

Artículo original

Nivel de empatía en estudiantes de odontología de una universidad paraguaya durante la atención a pacientes en el marco de la pandemia por COVID-19, 2021

Level of empathy in dental students from a Paraguayan university during patient care in the context of the COVID-19 pandemic, 2021

Milner Morel-Barrios¹ 

Clarisse Diaz-Reissner¹ 

¹Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Odontología, Dirección de Investigación. Asunción, Paraguay.

Editor responsable: Dr. Ángel Ricardo Rolón Ruíz Díaz 

RESUMEN

Introducción: la empatía es definida como la habilidad que pueden asumir las personas para ponerse en lugar de otros, de ahí que resulta lógico pensar que es uno de los ejes centrales en la relación odontólogo-paciente.

Objetivo: determinar el nivel empatía en estudiantes de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción en el año 2021.

Metodología: estudio observacional descriptivo de corte transversal. Los participantes fueron evaluados mediante la Escala de Empatía Médica de Jefferson, además se recabaron datos sociodemográficos. Se aplicó la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson y el Test Exacto de Fisher con un nivel de confianza del 95 %.

Autor de Correspondencia: Dra. Clarisse Diaz-Reissner. Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Odontología, Dirección de Investigación. Asunción, Paraguay

Correo electrónico: cdiazr@odo.una.py

Artículo recibido: 15 de marzo de 2022. **Artículo aprobado:** 06 de junio de 2022



Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de [Licencia de Atribución Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), que permite uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que se acredite el origen y la fuente originales.

Como citar este artículo: Diaz-Reissner C, Morel-Barrios M.. Nivel de empatía en estudiantes de odontología en la atención a pacientes. Rev. Nac. (Itaiguá). 2022;14(1):018-029

Resultado: participaron 125 estudiantes del tercero al quinto año, el 56 % residía en Asunción, con una edad promedio de 23 ± 2 años. La empatía promedio fue de 91,46 (DE = 8,48). La mayoría de los estudiantes tuvo un nivel de empatía bajo (68,8 %) en el componente “*Cuidado con compasión*”, alto (89,6 %) en el componente “*Toma de perspectiva*” y media (66,4 %) en el componente “*Ponerse en el lugar del otro*”. El 71,2 % tuvo nivel medio de empatía global. No se encontró asociación del nivel de empatía con sexo ($p=1,00$) ni curso académico ($p=0,56$).

Conclusión: la mayoría de los estudiantes presentaron nivel medio de empatía; siendo alto para la toma de perspectiva, medio para ponerse en el lugar del otro y bajo para el cuidado de compasión.

Palabras clave: empatía, estudiantes de odontología, atención odontológica

ABSTRACT

Introduction: empathy is defined as the ability that people assume to put themselves in the place of others, then is logical to think that is one of the central points in the dentist-patient relationship.

Objective: to determine the level of empathy in students of the Facultad de Odontología of Universidad Nacional de Asunción in the year 2021.

Methodology: it was a cross-sectional descriptive observational study. The participants were evaluated using the Jefferson Medical Empathy Scale, and sociodemographic data were also collected. Pearson's Chi square statistical test and Fisher's Exact Test were applied with a confidence level of 95 %.

Result: 125 students of third to fifth year participated, 56 % resided in Asunción, with an average age of 23 ± 2 years. The mean empathy was 91,46 (SD = 8,48). Most of the students presented low empathy (68.8 %) in the "Care with Compassion" component, high (89.6 %) in relation to "Perspective Taking", and medium (66.4 %) regarding to “put yourself in the place of the other”. The 71.2 % had a medium level of global empathy. No association was found between the level of empathy and gender ($p=1.00$) or academic year ($p=0.56$).

Conclusion: most of the students presented a medium level of empathy, being high for perspective taking, medium for putting yourself in another's place, and low for compassionate care.

Keywords: empathy, dental students, dental care

INTRODUCCIÓN

A nivel general, existe dificultad para definir la empatía. Esta posee componentes cognitivo y emocional (afectivo) o la combinación de ambos. Sin embargo, se podría definir como la capacidad de percibir el interior del otro con precisión, como si fuera la otra persona⁽¹⁾.

En los profesionales de salud la falta de empatía puede estar relacionada con problemas de salud mental, inclusive aspectos cognitivos del mismo podrían predecir síntomas de depresión⁽²⁾. Por otro lado, algunos pacientes acuden al consultorio odontológico con temor para su tratamiento, la comunicación empática por parte del profesional podría favorecer la adherencia al tratamiento⁽³⁾. En consecuencia, para medir la orientación empática se ha desarrollado la Escala de Empatía Médica de Jefferson, un instrumento válido y confiable para utilizar en estudiantes de odontología latinoamericanos⁽⁴⁾.

La pandemia del COVID-19 ha impactado en la atención odontológica, cambiando todo el escenario debido a la adopción de nuevos protocolos⁽⁵⁾, con el fin de mitigar el contagio de la enfermedad⁽⁶⁾. Sin embargo, ha generado un antes y un después en la educación y atención odontológica, esperando que actualmente esto contribuya positivamente para optimizar la formación profesional⁽⁷⁾. Además, la pandemia COVID-19 ha repercutido en la salud mental en pacientes vulnerables, profesionales de salud y población en general, por tanto, es necesario minimizar el impacto psicosocial que ha generado⁽⁸⁾. Asimismo, durante la pandemia se ha puesto en notoriedad la falta de empatía en la sociedad, situación que en algunos países compromete a los profesionales de la salud desde su formación universitaria⁽⁹⁾.

Resulta fundamental que desde la formación universitaria los docentes vean la situación actual para reflexionar y fomentar en todos los niveles de atención, la práctica de las habilidades blandas y reconocer su participación en las llamadas habilidades duras desde lo técnico, siendo esenciales para poder trabajar y desarrollar un perfil profesional desde la academia y ofrecer a la comunidad un servicio de calidad⁽¹⁰⁾. La universidad debe tomar acción en la prevención y apoyo institucional para diagnosticar problemas de salud mental desde temprano en sus estudiantes⁽¹¹⁾.

En este estudio se planteó como objetivo determinar el nivel de empatía en estudiantes de la carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción durante la pandemia COVID-19. Debe considerarse que la empatía es importante en la relación odontólogo-paciente, tanto en estudiantes como profesionales, pues se debe buscar el bienestar físico, biológico, psicológico y social del individuo. Las relaciones humanas son parte del ejercicio de la profesión que permitirá crear adherencia y acatamiento del tratamiento basado en la capacidad que se tiene para apreciar los sentimientos, creencias y expectativas del paciente.

METODOLOGÍA

El diseño de estudio es observacional descriptivo de corte transversal. La población enfocada estuvo constituida por estudiantes de la carrera de Odontología que realizaban atención clínica y la población accesible estudiantes de la carrera de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción (FOUNA) matriculados en el año 2021. Fueron incluidos estudiantes del tercero al quinto curso.

El cuestionario Escala de Empatía Médica de Jefferson – versión Student (EEMJ-S) consta de 20 preguntas que permiten determinar las categorías según niveles de empatía de los participantes: bajo (70 - 92), medio (93 - 116), alto (117 - 140). Esta se obtiene mediante la sumatoria teniendo en cuenta una escala de tipo Likert, cada pregunta con un puntaje mínimo de 1 y máximo de 7⁽¹²⁾. Esta escala fue diseñada para medir la calidad de la empatía en estudiantes de medicina, cuenta con tres dimensiones que son: “*Toma de perspectiva*”, “*Cuidado con Compasión*” y “*Ponerse en el Lugar del otro*”.

Se utilizó la versión mexicana validada al español⁽¹³⁾ e incluyeron preguntas acerca de la edad, sexo, lugar de residencia, curso académico e idioma con el cuál se maneja habitualmente.

Los estudiantes recibieron información referente a la investigación, además de otorgar el consentimiento libre e informado. Se aplicó utilizando el Formulario de Google 2019 (*Google LLC, California, EE.UU.*), que fue distribuido a través de un enlace correspondiente por grupos de la aplicación móvil WhatsApp®. La encuesta fue aplicada en los meses de noviembre y diciembre de 2021.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se consideró el total de estudiantes matriculados en la FOUNA que tenían práctica clínica, siendo este de 175, con un nivel de confianza del 95 %, un desvío estándar de 15,05 basado en el estudio de empatía realizado en estudiantes latinoamericanos⁽⁴⁾ y una precisión del 2 % fue necesario reclutar un mínimo de 97 sujetos, pero considerando una pérdida del 10 % se requirió 108 participantes.

Los datos recolectados fueron procesados por medio del programa Epi-Info, versión 7.2.3.1. (*Centers for Disease Control Prevention, Atlanta, EE.UU.*). Los resultados se presentan en frecuencia y porcentaje para variables cualitativas y media y desviación estándar para variables cuantitativas; presentados en tablas y gráficos. Se aplicó la prueba Chi cuadrado de Pearson y el test exacto de Fischer con un nivel de confianza del 95 % para evaluar la distribución del curso y sexo por niveles de empatía.

El protocolo de investigación fue aprobado por el Comité de Ética de la Investigación de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción (Informe N.º 016/2021).

RESULTADOS

La muestra estuvo constituida por 125 estudiantes de la FOUNA, matriculados en el año 2021, con un promedio de una media 23 ± 2 años (Tabla 1).

Tabla 1: Distribución de estudiantes por variables sociodemográficas (n = 125)

Variables sociodemográficas		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	25	20,0 %
	Femenino	100	80,0 %
Grupo etario	20 a 23	84	67,2 %
	24 a 27	38	30,4 %
	28 a 31	3	2,4 %
Curso	3°	46	36,8 %
	4°	32	25,6 %
	5°	47	37,6 %
Residencia	Asunción	70	56,0 %
	Gran Asunción	55	44,0 %
Idioma	Español	45	36,0 %
	Jopará	80	64,0 %
TOTAL		125	100,0 %

La empatía promedio fue de 91,46 (DE=8,48). El 58,4 % de los estudiantes consideró importante (totalmente de acuerdo) prestar atención a las emociones del paciente durante la anamnesis y/o historia clínica (Gráfico 1).

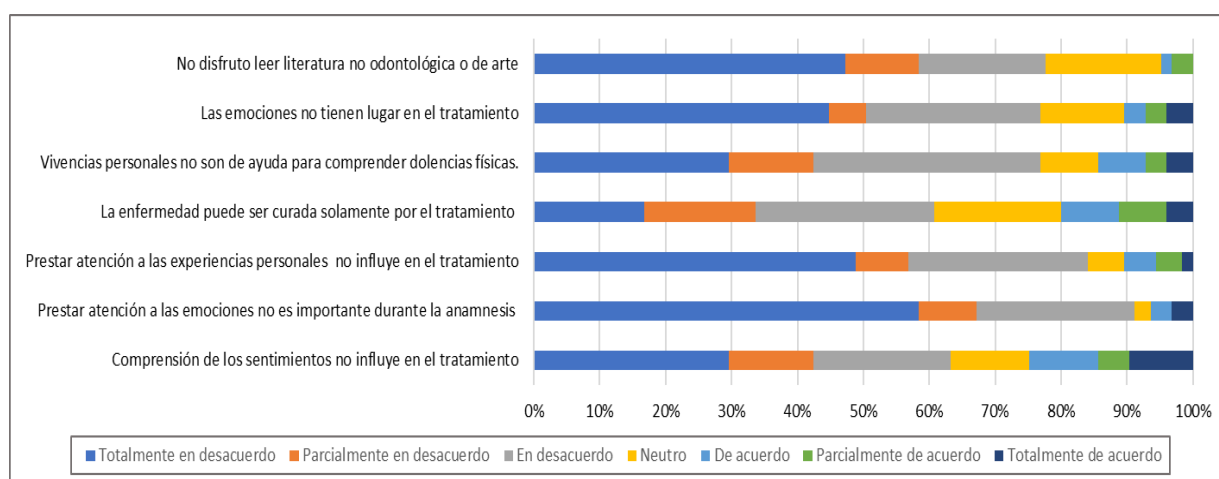


Gráfico 1: Porcentaje de estudiantes según nivel de acuerdo respecto a las afirmaciones del Componente “Cuidado con compasión” (n = 125).

El 69,6 % de los estudiantes respondió que la comprensión del lenguaje corporal es tan importante como la comunicación verbal en la relación odontólogo-paciente (Gráfico 2).

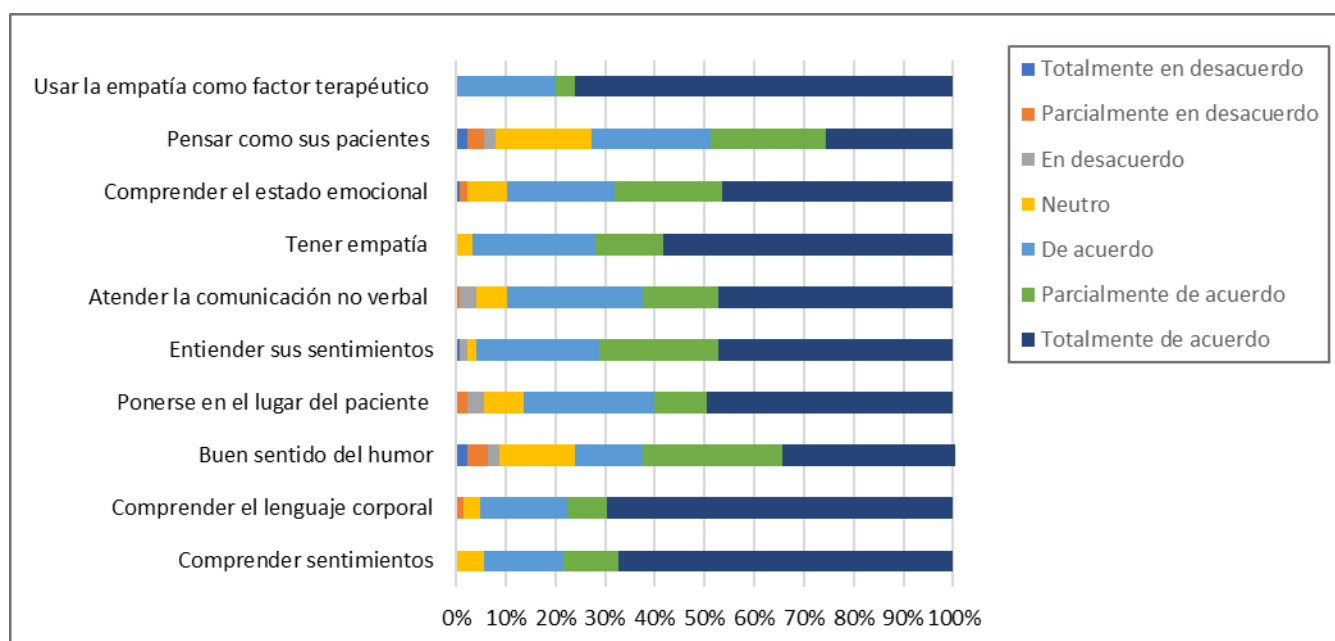


Gráfico 2: Porcentaje de estudiantes según nivel de acuerdo respecto a las afirmaciones del Componente “Toma de perspectiva” (n = 125).

El 24,8 % de los estudiantes estuvo de acuerdo en que es difícil para el odontólogo ver las cosas desde la perspectiva de sus pacientes (Gráfico 3).

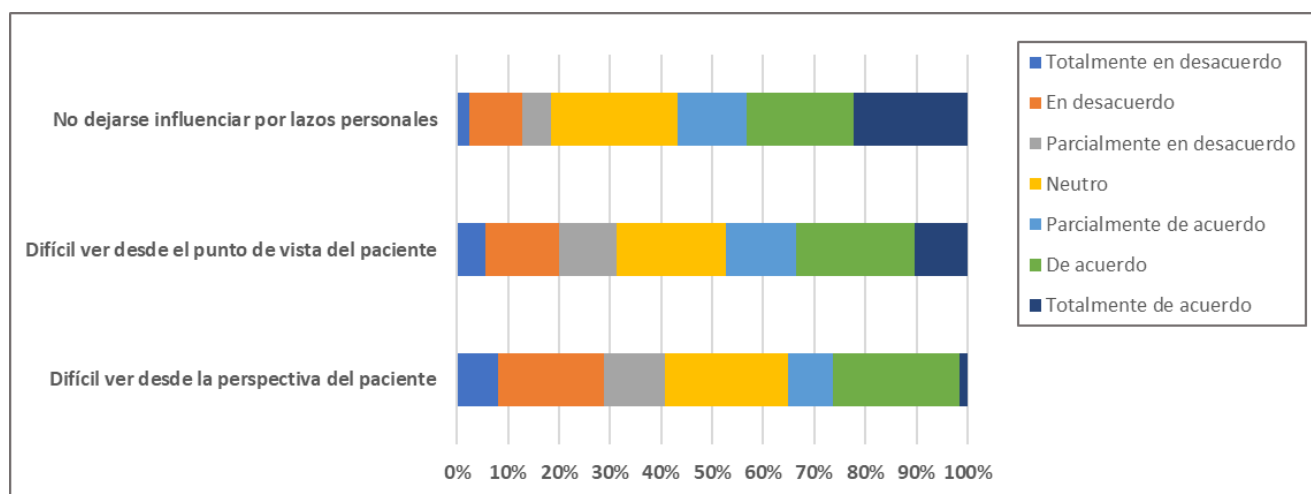


Gráfico 3: Porcentaje de estudiantes según nivel de acuerdo respecto a las afirmaciones del Componente “Ponerse en el lugar del otro” (n = 125).

La mayoría de los estudiantes tuvo empatía baja en el componente “*Cuidado con compasión*”, alto en el componente “*Toma de perspectiva*” y media en el componente “*Ponerse en el lugar del otro*” (Tabla 2).

Tabla 2: Distribución de estudiantes por nivel de empatía en cada componente (n = 125)

Nivel de empatía por componentes		Nro.	%
Cuidado con compasión	Bajo	86	68,8 %
	Medio	37	29,6 %
	Alto	2	1,6 %
Toma de perspectiva	Medio	13	10,4 %
	Alto	112	89,6 %
Ponerse en el lugar del otro	Bajo	20	16,0 %
	Medio	83	66,4 %
	Alto	22	17,6 %

En cuanto al nivel de empatía global, el 11,2 % obtuvo alto, el 71,2 % medio y el 17,6 % bajo. No se encontró asociación estadísticamente significativa al comparar por sexo ($p=1,00$) ni por curso académico ($p=0,56$).

DISCUSIÓN

Se encuestó a 125 estudiantes, siendo la mayoría del sexo femenino (80 %), lo que se acerca a un estudio realizado a nivel nacional donde el 66 % de la población total estuvo conformada por mujeres⁽¹⁴⁾, donde las edades promedios fueron de 20 a 23 años, residentes en Asunción (56 %) y cuyo idioma de comunicación habitual era el “jopará”. Resalta en primer lugar, entre los hallazgos de este estudio, que la mayoría de los encuestados se reconoce como “jopará” hablante, es decir habitualmente utiliza el idioma guaraní, que es idioma oficial en el país, que más allá del nacionalismo, lo convierte en una estrategia más de comunicación con los pacientes. Se debe tener en cuenta que muchos pacientes no comprenden bien el español e incluso algunos solamente hablan guaraní, motivo por el cual resulta sumamente importante considerar el idioma como parte de una comunicación efectiva en la relación odontólogo-paciente.

La empatía promedio de 91,46 en nuestro estudio fue ligeramente inferior al 108,53 encontrado en estudiantes de Odontología latinoamericanos provenientes de República Dominicana, Costa Rica, Panamá, Colombia, Argentina, Perú y Chile⁽⁴⁾.

Si bien, en este estudio predomina el sexo femenino con el 80 %, se debe tener en cuenta que la carrera siempre ha predominado la cifra de mujeres a lo largo de los años inclusive con una tendencia a disminuir cada vez más el número de hombres que estudian la carrera. En un estudio realizado en Brasil, en donde se preguntaba a los pacientes su preferencia en la atención de profesionales de sexo masculino o femenino, destacando la preferencia de las odontólogas por sus características de escucha activa⁽¹⁵⁾.

Al evaluar el nivel de empatía de los estudiantes, la mayoría tuvo empatía baja en el componente “*cuidado con compasión*”, alta en el componente “*toma de perspectiva*” y media en el componente “*ponerse en el lugar del otro*”; de manera global, se observó un nivel medio de empatía en los estudiantes. Este último resultado no coincide con lo obtenido en el estudio realizado en la Universidad Central del Este de República Dominicana donde el nivel global de empatía fue bajo⁽¹⁶⁾. La disminución de la respuesta empática, podría deberse en parte a una disminución en el tiempo de atención durante la pandemia COVID-19.

Al analizar la relación existente entre los niveles de empatía y sexo, se concluyó que no existe evidencia estadística suficiente para afirmar diferencias entre ambos. Este resultado coincide con

trabajos previos realizados en la ciudad de Coronel Oviedo en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú⁽¹⁴⁾ y a nivel Latinoamérica, en Cartagena-Colombia^(17,18). Mientras que en otros estudios realizados en estudiantes de Arabia Saudita las mujeres demostraron una nivel medio de empatía significativamente más alta puntuación que los varones^(19,20).

Si bien, existen diferencias biológicas entre ambos sexos, la diferencia del comportamiento empático podría estar determinado por diversos factores como la cultura, la inteligencia emocional y el desarrollo social.

Al evaluar la relación existente entre los niveles de empatía y el curso académico, el 87,0 % de los estudiantes del tercer curso tuvieron un nivel de empatía global medio, siendo este porcentaje superior a los observados en el cuarto y quinto curso; pero se concluyó que no hay suficiente evidencia estadística para afirmar que existe asociación entre los niveles de empatía de cada curso. Esto coincide con lo encontrado en otros estudios nacionales realizados a estudiantes de la Ciudad de Coronel Oviedo en Paraguay, de Colombia y República Dominicana^(14, 16-18). Pero difiere con los resultados en estudiantes polacos de odontología donde el nivel de empatía entre los estudiantes de odontología aumentó de primero y segundo a cuarto año, donde alcanzó su máximo; durante el quinto año se observó una disminución en los niveles de empatía⁽²¹⁾. Así también, la puntuación media de empatía fue más alta entre los estudiantes de último año en estudiantes del norte de India⁽²²⁾. Mientras que en un estudio realizado en estudiantes alemanes del posgrado de periodoncia los odontólogos con menos experiencia laboral mostraron significativamente mayores niveles de empatía en comparación con aquellos con alta experiencia laboral⁽²³⁾. Sin embargo, en un meta-análisis se concluyó que hay una evidencia limitada para proporcionar la comprensión de la empatía entre los estudiantes de odontología. Aunque los resultados indicaron que a medida que la exposición del paciente aumenta, el nivel de empatía disminuye⁽²⁴⁾.

Durante la pandemia, la atención a los pacientes, implicó un riesgo para todas las personas vinculadas a la atención odontológica, profesionales, estudiantes, docentes, personal auxiliar, los propios pacientes y sus acompañantes. Dichas atenciones por su contacto a corta distancia de la boca y sus fluidos, generó ansiedad de ambas partes⁽²⁵⁾.

La limitación del estudio está dada por la interpretación de la encuesta por los estudiantes, desde el punto de vista subjetivo y de su experiencia personal; además cabría resaltar que no existe homogeneidad de la muestra, la proporción de hombres y mujeres no es equitativa.

Se recomienda evaluar la empatía de los estudiantes a lo largo de la carrera de manera a establecer estrategias en la formación que permitan fortalecer la relación odontólogo-paciente, y así mejorar la atención clínica en la institución.

CONCLUSIÓN

Se concluye que el nivel de empatía de los estudiantes de odontología en la atención a pacientes corresponde al nivel medio; siendo alto para la toma de perspectiva, medio para ponerse en el lugar del otro y bajo para el cuidado de compasión. La asociación entre el nivel de empatía de los estudiantes según sexo y año académico no resultaron estadísticamente significativas. Si bien los estudiantes poseen empatía, se deben buscar mecanismos para el desarrollo de habilidades comunicativas, que redundarán favorablemente en los pacientes.

Declaración de contribución de los autores

Díaz-Reissner C: Conceptualización, metodología, análisis de datos, redacción-revisión y edición.

Morel-Barrios M: Conceptualización, curación de contenidos y datos, análisis de datos, investigación, visualización, redacción-borrador original, redacción-revisión y edición.

AGRADECIMIENTO

A la Profesora Lic. Ana Denis, por sus aportes en la ejecución de la investigación.

REFERENCIAS

1. Hojat M. Descriptions and Conceptualization. En: Hojat M, editor. Empathy in health professions education and patient care [Internet]. Cham: Springer International Publishing; 2016 [citado 7 de marzo de 2022]. p. 3-16. doi: 10.1007/978-3-319-27625-0_1
2. Rodrigues Sampaio L, Coelho de Oliveira L, Dourado Neto Pires MF. Empatia, depressão, ansiedade e estresse em Profissionais de Saúde Brasileiros. Cienc Psicológicas. 2020;14(2):e-2215. doi: 10.22235/cp.v14i2.2215.
3. Lermen C, Wetzel W, Britz V, Sterz J, Bechstein WO, Schreckenbach T. Empathy, personality traits, and emotional management in 2nd and 4th-year dentistry students: a single-center study. BMC Med Educ. 2022;22(2):3-9. doi: 10.1186/s12909-021-03080-1.
4. Díaz-Narváez VP, Castillo VP, Reyes-Reyes A, Padilla M, González-Martínez F, Huberman J, *et al.* The Jefferson scale of empathy: measurement properties, underlying components, norms, and cutoff points in dentistry students in latin america. a multicentric study. Interciencia. 2021;46(4):169-76.

5. Curay Camacho YT, Koo Benavides V, Cubas Rivadeneira KG, Huanca Cárdenas KR, Ramírez WG, Barturen Heredia EW, *et al.* COVID-19 y su impacto en la odontología. *Rev Estomatológica Hered.* 2021;31(3):199-207. doi: 10.20453/reh.v31i3.4050
6. Castro-Rodríguez Y, Valenzuela-Torres O. Repercusiones de la pandemia de COVID 19 en la atención odontológica, una perspectiva de los odontólogos clínicos. *Rev Habanera Cienc Médicas.* 2020;19(4):e3410.
7. Gutiérrez-Ventura F. ¿Cuánto asustó la pandemia COVID -19 en Perú? Como enfrentó la Carrera de Estomatología este reto. *Rev Estomatológica Hered.* 2021;31(3):153-5.
8. Terry-Jordán Y, Bravo-Hernández N, Elias-Armas KS, Espinosa-Carás I. Aspectos psicosociales asociados a la pandemia por COVID-19. *Rev Inf Científica.* 2020;99(6):585-95.
9. Aríspe C, Yace-Martínez Y, Narváez VPD, Calzadilla-Núñez A, Utsman R, Reyes A. Empatía y Componentes de la Empatía en Estudiantes de Obstetricia. *Rev Habanera Cienc Médicas.* 2020;19(1):143-53.
10. Cayo-Rojas CF, Miranda-Dávila AS. La empatía en la educación médica: una oportunidad después de la crisis por COVID-19. *Rev Habanera Cienc Médicas.* 2020;19(1):e3319.
11. Alarcón RD. La salud mental de los estudiantes universitarios. *Rev Medica Hered.* 2019;30(4):219-21. doi: 10.20453/rmh.v30i4.3655.
12. Rozengway Vijil H, García Reyes AM, Vallecillo Amador LI. Niveles de empatía según la escala de Jefferson en estudiantes de Medicina, Enfermería y Odontología de Honduras. *Rev Científica Cienc Médica.* 2016;19(2):14-9.
13. Alcorta-Garza A, González-Guerrero JF, Tavitas-Herrera SE, Rodríguez-Lara FJ, Hojat M. Validación de la escala de empatía médica de Jefferson en estudiantes de medicina mexicanos. *Salud Ment.* 2005;28(5):57-63.
14. Paiva Barrios, VV. Orientación empática en estudiantes del tercer, cuarto y quinto año de odontología de la Universidad Nacional de Caaguazú en el año 2019 [Tesis Odontología]. Coronel Oviedo: Universidad Nacional de Caaguazú; 2020.
15. Kfour, M da G, Moysés ST, Leão Gabrado MC, Nascimento AC, Da Rosa CV, Moysés SJ. The feminization of dentistry and the perceptions of public service users about gender issues in oral health. *Ciência & Saúde Coletiva [online].* 2019;24(11): [Accessed 3 June 2022]4285-4296. doi: 10.1590/1413-812320182411.00832018.
16. Díaz-Narváez VP, Silva-Vetri MG, Stocklin B, González-Díaz E, Calzadilla-Núñez A, Torres-Martínez P, *et al.* Empatía en estudiantes y profesores de una escuela odontología de República Dominicana. *Rev Fac Med.* 2021;70(2):e90850. doi: 10.15446/revfacmed.v70n2.90850.

17. Fortich-Mesa N, Díaz-Narváez VP. Actitud empática en estudiantes de odontología de la Corporación Universitaria Rafael Núñez en la ciudad de Cartagena. *Rev Cienc Salud*. 2018;16(1):129-43. doi: 10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.6495.
18. González-Martínez F, Tirado-Amador L, Bueno-Hernández J, Chica-Duque B, Díaz-Narváez V. Changes in empathy levels on dentistry's students of Public University in Cartagena city, Colombia. *Pesqui Bras Em Odontopediatria E Clínica Integrada*. 2018;18(1):1-12. doi: 10.4034/PBOCI.2018.181.44.
19. Nazir M, Alhareky M, Alqahtani A, Alsulaimi L, Alotaibi R, Yousef N, *et al*. Measuring empathy among dental students and interns: a cross-sectional study from dammam, saudi Arabia. *Int J Dent*. 2021;2021:1-7. doi: 10.1155/2021/5584423.
20. Naguib GH, Sindi AM, Attar MH, Alshouibi EN, Hamed MT. A cross-sectional study of empathy among dental students at king Abdulaziz University. *J Dent Educ*. 2020;84(1):22-6.: doi: 10.21815/JDE.019.160.
21. Mocny-Pachońska K, Łanowy P, Trzcionka A, Skaba D, Tanasiewicz M. Gender related changes of empathy level among Polish dental students over the course of training. *Medicine (Baltimore)*. 2020;99(1):e18470. doi: 10.1097/MD.00000000000018470.
22. Saha S, Narang R, Aggarwal V, Brinda G, Kavita D. Comparison of self-reported empathy levels among dental undergraduate students in Northern India: a questionnaire-based cross-sectional study. *Contemp Clin Dent*. 2021;12(3):255-8. doi: 10.4103/ccd.ccd_744_20.
23. Michael K, Dror MG, Karnieli-Miller O. Students' patient-centered-care attitudes: the contribution of self-efficacy, communication, and empathy. *Patient Educ Couns*. 2019;102(11):2031-7. doi: 10.1016/j.pec.2019.06.004
24. Narang R, Mittal L, Saha S, Aggarwal V, Sood P, Mehra S. Empathy among dental students: a systematic review of literature. *J Indian Soc Pedod Prev Dent*. 2019;37(4):316-26. doi: 10.4103/JISPPD.JISPPD_72_19
25. Fuentes R, Zaror C, Huanquilef M. Legislation and norms related to dental care and the COVID-19: a perspective from University Clinics. *Int. J. Odontostomat*. [Internet]. 2020 [cited 2022 June 02] ; 14(4):481-488. Available from: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000400481&lng=en. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2020000400481>.