

# Satisfação dos pacientes com o atendimento odontológico: uma revisão integrativa

Leonardo Turra\*; Pablo Zanetti\*; Lilian Rigo\*\*

\* Estudante, Curso de Odontologia, Faculdade Meridional

\*\* Docente, Curso de Odontologia, Faculdade Meridional

Recebido: 17/12/2020. Aprovado: 18/05/2021.

## RESUMO

O objetivo deste estudo foi compreender a percepção do paciente a respeito da qualidade do serviço odontológico prestado, bem como avaliar a sua satisfação quanto ao profissional, cirurgião-dentista, considerando o relacionamento profissional-paciente, a confiança estabelecida e a satisfação com o tratamento realizado. Uma revisão integrativa da literatura foi realizada considerando publicações do período de 2005 a 2020, nos idiomas inglês, português e espanhol, utilizando as bases de dados Medline/PubMed e BVS/Bireme. Para a busca, utilizaram-se os descritores “satisfação”, “paciente”, “confiança”, “dentista”, “cuidados em saúde”, “odontologia” no singular, sinônimos e antônimos, com os termos booleanos OR para distingui-los e AND para associá-los, de modo a abranger a totalidade das publicações. Foram incluídos 57 artigos envolvendo publicações de diversos países, conforme critérios de inclusão. Os achados revelaram que indivíduos com menor condição socioeconômica são os mais insatisfeitos com o profissional. Porém, a satisfação quanto às habilidades e à qualidade do atendimento está relacionada a boas interações interpessoais. Ainda, as características físicas das instalações e os custos do tratamento podem gerar insatisfação com o serviço odontológico. Conclui-se que aspectos da afetividade, como a confiança e boa relação com o profissional e a sua equipe, aumentam o grau de satisfação dos pacientes.

**Descritores:** Satisfação do Paciente. Confiança. Cirurgião-Dentista. Avaliação de Resultados em Cuidados de Saúde.

## 1 INTRODUÇÃO

A satisfação dos usuários é um indicador de qualidade dos cuidados com a saúde, baseada na percepção do paciente<sup>1</sup>. Além disso, descreve o grau de quanto as necessidades dos pacientes atendem às suas próprias expectativas e fornecem um padrão de serviço aceitável<sup>2</sup>.

A forma mais comum de compreender o conceito de satisfação é em termos de expectativas e da percepção que os usuários têm dos serviços recebidos. Desta maneira, o que se mede muitas vezes não é a satisfação propriamente dita, mas a percepção dos serviços e a expectativa prévia dos usuários<sup>3</sup>.

A satisfação pode ser avaliada pelo usuário sobre um determinado aspecto do serviço como positiva ou negativa e os níveis de satisfação são preditos a partir da diferença entre as expectativas e o que é obtido, ou seja, a satisfação é gerada pela sensação de ter sido bem atendido, além das expectativas e a insatisfação, quando o desempenho é inferior às expectativas<sup>4</sup>.

São muitos os fatores que podem influenciar o nível de satisfação do paciente. No atendimento odontológico inclui aspectos como fatores interpessoais, conveniência, custos e instalações<sup>2</sup>. Outro fator de relevância para atingir a satisfação é que o profissional conceda informações com tranquilidade, clareza e boa comunicação<sup>5</sup>, ou seja, boa qualidade interpessoal. Tanto que a satisfação e o bem-estar do paciente são critérios de tratamento bem-sucedido<sup>6</sup>.

A confiança e a boa relação com o profissional, que aumentam o grau de satisfação do paciente<sup>7,8</sup>, são definidas como um processo complexo que equilibra expectativas do consumidor com percepções do serviço ou produto em questão<sup>9</sup>. A diferença entre a satisfação e a confiança seria que a satisfação se refere a uma avaliação de uma experiência já vivida e a confiança remete a uma propensão orientada para o futuro<sup>10</sup>.

Destacam-se dois grandes grupos de fatores relacionados com a satisfação: um deles, é relativo ao serviço e aos seus provedores e outro inerente aos próprios usuários<sup>4</sup>.

Um dos principais objetivos a ser alcançado pelos prestadores de serviços de saúde é a satisfação do paciente<sup>11</sup>, pois além de aderirem melhor ao tratamento, pacientes satisfeitos representam faturamento, boa reputação, retorno ao necessitar de serviços, melhores resultados para a empresa, com uma imagem positiva do profissional<sup>12</sup>. Em contrapartida, pacientes insatisfeitos podem resultar em má reputação, dificuldade na prospecção de novos clientes, perda

de faturamento e dificuldade em se manter no mercado de trabalho<sup>13</sup>.

Nesse sentido, muitas pesquisas vêm sendo feitas nas áreas sociais e da saúde, objetivando descobrir quais são as expectativas dos pacientes e o grau de satisfação em relação a esses serviços<sup>7,14,15,16</sup>. Os profissionais de saúde, de modo geral, não são bons julgadores das reais preferências dos pacientes<sup>17</sup>. Em parte, isso ocorre porque, com frequência, os pacientes não expressam suas expectativas e necessidades. A análise desses resultados permitiria a superação das limitações detectadas<sup>12</sup>.

Dessa forma, com o propósito de oferecer subsídios que permitam reflexões com foco na análise do relacionamento profissional-paciente, sob a perspectiva de questões sociais e comportamentais envolvidas, avaliando a satisfação no serviço odontológico prestado e a satisfação com o cirurgião-dentista pelos seus pacientes, justifica-se a relevância da realização deste estudo, a partir de uma revisão integrativa da literatura.

O objetivo do estudo foi compreender a percepção do paciente a respeito da qualidade do serviço odontológico prestado, bem como avaliar a satisfação dos pacientes quanto ao profissional, cirurgião-dentista, considerando o relacionamento entre o profissional e o paciente, a confiança estabelecida e a satisfação com o tratamento realizado.

As hipóteses do estudo foram de que (1) a satisfação do paciente com o serviço odontológico depende de fatores como a estrutura física do local e da rapidez no agendamento da consulta e menor tempo de espera para o atendimento e (2) a satisfação do paciente com o profissional depende da confiança estabelecida entre eles, da boa comunicação do profissional e das habilidades e competências profissionais na resolução dos problemas odontológicos.

## 2 MÉTODOS

O método utilizado foi uma revisão integrativa da literatura<sup>18,19</sup>. Um protocolo foi criado, contendo a identificação do problema de pesquisa; hipóteses; estratégia de pesquisa; seleção dos estudos; extração dos dados; análise dos dados e apresentação dos resultados.

A questão de pesquisa foi voltada para o cenário da Odontologia: qual é a satisfação do atendimento odontológico prestado e com o profissional que o atendeu pelos pacientes de consultórios ou clínicas de Odontologia?

As bases de dados utilizadas foram PubMed/MEDLINE e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS)/Bireme. Os termos foram consultados no plural e no singular, sinônimos e antônimos, com os termos booleanos OR para distingui-los e AND para associá-los, de modo a abranger a totalidade das publicações. A estratégia de busca encontra-se no quadro 1.

Foram incluídos estudos observacionais

transversais, caso-controle retrospectivo e coorte prospectivo, além dos estudos com abordagem qualitativa, nos idiomas em inglês, espanhol e português, publicados entre os anos de 2005 e 2020, com foco na análise da satisfação de indivíduos com o serviço odontológico ou com o profissional da Odontologia.

Foram excluídos os estudos de relato de um caso e artigos de revisão de literatura, além de consensos, notas oficiais, cartas aos editores, *guidelines* e resumos de congressos.

O título e o resumo foram lidos em uma primeira análise. Os estudos que preencheram os critérios de inclusão foram submetidos à análise de texto completo.

Um formulário de extração padronizado foi utilizado para coletar os seguintes dados: autor/ano de publicação, ano de condução da pesquisa, país de condução, abordagem metodológica e desenho do estudo, tamanho da amostra, e resultados do desfecho analisado.

Quadro 1. Estratégia de busca

Base de Dados	Palavras-chave
PubMed	(“Patient” [Mesh] OR “Patient” OR “Patients” OR “Patient Satisfaction” [Mesh] OR “Patient Satisfaction” AND “Satisfaction” [Mesh] OR “Satisfaction” OR “Trust” [Mesh] OR “Trust”, OR “Trust In The Professional” [Mesh] OR “Trust In The Professional” OR “Trust In The Dentist” [Mesh] OR “Trust In The Dentist” OR “Dental Care” [Mesh] OR “Dental Care” OR “Health Care” [Mesh] OR “Health Care” OR “Quality of Health Care” [Mesh] OR “Quality of Health Care” OR “Attitude of Health Personnel” [Mesh] OR “Attitude of Health Personnel” OR “Consumer Behavior” [Mesh] OR “Consumer Behavior” OR “Dissatisfaction” [Mesh] OR “Dissatisfaction” OR “Confidence” [Mesh] OR “Confidence” AND “Dentistry” [Mesh] OR “Dentistry” OR “Dentist” [Mesh] OR “Dentist” OR “Dentist-Patient Relations” [Mesh] OR “Dentist-Patient Relations” OR “Doctor-Patient Relations” [Mesh] OR “Doctor-Patient Relations” AND “Public Dental Service” [Mesh] OR “Public Dental Service” OR “Private Dental Service” [Mesh] OR “Private Dental Service” OR “Private Office” [Mesh] OR “Private Office” OR “Private Consultant” [Mesh] OR “Private Consultant” AND “Case-control study” OR “Case-control studies” OR “Cross-sectional study” OR “Cross-sectional studies” OR “Cohort study” OR “Cohort studies” OR “Observational study”)
BVS	(“Patient” OR “Patients” OR “Patient Satisfaction” AND “Satisfaction” OR “Trust” OR “Trust In The Professional” OR “Trust In The Dentist” OR “Dental Care” OR “Health Care” OR “Quality of Health Care” OR “Attitude of Health Personnel” OR “Dissatisfaction” OR “Confidence” AND “Dentistry” OR “Dentist” OR “Dentist-Patient Relations” AND “Public Dental Service” OR “Private Dental Service” OR “Private Office” OR “Private Consultant” AND “Case-control study” OR “Case-control studies” OR “Cross-sectional study” OR “Cross-sectional studies” OR “Cohort study” OR “Cohort studies” OR “Observational study”).

### 3 RESULTADOS

A última busca foi realizada em maio de 2020, resultando em 1.206 artigos elegíveis (582 da base PubMed/MEDLINE e 624 da BVS/BIREME). Foram aplicados os filtros para selecionar apenas publicações entre os anos de 2005 e 2020, em inglês, espanhol ou português, resultando em 659 artigos.

Todos os artigos encontrados tiveram seus títulos e resumos lidos e 593 foram removidos por não abordarem o tema proposto ou por duplicidade, resultando em 66 artigos pré-selecionados e submetidos à análise na íntegra do seu conteúdo. Após leitura crítica e minuciosa, excluíram-se 9 artigos, por não cumpriam os critérios de inclusão. Dos 57 que fizeram parte da amostra final, 6 apresentam abordagens metodológicas qualitativas e 51 tem abordagens quantitativas. Na figura 1 apresenta-se o fluxograma do processo de seleção de artigos, seguindo a recomendação *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)*<sup>20</sup>.

Quanto ao ano de publicação, os anos de 2019<sup>6,8,11,16,21-27</sup> e 2018<sup>28-38</sup> tiveram o maior número de artigos, onze em cada ano; seguidos de 2015 com sete artigos publicados<sup>14,39-44</sup>, 2020 com cinco<sup>45-49</sup>, 2017 com quatro<sup>1-52</sup>, 2010<sup>53-55</sup>, 2012<sup>56-58</sup>, 2014<sup>2,59,60</sup> e 2016<sup>15,61,62</sup> com três artigos cada; 2005<sup>63,64</sup>, 2011<sup>65,66</sup> e 2013<sup>7,67</sup> com dois artigos cada ano, e 2008<sup>12</sup> com apenas um artigo publicado.

No que se refere às abordagens metodológicas das pesquisas utilizadas, 51 estudos utilizaram abordagem metodológica quantitativa<sup>1,6-8,11,15-16,21-31,34,36-57,59-63,65-67</sup>, quatro estudos a abordagem metodológica qualitativa<sup>12,35,58,64</sup> e, nos outros dois estudos, abordagem mista (qualitativa e quantitativa)<sup>32,33</sup>. Dessa forma, a pesquisa com abordagem quantitativa foi mais frequente do que a qualitativa ou a mista, com predomínio de questionários estruturados e escalas.

Diversas variáveis parecem estar associadas à satisfação com o atendimento odontológico, contudo as mais reportadas nos estudos foram o tipo de serviço utilizado, características demográficas dos usuários (idades, sexo, condição socioeconômica, escolaridade), variáveis contextuais do local de atendimento e relação interpessoal dentista-paciente. Este estudo revelou que a grande maioria dos usuários está satisfeita com o serviço fornecido, bem como com os profissionais da saúde<sup>7,15,21,27,31,44,48,59</sup>.

Mårtensson *et al.* (2013)<sup>7</sup> relatam que ter confiança e boa relação com o profissional aumenta o grau de satisfação dos pacientes. Para Armfield *et al.* (2014)<sup>59</sup> os motivos mais comuns atribuídos à satisfação com os profissionais foram as suas características interpessoais do dentista, assim como as da equipe. Também se observou que o usuário socioeconomicamente desfavorecido ficou mais satisfeito com os serviços de saúde bucal e que a satisfação aumentou com a idade<sup>21,24,36,37</sup>.

Em alguns contextos foi relatada uma insatisfação com o serviço um pouco mais elevada, principalmente em grupos com doenças mais graves e que esperam um cuidado mais direcionado, ou seja, o estado de saúde do usuário é levado em conta nas respostas sobre a satisfação<sup>11,25,30-32,34,39,51-52,59</sup>. Epstein *et al.* (2018)<sup>32</sup> reportaram taxas de insatisfação, em grupos em tratamento de câncer, de 29% antes da terapia e de 21,0% após. A falta de clareza de como, quando e de quem os pacientes com câncer bucal recebem a educação em saúde bucal contribuiu nesse alto índice de insatisfação. Hanisch *et al.* (2018)<sup>34</sup> relataram que a maioria dos usuários portadores de doenças raras está insatisfeita com o sistema de saúde alemão e seu apoio em relação aos cuidados dentários. Carreiro *et al.* (2018)<sup>30</sup> descrevem maior insatisfação em contextos de desigualdade social e menor relação dentista por habitante. Para Souza *et al.* (2019)<sup>11</sup> a insatisfação esteve

associada a variáveis contextuais (localização do município, índice de desenvolvimento humano, índice GINI, presença de Centros de Especialidades

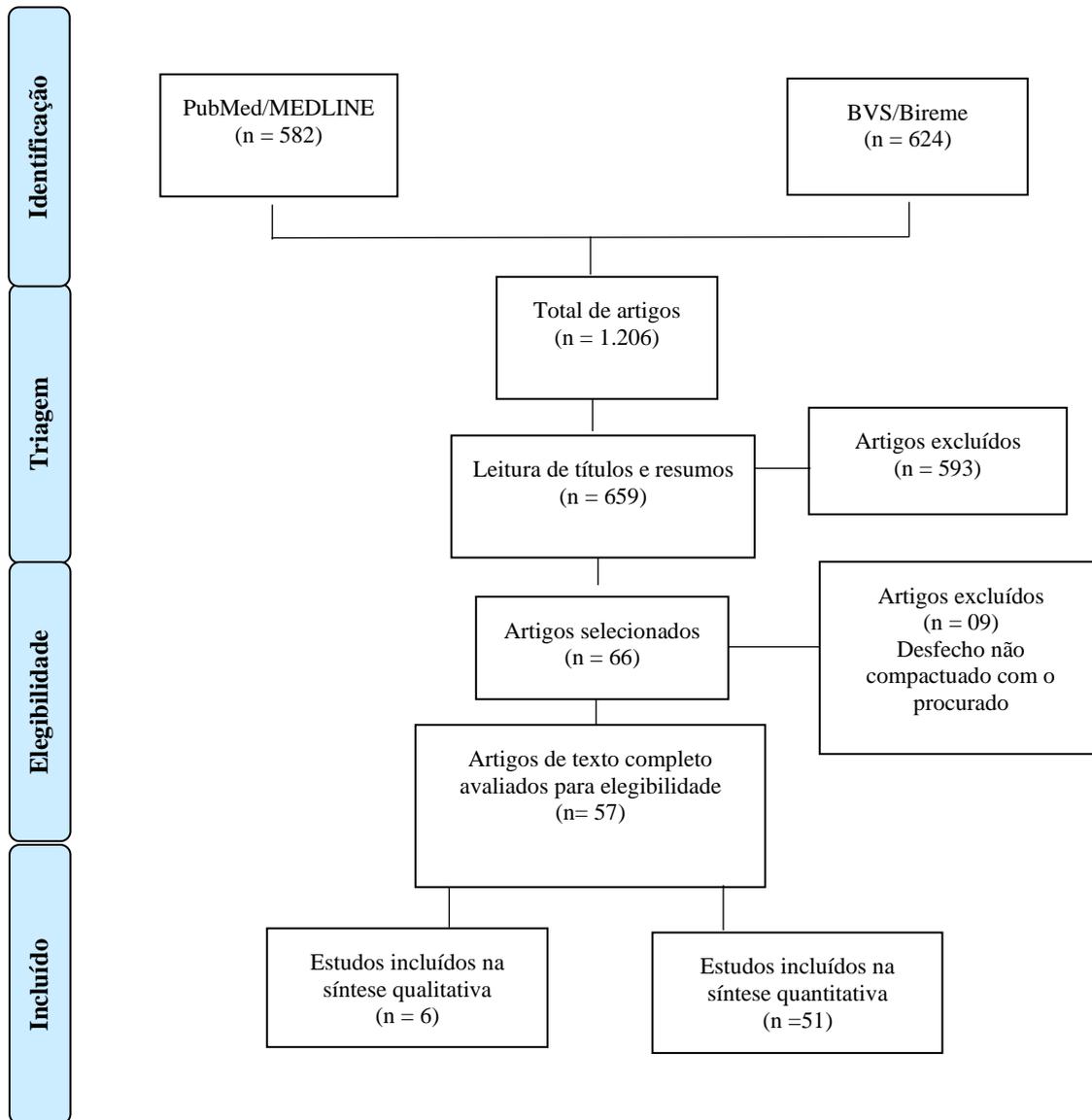


Figura 1. Fluxograma da captura de artigos incluídos na revisão integrativa

Odontológicas e cobertura de saúde bucal no serviço público). Segundo Eslamipour *et al.* (2018)<sup>31</sup> as principais causas de insatisfação foram o alto custo dos serviços (60%) e a cobertura insuficiente do seguro de saúde (40%). Anderson *et al.* (2005)<sup>63</sup> citam relativa insatisfação com a acessibilidade de todos os serviços, especialmente

os serviços de atendimento. Martins *et al.* (2015)<sup>39</sup> associam a insatisfação a condições socioeconômicas, subjetividade da saúde bucal, habilidade dos profissionais de saúde no relacionamento profissional-paciente e infraestrutura da instalação. Roberto *et al.* (2017)<sup>51</sup> relataram cerca de 11% dos adultos insatisfeitos

com o serviço odontológico. A insatisfação foi maior entre os adultos que perceberam sua mastigação como negativa, que apresentaram algum desconforto na região da boca, cabeça e pescoço e entre aqueles que não tiveram acesso a informações sobre como evitar problemas bucais.

Segundo Armfield *et al.* (2014)<sup>59</sup> a satisfação diferiu significativamente por sexo, idioma falado, região de residência e escolaridade. Isso pode ser claramente percebido na pesquisa de Kohlenberger *et al.* (2019)<sup>25</sup>, na qual a autoavaliação da saúde dos refugiados fica abaixo da população austríaca residente, principalmente para mulheres e afegãs. Dois em cada dez homens e quatro em cada dez mulheres refugiadas relatam necessidades de saúde não atendidas. As barreiras mais frequentemente citadas incluem conflitos de agendamento, longas listas de espera, falta de conhecimento sobre médicos e o idioma. Embora os custos do tratamento não sejam frequentemente considerados barreiras, a consulta em serviços médicos especializados frequentemente associada a copagamento por parte dos pacientes, em particular o atendimento odontológico, é significativamente menos procurada por refugiados do que por austríacos. No estudo de Rocha *et al.* (2017)<sup>52</sup> as mulheres apresentaram maior prevalência de insatisfação, bem como as participantes mais velhas e aquelas com menor escolaridade dos pais. Os pacientes avaliaram as características físicas das instalações e a interação com a equipe como questões prioritárias que necessitam de atenção especial.

#### 4 DISCUSSÃO

O presente estudo investigou artigos científicos publicados entre janeiro de 2005 e maio de 2020, com o objetivo de avaliar a satisfação dos pacientes com o profissional da saúde, o seu cirurgião-dentista, bem como a satisfação com o serviço prestado, como um todo. As hipóteses deste estudo foram

confirmadas, pois a confiança e o bom relacionamento que o paciente possui com o cirurgião-dentista, assim como a infraestrutura do local e dos serviços prestados influenciaram positivamente na satisfação do paciente. Habilidades e competência na resolução do procedimento odontológico foram mencionadas, porém não isoladamente.

Al-Hussyeen (2010)<sup>53</sup> observou que a satisfação com o atendimento odontológico estava significativamente associada à alta qualidade do atendimento, consulta conveniente e bons funcionários. A qualidade do atendimento, as taxas razoáveis pelos serviços e a localização próxima das clínicas são fatores encorajadores para a utilização dos serviços odontológicos.

A maneira de cativar os pacientes movimenta quase metade das ações das clínicas de sucesso e é responsável pela determinação das características do serviço a ser oferecido<sup>68</sup>. Por distintas razões, todos os profissionais de saúde devem procurar utilizar as áreas da administração e *marketing* e não pensar que elas devem ser utilizadas somente por quem vende produtos, pois o consultório deve ser conceituado também como uma empresa<sup>68</sup>. A fim de obter maior satisfação entre seus usuários, os serviços de saúde precisam entender as percepções e expectativas dos pacientes e fornecer informações em quantidade e qualidade adequadas<sup>32,51</sup>.

O perfil dos pacientes mudou ao longo do tempo e atualmente eles estão mais exigentes, mais rigorosos com a execução e qualidade dos serviços e mais envolvidos nas escolhas e decisões no que diz respeito à sua saúde. Nesse cenário de mudanças, é importante conhecer as características atuais da profissão para atingir o sucesso. O paciente deve ser tratado com respeito e receber um atendimento de qualidade para ficar satisfeito com o procedimento oferecido e ter a

certeza de que recebeu o tratamento ideal<sup>17</sup>.

A consulta odontológica, na maioria das vezes, traz desconforto para o paciente. Dessa forma, construir um ambiente agradável é fundamental para que a experiência seja menos traumática possível. O paciente tem que perceber que o profissional estará sempre zelando por seu bem-estar. Conversar com os pacientes é uma atitude favorável, mas deve-se ter sensibilidade quando estes preferirem ficar calados<sup>68</sup>.

No Brasil, os pacientes com menor condição socioeconômica são os mais satisfeitos com os serviços<sup>21,37</sup>. Para Rigo *et al.* (2015)<sup>41</sup> a frequência das visitas ao cirurgião-dentista impacta na qualidade de vida da população, pois o paciente precisa ter contato com o profissional para manter uma relação de confiança. Pacientes regulares do serviço odontológico se mostraram mais satisfeitos com suas condições bucais do que os não regulares. A alta satisfação com o cirurgião-dentista pode reduzir o estresse do paciente e discutir com os medos e dores percebidas torna-se muito importante<sup>17</sup>.

O presente estudo elegeu uma abordagem metodológica importante para a construção de uma análise ampla da literatura, contribuindo para discussões e reflexões sobre uma temática em especial, bem como a possibilidade da realização de futuros estudos<sup>18,19</sup>. Assim, este estudo teve no seu escopo a intenção de aprofundar o entendimento de um determinado fenômeno baseando-se em estudos anteriores, na medida que seguiu padrões rigorosos metodológicos em todo o desenvolver da pesquisa, e principalmente na apresentação dos resultados ao leitor, permitindo identificar as características verdadeiras dos estudos incluídos nesta revisão integrativa da literatura. Contudo, as reflexões e explanações sobre esta temática não se esgotaram e sim geraram uma síntese de conhecimentos dos estudos incluídos, esclarecendo alguns pontos sobre a satisfação

com o atendimento odontológico, fomentando e incentivando a necessidade de pesquisar e conhecer mais sobre este assunto.

Como limitações deste estudo, relata-se que todos os estudos quantitativos apresentaram o delineamento transversal, que não permite alegações de causalidade. Sabe-se que os estudos longitudinais são os mais adequados para investigar os aspectos psicossociais e emocionais dos indivíduos e as suas causalidades, já que acompanha os fenômenos ao longo de um determinado tempo. Em relação aos estudos com abordagem qualitativas, o número de artigos encontrados na área da Odontologia foram poucos em relação aos publicados por outras áreas, como Enfermagem e Psicologia.

Contudo, as recomendações práticas deste estudo permitem orientar a tomada de decisões com relação aos atendimentos odontológicos, que podem resultar no cuidado mais efetivo, ressaltando o respeito na opinião dos usuários dos serviços. Cabe salientar a importância da discussão desta temática também no contexto do ensino odontológico.

## 5 CONCLUSÕES

As motivações e expectativas dos pacientes para com o profissional da saúde e o seu atendimento parecem ser distintas nos diversos grupos, o que depende das características sociodemográficas de cada paciente, assim como o gênero, a idade, a condição socioeconômica, a escolaridade e o seu estado de saúde geral, sendo que os grupos com maior vulnerabilidade socioeconômica são os mais insatisfeitos com o profissional. Ainda, as características físicas das instalações, de acessibilidade e os custos do tratamento são fonte de insatisfação com o serviço odontológico.

Os achados deste estudo revelaram que a percepção do paciente sobre as habilidades e a qualidade do atendimento do seu cirurgião-

dentista está positivamente relacionada às interações interpessoais, o que é reportado de diferentes formas: nos cuidados dedicados a ele durante o atendimento e pós-tratamento dentário, na escuta de seus problemas e quando há a oportunidade de o usuário avaliar o serviço prestado. Assim, aspectos da afetividade como a confiança e boa relação com o profissional e a sua equipe aumentam o grau de satisfação.

#### ABSTRACT

##### *Patients' satisfaction with dental care: an integrative review*

The objectives of this study were to understand patients' perceptions and respect for the quality of dental services provided and to evaluate their satisfaction with professional dental surgeons, by considering the relationship between the professional and the patient, trust in use, satisfaction with the treatment performed, understanding, and intention to return for future procedures. A literary review, considering publications from 2005 to 2020 in English and Portuguese, was conducted. The following sources of information were used: Medline/PubMed and BVS/Bireme. For the survey, we used the terms 'patient satisfaction with dentist' and 'patient satisfaction with dental treatment' and the descriptors 'dentist', 'dentistry', 'satisfaction', 'dissatisfaction', and 'healthcare' in two languages; consulted in the plural and singular and in synonyms; and used the Boolean terms OR to distinguish them and AND to associate them. Fifty-seven articles from publications from different countries were included according to the inclusion criteria. The findings revealed that people with the lowest socioeconomic status were the most dissatisfied with professionals. Satisfaction concerning their needs and the quality of care provided by the dentist was related to good interpersonal interactions. In addition, the physical characteristics of the facilities and cost of treatment could lead to dissatisfaction with dental services. We conclude that aspects of affectivity, such as trust and a good relationship with the professional and their team, increase the

degree of satisfaction.

**Descriptors:** Patient Satisfaction. Trust. Dentist. Outcome Assessment, Health Care.

#### REFERÊNCIAS

1. Aldosari MA, Tavares MA, Matta-Machado ATG, Abreu MHNG. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS One*. 2017;12(11):e0187993.
2. Balkaran RL, Osoba T, Rafeek R. A cross-sectional study of patients' satisfaction with dental care facilities: a survey of adult treatment at the University of the West Indies, School of Dentistry. *West Indian Med J*. 2014;63(5):490-8.
3. Alves L, Trad B. User satisfaction assessment. *Cien Saude Colet*. 2005;10:303-12.
4. Espiridião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Cien Saude Colet*. 2005; 10(Sup):303-12.
5. Rodrigues A, Queirós A, Pires C. A influência do marketing interno nas atitudes e comportamentos dos colaboradores: aplicação a uma organização de cuidados sociais e de saúde. *Rev Port Saúde Pública*. 2016;34:292-304.
6. Vogl S, Stopper M, Hof M, Theisen K, Wegscheider WA, Lorenzoni M. Immediate occlusal vs nonocclusal loading of implants: a randomized prospective clinical pilot study and patient centered outcome after 36 months. *Clin Implant Dent Relat Res*. 2019;21(4):766-74.
7. Mårtensson C, Söderfeldt B, Axtelius B, Andersson P. Expectations and satisfaction with care for periodontal specialist patients. *Acta Odontol Scand*. 2013;71(3-4):799-806.
8. Subramanian D, Govindarajulu RT, Narayanan V, Kalimuthu ND. Comparison of expectation and satisfaction among new and existing denture wearers and correlation of duration of previous denture-wearing experience to satisfaction in completely edentulous patients:

- A pilot study. *J Indian Prosthodont Soc.* 2019;19(4):324-31.
9. Toledo BA de S, Campos AA, Leite RA. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. *Rev ABENO.* 2018;10:72-8.
  10. Hall MA, Zheng B, Dugan E, Camacho F, Kidd KE, Mishra A, et al. Measuring patients' trust in their primary care providers. *Med Care Res Rev.* 2002;59:293-318.
  11. Souza JGS, Oliveira BEC, Lima CV, Sampaio AA, Noronha MS, Oliveira RF, et al. Insatisfação com os serviços odontológicos entre idosos brasileiros dentados e edentados: análise multinível. *Cien Saude Colet.* 2019;24(1):147-58.
  12. Robles, A. C. C. , Grosseman S, Bosco VL. Satisfação com o atendimento odontológico: estudo qualitativo com mães de crianças atendidas na Universidade Federal de Santa Catarina. *Cien Saude Colet.* 2008; 13(1):43-49.
  13. Rego MHH, Torres RMGT, Arica J. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. *Produto & Produção.* 2010; 11(2):85-113.
  14. da Cunha MC, Santos JF, Santos MB, Marchini L. Patients' expectation before and satisfaction after full-arch fixed implant-prosthesis rehabilitation. *J Oral Implantol.* 2015;41(3):235-9.
  15. Adler L, Liedholm E, Silvegren M, Modin C, Buhlin K, Jansson L. Patient satisfaction 8-14 years after dental implant therapy - a questionnaire study. *Acta Odontol Scand.* 2016;74(5):423-9.
  16. Ohrvik HG, Hjortsjö C. Retrospective study of patients with amelogenesis imperfecta treated with different bonded restoration techniques. *Clin Exp Dent Res.* 2020;6(1):16-23.
  17. Riley JL, Gordan V V., Hudak-Boss SE, Fellows JL, Rindal DB, Gilbert GH. Concordance between patient satisfaction and the dentist's view: findings from the National Dental Practice-Based Research Network. *J Am Dent Assoc.* 2014;145:355-62.
  18. Mendes KS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enferm.* 2008; 17(4): 758-64.
  19. Whitemore R, Knafl K. The integrative review: update methodology. *J Adv Nurs.* 2005;52(5):546-53.
  20. Liberati A, Altman DG, Tetzlaff J, Mulrow C, Gøtzsche PC, et al. (2009) The PRISMA Statement for Reporting Systematic Reviews and meta-analyses of studies that evaluate health care interventions: explanation and elaboration. *PLOS Medicine* 6(7):e1000100.
  21. Amorim LP, Senna MIB, Alencar GP, Rodrigues LG, de Paula JS, Ferreira RC. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System [published correction appears in *BMC Oral Health.* 2019;19(1):221.
  22. Boven GC, Speksnijder CM, Meijer HJA, Vissink A, Raghoebar GM. Masticatory ability improves after maxillary implant overdenture treatment: a randomized controlled trial with 1-year follow-up. *Clin Implant Dent Relat Res.* 2019; 21(2):369-76.
  23. Camacho-Alonso F, Vilaplana-Vivo J, Caballero-Guerrero PM, Pato-Mourelo J, Sánchez-Siles M. Impact of audiovisual information on anxiety and fear in patients undergoing dental implant treatment. *Clin Implant Dent Relat Res.* 2019; 21(6):1189-98.
  24. Dolce MC, Parker JL, Savageau JA, Da Silva JD. Older adult patients' experience of care in a dental school clinic. *J Dent Educ.* 2019; 83(9):1039-46.
  25. Kohlenberger J, Buber-Ennsner I, Rengs B,

- Leitner S, Landesmann M. Barriers to health care access and service utilization of refugees in Austria: evidence from a cross-sectional survey. *Health Policy*. 2019;123(9):833-9.
26. Rai NK, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health*. 2019;19(1):268.
  27. Vipattanaporn P, Mattheos N, Pisarnturakit P, Pimkhaokham A, Subbalekha K. Post-treatment patient-reported outcome measures in a group of Thai dental implant patients. *Clin Oral Implants Res*. 2019;30(9):928-39.
  28. Anthony Dyer T, Lau JGL. An Evaluation of a Practice-Based Minor Oral Surgery Service. *Prim Dent J*. 2018;7(3):30-7.
  29. Bansal M, Gupta N, Saini GK, Sharma N. Satisfaction level among patients visiting a rural dental institution toward rendered dental treatment in Haryana, North India. *J Educ Health Promot*. 2018;7:81.
  30. Carreiro DL, Oliveira RFR, Coutinho WLM, Martins AMEBL, Haikal DAS. Avaliação da satisfação com a assistência odontológica na perspectiva de usuários brasileiros adultos: análise multinível. *Cien Saude Colet*. 2018; 23(12): 4339-49.
  31. Eslamipour F, Heydari K, Ghaiour M, Salehi H. Access to dental care among 15-64 year old people. *J Educ Health Promot*. 2018;7:46.
  32. Epstein JB, Smith DK, Villines D, Parker I, Hameroff J, Hill BR, et al. Patterns of oral and dental care education and utilization in head and neck cancer patients. *Support Care Cancer*. 2018; 26(8):2591-603.
  33. Goldthorpe J, Sanders C, Gough L, et al. Implementing and evaluating a primary care service for oral surgery: a case study. *BMC Health Serv Res*. 2018;18(1):636.
  34. Hanisch M, Wiemann S, Bohner L, Kleinheinz J, Jung S. Association between Oral Health-Related Quality of Life in people with rare diseases and their satisfaction with dental care in the health system of the Federal Republic of Germany. *Int J Environ Res Public Health*. 2018;15(8):1732.
  35. Luo JYN, Liu PP, Wong MCM. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. 2018; 18(1):15.
  36. Khan AA, Siddiqui AZ, Mohsin SF, Mohamed BA. Sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction in public and private dental clinics. *Pak J Med Sci*. 2018; 34(5):1152-7.
  37. Macarevich A, Pilotto LM, Hilgert JB, Celeste RK. Satisfação do usuário com serviços odontológicos públicos e privados para diferentes faixas etárias no Brasil. *Cad Saude Publica*. 2018; 34(2):e00110716.
  38. Nóbrega DF, Souza JGS, Assis ACBM, Martins AMEBL, Bulgareli JV. Associação das condições normativas e subjetivas de saúde bucal com a insatisfação com os serviços odontológicos entre adultos brasileiros. *Cien Saude Colet*. 2018; 23(11):3881-90.
  39. Martins AMEBL, Ferreira RC, Santos Neto PE, Carreiro DL, Souza JGS, Ferreira EF. Insatisfação dos usuários com a assistência odontológica: estudo domiciliar populacional. *Rev Saúde Pública*. 2015; 49:51.
  40. Panteli D, Augustin U, Röttger J, Struckmann V, Verheyen F, Wagner C, et al. Informed consumer or unlucky visitor? A profile of German patients who received dental services abroad. *Community Dent Oral Epidemiol*. 2015; 43(5):415-23.
  41. Rigo L, Basso K, Pauli J, Cericato, GO, Paranhos LR, Garbin, RR. Satisfação com a vida, experiência odontológica e autopercepção da saúde bucal entre idosos. *Cien Saude Colet*. 2015; 20(12):3681-88, 2015.
  42. Sakalauskiene Z, Machiulskiene V, Murtomaa H, Vehkalahti MM. Satisfaction with dental

- care and its role in dental health-related behaviour among lithuanian university employees. *Oral Health Prev Dent.* 2015; 13(2):113-21.
43. Sousa CN, Souza TC, Araújo TL. Patients in clinical dentistry satisfaction assessment in an institution met school of higher education. *Interface.* 2015; 3(8):270.
  44. Ungureanu MI, Mocean F. What do patients take into account when they choose their dentist? Implications for quality improvement. *Patient Prefer Adherence.* 2015;9:1715-20.
  45. Ebadian B, Azadbakht K, Shirani M. The correlation of clinical outcomes with different prosthetic aspects of implant overdentures; a five-year retrospective cohort study. *J Oral Implantol.* 2020; 46(3):227-34.
  46. Nalliah RP, Sloss KR, Kenney BC, et al. Association of Opioid Use With Pain and Satisfaction After Dental Extraction. *JAMA Netw Open.* 2020; 3(3):e200901.
  47. Sabbagh HJ, Sijini OT. Parental Preference for Parental Separation and Their Satisfaction Regarding Their Children Dental Treatment in Pediatric Dental Clinics in Saudi Arabia. *J Int Soc Prev Community Dent.* 2020; 10(1):116-23.
  48. Shrestha L, Dahal S, Pradhan D, Lohani J. Satisfaction level among patients treated with fixed dental prosthesis in a tertiary care hospital: a descriptive cross-sectional study. *JNMA J Nepal Med Assoc.* 2020; 58(221):15-9.
  49. Wigsten E, Kvist T, Jonasson P; EndoReCo, Davidson T. Comparing quality of life of patients undergoing root canal treatment or tooth extraction. *J Endod.* 2020; 46(1):19-28.
  50. Bordin D, Fadel CD, Moimaz SAS, Garbin, CAS, Saliba NA. Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. *Cien Saude Colet.* 2017; 22(1):151-60.
  51. Roberto LL, Martins AMEBL, Paula AMB, Ferreira EFE, Haikal DSA. Dissatisfaction with the dental services and associated factors among adults. *Cien Saude Colet.* 2017; 22(5):1601-13.
  52. Rocha J, Pinto A, Batista M, Paula JS, Ambrosano G. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *Int J Health Care Qual Assur.* 2017; 30(6):568-76.
  53. Al-Hussyeen AJ. Factors affecting utilization of dental health services and satisfaction among adolescent females in Riyadh City. *Saudi Dent J.* 2010; 22(1):19-25.
  54. Lemay CA, Kretsedemas M, Graves JR. Satisfaction with dental case management among people living with HIV/AIDS. *J Community Health.* 2010; 35(1):43-52.
  55. Othman N, Razak IA. Satisfaction with school dental service provided by mobile dental squads. *Asia Pac J Public Health.* 2010; 22(4):415-25.
  56. Riley JL 3rd, Gordan VV, Rindal DB, et al. Components of patient satisfaction with a dental restorative visit: results from the Dental Practice-Based Research Network. *J Am Dent Assoc.* 2012; 143(9):1002-10.
  57. Rodrigues CAQ, Silva PLV, Caldeira AP, Pordeus IA, Ferreira RC, Martins AMEBL. Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos. *Rev Saúde Pública.* 2012; 46(6):1039-50.
  58. Sbaraini A, Carter SM, Evans RW, Blinkhorn A. Experiences of dental care: what do patients value? *BMC Health Serv Res.* 2012; 12:177.
  59. Armfield JM, Enkling N, Wolf CA, Ramseier CA. Dental fear and satisfaction with dental services in Switzerland. *J Public Health Dent.* 2014; 74(1):57-63.
  60. Östman M, Björkman T. People living in community with a severe mental illness: utilization and satisfaction with care and

- support. *Community Ment Health J.* 2014; 50(8):926-31.
61. Gerreth K, Borysewicz-Lewicka M. Access barriers to dental health care in children with disability. a questionnaire study of parents. *J Appl Res Intellect Disabil.* 2016; 29(2):139-45.
62. Walia K, Belludi SA, Kulkarni P, Darak P, Swamy S. A comparative and a qualitative analysis of patient's motivations, expectations and satisfaction with dental implants. *J Clin Diagn Res.* 2016;10(4):ZC23-ZC26.
63. Anderson R, Thomas DW, Phillips CJ. The effectiveness of out-of-hours dental services: II. patient satisfaction. *Br Dent J.* 2005 Feb 12; 198(3):151-6.
64. Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Cien Saude Colet.* 2005; 10 (03):599-613.
65. Saleh F, Dyer PV. A questionnaire-based survey of patient satisfaction with dental care at two general dental practice locations. *Prim Dent Care.* 2011; 18(2):53-8.
66. Dewi FD, Sudjana G, Oesman YM. Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. *Dent Res J (Isfahan).* 2011; 8(4):172-7.
67. Tellez M, Kaur S. Caregivers' satisfaction with pediatric dental care in a university clinical setting in North Philadelphia. *J Dent Educ.* 2013; 77(11):1515-20.
68. Paim AP, Camargo AC, Silva ACM, Nóbrega FM, Cardoso MG. Marketing em Odontologia. *Rev Biociên.* 2004; 10:223-9.

**Correspondência para:**

Lilian Rigo  
e-mail: [lilian.rigo@imed.edu.br](mailto:lilian.rigo@imed.edu.br)  
Faculdade Meridional /IMED  
Rua Senador Pinheiro, 304  
99070-220 Passo Fundo/RS