro odontológico prioriza la seguridad y protección del paciente durante el tratamiento, para lo cual contamos con rampas, accesos y servicios higiénicos adaptados para el desplazamiento de los pacientes con discapacidad motora y con, algunos tipos de discapacidad.
Participante 5: Dr. Oscar	Sí procuramos, sobre todo en pacientes discapacitados, hacerlos sentir cómodos y seguros durante el tratamiento, lo que se complementa con el buen trato y empatía hacia ellos.

---

En los resultados de la pregunta siete, los entrevistados están divididos según los tipos de tratamientos de las discapacidades de los pacientes, como las físicas, visuales y auditivas o las múltiples, porque discapacidad psicosocial o mental se atiende siempre cuando se encuentre en tratamiento y previamente consultado con su médico tratante o que gocé con interconsultas y se encuentre con la debida medicación

**Tabla 08**

Pregunta 8	¿Considera que algunos colegas se exceden con las actitudes de protección a los pacientes con discapacidad?
Participante 1: Dr. Pedro	Creo que no, proteger al paciente con discapacidad no implica ningún exceso.
Participante 2: Dra. Jenny	Considero que sí, pero el exceso en las actitudes de protección a los discapacitados puede incomodarlos y provocar reacciones negativas por parte de ese tipo de pacientes.
Participante 3: Dr. Moisés	Sí, puesto que hay mayor empatía y afinidad a los pacientes, debido a las campañas de inclusión de personas discapacitadas.
Participante 4: Dra. Cory	Nuestros odontólogos procuran un trato muy respetuoso, con una aptitud cuidadosa y protectora a nuestros pacientes discapacitados para que sus atenciones sean confortables y satisfactorias.
Participante 5: Dr. Oscar	En algunas oportunidades observo que existe, incluso, sobreprotección al paciente con discapacidad, sobre todo debido a las políticas de inclusión del gobierno

---

En relación a los resultados de la pregunta ocho, los entrevistados consideran en forma unánime que la protección del paciente incluyendo a los discapacitados en la clínica dental, es adecuada, y la directiva global a nuestros odontólogos es que se les brinde a los pacientes las óptimas atenciones de respeto con protección no

se excedan, ni incomoden al paciente discapacitado para brindarle una atención adecuada y satisfactoria.

**Objetivo específico 4** Evaluar la actitud protectora frente a un paciente con discapacidad

**Tabla 9**

Pregunta 9	¿Estimado(a) doctor(a), usted cuenta con las competencias odontológicas para el manejo de las atenciones a pacientes con discapacidad?
Participante 1: Dr. Pedro	Como directivo de esta clínica odontológica, me he preocupado en la implementación del local, pero así mismo contamos con las competencias odontológicas como el manejo a pacientes con discapacidad hasta cierto punto ya que en algunos casos no se pueden manejar ciertos tratamientos dentro del establecimiento sino que son derivados a hospitales.
Participante 2: Dra. Jenny	Claro que sí, pero por ejemplo para pacientes con retardo mental/autista, síndrome de Down o psiquiátrica recomendaría a un odontólogo especialista para pacientes con habilidades especiales.
Participante 3: Dr. Moisés	En toda atención odontológica para la atención de pacientes con alguna discapacidad es necesario que el odontólogo deba conocer dichos temas con competencia de diagnóstico clínico. El profesional debe tomar algunos cursos adicionales y podrán obtener un conocimiento completo del paciente, haciendo la atención más dinámica tanto para el paciente como para el personal profesional, haciendo más fluida su atención.

---

Participante 4: Dra. Cory	En nuestro centro odontológico brindamos un servicio de calidad en nuestros procedimientos, con tecnología permite brindar confianza y seguridad a estos pacientes con discapacidades, a fin de obtener buenos resultados.
Participante 5: Dr. Oscar	Sí, cuento con las competencias y experiencia, así como el mobiliario para poder brindar la atención a este tipo de paciente.

Los resultados de la pregunta nueve, indican que entre los entrevistados no hay uniformidad, por el tipo de discapacidad, sobre todo en el caso de retardo mental/autista, síndrome de Down o enfermedad psiquiátrica con la posibilidad de no haber encontrado la medicación adecuada o pertinente. Por tanto, sería adecuado la contratación alterna de un odontólogo especialista para pacientes con habilidades especiales, para llegar a la atención con excelencia, los cuales no son posibles de ser controladas, por un odontólogo no especialista para estos casos. A fin lograr que las competencias de nuestras atenciones sean óptimas en favor del prestigio de nuestra clínica.

Pregunta10	¿Qué otra competencia debe tener el profesional para atender a los pacientes con discapacidad?
------------	--

Participante 1: Dr. Pedro	Considero como directivo de esta clínica, que es positivo que los pacientes discapacitados que lo necesiten, deben estar acompañados según el tipo de enfermedad y por tal motivo, instruyo al personal de odontólogos que se capaciten con algún tipo de competencia paralela que sirva de ayuda y servirá como asistencia, para protección del paciente, dentista y para que la atención se efectúe eficientemente.
Participante 2: Dra. Jenny	Practicar la empatía y, tratar de contar con estudios, no solo especializados en tratamientos, sino en lenguajes de señas para poder comunicarse con pacientes con discapacidad auditiva.

---

Participante 3: Dr. Moisés	En toda atención odontológica para la atención de pacientes con alguna discapacidad es necesario que el odontólogo deba conocer dichos temas con competencia de diagnóstico clínico. El profesional debe tomar algunos cursos adicionales y podrán obtener un conocimiento completo del paciente, haciendo la atención más dinámica tanto para el paciente como para el personal profesional, haciendo más fluida su atención.
Participante 4: Dra. Cory	Considero que el profesional debe estar siempre capacitándose en cuanto a la atención en procedimientos para pacientes con discapacidad.
Participante 5: Dr. Oscar	El profesional debe estar preparado y haber tomado algunos cursos o capacitaciones para una correcta atención para este tipo de pacientes que requieren un mayor cuidado y comprensión. Más aun en el caso de otros pacientes con diferentes discapacidades que obligatoriamente necesitan apoyo diferente para su buena protección.

---

Con respecto a los resultados de la pregunta diez, los entrevistados en su totalidad, coinciden en señalar que es conveniente que los pacientes, según tipo y grado de discapacidad, deberían de tener alguna especialidad paralela que le permitan efectuar su labor más eficiente y eficaz en el tratamiento, en especial con personas discapacitados.

**Tabla 11**

Pregunta 11	¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los accesos para discapacitados ayudarían a que se realice una atención puntual, sin retrasos y satisfactoria para los pacientes con discapacidad?
-------------	--

---

---

Participante 1: Dr. Pedro	Considero que en la clínica sí tenemos el acceso para discapacitados ya que solo es de 1 primer piso, se han dado las directivas del tiempo de espera para la atención de cada paciente, pero estableciendo énfasis en la puntualidad y un trato preferencial y en situaciones de emergencia, sería inmediatamente, puesto que la situación lo ameritaría.
Participante 2: Dra. Jenny	Considero que si es importante porque disminuye el tiempo de trabajo y agiliza el trabajo del profesional. Ayudando los desplazamientos de los discapacitados que así lo necesiten.
Participante 3: Dr. Moisés	Considero que, en la situación de acceso a la clínica para discapacitados, se han dado las directivas del tiempo de espera para la atención de cada paciente, pero estableciendo énfasis en la puntualidad y un trato preferencial para ello es de 15 minutos y en situaciones de emergencia, sería inmediatamente, puesto que la situación lo ameritaría.
Participante Dra. Cory	Nuestro centro dental ofrece la más moderna infraestructura que permiten los desplazamientos y accesos adecuados y dan seguridad en la misma a las personas con discapacidad.
Participante 5: Dr. Oscar	Debo manifestar, que la clínica cuenta con una rampa, sillas de ruedas y consultorios amplios. Gracias a los accesos no hay demoras en la atención, pero en caso de urgencias es inmediata la atención

---

En relación a los resultados de la pregunta once, los entrevistados consideran que la en forma unánime que los accesos a la clínica dental, con rampas autorizadas adecuadamente para que no exista ninguna demora en La asistencia y ´puntualidad en sus citas establecidas por los horarios ya coordinados

**Tabla 12**

Pregunta12	¿Estimado(a) doctor(a) considera usted necesario que el paciente, de acuerdo al tipo de discapacidad, debe acudir acompañado por algún familiar o con personal asistencial para que sienta mayor seguridad para la atención y así se le pueda dar una atención óptima?
------------	--

Participante

1: Dr. Pedro Considero como directivo de esta clínica, que es positivo que los pacientes discapacitados que lo necesiten, deben estar acompañados según el tipo de enfermedad y por tal motivo, instruyo al personal de doctores odontológicos que recomienden dicha asistencia, para protección del paciente, dentista y para que la atención se efectúe eficientemente.

Participante Considero que sí es importante, porque reduce el tiempo de trabajo, ya que el familiar conoce de su situación y, también, tiene conocimiento de los tratamientos que lleva, sabe a qué es alérgico. En caso de pacientes que no pueden comunicarse por múltiples factores, este apoyo agiliza el trabajo del odontólogo.

Participante En toda atención odontológica se requiere la presencia de un adulto mayor responsable del cuidado de menores de edad, quienes puedan tomar decisiones y firmar autorizaciones de atención por especialidades. Para la atención de pacientes con alguna discapacidad también es un requerimiento indispensable la presencia o acompañamiento de un familiar adulto,

3: Dr.  
Moisés

---

responsable directo o cuidador; ya que son quienes tienen un conocimiento completo del paciente, haciendo la atención más dinámica tanto para el paciente como para el personal profesional.

Participante 4: Dra. Cory Considero que sí, pero debido a su condición médica, física o neurológica puesto que dicha condición exige procedimientos y maniobras que escapan de lo convencional para el cuidado de su salud bucal

Participante 5: Dr. Oscar Considero que los casos de pacientes con discapacidad motora, visual o mental severa, es sumamente necesario que asistan con un tutor, acompañante o familiar para que nos sirva de soporte en las atenciones odontológicas, ya sea para su seguridad, protección y confianza de los pacientes durante el tratamiento en caso surja algunas circunstancias no previstas.

---

Respecto a los resultados de la pregunta doce, los entrevistados en su totalidad, coinciden en señalar que es conveniente que los pacientes, según nivel, tipo y grado de discapacidad, deberían de estar acompañados por un tutor o familiar, por tener un completo conocimiento del carácter y comportamiento del paciente

**Tabla 13**

Pregunta13	¿Estimado(a) doctor(a) considera usted imperativa la contratación de personal extra de apoyo asistencial para el manejo durante la atención odontológica a pacientes con discapacidad?
------------	--

Participante 1: Dr. Pedro Considero que no estaría demás el contratar algún personal de apoyo, pero revisando exhaustivamente su CV, para prevenir incidentes inesperados en el comportamiento de dichos empleados con alguna preparación técnica relacionada a las practicas odontológicas.

---

---

Participante 2: Dra. Jenny	Considero que si es importante porque disminuye el tiempo de trabajo y agiliza el trabajo del profesional y en algún caso de emergencia, serviría de mucho un apoyo asistencial.
Participante 3: Dr. Moisés	Si es importante tener personal auxiliar capacitado para la atención odontológica, especialmente aquellos procedimientos en pacientes con alguna discapacidad y que de alguna forma se dificulte el desenvolvimiento del profesional y del tratamiento en sí. Sin embargo, la contratación de un personal especializado de apoyo no es desestimable en algún momento de la práctica profesional odontológica, siendo un requerimiento indispensable en clínicas o centros especializados para discapacitados y rehabilitación física.
Participante 4: Dra. Cory	Por supuesto que sí, considero que permitirá mejorar la comunicación entre el odontólogo y el paciente esto inclusive ayudaría no solo a generar diagnósticos y tratamientos más adecuados sino cumplimiento de las recomendaciones que se efectúan en la consulta odontológica aumentando la continuidad en la atención.
Participante 5: Dr. Oscar	Como especialista odontológico de esta clínica, considero que según el extremo de discapacidad, que es esencial el apoyo de un técnico capacitado en la atención de un paciente que de presente algún tipo de riesgo potencial no considerado, a pesar de que el enfermo indique que tomo su medicación, puesto que hay tipo o grados de discapacidades con reacciones impredecibles.

---

En los resultados de la pregunta trece, indican que entre los entrevistados que hay uniformidad, porque permitiría tener personal auxiliar capacitado para la atención odontológica, especialmente aquellos tratamientos a pacientes con algunas

discapacidades difíciles de controlar y que de algún modo dificulte el desarrollo del trabajo del profesional y su culminación adecuada.

### **ANEXO 3 Matriz de triangulación de datos**

### Anexo 3: Matriz de triangulación de datos

Objetivos de Investigación	Preguntas	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5	CODIGO	INTERPRETACIÓN
Objetivo 1:  Evaluar la empatía del profesional frente a un paciente con discapacidad	¿Estimado(a) doctor(a), usted considera que la atención odontológica está cumpliendo con los parámetros de inclusión en la atención de pacientes con discapacidades? ¿Mencione algunos de estos parámetros?	Considero que sí, tenemos capacidad para realizar tratamientos dentales a pacientes con ciertas discapacidades. Los parámetros fundamentales son el trato igualitario y respeto, en nuestra clínica contamos con rampas de acceso, sillas de ruedas y asistentes	Si. El centro dental cuenta con 02 sillas de ruedas para la movilización segura del paciente, también contamos con una pequeña rampa puesto que nuestro centro solo es 1er Piso. Asimismo, con aplicadas de la empatía, el respeto, la actitud protectora y las competencias odontológicas, también en esta clínica dental damos una atención óptima y preferencial a discapacitados	La atención que brindamos a nuestros pacientes es individual y diferenciada tanto para adultos y niños, especialmente en aquellos pacientes con alguna discapacidad física y mental. Esto implica una presentación de los servicios profesionales sin ninguna distinción de cualquier índole, sino por el contrario, con inclusión, empatía y respeto al ser humano, con un trato amable, cordial y responsable.	Sí, la clínica cuenta con accesos que facilitan el desplazamiento en caso de discapacidad visual o motora. El centro dental cuenta con 2 sillas de ruedas para la movilización segura del paciente. Asimismo, tiene una pequeña rampa ubicada como anexo a la puerta principal del centro. Dentro del consultorio tenemos espacio para las sillas de ruedas y para un acompañante, asimismo se brinda la seguridad y respeto adecuado.	Considero que las atenciones a los pacientes con discapacidad se realizan con serio cuidado, observando que se cumplan los parámetros debidos de inclusión, empatía, respeto, actitud protectora, amistad, etc., dentro de nuestro centro odontológico.	Los parámetros fundamentales son el trato igualitario y respeto, empatía, inclusión, con un trato amable y cordial, y con seguridad y respeto adecuado	Todos los entrevistados indican que cuentan con la capacidad de poder atender a personas con discapacidad, siendo sus parámetros de atención: la empatía, trato igualitario, respeto, trato amable y actitud protectora.
	Estimado(a) doctor(a), ¿la clínica cuenta con accesos para pacientes o usuarios con discapacidad?	Sí, tenemos acceso a la clínica para discapacitados. El personal de apoyo que tenemos es	Sí cuenta con los accesos, considero que si es importante tanto para su inclusión, como para facilitar su estadía y	Efectivamente. En nuestro centro odontológico contamos con tres unidades dentales ergonómicamente en relación a las	Nuestro centro dental, ofrece la más moderna infraestructura que permite los desplazamientos adecuados y dan	Sí cuenta con los accesos necesarios, las atenciones que brinda la clínica cuenta con un sistema de citas que se cumple	Los parámetros fundamentales son: Empatía, respeto, trato atento y servicial.	Todos indican que sus clínicas cuentan con accesos para discapacitados y con espacios que permiten el desplazamiento de los pacientes,

	<p>¿El personal de apoyo asistencial tiene una actitud empática con dichos pacientes? Como se manifiesta esta actitud?</p>	<p>asistencial para el odontólogo, pero a su vez es empático, atento y servicial y didáctico en la explicación de la modalidad de atención de a los pacientes dentro de las instalaciones que presentan alguna discapacidad.</p>	<p>facilitar sus accesos adecuados a sus citas odontológicas. Asimismo, las actitudes son empáticas, mostrando en todo momento de parte del personal asistencial y preferencialmente con pacientes discapacitados.</p>	<p>sillas, diseñadas con las características requeridas para la atención de pacientes con ciertas discapacidades. Además, el acceso a los consultorios es directamente por corredores y puertas con las dimensiones máximas para sillas de ruedas. Asimismo, el personal asistencial tiene las indicaciones precisas de atender con gran actitud y empatía a los pacientes con discapacidades. La atención debe ser y es desde el ingreso hasta la salida del paciente con suma cortesía.</p>	<p>seguridad a las personas con discapacidad. Contando con asistentes que tratan a los pacientes discapacitados con gran consideración.</p>	<p>eficazmente, además cuenta siempre con el apoyo de los asistentes que tratan con amabilidad y respeto a los pacientes, especialmente con pacientes discapacitados.</p>		<p>brindando seguridad. De igual manera el trato brindado por los odontólogos es completamente empático.</p>
	<p>¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones odontológicas a</p>	<p>Definitivamente, la totalidad de pacientes son atendidos cualquiera sea su condición física y</p>	<p>Claro que sí. Si bien es cierto que somos profesionales, también somos seres humanos</p>	<p>Claro, mostramos completa empatía desde el ingreso a la clínica, ya que contamos con accesos adecuados</p>	<p>Considero que la atención es correcta, solventada en los más de 10 años de experiencia</p>	<p>La atención en nuestra clínica es siempre correcta, con empatía y educación, lo que ha sido apreciado y</p>	<p>Los parámetros fundamentales considerados para un trato correcto son:</p>	<p>Una conclusión a la que arribo en virtud a las entrevistas, es que todos consideran que la atención se realiza con respeto, educación y</p>

	<p>los pacientes con discapacidades son atendidas de la forma correcta, es decir, con empatía y educación en las instalaciones de la clínica?</p>	<p>su tratamiento siempre se realiza correctamente, conservando <b>la educación y los tratos empáticos</b> correctos para conservar el nivel de una clínica dental.</p>	<p>que hacemos sentir al paciente como si fuera un familiar nuestro, se vuelven amigos claro con respeto.</p>	<p>libres de obstáculos fuera y dentro del ambiente donde se realiza los procedimientos, igualmente se trata al paciente con el mismo respeto y educación que recibiría cualquier paciente o cualquier persona.</p>	<p>profesional y en la formación académica.</p>	<p>agradecido por los pacientes con discapacidad.</p>	<p>La Educación, empatía y el respeto.</p>	<p>con empatía frente al paciente con discapacidad.</p>
	<p>¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los accesos para discapacitados ayudarían a que se realice una atención puntual, sin retrasos y satisfactoria para los pacientes con discapacidad?</p>	<p>Considero que en la clínica sí tenemos el acceso para discapacitados ya que solo es de 1 primer piso, se han dado las directivas del tiempo de espera para la atención de cada paciente, pero estableciendo énfasis en la puntualidad y un trato preferencial y en situaciones de emergencia, sería inmediatamente, puesto que la situación lo ameritaría.</p>	<p>Considero que sí es importante porque disminuye el tiempo y agiliza el trabajo del profesional. Ayudando los desplazamientos de los discapacitados que así lo necesitan.</p>	<p>Considero que, en la situación de acceso a la clínica para discapacitados, se han dado las directivas del tiempo de espera para la atención de cada paciente, pero estableciendo énfasis en la puntualidad y un trato preferencial para ello es de 15 minutos y en situaciones de emergencia, sería inmediatamente, puesto que la situación lo ameritaría.</p>	<p>Nuestro centro dental ofrece la más moderna infraestructura que permiten los desplazamientos y accesos adecuados y dan seguridad en la misma a las personas con discapacidad.</p>	<p>Debo manifestar, que la clínica cuenta con una rampa, sillas de ruedas y consultorios amplios. Gracias a los accesos no hay demoras en la atención, pero en caso de urgencias es inmediata la atención.</p>	<p>Los parámetros a tener en cuenta sobre la pregunta son: La puntualidad y trato preferencial, disminución del tiempo y agilización del trabajo, desplazamiento y accesos adecuados.</p>	<p>Los entrevistados, unánimemente indican que los accesos para discapacitados son importantes y ayudan a que los tratamientos inicien puntualmente y sin demoras en la atención.</p>

<p>Objetivo 2: Describir las muestras de respeto del odontólogo frente a un paciente con discapacidad.</p>	<p>¿Tiene conocimiento de alguna reacción de rechazo a atender a algún paciente con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad tenía el usuario?</p>	<p>Mi apreciación como directivo, es positiva, puesto que los pacientes se encuentran satisfechos con la óptima atención que se le da al discapacitado. Con la indicación a los profesionales que pacientes asistan con la medicación debida, y que la cumplan estrictamente al momento de la consulta ya que de no ser el caso no se puede en algunos casos tratarlos pero se les vuelve a citar para continuar con el tratamiento. El paciente presentaba Parkinson al estar en el sillón se movía todo y no se le podía realizar las curaciones.</p>	<p>En un caso sí, pero no es rechazo sino que la preocupación que se complique durante la atención ya que algunos casos como este se deben manejar en hospitales por el tipo de discapacidad, pero solo en el caso de un paciente en particular que cuenta con la discapacidad de Epilepsia, que cuando no toma su medicación puede tener un ataque de alto riesgo o desmayo en cualquier momento.</p>	<p>Si son atendidos con respeto, calor humano y responsabilidad. Por lo que no existe ningún tipo de rechazo de los pacientes, es algo que notan desde el inicio tanto los pacientes con discapacidad severa y sus familiares. Mi paciente presentaba retraso mental.</p>	<p>No, efectivamente considero que son atendidos con mucha dedicación, es más, el centro dental les ofrece confianza para poder implementar tratamientos modernos y especializados en el cuidado de su salud dental, con más razón en los que sufren alguna discapacidad por lo que no sucede ningún tipo de altercado ni reclamo en nuestra clínica.</p>	<p>Solamente se presentó un caso en la atención a un paciente con discapacidad severa, quien no tomó su medicación diaria y tuvo un evento de psicosis leve, pero fue retirado a su hogar con la ayuda de un familiar, previa toma de su medicación correspondiente.</p>		<p>Los profesionales entrevistados señalan que algunas ocasiones han tenido que rechazar o reprogramar citas para pacientes con alguna discapacidad, para que los mismos puedan venir previamente medicados.</p>
--	--	---	--	---	---	--	--	--

<p>¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los pacientes con discapacidades son atendidos con respeto?</p>	<p>Como directivo, considero que esos valores de respeto y buen trato son los pilares que norman los tratamientos de nuestros pacientes y especialmente hacia los discapacitados, que son atendidos adecuadamente con buenos resultados y siendo recomendados por ellos mismos.</p>	<p>Sí, en la clínica son atendidos respetuosamente y total empatía.</p>	<p>Sí, con el mismo respeto con el que se trata a cualquier paciente que se atiende en la clínica.</p>	<p>Efectivamente, son muy importantes, los testimonios de los pacientes, así como nos han expresado su agradecimiento por el buen trato, por el protocolo respetuoso que se emplea, paciencia y la explicación detallada del tratamiento.</p>	<p>Sí, son tratados con respeto, procurando que el tratamiento recibido sea el adecuado, con un trato desde valores éticos.</p>	<p>Los parámetros a tener en cuenta son:  El respeto y el buen trato, la empatía.</p>	<p>Los entrevistados indican que el trato a sus pacientes con discapacidad se realiza con respeto y priorizando el buen trato.</p>
<p>¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones de pacientes con discapacidad se desarrollan con el mismo respeto y buen trato que se brinde a cualquier otro paciente?</p>	<p>Sí, la atención a los pacientes es con el mismo respeto, pero con una diferencia de trato, puesto que el paciente con discapacidad requiere de apoyos que un paciente sin discapacidad no requiere.</p>	<p>Nuestra clínica está compuesta por odontólogos competentes y capacitados, con gran profesionalismo, para atender a todo tipo de paciente, con el <b>respeto</b> que se merecen como seres humanos sin importar su condición.</p>	<p>Es básico para que se genere la consideración, respeto y buen trato sin distinción de pacientes normales y discapacitados, con ello transmiten actitudes al paciente que podrá ser colaborador y el tiempo de trabajo será corto y no traumático.</p>	<p>Trabajamos bajo un modelo de servicio considerado competente, con el mismo respeto y buen trato sin distinción de situación o discapacidad física.</p>	<p>Sí, se realiza con el mismo respeto que merece cualquier paciente</p>	<p>Los parámetros a tener en cuenta son:  El respeto y el buen trato sin distinción.</p>	<p>Los entrevistados manifiestan que realizan la atención de los pacientes con el mismo respeto que tendrían para cualquier persona, sin distinción por el hecho de ser seres humanos, únicamente teniendo en cuenta la diferenciación en cuanto a apoyos a los pacientes por el hecho de presentar alguna discapacidad.</p>

<p>Objetivo 3: Identificar las competencias del profesional odontólogo frente a un paciente con discapacidad</p>	<p>¿Estimado(a) doctor(a), usted cuenta con las competencias odontológicas para el manejo de las atenciones a pacientes con discapacidad?</p>	<p>Como directivo de esta clínica odontológica, me he preocupado en la implementación del local, pero así mismo contamos con las competencias odontológicas como el manejo a pacientes con discapacidad hasta cierto punto ya que en algunos casos no se pueden manejar ciertos tratamientos dentro del establecimiento sino que son derivados a hospitales.</p>	<p>Claro que sí, pero por ejemplo para pacientes con retardo mental/autista, síndrome de Down o psiquiátrica recomendaría a un odontólogo especialista para pacientes con habilidades especiales.</p>	<p>Para una atención odontológica eficaz y competente en general si es necesario contar con todo lo requerido para la atención a pacientes con discapacidad. Los diferentes tipos de discapacidad exigen a los profesionales odontólogos mantener una constante preparación, capacitación y conocimiento en la atención que involucren protocolos y planes de contingencia ante eventualidades que pudieran presentarse durante los procedimientos.</p>	<p>En nuestro centro odontológico brindamos un servicio de calidad en nuestros procedimientos, con tecnología permite brindar confianza y seguridad a estos pacientes con discapacidades, a fin de obtener buenos resultados.</p>	<p>Sí, cuento con las competencias y experiencia, así como el mobiliario para poder brindar la atención a este tipo de paciente.</p>	<p>Los parámetros son:  Competencias, experiencia y especialización.</p>	<p>En todos los casos, los entrevistados, manifiestan contar con las competencias, entendidas como la experiencia o especialización para dicho tratamiento, así como la adecuación del centro odontológico para atender pacientes con discapacidad.</p>
	<p>¿Qué otra competencia debe tener el profesional para atender a los pacientes con discapacidad?</p>	<p>Considero como directivo de esta clínica, que es positivo que los pacientes discapacitados que lo necesiten, deben estar</p>	<p>Practicar la empatía y, tratar de contar con estudios, no solo especializados en tratamientos, sino en lenguajes de señas para poder</p>	<p>En toda atención odontológica para la atención de pacientes con alguna discapacidad es necesario que el odontólogo deba</p>	<p>Considero que el profesional debe estar siempre capacitándose en cuanto a la atención en procedimientos para pacientes con discapacidad.</p>	<p>El profesional debe estar preparado y haber tomado algunos cursos o capacitaciones para una correcta atención para este tipo de pacientes</p>	<p>Los parámetros a tener en cuenta son:  Estudios, capacitación para la atención a personas con</p>	<p>Los odontólogos entrevistados concluyen en que las personas que atienden a pacientes con discapacidad deben contar con conocimientos y</p>

		acompañados según el tipo de enfermedad y por tal motivo, instruyo al personal de odontólogos que se capaciten con algún tipo de competencia paralela que sirva de ayuda y servirá como asistencia, para protección del paciente, dentista y para que la atención se efectúe eficientemente.	comunicarse con pacientes con discapacidad auditiva.	conocer dichos temas con competencia de diagnóstico clínico. El profesional debe tomar algunos cursos adicionales y podrán obtener un conocimiento completo del paciente, haciendo la atención más dinámica tanto para el paciente como para el personal profesional, haciendo más fluida su atención.		que requieren un mayor cuidado y comprensión. Más aun en el caso de otros pacientes con diferentes discapacidades que obligatoriamente necesitan apoyo diferente para su buena protección.	discapacidad y conocimiento.	estudios en el tratamiento a dichas personas, para así poder hacer la atención más dinámica.
Objetivo 4:  Evaluar la actitud protectora frente a un paciente con discapacidad.	¿Estimado(a) doctor(a) considera usted necesario que el paciente, de acuerdo al tipo de discapacidad, debe acudir acompañado por algún familiar o con personal asistencial para que sienta mayor seguridad para la atención y así	Considero como directivo de esta clínica, que es positivo que los pacientes discapacitados que lo necesiten, acudan acompañados y por tal motivo, instruyo a los odontólogos que recomienden la presencia de familiares o apoyos, para protección del paciente.	Considero que sí es importante, porque reduce el tiempo de trabajo, ya que el familiar conoce de su situación y, también, tiene conocimiento de los tratamientos que lleva, sabe a qué es alérgico. En caso de pacientes que no pueden comunicarse por múltiples factores, este apoyo agiliza el trabajo del odontólogo.	En toda atención odontológica se requiere la presencia de un adulto responsable del cuidado de menores de edad, quienes puedan tomar decisiones y firmar autorizaciones de atención por especialidades. Para la atención de pacientes con alguna discapacidad también es un requerimiento	Considero que sí, pero debido a su condición médica, física o neurológica puesto que dicha condición exige procedimientos y maniobras que escapan de lo convencional para el cuidado de su salud bucal.	Considero que los casos de pacientes con discapacidad motora, visual o mental severa, es sumamente necesario que asistan con un tutor, acompañante o familiar para que nos sirva de soporte en las atenciones odontológicas, ya sea para su seguridad, protección y confianza de los pacientes durante el tratamiento en caso	Los parámetros para la presente pregunta son:  Acudir acompañados, presencia de un responsable, protección del paciente.	Los entrevistados concuerdan en que los pacientes con alguna discapacidad deben acudir acompañados por una persona responsable que conozca sus tratamientos y para hacer sentir en confianza y protegido al paciente.

	se le pueda dar una atención óptima?			indispensable la presencia o acompañamiento de un familiar adulto, responsable directo o cuidador; ya que son quienes tienen un conocimiento completo del paciente, haciendo la atención más dinámica tanto para el paciente como para el personal profesional.		surjan algunas circunstancias no previstas.		
	¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones a los pacientes con discapacidades se realizan con una actitud protectora?	Considero que sí, una actitud protectora es también pedir una orden dada por su médico para saber que pastillas toman que tratamiento llevan para que vaya de la mano con nuestro tratamiento, en la clínica el trato para con los discapacitados de parte de los odontólogos que laboran en ella, es cortés, cuidadoso y	Es básico demostrar a pacientes y familiares una buena actitud de protección dar seguridad, tranquilidad y confianza con ellos se fabrica un lazo de buena comunicación entre ambos, así el paciente podrá ser colaborador y el tiempo de trabajo será corto y no traumático.	En toda atención al paciente se debe priorizar la parte clínica de la mano con la parte humana. Entender que tenemos en nuestras manos a seres humanos y que bien podríamos ser nosotros mismos o un ser querido. El cuidado es en todo sentido, nos dedicamos a estos pacientes con alguna discapacidad desde un inicio pasando por la	Sí, nuestro centro odontológico prioriza la seguridad y protección del paciente durante el tratamiento, para lo cual contamos con rampas, accesos y servicios higiénicos adaptados para el desplazamiento de los pacientes con discapacidad motora y con, algunos tipos de discapacidad.	Sí procuramos, sobre todo en pacientes discapacitados, hacerlos sentir cómodos y seguros durante el tratamiento, lo que se complementa con el buen trato y empatía hacia ellos.	Los parámetros a tomar en cuenta son: La actitud de protección del paciente y la seguridad.	Todos los entrevistados concuerdan que los pacientes son tratados con actitud protectora, priorizando su seguridad, brindando confianza y hacer sentir cómodo al paciente.

		amigable. Cumpliendo con los parámetros que rigen los preceptos de atención establecidos por las directivas que norman su funcionamiento.		historia clínica, hasta la culminación de los tratamientos, brindando en cada paso calor humano y respeto adecuados en la totalidad de su atención.				
	¿Considera que algunos colegas se exceden con las actitudes de protección a los pacientes con discapacidad?	Creo que no, proteger al paciente con discapacidad no implica ningún exceso.	Considero que sí, pero el exceso en las actitudes de protección a los discapacitados puede incomodarlos y provocar reacciones negativas por parte de ese tipo de pacientes.	Sí, puesto que hay mayor empatía y afinidad a los pacientes, debido a las campañas de inclusión de personas discapacitadas.	Nuestros odontólogos procuran un trato muy respetuoso, con una aptitud cuidadosa y protectora a nuestros pacientes discapacitados para que sus atenciones sean confortables y satisfactorias.	En algunas oportunidades observo que existe, incluso, sobreprotección al paciente con discapacidad, sobre todo debido a las políticas de inclusión del gobierno.	Los parámetros son:  Protección del paciente y el exceso en dichas medidas, aunadas a la inclusión.	En conclusión la mayoría de los odontólogos considera que existe un exceso en la protección de los pacientes con discapacidad, relacionando su actitud con las campañas del estado de inclusión y en minoría, un odontólogo considera que la protección al paciente con discapacidad no implica ningún exceso.
	¿Estimado(a) doctor(a) considera usted imperativa la contratación de personal extra de apoyo asistencial para el manejo durante la atención odontológica a pacientes con discapacidad?	Considero que no estaría demás el contratar algún personal de apoyo, pero revisando exhaustivamente su CV, para prevenir incidentes inesperados en el comportamiento de dichos	Considero que sí es importante porque reduce el tiempo de la atención del profesional y en algún caso de emergencia serviría de mucho un apoyo asistencial.	Sí es importante tener personal auxiliar capacitado para la atención odontológica, especialmente aquellos procedimientos en pacientes con alguna discapacidad y que de alguna forma se dificulte el desenvolvimiento	Por supuesto que sí, considero que permitirá mejorar la atención entre el odontólogo y el paciente para disminuir tiempos y agilizar los procedimientos y tratamientos sino cumplimiento de las recomendaciones que se efectúan en la consulta odontológica	Como especialista odontológico de esta clínica, considero que según el extremo de discapacidad, que es esencial el apoyo de un técnico capacitado en la atención de un paciente que presente algún tipo de riesgo potencial no considerado, a	Los parámetros son: Apoyo, disminución del tiempo e importancia de la contratación.	Los entrevistados, concluyen en un rotundo sí, considerando entre algunos factores para la contratación el que el personal cuente con la preparación técnica, en beneficio del paciente ya que se disminuiría el tiempo en la atención al paciente.

		empleados con alguna preparación técnica relacionada a las prácticas odontológicas.		del profesional y del tratamiento en sí. Sin embargo, la contratación de un personal especializado de apoyo no es desestimable en algún momento de la práctica profesional odontológica, siendo un requerimiento indispensable en clínicas o centros especializados para discapacitados y rehabilitación física.	aumentando la continuidad en la atención.	pesar de que el paciente o familiar indique que tomo su medicación, puesto que hay tipo o grados de discapacidades con reacciones impredecibles.		
--	--	---	--	--	---	--	--	--

## **Anexo 4: Desgravamen de las entrevistas**

### **ENTREVISTADO 1: DOCTOR PEDRO**

**1.-¿Estimado(a) doctor(a), usted considera que la atención odontológica está cumpliendo con los parámetros de inclusión en la atención de pacientes con discapacidades? ¿Mencione algunos de estos parámetros?**

Considero que sí, tenemos capacidad para realizar tratamientos dentales a pacientes con ciertas discapacidades. Los parámetros fundamentales son el trato igualitario y respeto, en nuestra clínica contamos con rampas de acceso, sillas de ruedas y asistentes.

**2.-¿Estimado(a) doctor(a), la clínica cuenta con accesos para pacientes o usuarios con discapacidad? ¿El personal de apoyo asistencial tiene una actitud empática con dichos pacientes? Como se manifiesta esta actitud?**

Sí, tenemos acceso a la clínica para discapacitados. El personal de apoyo que tenemos es asistencial para el odontólogo, pero a su vez es empático, atento y servicial y didáctico en la explicación de la modalidad de atención de a los pacientes dentro de las instalaciones que presentan alguna discapacidad.

**3.-¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones odontológicas a los pacientes con discapacidades son atendidas de la forma correcta, es decir, con empatía y educación en las instalaciones de la clínica?**

Definitivamente, la totalidad de pacientes son atendidos cualquiera sea su condición física y su tratamiento siempre se realiza correctamente, conservando la educación y los tratos empáticos correctos para conservar el nivel de una clínica dental.

**4.- ¿Tiene conocimiento de alguna reacción de rechazo a atender a algún paciente con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad tenía el usuario?**

Mi apreciación como directivo, es positiva, puesto que los pacientes se encuentran satisfechos con la óptima atención que se le da al discapacitado. Con la indicación a los profesionales que pacientes asistan con la medicación debida, y que la

cumplan estrictamente al momento de la consulta ya que de no ser el caso no se puede en algunos casos tratarlos pero se les vuelve a citar para continuar con el tratamiento. El paciente presentaba Parkinson al estar en el sillón se movía todo y no se le podía realizar las curaciones.

**5.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los pacientes con discapacidades son atendidos con respeto?**

Como directivo, considero que esos valores de respeto y buen trato son los pilares que norman los tratamientos de nuestros pacientes y especialmente hacia los discapacitados, que son atendidos adecuadamente con buenos resultados y siendo recomendados por ellos mismos.

**6.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones de pacientes con discapacidad se desarrollan con el mismo respeto y buen trato que se brinde a cualquier otro paciente?**

Sí, la atención a los pacientes es con el mismo respeto, pero con una diferencia de trato, puesto que el paciente con discapacidad requiere de apoyos que un paciente sin discapacidad no requiere.

**7.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones a los pacientes con discapacidades se realizan con una actitud protectora?**

Considero que sí, una actitud protectora es también pedir una orden dada por su médico para saber que pastillas toman que tratamiento llevan para que vaya de la mano con nuestro tratamiento, en la clínica el trato para con los discapacitados de parte de los odontólogos que laboran en ella, es cortés, cuidadoso y amigable. Cumpliendo con los parámetros que rigen los preceptos de atención establecidos por las directivas que norman su funcionamiento.

**8.- ¿Considera que algunos colegas se exceden con las actitudes de protección a los pacientes con discapacidad?**

Creo que no, proteger al paciente con discapacidad no implica ningún exceso.

**9.- ¿Estimado(a) doctor(a), usted cuenta con las competencias odontológicas para el manejo de las atenciones a pacientes con discapacidad?**

Como directivo de esta clínica odontológica, me he preocupado en la implementación del local, pero así mismo contamos con las competencias odontológicas como el manejo a pacientes con discapacidad hasta cierto punto ya que en algunos casos no se pueden manejar ciertos tratamientos dentro del establecimiento sino que son derivados a hospitales.

**10.- ¿Qué otra competencia debe tener el profesional para atender a los pacientes con discapacidad?**

Considero como directivo de esta clínica, que es positivo que los pacientes discapacitados que lo necesiten, deben estar acompañados según el tipo de enfermedad y por tal motivo, instruyo al personal de odontólogos que se capaciten con algún tipo de competencia paralela que sirva de ayuda y servirá como asistencia, para protección del paciente, dentista y para que la atención se efectúe eficientemente.

**11.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los accesos para discapacitados ayudarían a que se realice una atención puntual, sin retrasos y satisfactoria para los pacientes con discapacidad?**

Considero que en la clínica sí tenemos el acceso para discapacitados ya que solo es de 1 primer piso, se han dado las directivas del tiempo de espera para la atención de cada paciente, pero estableciendo énfasis en la puntualidad y un trato preferencial y en situaciones de emergencia, sería inmediatamente, puesto que la situación lo ameritaría.

**12.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted necesario que el paciente, de acuerdo al tipo de discapacidad, debe acudir acompañado por algún familiar o con personal asistencial para que sienta mayor seguridad para la atención y así se le pueda dar una atención óptima?**

Considero como directivo de esta clínica, que es positivo que los pacientes discapacitados que lo necesiten, acudan acompañados y por tal motivo, instruyo a

los odontólogos que recomienden la presencia de familiares o apoyos, para protección del paciente.

**13.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted imperativa la contratación de personal extra de apoyo asistencial para el manejo durante la atención odontológica a pacientes con discapacidad?**

Considero que no estaría demás el contratar algún personal de apoyo, pero revisando exhaustivamente su CV, para prevenir incidentes inesperados en el comportamiento de dichos empleados con alguna preparación técnica relacionada a las prácticas odontológicas.

ENTREVISTADO 2: DOCTORA JENNY

**1.-¿Estimado(a) doctor(a), usted considera que la atención odontológica está cumpliendo con los parámetros de inclusión en la atención de pacientes con discapacidades? ¿Mencione algunos de estos parámetros?**

Si. El centro dental cuenta con 02 sillas de ruedas para la movilización segura del paciente, también contamos con una pequeña rampa puesto que nuestro centro solo es 1er Piso. Asimismo, con aplicadas inclusiones de la empatía, el respeto, la actitud protectora y las competencias odontológicas, también en esta clínica dental damos una atención óptima y preferencial a discapacitados.

**2.-¿Estimado(a) doctor(a), la clínica cuenta con accesos para pacientes o usuarios con discapacidad? ¿El personal de apoyo asistencial tiene una actitud empática con dichos pacientes? Como se manifiesta esta actitud?**

Si cuenta con los accesos, considero que si es importante tanto para su inclusión, como para facilitar su estadía y facilitar sus accesos adecuados a sus citas odontológicas. Asimismo, las actitudes son empáticas, mostrando en todo momento de parte del personal asistencial y preferencialmente con pacientes discapacitados.

**3.-¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones odontológicas a los pacientes con discapacidades son atendidas de la forma correcta, es decir, con empatía y educación en las instalaciones de la clínica?**

Claro que sí. Si bien es cierto que somos profesionales, también somos seres humanos que hacemos sentir al paciente como si fuera un familiar nuestro, se vuelven amigos claro con respeto.

**4.- ¿Tiene conocimiento de alguna reacción de rechazo a atender a algún paciente con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad tenía el usuario?**

En un caso sí, pero no es rechazo sino que la preocupación que se complique durante la atención ya que algunos casos como este se deben manejar en hospitales por el tipo de discapacidad, pero solo en el caso de un paciente en particular que cuenta con la discapacidad de Epilepsia, que cuando no toma su medicación puede tener un ataque de alto riesgo o desmayo en cualquier momento.

**5.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los pacientes con discapacidades son atendidos con respeto?**

Sí, en la clínica son atendidos respetuosamente y total empatía.

**6.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones de pacientes con discapacidad se desarrollan con el mismo respeto y buen trato que se brinde a cualquier otro paciente?**

Nuestra clínica está compuesta por odontólogos competentes y capacitados, con gran profesionalismo, para atender a todo tipo de paciente, con el respeto que se merecen como pacientes y como seres humanos sin importar su condición.

**7.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones a los pacientes con discapacidades se realizan con una actitud protectora?**

Es básico demostrar a pacientes y familiares una buena actitud de protección dar seguridad, tranquilidad y confianza con ellos se fabrica un lazo de buena comunicación entre ambos, así el paciente podrá ser colaborador y el tiempo de trabajo será corto y no traumático.

**8.- ¿Considera que algunos colegas se exceden con las actitudes de protección a los pacientes con discapacidad?**

Considero que sí, pero el exceso en las actitudes de protección a los discapacitados puede incomodarlos y provocar reacciones negativas por parte de ese tipo de pacientes.

**9.- ¿Estimado(a) doctor(a), usted cuenta con las competencias odontológicas para el manejo de las atenciones a pacientes con discapacidad?**

Claro que sí, pero por ejemplo para pacientes con retardo mental/autista, síndrome de Down o psiquiátrica recomendaría a un odontólogo especialista para pacientes con habilidades especiales.

**10.- ¿Qué otra competencia debe tener el profesional para atender a los pacientes con discapacidad?**

Practicar la empatía y, tratar de contar con estudios, no solo especializados en tratamientos, sino en lenguajes de señas para poder comunicarse con pacientes con discapacidad auditiva.

**11.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los accesos para discapacitados ayudarían a que se realice una atención puntual, sin retrasos y satisfactoria para los pacientes con discapacidad?**

Considero que sí es importante porque disminuye el tiempo y agiliza el trabajo del profesional. Ayudando los desplazamientos de los discapacitados que así lo necesiten.

**12.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted necesario que el paciente, de acuerdo al tipo de discapacidad, debe acudir acompañado por algún familiar o con personal asistencial para que sienta mayor seguridad para la atención y así se le pueda dar una atención óptima?**

Considero que sí es importante, porque reduce el tiempo de trabajo, ya que el familiar conoce de su situación y, también, tiene conocimiento de los tratamientos que lleva, sabe a qué es alérgico. En caso de pacientes que no pueden comunicarse por múltiples factores, este apoyo agiliza el trabajo del odontólogo.

**13.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted imperativa la contratación de personal extra de apoyo asistencial para el manejo durante la atención odontológica a pacientes con discapacidad?**

Considero que sí es importante porque reduce el tiempo de la atención del profesional y en algún caso de emergencia serviría de mucho un apoyo asistencial.

**ENTREVISTADO 3: DOCTOR MOISÉS**

**1.-¿Estimado(a) doctor(a), usted considera que la atención odontológica está cumpliendo con los parámetros de inclusión en la atención de pacientes con discapacidades? ¿Mencione algunos de estos parámetros?**

La atención que brindamos a nuestros pacientes es individual y diferenciada tanto para adultos y niños, especialmente en aquellos pacientes con alguna discapacidad física y mental. Esto implica una presentación de los servicios profesionales sin ninguna distinción de cualquier índole, sino por el contrario, con inclusión, empatía y respeto al ser humano, con un trato amable, cordial y responsable.

**2.-¿Estimado(a) doctor(a), la clínica cuenta con accesos para pacientes o usuarios con discapacidad? ¿El personal de apoyo asistencial tiene una actitud empática con dichos pacientes? Como se manifiesta esta actitud?**

Efectivamente. En nuestro centro odontológico contamos con tres unidades dentales ergonómicamente en relación a las sillas, diseñadas con las características requeridas para la atención de pacientes con ciertas discapacidades. Además, el acceso a los consultorios es directamente por corredores y puertas con las dimensiones máximas para sillas de ruedas. Asimismo, el personal asistencial tiene las indicaciones precisas de atender con gran actitud y empatía a los pacientes con discapacidades. La atención debe ser y es desde el ingreso hasta la salida del paciente con suma cortesía.

**3.-¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones odontológicas a los pacientes con discapacidades son atendidas de la forma correcta, es decir, con empatía y educación en las instalaciones de la clínica?**

Claro, mostramos completa empatía desde el ingreso a la clínica, ya que contamos con accesos adecuados libres de obstáculos fuera y dentro del ambiente donde se realiza los procedimientos, igualmente se trata al paciente con el mismo respeto y educación que recibiría cualquier paciente o cualquier persona.

**4.- ¿Tiene conocimiento de alguna reacción de rechazo a atender a algún paciente con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad tenía el usuario?**

Si son atendidos con respeto, calor humano y responsabilidad. Por lo que no existe ningún tipo de rechazo de los pacientes, es algo que notan desde el inicio tanto los pacientes con discapacidad severa y sus familiares. Mi paciente presentaba retraso mental.

**5.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los pacientes con discapacidades son atendidos con respeto?**

Sí, con el mismo respeto con el que se trata a cualquier paciente que se atiende en la clínica.

**6.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones de pacientes con discapacidad se desarrollan con el mismo respeto y buen trato que se brinde a cualquier otro paciente?**

Es básico para que se genere la consideración, respeto y buen trato sin distinción de pacientes normales y discapacitados, con ello transmiten actitudes al paciente que podrá ser colaborador y el tiempo de trabajo será corto y no traumático.

**7.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones a los pacientes con discapacidades se realizan con una actitud protectora?**

En toda atención al paciente se debe priorizar la parte clínica de la mano con la parte humana. Entender que tenemos en nuestras manos a seres humanos y que bien podríamos ser nosotros mismos o un ser querido. El cuidado es en todo sentido, nos dedicamos a estos pacientes con alguna discapacidad desde un inicio

pasando por la historia clínica, hasta la culminación de los tratamientos, brindando en cada paso calor humano y respeto adecuados en la totalidad de su atención.

**8.- ¿Considera que algunos colegas se exceden con las actitudes de protección a los pacientes con discapacidad?**

Sí, puesto que hay mayor empatía y afinidad a los pacientes, debido a las campañas de inclusión de personas discapacitadas.

**9.- ¿Estimado(a) doctor(a), usted cuenta con las competencias odontológicas para el manejo de las atenciones a pacientes con discapacidad?**

Para una atención odontológica eficaz y competente en general si es necesario contar con todo lo requerido para la atención a pacientes con discapacidad. Los diferentes tipos de discapacidad exigen a los profesionales odontólogos mantener una constante preparación, capacitación y conocimiento en la atención que involucren protocolos y planes de contingencia ante eventualidades que pudieran presentarse durante los procedimientos.

**10.- ¿Qué otra competencia debe tener el profesional para atender a los pacientes con discapacidad?**

En toda atención odontológica para la atención de pacientes con alguna discapacidad es necesario que el odontólogo deba conocer dichos temas con competencia de diagnóstico clínico. El profesional debe tomar algunos cursos adicionales y podrán obtener un conocimiento completo del paciente, haciendo la atención más dinámica tanto para el paciente como para el personal profesional, haciendo más fluida su atención.

**11.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los accesos para discapacitados ayudarían a que se realice una atención puntual, sin retrasos y satisfactoria para los pacientes con discapacidad?**

Considero que, en la situación de acceso a la clínica para discapacitados, se han dado las directivas del tiempo de espera para la atención de cada paciente, pero estableciendo énfasis en la puntualidad y un trato preferencial para ello es de 15

minutos y en situaciones de emergencia, sería inmediatamente, puesto que la situación lo ameritaría.

**12.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted necesario que el paciente, de acuerdo al tipo de discapacidad, debe acudir acompañado por algún familiar o con personal asistencial para que sienta mayor seguridad para la atención y así se le pueda dar una atención óptima?**

En toda atención odontológica se requiere la presencia de un adulto responsable del cuidado de menores de edad, quienes puedan tomar decisiones y firmar autorizaciones de atención por especialidades. Para la atención de pacientes con alguna discapacidad también es un requerimiento indispensable la presencia o acompañamiento de un familiar adulto, responsable directo o cuidador; ya que son quienes tienen un conocimiento completo del paciente, haciendo la atención más dinámica tanto para el paciente como para el personal profesional.

**13.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted imperativa la contratación de personal extra de apoyo asistencial para el manejo durante la atención odontológica a pacientes con discapacidad?**

Sí es importante tener personal auxiliar capacitado para la atención odontológica, especialmente aquellos procedimientos en pacientes con alguna discapacidad y que de alguna forma se dificulte el desenvolvimiento del profesional y del tratamiento en sí. Sin embargo, la contratación de un personal especializado de apoyo no es desestimable en algún momento de la práctica profesional odontológica, siendo un requerimiento indispensable en clínicas o centros especializados para discapacitados y rehabilitación física.

#### ENTREVISTADO 4: DOCTORA CORY

**1.-¿Estimado(a) doctor(a), usted considera que la atención odontológica está cumpliendo con los parámetros de inclusión en la atención de pacientes con discapacidades? ¿Mencione algunos de estos parámetros?**

Si, la clínica cuenta con accesos que facilitan el desplazamiento en caso de discapacidad visual o motora. El centro dental cuenta con 2 sillas de ruedas para la movilización segura del paciente. Asimismo, tiene una pequeña rampa ubicada como anexo a la puerta principal del centro. Dentro del consultorio tenemos espacio para las sillas de ruedas y para un acompañante, asimismo se brinda la seguridad y respeto adecuado.

**2.-¿Estimado(a) doctor(a), la clínica cuenta con accesos para pacientes o usuarios con discapacidad? ¿El personal de apoyo asistencial tiene una actitud empática con dichos pacientes? Como se manifiesta esta actitud?**

Nuestro centro dental, ofrece la más moderna infraestructura que permite los desplazamientos adecuados y dan seguridad a las personas con discapacidad. Contando con asistentes que tratan a los pacientes discapacitados con gran consideración.

**3.-¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones odontológicas a los pacientes con discapacidades son atendidas de la forma correcta, es decir, con empatía y educación en las instalaciones de la clínica?**

Considero que la atención es correcta, solventada en los más de 10 años de experiencia profesional y en la formación académica.

**4.- ¿Tiene conocimiento de alguna reacción de rechazo a atender a algún paciente con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad tenía el usuario?**

No, efectivamente considero que son atendidos con mucha dedicación, es más, el centro dental les ofrece confianza para poder implementar tratamientos modernos y especializados en el cuidado de su salud dental, con más razón en los que sufren alguna discapacidad por lo que no sucede ningún tipo de altercado ni reclamo en nuestra clínica.

**5.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los pacientes con discapacidades son atendidos con respeto?**

Efectivamente, son muy importantes, los testimonios de los pacientes, así como nos han expresado su agradecimiento por el buen trato, por el protocolo respetuoso que se emplea, paciencia y la explicación detallada del tratamiento.

**6.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones de pacientes con discapacidad se desarrollan con el mismo respeto y buen trato que se brinde a cualquier otro paciente?**

Trabajamos bajo un modelo de servicio considerado competente, con el mismo respeto y buen trato sin distinción de situación o discapacidad física.

**7.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones a los pacientes con discapacidades se realizan con una actitud protectora?**

Sí, nuestro centro odontológico prioriza la seguridad y protección del paciente durante el tratamiento, para lo cual contamos con rampas, accesos y servicios higiénicos adaptados para el desplazamiento de los pacientes con discapacidad motora y con, algunos tipos de discapacidad.

**8.- ¿Considera que algunos colegas se exceden con las actitudes de protección a los pacientes con discapacidad?**

Nuestros odontólogos procuran un trato muy respetuoso, con una aptitud cuidadosa y protectora a nuestros pacientes discapacitados para que sus atenciones sean confortables y satisfactorias.

**9.- ¿Estimado(a) doctor(a), usted cuenta con las competencias odontológicas para el manejo de las atenciones a pacientes con discapacidad?**

En nuestro centro odontológico brindamos un servicio de calidad en nuestros procedimientos, con tecnología permite brindar confianza y seguridad a estos pacientes con discapacidades, a fin de obtener buenos resultados.

**10.- ¿Qué otra competencia debe tener el profesional para atender a los pacientes con discapacidad?**

Considero que el profesional debe estar siempre capacitándose en cuanto a la atención en procedimientos para pacientes con discapacidad.

**11.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los accesos para discapacitados ayudarían a que se realice una atención puntual, sin retrasos y satisfactoria para los pacientes con discapacidad?**

Nuestro centro dental ofrece la más moderna infraestructura que permiten los desplazamientos y accesos adecuados y dan seguridad en la misma a las personas con discapacidad.

**12.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted necesario que el paciente, de acuerdo al tipo de discapacidad, debe acudir acompañado por algún familiar o con personal asistencial para que sienta mayor seguridad para la atención y así se le pueda dar una atención óptima?**

Considero que sí, pero debido a su condición médica, física o neurológica puesto que dicha condición exige procedimientos y maniobras que escapan de lo convencional para el cuidado de su salud bucal.

**13.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted imperativa la contratación de personal extra de apoyo asistencial para el manejo durante la atención odontológica a pacientes con discapacidad?**

Por supuesto que sí, considero que permitirá mejorar la atención entre el odontólogo y el paciente para disminuir tiempos y agilizar los procedimientos y tratamientos sino cumplimiento de las recomendaciones que se efectúan en la consulta odontológica aumentando la continuidad en la atención.

#### ENTREVISTADO 5: DOCTOR OSCAR

**1.-¿Estimado(a) doctor(a), usted considera que la atención odontológica está cumpliendo con los parámetros de inclusión en la atención de pacientes con discapacidades? ¿Mencione algunos de estos parámetros?**

Considero que las atenciones a los pacientes con discapacidad se realizan con serio cuidado, observando que se cumplan los parámetros debidos de inclusión, empatía, respeto, actitud protectora, amistad, etc., dentro de nuestro centro odontológico.

**2.-¿Estimado(a) doctor(a), la clínica cuenta con accesos para pacientes o usuarios con discapacidad? ¿El personal de apoyo asistencial tiene una actitud empática con dichos pacientes? Como se manifiesta esta actitud?**

Sí cuenta con los accesos necesarios, las atenciones que brinda la clínica cuenta con un sistema de citas que se cumple eficazmente, además cuenta siempre con el apoyo de los asistentes que tratan con amabilidad y respeto a los pacientes, especialmente con pacientes discapacitados.

**3.-¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones odontológicas a los pacientes con discapacidades son atendidas de la forma correcta, es decir, con empatía y educación en las instalaciones de la clínica?**

La atención en nuestra clínica es siempre correcta, con empatía y educación, lo que ha sido apreciado y agradecido por los pacientes con discapacidad.

**4.- ¿Tiene conocimiento de alguna reacción de rechazo a atender a algún paciente con discapacidad?, ¿Qué tipo de discapacidad tenía el usuario?**

Solamente se presentó un caso en la atención a un paciente con discapacidad severa, quien no tomó su medicación diaria y tuvo un evento de psicosis leve, pero fue retirado a su hogar con la ayuda de un familiar, previa toma de su medicación correspondiente.

**5.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los pacientes con discapacidades son atendidos con respeto?**

Sí, son tratados con respeto, procurando que el tratamiento recibido sea el adecuado, con un trato desde valores éticos.

**6.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones de pacientes con discapacidad se desarrollan con el mismo respeto y buen trato que se brinde a cualquier otro paciente?**

Sí, se realiza con el mismo respeto que merece cualquier paciente.

**7.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que las atenciones a los pacientes con discapacidades se realizan con una actitud protectora?**

Sí procuramos, sobre todo en pacientes discapacitados, hacerlos sentir cómodos y seguros durante el tratamiento, lo que se complementa con el buen trato y empatía hacia ellos.

**8.- ¿Considera que algunos colegas se exceden con las actitudes de protección a los pacientes con discapacidad?**

En algunas oportunidades observo que existe, incluso, sobreprotección al paciente con discapacidad, sobre todo debido a las políticas de inclusión del gobierno.

**9.- ¿Estimado(a) doctor(a), usted cuenta con las competencias odontológicas para el manejo de las atenciones a pacientes con discapacidad?**

Sí, cuento con las competencias y experiencia, así como el mobiliario para poder brindar la atención a este tipo de paciente.

**10.- ¿Qué otra competencia debe tener el profesional para atender a los pacientes con discapacidad?**

El profesional debe estar preparado y haber tomado algunos cursos o capacitaciones para una correcta atención para este tipo de pacientes que requieren un mayor cuidado y comprensión. Más aun en el caso de otros pacientes con diferentes discapacidades que obligatoriamente necesitan apoyo diferente para su buena protección.

**11.- ¿Estimado(a) doctor(a), considera usted que los accesos para discapacitados ayudarían a que se realice una atención puntual, sin retrasos y satisfactoria para los pacientes con discapacidad?**

Debo manifestar, que la clínica cuenta con una rampa, sillas de ruedas y consultorios amplios. Gracias a los accesos no hay demoras en la atención, pero en caso de urgencias es inmediata la atención.

**12.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted necesario que el paciente, de acuerdo al tipo de discapacidad, debe acudir acompañado por algún familiar o con personal asistencial para que sienta mayor seguridad para la atención y así se le pueda dar una atención óptima?**

Considero que los casos de pacientes con discapacidad motora, visual o mental severa, es sumamente necesario que asistan con un tutor, acompañante o familiar para que nos sirva de soporte en las atenciones odontológicas, ya sea para su seguridad, protección y confianza de los pacientes durante el tratamiento en caso surjan algunas circunstancias no previstas.

**13.- ¿Estimado(a) doctor(a) considera usted imperativa la contratación de personal extra de apoyo asistencial para el manejo durante la atención odontológica a pacientes con discapacidad?**

Como especialista odontológico de esta clínica, considero que según el extremo de discapacidad, que es esencial el apoyo de un técnico capacitado en la atención de un paciente que presente algún tipo de riesgo potencial no considerado, a pesar de que el paciente o familiar indique que tomo su medicación, puesto que hay tipo o grados de discapacidades con reacciones impredecibles.