

Investigação original

Propriedades psicométricas de um questionário de satisfação do doente de medicina dentária



Carolina M. de Sá*, Cristina Bettencourt Neves, Sónia Mendes

Faculdade de Medicina Dentária de Lisboa, Lisboa, Portugal

INFORMAÇÃO SOBRE O ARTIGO

Historial do artigo:

Recebido a 30 de maio de 2018
Aceite a 20 de dezembro de 2018
On-line a 29 de janeiro de 2019

Palavras-chave:

Clínica dentária
Questionário
Satisfação do doente

R E S U M O

Objetivos: O objetivo principal deste estudo foi estudar as propriedades psicométricas de um questionário de satisfação relativamente à consulta de medicina dentária. Foram também estabelecidos os seguintes objetivos secundários: a) avaliar o grau de satisfação dos doentes da consulta universitária da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa (FMDUL); b) relacionar a satisfação com as características sociodemográficas e específicas da consulta de medicina dentária.

Métodos: A amostra incluiu 75 doentes da consulta universitária da FMDUL. Foi aplicado um questionário, que obteve informação sobre a satisfação dos doentes relativamente à obtenção de consulta, secretariado, sala de espera, clínica, estudante e custo. A consistência interna foi analisada através do α de Cronbach e foi efetuada a análise dos itens e a análise fatorial dos componentes principais. Foi calculado o grau de satisfação total e por componente. Foram utilizados os testes de Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, t de Student e ANOVA ($\alpha=0,05$).

Resultados: Foram identificados três componentes principais na escala de satisfação utilizada, cujos itens apresentaram uma consistência interna entre 0,80 e 0,91. Os doentes demonstraram-se satisfeitos, principalmente no que se refere ao atendimento da receção; horários e sala de espera; e com a qualidade do tratamento e relação com o estudante. Os indivíduos que recomendavam os serviços da FMDUL e que efetuavam mais regularmente uma consulta de medicina dentária apresentaram maior grau de satisfação.

Conclusões: O questionário utilizado demonstrou boas propriedades psicométricas, podendo ser um instrumento útil a aplicar na consulta universitária da FMDUL ou em populações semelhantes. (Rev Port Estomatol Med Dent Cir Maxilofac. 2018;59(4):198-204)

© 2018 Sociedade Portuguesa de Estomatologia e Medicina Dentária.

Publicado por SPEDM. Este é um artigo Open Access sob uma licença CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

* Autor correspondente.

Correio eletrónico: c.maroco.sa@gmail.com (Carolina Maroco de Sá).
<http://doi.org/10.24873/j.rpemd.2018.11.420>

1646-2890/© 2017 Sociedade Portuguesa de Estomatologia e Medicina Dentária. Published by SPEDM.

This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Psychometric properties of a dental patient satisfaction questionnaire

A B S T R A C T

Keywords:

Dental clinic
Questionnaire
Patient satisfaction

Objectives: This transversal study aimed to assess the psychometric properties of a patient satisfaction questionnaire on dental appointments. The following goals were established: a) to measure the satisfaction level of patients attending appointments at the Faculty of Dental Medicine at the University of Lisbon (FDMUL); b) to relate patient satisfaction with their sociodemographic and dental appointment characteristics.

Methods: The sample was composed of 75 patients who attended dental appointments on FMDUL. Data was collected through an adapted questionnaire focusing on the patient satisfaction regarding the appointment booking process, reception, waiting room, clinic, student and cost. The internal consistency was assessed by Cronbach's alpha and the internal structure by principal components analysis. The total and by component satisfaction levels were measured. Statistical analyses were performed through the Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, Student's t and ANOVA tests ($\alpha=0.05$).

Results: Three main components were identified on the satisfaction scale, whose items presented an internal consistency between 0.80 and 0.91. Patients were generally satisfied, especially with the reception, waiting room and appointment schedules, as well as with the quality of the clinical treatment and relationship with the student. Patients who recommended the services of the FMDUL and who go regularly to dentist appointments had higher levels of satisfaction.

Conclusions: The scale demonstrated good psychometric properties and can be a useful tool to apply to the university clinic of FMDUL and to similar populations. (Rev Port Estomatol Med Dent Cir Maxilofac. 2018;59(4):198-204)

© 2018 Sociedade Portuguesa de Estomatologia e Medicina Dentária.

Published by SPEMD. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

Introdução

A satisfação do doente corresponde a um dos indicadores de qualidade de um serviço de saúde. É um conceito multidimensional que engloba a competência técnica, fatores interpessoais, custo, condições físicas e de conveniência e visa o equilíbrio das expectativas do doente com as suas perceções do serviço.¹ A avaliação da satisfação do doente reflete um indicador relacionado com a utilização dos serviços, permitindo também retratar e conhecer a opinião do público e a sua fidelização, de modo a que, a própria entidade avaliada, possa perceber se está a responder às necessidades da comunidade onde se insere.²

Existem vários instrumentos, já publicados, que medem a satisfação do doente de medicina dentária sob forma de questionário, tais como o *Dental Satisfaction Questionnaire* (DSQ)³ e o *Dental Visit Satisfaction Scale* (DVSS).⁴ Estes questionários foram já bastante utilizados para a aferição da satisfação geral,⁵ focando-se fundamentalmente nas perceções do doente e minimizando as influências comportamentais e cognitivas.^{6,7}

As clínicas dentárias universitárias devem procurar permanentemente alcançar o equilíbrio entre as necessidades do doente e as do estudante, já que desempenham um papel proeminente na promoção dos cuidados de saúde oral.⁸

A chave para o sucesso está em assegurar a boa qualidade dos serviços, igualando ou excedendo as expectativas dos doentes, o que aumentará a oportunidade de atrair mais pú-

blico e de reter o já existente, criando oportunidades para que os estudantes de medicina dentária tenham a melhor e mais diversificada experiência clínica possível.⁹

Em Portugal foram desenvolvidos dois instrumentos para o estudo da satisfação aplicados em populações universitárias da região Norte do país.^{10,11} O questionário desenvolvido por Frade,¹⁰ aplicado na Clínica Pedagógica de Medicina Dentária da Faculdade Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa, recolhe informação de um maior número de fatores relacionados com a satisfação do doente, sendo constituído por 26 itens avaliados com uma escala de Likert.

Sendo a avaliação da satisfação do doente no contexto de clínica dentária universitária em Portugal escassa, este trabalho pretende contribuir para esta temática, aplicando o questionário de Frade¹⁰ numa população de outra região do país, reforçando a aplicabilidade deste instrumento no contexto das clínicas universitárias ou em populações semelhantes.

Este trabalho teve como objetivo principal estudar as propriedades psicométricas de um questionário de satisfação relativamente à consulta de medicina dentária. Foram também estabelecidos os seguintes objetivos secundários: a) conhecer o grau de satisfação dos doentes da consulta universitária da Faculdade de Medicina Dentária da Universidade de Lisboa (FMDUL); b) relacionar a satisfação com as características sociodemográficas (sexo, idade e nível de instrução) e características da consulta de medicina dentária (regularidade da visita ao médico dentista, tipo de consulta e recomendação dos serviços).

Material e métodos

Para atingir os objetivos propostos foi realizado um estudo observacional, aprovado previamente pela Comissão de Ética para a Saúde da FMDUL e pela Direção da mesma instituição.

A população do estudo foi constituída pelos doentes das consultas de pré-graduação do Mestrado Integrado em Medicina Dentária e das consultas das pós-graduações da FMDUL. A amostra foi constituída por todos os doentes que cumpriram os critérios de inclusão: ter mais de 18 anos, saber ler e escrever e assinar o consentimento livre, voluntário e esclarecido. Foram excluídos os doentes que ainda não tinham realizado nenhuma consulta na FMDUL e que não respondessem a todas as perguntas do questionário aplicado.

Foi aplicado um questionário, previamente desenvolvido por Frade,¹⁰ tendo sido efetuadas algumas adaptações antes da aplicação à população do estudo. Foram feitas pequenas alterações para adaptação dos itens à consulta universitária e retirados três itens que não se aplicavam a este tipo de consulta, nomeadamente “Sou sempre atendido pelo mesmo Médico Dentista”, “Soube prescrever medicação”, “Retorno das chamadas é rápido”. Após estas alterações, as validades de conteúdo e de face foram avaliadas por um painel de quatro investigadores com conhecimento sobre a população-alvo e experiência em investigação por questionário.

O questionário de satisfação aplicado no presente estudo foi composto por 36 itens de resposta fechada, usando uma escala do tipo Likert, com cinco opções de resposta (“discordo bastante”, “discordo”, “não concordo, nem concordo”, “concordo” e “concordo bastante”). A estrutura do questionário incluiu itens relacionados com a obtenção de consulta, com o secretariado, com as características da sala de espera, com a clínica, com o estudante e com o custo da consulta. Para além das questões sobre a satisfação, o questionário incluiu perguntas relativas às características sociodemográficas (idade, local de residência, sexo e nível de instrução) e específicas da consulta de medicina dentária (regularidade da visita ao médico dentista, motivo da consulta, razão pela qual se tornou utilizador dos serviços da clínica e ainda se recomendaria os serviços da clínica da FMDUL).

A aplicação do questionário foi realizada durante os meses de junho e julho de 2017, tendo sido efetuada na sala de espera. Aos doentes que cumpriam os critérios de inclusão e aceitaram participar no estudo foram entregues os questionários, de modo autoaplicável e de carácter confidencial; e o consentimento livre, voluntário e esclarecido.

A confiabilidade do questionário foi estudada através da análise de consistência interna, das correlações inter-item e item-total e do alfa de Cronbach se item excluído. A validade de constructo foi avaliada com recurso à análise multivariada dos dados, tendo sido realizado o teste de adequação da amostra Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e o teste de esfericidade de Bartlett, para verificar se os dados se ajustavam ao modelo fatorial. Foi utilizada a análise de componentes principais com rotação varimax e normalização de Kaiser.

O grau de satisfação total foi calculado pelo somatório dos valores de todos os itens. Foi também calculada a satisfação por componente, sendo este o somatório dos itens de cada um dos componentes. Para permitir uma comparação do grau de

satisfação dos vários componentes foi calculada a média e o desvio padrão dos itens que compunham cada um deles.

Para o estudo da relação entre as variáveis foram efetuados os testes de Mann-Whitney, Kruskal-Wallis, t de Student e ANOVA, tendo em consideração as características e normalidade das variáveis e um nível de significância de 5%. A normalidade das variáveis foi testada através do teste de Kolmogorov-Smirnov.

Resultados

O questionário foi preenchido por um total de 153 doentes. No entanto, excluíram-se 78 questionários por não estarem preenchidos na íntegra, sendo a amostra final constituída por 75 indivíduos. A amostra apresentou uma média de idades de 50 anos (dp=18,5), sendo a maioria residente na área metropolitana de Lisboa (95,9%), do sexo feminino (64,0%) e com um nível de instrução superior (52,0%).

A amostra verificou-se adequada para a análise fatorial (KMO=0,78; teste de esfericidade de Bartlett, $p<0,001$). Todas as variáveis demonstraram uma boa distribuição das frequências, sendo utilizados todos os valores da escala de Likert. O alfa de Cronbach se algum item excluído foi sempre inferior ou igual ao seu valor original. A análise exploratória, com os 36 itens, permitiu identificar 3 componentes principais. Após a análise da confiabilidade, foram retirados 10 itens por terem uma carga fatorial baixa (menor que 0,40). As questões eliminadas foram: “Boa localização da clínica”; “Tem atividades/revistas/TV para ajudar a passar o tempo enquanto espero”; “Não estive muito tempo na sala de espera”; “Tempo da consulta foi superior ao esperado”; “Existe um grande tempo de espera para fazer testes/radiografias”; “Sinto-me constrangido por ser atendido num gabinete aberto”; “Foi impessoal e indiferente”; “Custo dos serviços são elevados”; “O recibo discrimina os custos detalhadamente”; “A clínica apresenta métodos e formas de pagamento adequados”.

Após a eliminação destes 10 itens, foi realizada nova análise fatorial dos 26 itens restantes. Na [Tabela 1](#) são apresentados o número de itens, variância total explicada e a consistência interna por cada um dos três componentes retidos. Na [Tabela 2](#) são apresentadas a distribuição dos itens pelos três componentes, a carga fatorial e a média e desvio padrão de cada um dos itens.

A maior parte dos participantes do estudo afirmou ir ao médico dentista mais que uma vez por ano (73,3%), referindo que a razão de escolha da consulta universitária da FMDUL foi por recomendação de um amigo (46,0%). A maioria dos doentes (66,7%) afirmou que se sentiu constrangido por ser atendido num gabinete aberto e 30,6% disse não haver facilidade de marcação de consulta pelo telefone. No entanto, 74,7% assegurou que não esteve muito tempo na sala de espera, 96% recomendaria os serviços da clínica da FMDUL e 84% afirmou que todos os tratamentos que recebeu resolveram a sua queixa principal.

O valor médio do grau de satisfação total da amostra foi de 102,71 (dp=11,10), variando entre 68 e 130. Quando analisada a satisfação por componente da escala os valores médios apresentaram-se todos acima de 3 ([Tabela 3](#)).

Tabela 1. Análise fatorial e consistência interna dos itens

Componente	Descrição do componente	Número de itens	Variância total explicada (cumulativa)	α de Cronbach
1	Satisfação com a qualidade do tratamento e relação com o estudante	14	30,62%	0,909
2	Satisfação com o atendimento da recepção, horários e sala de espera	7	46,47%	0,831
3	Satisfação com a marcação e acesso das consultas	5	54,41%	0,797

Tabela 2. Distribuição dos itens pelos 3 componentes retidos (análise fatorial com rotação varimax), média e desvio padrão de cada um dos itens

Item	Carga fatorial	Média (dp)
Satisfação com a qualidade do tratamento e relação com o estudante		
	1	
Facilidade em ser visto por um estudante	0,47	4,01 (0,80)
O material utilizado é todo esterilizado e não corro risco de infecção cruzada	0,58	4,25 (0,72)
Fui atendido por um estudante pelo qual criei empatia	0,46	4,16 (0,95)
Soube escutar as minhas queixas	0,76	4,47 (0,62)
Tem tempo para falar sobre as minhas queixas e outros problemas de saúde	0,81	4,29 (0,73)
Tem conhecimento sobre os meus problemas de saúde/medicação	0,76	4,16 (0,66)
Examinou toda a cavidade oral e não apenas a queixa principal	0,70	4,27 (0,79)
Explicou-me o diagnóstico e tratamento de forma clara	0,85	4,37 (0,59)
Apresentou outras opções de tratamento	0,63	3,96 (0,81)
Senti confiança no tratamento efetuado	0,79	4,41 (0,60)
Explicou-me claramente os custos da consulta/tratamentos	0,62	3,96 (0,95)
Aconselhou-me sobre a minha higiene oral	0,76	4,33 (0,66)
Facilidade de acesso aos docentes/especialistas se necessário	0,62	4,17 (0,69)
Todos os tratamentos que tenho recebido têm resolvido a minha queixa principal	0,72	4,24 (0,71)
Satisfação com o atendimento da recepção, horários e sala de espera		
	2	
Horário de consultas adequado	0,41	4,07 (0,74)
São simpáticos e atenciosos	0,63	4,27 (0,92)
Sabem esclarecer as minhas dúvidas	0,71	4,13 (0,95)
Horário de atendimento adequado	0,57	3,96 (0,81)
É confortável	0,73	3,72 (0,73)
É acolhedora	0,78	3,56 (0,89)
A clínica dentária tem todos os equipamentos necessários para o atendimento	0,58	3,96 (0,85)
Satisfação com a marcação e acesso às consultas		
	3	
Facilidade de marcação por e-mail	0,69	3,15 (0,95)
Facilidade de marcação por telefone	0,70	3,09 (1,32)
Facilidade em ser atendido em caso de urgência	0,57	3,48 (0,88)
Respondem às chamadas/e-mails	0,73	3,09 (0,99)
Facilidade em contactar a recepção da clínica	0,77	3,16 (1,21)

Tabela 3. Comparação da média relativizada de cada um dos componentes da escala de satisfação

Componente	N.º de itens	Valores originais do componente	Valores relativizados* do componente
		Média (dp)	Média (dp)
1	14	59,07 (7,03)	4,22 (0,50)
2	7	27,67 (4,16)	3,95 (0,59)
3	5	15,97 (4,02)	3,19 (0,80)
Total	26	102,71 (11,10)	3,95 (0,43)

* Escala relativizada em que 1 = muito insatisfeito; 2 = insatisfeito; 3 = nem satisfeito nem insatisfeito; 4 = satisfeito; 5 = muito satisfeito

Não se verificaram diferenças significativas na satisfação geral, por grupo etário ($p=0,826$), por sexo ($p=0,182$), por nível de instrução ($p=0,871$), por regularidade da visita ao médico dentista ($p=0,241$) ou por tipo de consulta ($p=0,688$). No entanto, verificaram-se diferenças significativas relativamente à recomendação dos serviços da FMDUL ($p<0,001$). Assim, os doentes mais satisfeitos mais facilmente recomendariam a clínica universitária da FMDUL (Tabela 4). Esta diferença, relativa à recomendação dos serviços, também se verificou quando efetuada a análise da satisfação por componente.

O grau de satisfação com a qualidade do tratamento e relação com o estudante (componente 1) foi maior nos pacientes que foram ao médico dentista regularmente (mais que uma vez por ano) ($p=0,024$).

Tabela 4. Satisfação do doente por grupo etário, sexo, nível de instrução, regularidade da visita ao médico dentista, tipo de consulta e recomendação dos serviços da FMDUL

	Categorias	Satisfação geral	
		Média (dp)	Valor de p
Grupo etário	18-29	102,56 (14,01)	0,826*
	30-39	100,14 (7,29)	
	40-49	99,14 (5,76)	
	50-59	104,29 (10,20)	
	60-69	102,35 (10,77)	
	70-79	107,00 (14,47)	
	80-89	99,67 (2,89)	
Sexo	Masculino	105,00 (11,85)	0,182**
	Feminino	101,42 (10,57)	
Nível de instrução	Menos de 4 anos de estudo	102,50 (6,36)	0,871*
	4.º ano completo	103,00 (10,33)	
	6.º ano completo	96,67 (5,51)	
	9.º ano completo	103,86 (9,86)	
	12.º ano completo	104,94 (10,82)	
	Superior	101,90 (12,23)	
Regularidade da visita ao médico dentista	Menos que uma vez por ano	100,20 (11,27)	0,241**
	Mais que uma vez por ano	103,62 (11,00)	
Tipo de consulta	Pré-graduação	102,97 (11,37)	0,688**
	Pós-graduação	101,67 (10,24)	
Recomendação dos serviços da FMDUL	Discordo	86,00 (0)	<0,001*
	Não concordo nem discordo	81,00 (18,38)	
	Concordo	98,97 (8,11)	
	Concordo bastante	108,65 (10,15)	
Total		102,71 (11,10)	

*ANOVA; **t de Student

Discussão

A amostra do estudo está de acordo com as “regras do polegar”, que considera o tamanho mínimo da amostra de 50, no entanto não respeita a regra de 5 questionários por cada item da escala,¹² sendo esta uma limitação importante do presente estudo. Esta segunda regra não foi cumprida por se ter considerado como critério de inclusão o preenchimento integral da escala de satisfação do questionário. Outra limitação da amostra é o facto de ser uma amostra não probabilística. Estas limitações da amostra levam a que as conclusões do presente estudo não possam ser extrapoladas para toda a população em estudo.

A escala utilizada demonstrou boas propriedades psicométricas, comportando-se melhor na população do presente estudo do que na do questionário original,¹⁰ demonstrando um constructo lógico e coeso. De acordo com alguns autores, o valor do alfa de Cronbach deve ser superior a 0,70.^{12,13} Os valores do alfa de Cronbach no presente estudo foram todos superiores a 0,79, o que demonstra uma muito boa consistência entre os itens da escala utilizada. Estas características reforçam a utilização deste questionário de satisfação como um instrumento útil e válido para aferir a satisfação de doentes em clínicas universitárias, mas também com possibilidade de ser utilizado noutras instituições que incluam serviços de saúde oral.

Considerando os valores obtidos, os doentes da consulta universitária da FMDUL podem considerar-se globalmente satis-

feitos com os serviços prestados, tendo sido obtidos valores bastante positivos. Quando efetuada a comparação da satisfação por componente verificou-se que o grau de satisfação é maior relativamente à qualidade do tratamento e relação com o estudante (componente 1) e menor, apesar de positiva, na satisfação com a marcação e acesso às consultas (componente 3).

No que se refere à satisfação com a qualidade do tratamento e relação com o estudante pôde observar-se que os itens que menos contribuíram para elevar o grau de satisfação dos doentes, podendo ser objeto para uma melhoria nos serviços prestados foram: o estudante apresentou outras opções de tratamento (3,96) e explicou-me claramente os custos da consulta/tratamentos (3,96). Não tendo o doente, de um modo geral, conhecimentos técnicos para concluir sobre os custos dos tratamentos propostos,¹⁴ a inter-relação do profissional de saúde com o doente deve transmitir a explicação dos custos associados à consulta e aos tratamentos. Segundo a literatura,¹⁵ a comunicação dos custos é mais importante para os doentes do que os valores praticados. Alguns trabalhos descrevem ainda que esta explicação, por parte do profissional, se reflete num aumento da satisfação dos doentes.^{6,16-20} O tempo dedicado à comunicação ajuda a solidificar a relação doente-médico e leva a uma maior segurança e confiança por parte do doente.^{2,16,17,21}

É interessante também considerar os itens que se destacaram de modo bastante positivo: o estudante aconselhou-me sobre a minha higiene oral (4,33) e tem tempo para falar sobre

as minhas queixas e outros problemas de saúde (4,29). A importância destes itens para a satisfação do doente está de acordo com a literatura. Unfer e Saliba²² concluíram que receber informações preventivas e curativas é um fator de satisfação. No presente estudo, também a média do item relacionado com a esterilização e risco de infeção cruzada mostrou valores bastante elevados (4,25), indicando que percepção dos doentes quanto a este cuidado é bastante valorizada, à semelhança de outros estudos.^{18,19,22}

No que se refere à satisfação com o atendimento da recepção, horários e sala de espera, alguns autores^{16,20} afirmam que podem ser atribuídas várias dimensões à qualidade, estando entre elas as condições de conforto e estética das instalações e equipamentos do local de prestação dos serviços.

Por outro lado, a menor satisfação no que diz respeito à marcação e acesso às consultas deve ser tida em consideração para a melhoria dos serviços prestados à população da clínica universitária em estudo.

A análise da escala de satisfação total, obtida com os 26 itens, apenas mostrou diferenças significativas relativamente à recomendação dos serviços da FMDUL. A recomendação, no contexto de serviços, é de grande relevância pois os clientes que utilizaram e aprovaram um serviço podem divulgar a sua qualidade e ser uma das principais fontes de recrutamento de doentes.²³

Verificou-se uma relação positiva entre a satisfação com a qualidade do tratamento e relação com o estudante e a regularidade da visita ao médico dentista, corroborada por outros estudos.^{24,25} No entanto, este resultado não se verificou no estudo original de Frade.¹⁰

Seria interessante a aplicação do questionário de satisfação do doente em estudos futuros, com uma amostra de maior dimensão e de carácter longitudinal, para avaliar a evolução dos resultados no tempo, bem como a utilidade deste indicador na medição da satisfação do doente em relação aos serviços prestados na clínica universitária da FMDUL.

Os resultados apresentados realçam o carácter multidimensional da avaliação da satisfação, reforçando que a satisfação expressada pelos doentes está relacionada, não só com as características técnicas dos tratamentos, mas também com a relação do profissional de saúde e com forma como estes são tratados.

Conclusões

A escala utilizada demonstrou boas propriedades psicométricas, apresentando um bom comportamento e aplicabilidade na população estudada, reforçando ser um bom instrumento de medida para a satisfação do doente de medicina dentária. Os pacientes da FMDUL demonstraram-se, de um modo geral, satisfeitos com os serviços prestados.

A satisfação do doente deve ser considerada como parte integrante da avaliação da qualidade dos cuidados de saúde oral. Deste modo a sua gestão eficaz é de especial interesse aos profissionais de saúde oral e às instituições que forneçam este tipo de cuidados, para que sejam fornecidos serviços de qualidade.

Responsabilidades éticas

Proteção de pessoas e animais. Os autores declaram que para esta investigação não se realizaram experiências em seres humanos e/ou animais.

Confidencialidade dos dados. Os autores declaram ter seguido os protocolos do seu centro de trabalho acerca da publicação dos dados de pacientes.

Direito à privacidade e consentimento escrito. Os autores declaram ter recebido consentimento escrito dos pacientes e/ou sujeitos mencionados no artigo. O autor para correspondência está na posse deste documento.

Conflitos de interesse

Os autores declaram não ter conflitos de interesse.

REFERÊNCIAS

1. Newsome PR, Wright GH. A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction. *Br Dent J.* 1999;186:161-5.
2. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with comprehensive care model of dental care delivery. *J Dent Educ.* 2001;65:1266-71.
3. Davies AR, Ware JE Jr. Measuring patient satisfaction with dental care. *Soc Sci Med A.* 1981;15:751-60.
4. Corah N, O'Shea RM, Pace LF, Seyrek SK. Development of a patient measure of satisfaction with the dentist: the dental visit satisfaction scale. *J Behav Med.* 1984;7:367-73.
5. López-Garvi AJ, Montiel-Company JM, Almerich-Silla JM. Cross-cultural adaptation, validity and psychometric properties of the Spanish version of the dental satisfaction questionnaire. *Community Dent Health.* 2014;31:44-9.
6. Newsome PR, Wright GH. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *Br Dent J.* 1999;186:166-70.
7. Fitzpatrick R. Surveys of patient satisfaction: II – designing a questionnaire and conducting a survey. *BMJ.* 1991;302:1129-32.
8. Ahmady AE, Pakkhesal M, Zafarmand AH, Lando HA. Patient Satisfaction Surveys in Dental School Clinics: A Review and Comparison. *J Dent Educ.* 2015;79:388-93.
9. Lafont BE, Gardiner DM, Hochstedler J. Patient satisfaction in a dental school. *Eur J Dent Educ.* 1999;3:109-16.
10. Frade N. Questionário de avaliação do parâmetro “satisfação do utente” numa clínica pedagógica de Medicina Dentária – Ensaio Piloto. Dissertação de mestrado em Medicina Dentária. Universidade Fernando Pessoa, Faculdade de Ciências da Saúde; 2014.
11. Rasgado SF, Frias-Bulhosa J. Avaliação da satisfação dos pacientes da faculdade Ciências da Saúde da Universidade Fernando Pessoa. *Revista da Faculdade de Ciências da Saúde.* 2006;3:114-31.
12. Hill MM, Hill A. Investigação por questionário. 2ª Edição. Lisboa: Edições Sílabo; 2002.
13. Stiza J. How valid and reliable are patient satisfaction data? An analysis of 195 studies. *Int J Qual Health Care.* 1999;11:319-28.
14. Luís HS, Assunção VA, Luís LS. Tradução e validação para português de um questionário de hábitos, conhecimentos e atitudes de saúde oral dos adolescentes. *Adolesc Saude.* 2012;9:7-11.
15. Tsakos G, Marcenes W, Sheiham A. Evaluation of a modified version of the index of Oral Impacts On Daily Performances

- (OIDP) in elderly populations in two European countries. *Gerodontology*. 2001;18:121-30.
16. Salisbury C, Wallace M, Montgomery A. Patients' experience and satisfaction in primary care: secondary analysis using multilevel modelling. *BMJ*. 2010;341:c5004.
 17. Kress GC Jr, Silversin JB. The role of dental practice characteristics in patient satisfaction. *Gen Dent*. 1987;35:454-7.
 18. Awliya WY. Patient satisfaction with the dental services provided by the Dental College of King Saud University. *Saudi Dent J*. 2003;15:11-6.
 19. Sur H, Hayran O, Yildirim C, Mumcu G. Patient Satisfaction in Dental Outpatient Clinics in Turkey. *Croat Med J*. 2004;45:651-4.
 20. Tamaki Y, Nomura Y, Nishikawara F, Motegi M, Teraoka K, Arakawa H, et al. Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular dental check-ups in Japan. *J Oral Sci*. 2005;47:97-103.
 21. Cooper BR, Monson AL. Patient satisfaction in a restorative functions dental hygiene clinic. *J Dent Educ*. 2008;72:1510-5.
 22. Unferá B, Saliba O. Avaliação do conhecimento popular e práticas cotidianas em saúde bucal. *Rev Saude Publica*. 2000;34:190-5.
 23. Jochen W, Patricia C. The effects of incentives, deal proneness, satisfaction and tie strength on word-of-mouth behaviour. *International Journal of Service Industry Management*. 2002;13:141-62.
 24. Aiken LH, Sermeus W, Van den Heede K, Sloane DM, Busse R, McKee M, et al. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*. 2012;344:e1717.
 25. Alvesalo I, Uusi-Heikkilä Y. Use of services, care seeking behavior and satisfaction among university dental clinic patients in Finland. *Community Dent Oral Epidemiol*. 1984;12:297-302.