

# PERCEPCIÓN DE PADRES SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA A SUS HIJOS EN UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE PARAGUAY

*Parents' perception of dental attendance of their children in a public university in Paraguay*



SOCIEDAD PERUANA DE ODONTOPEDIATRÍA

Artículo recibido: 23/05/2024  
Revisado por pares  
Artículo aceptado: 01/07/2024

Correspondencia:  
José Miguel Gamarra Insfrán  
josemgamarra31@gmail.com

José Miguel Gamarra Insfrán<sup>1</sup>  
orcid 0000-0001-8125-3672

Sol Sanabria<sup>2</sup>  
orcid 0009-0000-3208-0023

Karina Silva Sandoval<sup>2</sup>  
orcid 0009-0007-8921-9533

Carlos Raúl González Casamada<sup>2</sup>  
orcid 0000-0002-3039-3242

Clarisse Díaz Reissner<sup>2</sup>  
orcid 0000-0002-7312-1386

1. Odontólogo, Facultad de Odontología, Universidad Nacional de Asunción, Paraguay

2. Estudiante, Facultad de Odontología, Universidad Nacional de Asunción, Paraguay

3. Especialista en Odontopediatria, Facultad de Odontología. Cátedra de Odontología Integral para el Niño y Adolescente, Universidad Nacional de Asunción, Paraguay

4. Master en Ciencias Odontológicas, Facultad de Odontología. Cátedra de Cirugía Bucal Universidad Nacional de Asunción, Paraguay

5. PhD en Metodología de la investigación y Salud Pública, Facultad de Odontología. Dirección de Investigación Universidad Nacional de Asunción, Paraguay

Citar como Gamarra Insfrán J, Sanabria S, Silva Sandoval K, González Casamada C, Díaz Reissner C. Percepción de padres sobre la atención odontológica a sus hijos en una universidad pública de Paraguay. *Odontol Pediatr* 2024;23(9); 15 - 22.

**Objetivo:** Determinar la percepción de padres sobre la atención odontológica a sus hijos en una universidad pública de Paraguay.

**Materiales y Método:** Se diseñó un estudio observacional, descriptivo de corte transversal. A través de un muestreo no probabilístico por conveniencia formaron parte del estudio 80 adultos padres y/o responsables directos de niños que acudieron para atención odontológica. Se aplicó un cuestionario del tipo autocumplimentada. El instrumento cuenta con 17 ítems para conocer la satisfacción de los responsables sobre la atención odontológica brindada a los niños, contemplando tres dimensiones. Las opciones de respuesta son del tipo Likert, con cinco posibles opciones. Para determinar la calidad de la atención brindada se estableció una escala otorgando un valor numérico a cada respuesta seleccionada sobre el nivel de satisfacción, y se realizó la sumatoria de todas las respuestas de manera individual.

**Resultados:** En las tres dimensiones analizadas, se observó un mayor número de respuestas positivas para los diferentes ítems consultados siendo en la mayoría de los casos catalogada como “muy satisfecho”. En cuanto a la calidad, solo el 3.7% de los encuestados percibe que la calidad de atención es baja, el 12.5% calidad media y el 83.7% calidad alta.

**Conclusiones:** Según la percepción de los padres y/o responsables la calidad de atención ofrecida en la cátedra de odontología integral para el niño es alta. Esto coincide con las respuestas positivas que se obtuvieron en los diferentes ítems de las tres dimensiones.

**Palabras clave:** Satisfacción del Paciente, Atención dental para niños, Calidad de la atención a la salud.

## Abstract

**Objective:** Determine the perception of parents about dentist attention to their child's at a public university in Paraguay. **Methodology:** An observational, descriptive, cross-sectional study was designed. Through non-probabilistic convenience sampling, 80 adult parents and/or direct caregivers of children who came for dental care were part of the study. A self-completed questionnaire was applied. The instrument has 17 items to determine the satisfaction of those responsible for the dental care provided to children, considering three dimensions. The response options are Likert type, with five possible options. To determine the quality of the care provided, a scale was established giving a numerical value to each selected response regarding the level of satisfaction, and all responses were added individually. **Results:** In the three dimensions analyzed, a greater number of positive responses were observed for the different items consulted, with most cases being classified as "very satisfied." Regarding quality, only 3.7% of those surveyed perceive that the quality of care is low, 12.5% average quality and 83.7% high quality. **Conclusion:** According to the perception of parents and/or guardians, the quality of care offered in the chair of comprehensive dentistry for children is high. This coincides to the positive responses that were obtained in the different items of the three dimensions.

**Key words:** Patient Satisfaction, Dental care for children, Quality of Health Care.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional que gira en torno a la calidad de los servicios odontológicos recibidos. Los mismos abarcan tres dimensiones: la humana, que involucra el trato del profesional; la técnico-científica, que se refiere a la atención odontológica como tal y el entorno, que hace referencia a la infraestructura<sup>1</sup>.

Sobre esto la calidad de atención en los servicios odontológicos es tema central y está relacionada con la satisfacción. En este sentido, este concepto implica mayor precisión en cuanto al diagnóstico y tratamiento, es decir, que los servicios brinden una respuesta oportuna e inmediata por parte de los profesionales y esta sea satisfactoria para el paciente<sup>2-4</sup>. Ahora bien, la Odontopediatría es una de las especialidades de la odontología que maneja elevados grados de ansiedad,

ocasionando que la calidad de la atención pueda verse afectada<sup>5</sup>, provocando una mayor insatisfacción de los pacientes. El manejo integral del niño en consulta es prioridad y esto puede verse afectado ante manos primerizas como lo son los estudiantes, quienes en el ámbito universitario son los encargados de generar ese primer contacto y la primera experiencia odontológica.<sup>6-8</sup>

Para muchas personas los centros de formación profesional, en sus diversos niveles educativos, en este caso las universidades son la primera opción para acceder a un tratamiento por los diversos tipos que se realizan, costos sociales y por la calidad que se requiere durante la atención, pero hay escasos estudios que abarcan el nivel de satisfacción de los padres con la atención odontológica<sup>9</sup>.

La satisfacción del paciente con los servicios ofrecidos es crucial para medir y mejorar la calidad de los mismos; por lo cual, satisfacer las demandas de los pacientes debe ser el objetivo principal de la institución.

Las universidades como centros de formación profesional deben garantizar y mantener una buena calidad en la atención, la satisfacción del paciente con los servicios ofrecidos es crucial para medir y mejorar la calidad de estos. Por lo tanto, se estableció como objetivo determinar la percepción de padres sobre la atención odontológica a sus hijos en una universidad pública de Paraguay.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se diseñó un estudio observacional, descriptivo de corte transversal. A través de un muestreo no probabilístico por conveniencia formaron parte del estudio 80 adultos padres y/o responsables directos de niños que acudieron a la cátedra odontología integral del niño y adolescente del quinto año de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción para su atención odontológica. Este estudio fue aprobado el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción (FOUNA) (Dictamen P-007-2023).

Se aplicó un cuestionario durante los meses de agosto y septiembre del 2023 a los responsables que aguardaban en la sala de espera de la FOUNA. El tipo de encuesta fue autocumplimentada. El instrumento de medición utilizado fue el elaborado por Majuán y colaboradores<sup>10</sup>. El instrumento fue sometido a una prueba de confiabilidad, aunque no se completó el proceso de validación se optó por este instrumento por la claridad de los ítems, ser de fácil llenado y comprensión para los padres.

Al instrumento se agregó la dimensión socioeconómica ajustando así el instrumento a los objetivos de esta investigación. El instrumento cuenta con 17 ítems para conocer la satisfacción de los responsables sobre la atención odontológica brindada a los niños, contemplando tres dimensiones: Humana/técnico científica, entorno y socioeconómica, esta última contemplada por los investigadores. Las opciones de respuesta son del tipo Likert, con cinco posibles opciones como sigue: 1 (muy insatisfecho), 2 (insatisfecho), 3 (ni satisfecho ni insatisfecho), 4 (satisfecho) y 5 (muy satisfecho).

Para determinar la calidad de la atención brindada se estableció una escala otorgando un valor numérico a cada respuesta seleccionada sobre el nivel de satisfacción, y se realizó la sumatoria de todas las respuestas de manera individual para obtener el total de puntos de cada participante y así determinar el nivel de la calidad odontológica otorgada (Tabla 1).

Tabla 1. Ponderación por corte para la calidad según el nivel.

Calidad	Puntos
Alta	68 a 85
Media	51 a 67
Baja	34 a 50
Muy baja	17 a 33

Mediante estadística descriptiva se presentan los resultados utilizando tablas con frecuencias y porcentajes. Para en análisis de datos se utilizó el programa R Epi info 7.0.

## RESULTADOS

Participaron del estudio 80 acompañantes con una edad promedio ( $35\pm 8.6$ ). La edad promedio de los niños atendidos fue de ( $7.2\pm 1.97$ ). Del total de los encuestados el 22.5% es del sexo masculino y el 77.5% del sexo femenino, el 61% refirió proceder del área central del país.

En las tres dimensiones analizadas, se observó un mayor número de respuestas positivas para los diferentes ítems consultados siendo en la mayoría de los casos catalogada como “muy satisfecho”. En la dimensión humana, el trato brindado por el estudiante al menor (93,75%) y el respeto a la privacidad (87,5%) obtuvieron las puntuaciones más altas, siendo estas de suma importancia porque es la percepción de los responsables de cómo se desenvuelven con ellos y con los menores (Tabla 2).

Sobre la dimensión científico técnica, las puntuaciones más altas se centraron en las normas de higiene del estudiante (90.00%) con la duración de la consulta dental y la información brindada a los responsables del menor antes de la consulta (85.00%), si bien no se observa un alto porcentaje de respuestas negativas catalogadas como “insatisfecho” y/o “muy insatisfecho”, los porcentajes de satisfacción en cuanto al desempeño e higiene del docente varían ampliamente con relación a la del alumno, esto puede deberse a que los responsables del niño tienen una comunicación directa con el estudiante y no así con el docente (Tabla 2).

En cuanto la dimensión entorno prevalecen las respuestas positivas “muy satisfecho” pero en comparación con las otras dimensiones se observan porcentajes por debajo del ochenta por ciento en este nivel, esto se debe a que en esta dimensión en particular las respuestas variaron entre “muy satisfecho” y “satisfecho” principalmente en el horario de atención y los costos de los tratamientos, pese a que ambas respuestas son de impacto positivo, el horario fijo que se establece para la atención a niños y los costos, que son sociales pero siguen teniendo un impacto económico para los usuarios podrían ser variables que influyen para tener una percepción más baja de satisfacción en ellas (Tabla 2).

Ahora bien, la sumatoria media de respuestas para determinar la calidad fue ( $75.95\pm 13.5$ ). Solo el 3.7% de los encuestados percibe que la atención es de calidad baja, el 12.5% calidad media y el 83.7% calidad alta. Esto resalta el nivel de satisfacción que poseen los padres y/o responsables de los menores que acuden a la cátedra odontología integral del niño y adolescente para el diagnóstico y tratamiento integral de las patologías dentarias.

## DISCUSIÓN

La presente investigación determinó el nivel de satisfacción de ochenta padres y/o encargados de menores de edad con respecto el servicio odontológico brindado en una cátedra de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción. En los datos sociodemográficos, la edad promedio de los padres y/o encargados encuestados fue de 35 años y la mayoría pertenece al sexo femenino, estos datos coinciden con algunas investigaciones en donde se evidencian el mayor porcentaje de participación de las madres en el acompañamiento de sus hijos a las consultas odontológicas como la edad promedio de las mismas<sup>11-13</sup>.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje según el nivel de satisfacción reportada (n=80)

Ítem	Muy satisfecho n (%)	Satisfecho n (%)	Ni satisfecho ni insatisfecho n (%)	Insatisfecho n (%)	Muy insatis- fecho n (%)	No responde n (%)
<b>Dimensión humana</b>						
Puntualidad del alumno	54 (67.5)	18 (22.5)	3 (3.7)	3 (3.7)	1 (1.2)	1 (1.2)
Puntualidad del docente	47 (58.7)	18 (22.5)	2 (2.5)	3 (3.7)	0 (0.0)	10 (12.5)
Manejo conductual del menor	64 (80.0)	9 (11.2)	0 (0.0)	1 (1.2)	2 (2.5)	4 (5.0)
El trato del alumno	75 (93.7)	3 (3.7)	0 (0.0)	1 (1.2)	1 (1.2)	0 (0.0)
El trato del docente	60 (75.0)	7 (8.7)	0 (0.0)	1 (1.2)	1 (1.2)	10 (12.5)
El respeto a la privacidad	70 (87.5)	5 (6.3)	0 (0.0)	1 (1.2)	1 (1.2)	3 (3.7)
<b>Dimensión científico-técnica</b>						
Información pre-consulta	68 (85.0)	8 (10.0)	1 (1.2)	1 (1.2)	1 (1.2)	1 (1.2)
Información pos-consulta	63 (78.7)	8 (10.0)	2 (2.5)	0 (0.0)	1 (1.2)	6 (7.5)
Bioseguridad del alumno	72 (90.0)	7 (8.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	0 (0.0)
Bioseguridad del docente	64 (80.0)	7 (8.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	1 (1.2)	8 (10.0)
El desempeño del alumno	61 (76.2)	8 (10.0)	1 (1.2)	2 (2.5)	1 (1.2)	7 (8.7)
El desempeño del docente	49 (61.2)	20 (25.0)	3 (3.7)	3 (3.7)	1 (1.2)	4 (5.0)
La duración de la atención	68 (85.0)	6 (7.5)	1 (1.2)	1 (1.2)	2 (2.5)	2 (2.5)
<b>Dimensión entorno</b>						
El horario de atención	51 (63.7)	21 (26.2)	2 (2.5)	2 (2.5)	1 (1.2)	3 (3.7)
La limpieza del consultorio	58 (72.5)	13 (16.2)	2 (2.5)	1 (1.2)	1 (1.2)	5 (6.2)
La limpieza de la institución	59 (73.7)	15 (18.7)	2 (2.5)	1 (1.2)	1 (1.2)	2 (2.5)
Costo del tratamiento	55 (68.7)	17 (21.2)	1 (1.2)	0 (0.0)	2 (2.5)	5 (6.2)

En las tres dimensiones se observó una mayor predominancia de respuestas positivas para los diferentes ítems consultados siendo “muy satisfecho” el más respondido, esto abarcando el servicio

odontológico como tal, resultados similares se evidencian en otros estudios donde se presentan una prevalencia de respuesta positiva con respecto al servicio <sup>14-17</sup>.

Ahora bien, en relación a la dimensión humana, la gran mayoría de los encuestados manifestó estar “muy satisfecho” con el trato recibido de los estudiantes, lo que permitió a este ítem ser el de mejor calificación en toda la encuesta; esto coincide con una investigación realizada en Jordania<sup>18</sup>, en la que “el trato respetuoso de los estudiantes de odontología hacia los pacientes” fue el ítem con mejor calificación al igual que lo reportado en un estudio en Malasia<sup>19</sup>, donde en esta investigación las relaciones con el personal y comunicación fueron las mejores puntuadas al igual que un estudio realizado en Arabia Saudita<sup>20</sup> donde la expresión facial del dentista era amigable y sonriente, factores que crean un mejor entorno en la consulta y la relación odontólogo-paciente.

Una relación positiva entre paciente y dentista conduce a una mayor tasa de satisfacción, creando un mayor compromiso e interés en el tratamiento dental y, en última instancia, mejores resultados.

No obstante, en esta investigación se reportó que la mayor parte de los participantes mencionaron estar satisfechos con “el respecto a la privacidad del paciente”, lo cual discrepa con lo expuesto en la investigación realizada en Malasia<sup>19</sup> anteriormente mencionada, en la cual se observó un alto porcentaje de insatisfacción con el respeto la privacidad del paciente. Por otro lado, la puntualidad y el trato del docente fueron los ítems con mayor porcentaje de insatisfacción para los acompañantes; esto podría deberse a que los docentes no estuvieron en contacto directo con los mismos.

En cuanto a la dimensión científico-técnica, el cumplimiento con las normas de bioseguridad por parte de los estudiantes fue el ítem que generó mayor satisfacción, lo que concuerda con un estudio realizado en Argentina<sup>21</sup> en el cual el 99% de los

participantes otorgó la puntuación máxima a las normas de bioseguridad de los estudiantes.

Con respecto a la dimensión entorno, el 90% estuvo muy satisfecho/satisfecho con los costos de los tratamientos; lo que no discrepa en demasía con lo expuesto en un reporte procedente de Uruguay<sup>22</sup>, en el que el 80% de los sujetos de investigación estuvo muy satisfecho/satisfecho con los costos del servicio odontológico. En cambio, un reporte procedente de Irán<sup>23</sup> indicó que los sujetos demostraron su insatisfacción, principalmente, con los costos de los tratamientos; por lo cual se podría afirmar que el porcentaje obtenido en esta investigación es aceptable.

Por último, sobre la calidad de la atención odontológica el 83.7% percibe una calidad alta por estar muy satisfechos por los servicios prestados en sus tres dimensiones, resultados que coinciden con otros estudios internacionales, donde la gran mayoría menciona un alto nivel de satisfacción de manera global en cuanto a los servicios prestados<sup>24-27</sup>.

Como en todas las áreas de la salud, en la odontología, todos los pacientes tienen derecho a un acceso de la salud de manera universal, teniendo así el mismo derecho a una atención sanitaria asequible y de calidad<sup>11</sup>.

Este tipo de investigaciones son útiles para evaluar y mejorar la atención no solo a nivel institucional sino también nacional. Así para poder lograr un acceso a la salud pública de calidad de manera universal.

En lo concerniente a las limitaciones del estudio, se debe mencionar que se utilizó un instrumento no validado y se sugiere una validación futura, del

total de los encuestados algunos participantes no respondieron el total de las preguntas, el reducido número del tamaño de la muestra se involucró solo a un sector de la población total que accede a los servicios odontológicos en la institución. Así mis-

mo, al ser un estudio de diseño transversal resulta imposible inferir conclusiones causales. Se sugiere que para futuras investigaciones se abarque los diversos servicios y cátedras que componen el sistema universitario de la FOUNA.

## CONCLUSIONES

Según la percepción de los padres y/o responsables la calidad de atención odontológica ofrecida a sus hijos en una cátedra de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de Asunción es alta. Esto coincide con las respuestas positivas que se obtuvieron en los diferentes ítems de las tres dimensiones. Teniendo en cuenta estos resultados, es importante generar e implementar proyectos que potencien las fortalezas y corrijan las debilidades, para seguir ofreciendo servicios de calidad a todo tipo de población que desee acceder a ella.

**Agradecimientos:** A la Prof. Dra. Julia Núñez, titular de la cátedra odontología integral para el niño y adolescente.

**Conflicto de Intereses:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

**Fuente de financiamiento:** Autofinanciado.

**Colaboración de los autores:** Todos los autores contribuyeron en la elaboración de este manuscrito.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Sistemas de Salud: Sistemas de gestión de la garantía de la calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2007.
2. Fabian-Sánchez A, Podestá-Gavilano L, Ruiz-Arias R, et al. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. *Horiz Méd Lima*. 2022; 22(1):e1589. doi: 10.24265/horizmed.2022.v22n1.02.
3. Bahadori M, Raadabadi M, Ravangard R, al. Factors affecting dental service quality. *Int J Health Care Qual Assur*. 2015; 28(7):678-89.
4. Armfield JM, Enkling N, Wolf CA, et al. Dental fear and satisfaction with dental. *J Public Health Dent*. 2014; 74(1): 57-63.
5. Špiljak B, Brailo V, Janković B, Gabrić D, Lozić M, Stambolija V, Vidović Juras D, Karlović Z, Verzak Ž. Satisfaction of Parents and Caregivers with Dental Treatment of Children Under General Anesthesia in a Day Care Surgery Setting. 2022;56(4):376-386.
6. Veenstra GL, Dabekaussen KFAA, Molleman E, Heineman E, Welker GA. Health care professionals' motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review. *Health Care Manage Rev*. 2022;47(2):155-167.
7. McMaster CM, Cohen J, Alexander S, Neal R, Gow ML, Calleja E, Signorelli C, Tan EJ, Williams K, Sim K, Leong G, Baur LA. Satisfaction and acceptability of paediatric weight management services amongst parents and carers: A mixed-methods study.
8. Araya Vallespir C, Bustos Leal A, Castillo F, et al. : Talcahuano, Chile. *Int J Odontostomatol*. 2012; 6(3): 349-54. 381X2012000300018 .
9. Xia B, Wang C, Factors associated with dental behavior problems in children in Beijing, China. *Int J Pediatr Dent*. 2011; 21(3):200-9.
10. Majuán Calderón WJ. Nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán Chiclayo.
11. Morocho L. Evaluación de la Satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martín de Porres, Distrito Machala – El Oro. Guayaquil, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
12. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatol Herediana*. 2020, 30(3):145-52.
13. Becerra-Canales B, Condori-Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos, Perú. 2019; 36(4):658-63.
14. Tadin A, Dadić M, Gavić L. University Students's Satisfaction with the Quality of Primary Dental Healthcare Services and Dentists in Croatia: A Cross-Sectional Study. *Clin Pract*. 2022; 13(1): 52-64. doi: 10.3390/clinpract13010005.
15. Bedi R, Gulati N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Br Dent J*. 2005; 198(7).
16. 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 Feb 11;10(1):116-123.
17. Fabian-Sánchez A, Podestá-Gavilano L, Ruiz-Arias R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz. Med*. 2022; 22(1):e1589. doi: 10.24265/horizmed.2022.v22n1.02.
18. Ismail NH, Alzer H, Algurini AH, Alsawalhi DH, Mahmoud SJ, Abu Hait SM, Alsoleihat F. Patients satisfaction with the dental treatment provided at the University of Jordan's student clinics. *Eur J Dent Educ*. 2024;28(1):287-291. doi: 10.1111/eje.12947.
19. Othman N, Razak IA. Satisfaction with school dental service provided by mobile dental squads. *Asia Pac J Public Health*. 2010;22(4):415-25. doi: 10.1177/1010539510370794.
20. Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY. Patient Satisfaction with Dental Services. *Cureus*. 2023;15(11):e49223.
21. Palmieri MM, Sánchez Dagum M. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Rev Fac Odont*. 2020; 30(1): 26-35. doi: 10.25014/revfacodont271.2024.34.1.
22. Apelo Lozano F, Álvarez-Vaz R, Picapedra A, et al. Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República. Encuesta de satisfacción a usuarios asistidos durante 2019. *Odontostomatología*. 2019; 24(40): 1-10.
23. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Level of satisfaction of patients with dental care services provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *Int J Epidemiol Res*. 2018; 5(4): 123-7. doi:10.15171/ijer.2018.26.
24. Marlin Himawati, Kemala Rengganis, Rabiatal Adawiyah, Dhiya Fasya, Ulfah Rosida, Nunuk Fitriyana. OVERVIEW OF PATIENTS SATISFACTION LEVEL AT DENTAL CLINIC CIMAHI TENGAH HEALTH CENTER INDONESIA. *JHDS*. 2021;1(2):197-208
25. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using.
26. Alfaro-Ortiz B. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos. 2021; 13(2):47-60. doi: 10.5377/creaciencia.v13i2.11821.
27. Cavallari I, Bono A. Valoración de la satisfacción según los padres y/o responsables, servicio de odontopediatría, Hospital Pediátrico del Niño Jesús, Córdoba, Argentina. *Rev Fac Odont*. 2021; 31(3):4-8.