

DOI: <https://doi.org/10.17816/dent607375>

# Медико-социальная оценка удовлетворённости качеством медицинской стоматологической помощи населению: краткий обзор

А.Н. Галиуллин<sup>1</sup>, Ю.Ю. Якимова<sup>1</sup>, М.Н. Хадыева<sup>2</sup><sup>1</sup> Казанский (Приволжский) федеральный университет, Казань, Россия;<sup>2</sup> Стоматологическая клиника «УниДент», Казань, Россия

## АННОТАЦИЯ

Одной из важнейших задач здравоохранения является повышение уровня удовлетворённости населения качеством медицинской помощи в медицинских организациях. Несмотря на все предпринимаемые усилия по повышению качества стоматологической помощи, дефекты при обследовании, диагностике и лечении зубов, заболеваний краевого пародонта, зубочелюстных аномалий, слизистой оболочки полости рта, не имеет тенденции к снижению. На основании анализа отечественных и зарубежных публикаций обоснована необходимость изучения удовлетворённости населения стоматологическими медицинскими услугами в зависимости от влияния определённых факторов. Установлено, что среди множества факторов удовлетворённости населения в части оказания качественных медицинских стоматологических услуг, значимыми являются вопросы ожидаемого пациентом уровня сервиса при оказании стоматологической помощи. На основании вышеизложенного можно сделать вывод о необходимости разработки программы по оценке и мониторингу качества оказываемой стоматологической помощи для внедрения их в практику работы медицинских организаций.

**Ключевые слова:** качество медицинской помощи; удовлетворенность стоматологической помощью; дефекты в оказании стоматологической помощи; стоматологические услуги; стоматологическая клиника; удовлетворенность стоматологической помощью.

## Как цитировать:

Галиуллин А.Н., Якимова Ю.Ю., Хадыева М.Н. Медико-социальная оценка удовлетворённости качеством медицинской стоматологической помощи населению: краткий обзор // Российский стоматологический журнал. 2024. Т. 28, № 3. С. 287–294. DOI: <https://doi.org/10.17816/dent607375>

DOI: <https://doi.org/10.17816/dent607375>

# Medical and social assessment of satisfaction with the quality of medical dental care of the population: Short review

Afgat N. Galiullin<sup>1</sup>, Yulia Yu. Yakimova<sup>1</sup>, Madina N. Khadyeva<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Kazan Federal University, Kazan, Russia;

<sup>2</sup> Dental Clinic «Unident», Kazan, Russia

## ABSTRACT

One of the most important healthcare tasks is to increase the satisfaction level of the population with the quality of medical care in medical organizations. Despite efforts to improve the quality of dental care, flaws in the examination, diagnosis, and treatment of teeth, marginal periodontal diseases, dental anomalies, and oral mucosa remain. The results of the analysis of domestic and foreign publications revealed the need to evaluate the population's satisfaction with dental medical services depending on the influence of certain factors. Among factors affecting population satisfaction to the provision of high-quality medical dental services, the issues of service level expected by the patient when receiving dental care are significant. Thus, a program for assessing and monitoring the quality of dental care must be developed and introduced in medical organizations.

**Keywords:** quality of medical care; satisfaction with dental care; defects in the provision of dental care; dental services; dental clinic; satisfaction with dental care.

## To cite this article:

Galiullin AN, Yakimova YuYu, Khadyeva MN. Medical and social assessment of satisfaction with the quality of medical dental care of the population: Short review. *Russian Journal of Dentistry*. 2024;28(3):287–294. doi: <https://doi.org/10.17816/dent607375>

Received: 16.10.2023

Accepted: 18.11.2023

Published online: 30.07.2024

## ОБОСНОВАНИЕ

Удовлетворённость качеством оказанной медицинской помощи является важным критерием эффективности оказываемых медицинских услуг и актуальным направлением научных исследований [1–4]. При получении информации об удовлетворённости пациентов появляется возможность проанализировать то, насколько хорошо медицинские организации оказывают стоматологическую помощь [5–7]. Удовлетворённость пациента складывается из многих факторов, таких как доступность, своевременность и комфортные условия лечения, отношение медицинских работников, применение современных технологий, отсутствие осложнений и др. [8–12].

**Цель работы** — на основании анализа отечественных и зарубежных публикаций обосновать необходимость изучения удовлетворённости населения стоматологическими медицинскими услугами в зависимости от влияния определённых факторов.

## МЕТОДОЛОГИЯ ПОИСКА ИСТОЧНИКОВ

В качестве источников научной литературы использовали Научную электронную библиотеку (<http://elibrary.ru>) и Академию Google (<http://scholar.google.ru>). Поиск научной литературы проводили с сентября по октябрь 2023 года с помощью следующих ключевых запросов (на русском и английском языках): «качество медицинской помощи»; «удовлетворённость стоматологической помощью»; «дефекты в оказании стоматологической помощи»; «стоматологические услуги»; «стоматологическая клиника»; «quality of medical care»; «satisfaction with dental care»; «defects in the provision of dental care»; «dental services»; «dental clinic»; «satisfaction with dental care».

## Характеристика найденных источников

Всего было проанализировано 320 источников: из них 184 — российские, 146 — работы зарубежных авторов. При оценке удовлетворённости населения качеством оказания медицинских услуг ортодонтического профиля было проанализировано 27 источников.

В 30 источниках были описаны вопросы неудовлетворённости квалификацией и компетентностью врачей-стоматологов при оказании медицинской помощи. Также было проанализировано 43 источника касательно степени удовлетворённости при протезировании зубов и всего 7 источников были посвящены вопросам качества стоматологических пломбирочных материалов, а 10 источников о некачественном обезболивании. В 50 источниках выявлена удовлетворённость качеством оказанной помощи, зависящая от комфортных условий и межличностного общения с врачом-стоматологом. В 13 источниках выявлена неудовлетворенность технической оснащённостью в стоматологических медицинских

организациях. В 7 источниках представлены вопросы, отражающие доступность медицинской стоматологической помощи.

## ОБСУЖДЕНИЕ

Одним из важных условий качественного лечения осложнённого кариеса является рентгенологический контроль за каждым этапом эндодонтического лечения (ЭЛ). Около 75% опрошенных врачей утверждают, что проводят ЭЛ, однако результаты анализа записей в медицинских картах говорят об обратном. В 73,5% случаев, связанных с ЭЛ, отсутствуют направления на указанный контроль, а в 85% — нет описания рентгеновского снимка.

Результаты изучения удовлетворённости пациентов с использованием имплантационной системы «XiVE» (Dentsply Sirona, Германия) и Frialite (FRIADENT GmbH, Германия) в частной стоматологической клинике через 10 лет после установки имплантатов показали, что протезирование положительно влияет не только на здоровье полости рта и зубов, но и на качество жизни, связанное с эстетикой [13]. Это коррелируется с другими исследованиями, где также подтвержден высокий уровень удовлетворённости от лечения у пациентов со съёмными протезами. Протезирование положительно влияет как на эстетику полости рта, так и на его гигиену [13–16]. Некоторые авторы отмечают более низкую субъективную удовлетворённость пациентов спустя 1 год и в течение 16 лет после протезирования [17]. Степень удовлетворённости протезированием зубов варьируется в зависимости от ряда факторов, таких как: комфорт, жевательная эффективность, эстетика и ретенция. Вместе с тем в 15% случаев имеет место необоснованный выбор конструкции протеза (в частности, выбор несъёмной конструкции протеза вместо съёмной отмечается в 12% случаев, а пластинчатого протеза с удерживающими кламмерами вместо бюгельного — в 3% случаев) [18, 19].

Важным фактором при ортопедическом и ортодонтическом лечении является восстановление утраченных функциональных возможностей. Такие факторы, как жевательная функция, внешний вид, речь и возможность чистки несъёмного протеза, влияет на общую удовлетворительность у большинства пациентов [20].

Также некоторыми авторами была проведена оценка удовлетворённости помощью, оказываемой в отделении неотложной стоматологической помощи. В результате процент удовлетворённости составил 97,8%, который можно расценивать, как «хороший» [21]. Несмотря на достижения в области технологий и стоматологических материалов, достичь хороших результатов лечения удаётся не всегда. Например, композитный материал со временем выщелачивается и это приводит к различным реакциям слизистой оболочки полости рта [22]. Пациенты также обращают внимание на качество пломбирочного материала, мотивируя свои высказывания недолговечностью

пломб (55%), постпломбировочной болью (2%), а также некачественным обезболивающими препаратами [23]. Ключевой причиной неудовлетворённости лечением является несоответствие между ожиданиями пациента и итоговым результатом лечения. Так, пациенты, имеющие негативный опыт обращения к стоматологу, в последующем реже обращались в клинику. Необходимо отметить, что неявка пациента на прием (зафиксировано авторами в 23% случаев), тоже расценивается как недоработка врача [24, 25].

Функциональность и эстетика являются одними из ключевых целей лечения, но одним из основных факторов удовлетворённости пациентов являются комфортные условия лечения [26–29]. Межличностные отношения между пациентом и стоматологом является важным фактором, влияющим на удовлетворённость пациента. Позитивная коммуникация с пациентов влияет на итоговый результат лечения и настроение пациента, и помогает медицинскому персоналу удовлетворить запрошенные пациентом потребности [22]. Одним из важных факторов качественного лечения является внимание и забота, уделяемые пациенту во время лечения. При заинтересованности врача, уточнение им деталей лечения, представление всех ответов на вопросы, которые может задать пациент, повышается уровень удовлетворённости больного [16, 17]. На основе всех вышеперечисленных данных можно сделать вывод о том, что удовлетворённость зависит как от оказанного со стороны персонала и врача внимания, так и от уровня информированности пациента.

Пациент при выборе клиники обращает внимание на уровень услуг, материально-технологическую базу и спокойную, деловую атмосферу. Наличие современного оборудования, использование качественных пломбировочных материалов ведёт к более широкому использованию населением стоматологических услуг, привлечению клиентов и желанию пациентов возвращаться в клинику вновь [21]. Было замечено, что городские жители менее удовлетворены оказанной медицинской помощью в сравнении с сельским населением. Это доказывает предположение о том, что у городских жителей более завышенные ожидания от получаемой услуги как таковой. Также хочется отметить факт доступности медицинской помощи, часы работы, местонахождение стоматологической организации и время ожидания в клинике [22]. Проблемы с доступностью могут стать препятствием к получению необходимых стоматологических услуг. Лица трудоспособного возраста могут испытывать затруднения в случае назначения времени приема к врачу-стоматологу в свои рабочие часы, что является причиной неудовлетворённости пациентов [23]. Большинство взрослых людей записывают своих детей на вечернее время приёма, что связано с занятостью родителей в рабочее время. Продление часов работы клиники и, как следствие, упрощение доступа к медицинскому обслуживанию, способствует повышению удовлетворённости у пациентов [24].

Другим фактором, влияющим на удовлетворённость стоматологическими услугами, является дефицит стоматологических кадров. Исследования показали, что устранение дефицита врачей повышает рейтинг удовлетворённости пациентов [25]. В исследовании Парфеновой Т.Н. (2021) отмечается, что наиболее важным критерием прохождения лечения в клинике для 50% респондентов оказался стаж и опыт работы лечащего врача, для 18,8% — качество обслуживания, для 18,8% — стоимость лечения, а местоположение и репутация клиники оказались наименее важными и были отмечены 6,2% опрошенных соответственно [26].

Самая распространенная причина, по которой взрослые отказываются или реже обращаются за стоматологической помощью — стоимость. Финансовые затраты на стоматологическую помощь являются одним из препятствий к использованию стоматологических услуг [27–29]. Результаты изучения удовлетворённости пациентов стоматологической помощью в областной стоматологической поликлинике показали, что удовлетворённость пациентов финансовой доступностью стоматологической помощи оказалась ниже, чем другими компонентами стоматологической сферы. Пациенты выразили высокую удовлетворённость качеством стоматологической помощи по критериям географической доступности (4,28±0,05 балла), условиями в кабинете врача (4,63±0,04 балла), безопасностью стоматологических вмешательств (4,54±0,04 балла), а также их эффективностью (4,58±0,04 балла). Отношение врача к больному (4,75±0,03 балла), наглядность информации для пациента (4,52±0,04 балла) также оказали свой положительный эффект. Однако удовлетворённость пациентов стоимостью стоматологических услуг составила всего 3,76±0,05 балла [30, 31]. Многие пациенты считают, что стоимость услуги слишком завышена, пациенты отмечают большое количество диагностико-лечебных процедур, которые приходится оплачивать. Eslamipour F. и соавт. (2018), изучая доступность стоматологической помощи для людей в возрасте 15–64 лет выявили, что основными причинами недовольства (60%) была высокая стоимость услуг [25]. Nair R.D. и соавт. (2022) отмечают проблему неудовлетворительного получения стоматологической помощи в факте оказания повторной платной услуги в случае допуска врачом ошибки при лечении [32]. Alshami M.L. и соавт. (2022) при оценке удовлетворённости пациентов стоматологическими услугами в частных стоматологических кабинетах выявили что основной жалобой пациентов является высокая стоимость проведённого лечения. Некоторые пациенты, считают, что плата за стоматологическую помощь в государственных клиниках была бы более разумной по сравнению со стоимостью услуг в частных стоматологических клиниках, однако комфорт и сервис в последних выше [33].

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Установлено, что среди множества факторов удовлетворённости населения оказанием качественных медицинских стоматологических услуг наиболее значимыми являются вопросы ожидаемого пациентом уровня сервиса.

Все это требует от медицинских учреждений постоянного мониторинга качества оказания медицинской помощи населению. Также необходимо проведение тщательного анализа системы контроля качества с запланированной периодичностью с целью определения её пригодности и результативности, в процессе которого необходимо оценивать возможность совершенствования. Внесение изменений в систему качества услуг, где основным приоритетом является ориентация на удовлетворённость пациента оказанной услугой, способствует становлению имиджа медицинского учреждения и ориентации на нужды потребителя.

На основании вышеизложенного, можно сделать вывод о необходимости разработки программы по оценке и мониторингу качества оказываемой стоматологической помощи для внедрения их в практику работы медицинских организаций.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Каялов Р.М., Абакаров С.И., Гринин В.М. Качество стоматологической хирургической помощи и удовлетворенность ею пациентов государственных и муниципальных поликлиник // Стоматология. 2017. Т. 96, № 5. С. 24–27. doi: 10.17116/stomat201796524-27
2. Солдатов И.К., Журавлева Л.Н., Терза Н.В., и др. Наукометрический анализ диссертационных работ по детской стоматологии в Российской Федерации // Российский стоматологический журнал. 2023. Т. 27, № 6. С. 571–580. doi: 10.17816/dent624942
3. Севрюков Ф.А., Малинина О.Ю. Новые организационные технологии оказания медицинской помощи больным с доброкачественной гиперплазией предстательной железы // Социальные аспекты здоровья населения. 2012. № 1(23). С. 5. EDN: OYVASH
4. Полевая А.В., Ковалевский А.М., Соколович Н.А., и др. Эффективность терапии осложнённых форм кариеса зубов с использованием Er,Cr:YSGG-лазера с длиной волны 2780 нм // Российский стоматологический журнал. 2024. Т. 28, № 2. С. 121–129. doi: <https://doi.org/10.17816/dent630711>
5. Аргутин А.С., Косюга С.Ю. Удовлетворенность оказанием медицинских услуг ортодонтического профиля детям младшего школьного возраста // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2019. Т. 27, № 3. С. 277–280. doi: 10.32687/0869-866X-2019-27-3-277-280
6. Бездетко Г.И., Шкатова Е.Ю. Качество жизни пациентов, получивших услугу протезирования зубов на имплантатах // Новая социальная политика и качество жизни: исследования и прогнозы: сборник научных трудов по материалам I Международной научно-практической конференции. Издательство: Научная

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

**Источник финансирования.** Авторы заявляют об отсутствии внешнего финансирования при проведении исследования.

**Конфликт интересов.** Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

**Вклад авторов.** Ю.Ю. Якимова — анализ данных, обзор литературы, написание и редактирование текста рукописи; А.Н. Галиуллин — сбор и анализ литературных источников, подготовка и написание текста статьи; М.Н. Хадыева — обзор литературы, сбор и анализ литературных источников, написание текста и редактирование статьи.

## ADDITIONAL INFORMATION

**Funding source.** This study was not supported by any external sources of funding.

**Competing interests.** The authors declare that they have no competing interests.

**Authors' contribution.** Yu.Yu. Yakimova — data analysis, literature review, writing and editing the manuscript; A.N. Galiullin — collection and analysis of literary sources, preparation and writing of the article; M.N. Khadyeva — literature review, collection and analysis of literary sources, writing the text and editing the article.

общественная организация «Профессиональная наука», 2017. С. 66–71. EDN: ZSZZVF

7. Кочурова Е.В., Николенко В.Н., Гаврюшова Л.В., Муханов А.А. Влияние современных стоматологических материалов на слизистую оболочку полости рта // Стоматология. 2020. Т. 99, № 2. С. 110–113. doi: 10.17116/stomat202099021110

8. Гречихин С.С. Экономические критерии качества стоматологической помощи, оказываемой в условиях частной и государственной поликлиник // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2021. Т. 10, № 3. С. 125–127. doi: 10.26140/anie-2021-1003-0028

9. Старцев В.Ю., Дударев В.А., Севрюков Ф.А., Забродина Н.Б. Экономические аспекты лечения больных // Урология. 2019. № 6. С. 115–119. doi: 10.18565/urology.2019.6.115-119

10. Севрюков Ф.А., Малинина О.Ю. Новые организационные технологии оказания медицинской помощи больным с доброкачественной гиперплазией предстательной железы // Социальные аспекты здоровья населения. 2012. № 1(23). С. 5. EDN: OYVASH

11. Дворянчиков В.В., Гребнев Г.А., Исаченко В.С., Шафигуллин А.В. Одонтогенный верхнечелюстной синусит: современное состояние проблемы // Вестник Российской Военно-медицинской академии. 2018. № 4(64). С. 169–173. EDN: YOIRQL

12. Дворянчиков В.В., Гребнев Г.А., Балин В.В., Шафигуллин А.В. Комплексное лечение одонтогенного верхнечелюстного синусита // Клиническая стоматология. 2019. № 2(90). С. 65–67. doi: 10.37988/1811-153X\_2019\_2\_65

13. Михальченко Д.В., Фирсова И.В., Афанасьева О.Ю., и др. Потребление медицинских услуг в различных стоматологических

учреждениях // Медицинский алфавит. 2017. Т. 1, № 1. С. 50–53. EDN: YTYKLB

14. Смирнова Е.В., Бударин С.С., Волкова О.А., Эльбек Ю.В. Причины обращения граждан за получением платных медицинских услуг по данным социологических опросов населения // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2021. Т. 29, № S2. С. 1281–1286. doi: 10.32687/0869-866X-2021-29-s2-1281-1286

15. Пьянзина А.В., Вагнер В. Удовлетворенность и качество жизни пациентов в процессе стоматологического ортопедического лечения: обзор литературы // Институт стоматологии. 2022. № 1. С. 93–95. EDN: IAUNNS

16. Радышевская Т.Н., Старикова И.В., Марымова Е.Б. Изучение взаимоотношений в системе «врач-пациент» на стоматологическом приёме // Colloquium-Journal. 2018. № 11. С. 58–60. EDN: YNTQTB

17. Гаврилов А.Д., Гаврилов П.Г., Ахметов С.Е., и др. Результаты анкетирования пациентов государственных и негосударственных стоматологических организаций г. Калининграда о качестве оказания ортопедической помощи // Институт стоматологии. 2018. № 4. С. 24–26. EDN: YTPAXB

18. Салимов О.Р., Сафаров М.Т., Нигматова Н.Р. Результаты лечения при использовании съемного протезирования с опорой на имплантаты // Stomatologiya. 2020. № 2. С. 51–55.

19. Смирнова Л.Е. Оценка качества организации и оказания стоматологической медицинской помощи пациентам в различных субъектах Российской Федерации // Стоматология. 2018. Т. 97, № 2. С. 14–21. doi: 10.17116/stomat201897214-21

20. Соловьева, Ю.А., Разбойникова Д.А. Удовлетворенность пациентов с заболеваниями пародонта качеством и доступностью стоматологической помощи // Институт стоматологии. 2018. № 3. С. 48–50. EDN: XZONLF

21. Те Е.А., Те И.А. Удовлетворенность пациентов качеством стоматологической помощи в системе обязательного медицинского страхования // Dental Forum. 2021. № 4. С. 71. EDN: QPJUFA

22. Урманов А.Т., Сарыбаева Г.К. Анализ уровня ожиданий и удовлетворенности пациентов частной стоматологической клиники // Наука и здравоохранение. 2018. Т. 20, № 2. С. 78–89. EDN: UPSRGL

23. Успенская И.В., Юрина С.В. Удовлетворенность пациентов первичной стоматологической помощью, оказываемой в амбулаторных условиях // Современные траектории развития социальной сферы: образование, опыт, проблемы, наука, тенденции, перспективы: Международная научно-практическая конферен-

ция «Современные траектории развития социальной сферы: образование, опыт, проблемы, наука, тенденции, перспективы». Ставрополь: Издательство: Ставропольский государственный медицинский университет, 2017. С. 66–69. EDN: ZESZSJ

24. Фаизов Т.Т., Аюпова Н.Р. Оценка качества квалифицированной помощи пострадавшим с травмой челюстно-лицевой области в г. Казани // Качество оказания медицинской стоматологической помощи: способы достижения, критерии и методы оценки: сборник статей международной научно-практической конференции. Казань, 2016. С. 191–195.

25. Eslamipour F., Heydari K., Ghaiour M., Salehi H. Access to dental care among 15–64 year old people. J Educ Health Promot. 2018. Vol. 7. P. 46. doi: 10.4103/jehp.jehp\_99\_17

26. Парфенова Т.Н. Оценка качества оказания медицинских услуг в стоматологической клинике // Молодые ученые - развитию Национальной технологической инициативы (ПОИСК). 2021. № 1. С. 836–838. EDN: DRAJIN

27. Carlisle K., Larkins S., Croker F. Disparities in dental health of rural Australians: hospitalisation rates and utilisation of public dental services in three communities in North Queensland // Rural Remote Health. 2017. Vol. 17, N. 1. P. 3807. doi: 10.22605/rrh3807

28. Chang W.J., Chang Y.H. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care // J Dent Sci. 2013. Vol. 8, N. 3. P. 239–247. doi: 10.1016/j.jds.2012.10.006

29. Лосев Ф.Ф., Кулаков А.А., Андреева С.Н. Управление качеством медицинской помощи в стоматологии. Москва: ООО «Издательство ТРИУМФ», 2021. 364 с. EDN: JYOTFJ

30. Маркина Л.А., Вагнер В.Д. Удовлетворенность пациентов стоматологической медицинской помощью // Кремлевская медицина. Клинический вестник. 2022. № 3. С. 123–126. doi: 10.26269/fn5g-n966

31. Попова Н.В., Арсенина О.И., Гаврилова М.В., Глухова Н.В. Объективная и субъективная оценка качества и эффективности ортодонтического лечения // Стоматология. 2021. Т. 100, № 5. С. 82–87. doi: 10.17116/stomat202110005182

32. Nair R.D., Mohammadnezhad M. "It's a waste of time coming here, better go to private clinics with wider options for treatment": patient's perception on dental services provided in Fiji // BMC Health Serv Res. 2022. Vol. 22, N. 1. P. 1144. doi: 10.1186/s12913-022-08543-9

33. Alshami M.L., Awad G.D., Abdurazaq M.R., Al-Rikaby H.H. Evaluation of the patients' satisfaction with private dental clinics services: A questionnaire-based study // Wiad Lek. 2022. Vol. 75, N. 7. P. 1658–1663. doi: 10.36740/WLek202207108

## REFERENCES

- Kayalov RM, Abakarov SI, Grinin VM. Quality of oral surgery and patients' satisfaction in state and municipal clinics. *Stomatology*. 2017;96(5):24–27. doi: 10.17116/stomat201796524-27
- Soldatov IK, Juravleva LN, Tegza NV, et al. Scientometric analysis of dissertation papers on pediatric dentistry in Russia. *Russian Journal of Dentistry*. 2023;27(6):571–580. doi: 10.17816/dent624942
- Sevryukov F, Malinina O. New organizational technologies for providing medical care to patients with benign prostatic hyperplasia. *Social Aspects of Population Health*. 2012;(1(23)):5. EDN: OVYASH
- Polevaya AV, Kovalevsky AM, Sokolovich NA, et al. Efficiency of treatment of complicated forms of dental caries using an Er,Cr:YSGG

laser with a wavelength of 2780 nm // *Russian Dental Journal*. 2024;28(2):121–129. doi: 10.17816/dent630711

5. Argutina AS, Kosiuga SYu. The satisfaction with rendering medical services of orthodontic profile to children of junior school age. *Problemi socialnoi gigieni, zdravookhraneniya i istorii meditsini*. 2019;27(3):277–280. doi: 10.32687/0869-866X-2019-27-3-277-280

6. Bezdetko GI, Shkatova EYu. Quality of life of patients who received dental prosthetics service on implants. New social policy and quality of life: research and forecasts: Proceedings of the I International Scientific and Practical Conference. Publisher: Scientific public organization "Professional Science"; 2017. P. 66–71. EDN: ZSZVVF

7. Kochurova EV, Nikolenko VN, Gavrushova LV, Mukhanov AA. Influence of modern dental materials on the oral mucosa. *Stomatology*. 2020;99(2):110–113. doi: 10.17116/stomat202099021110
8. Grechikhin SS. Economic criteria for the quality of dental care provided in private and public clinics. *Azimuth of scientific research: Economics and management*. 2021;10(3):125–127. doi: 10.26140/anie-2021-1003-0028
9. Startsev VYu, Dudarev VA, Sevryukov FA, Zabrodina NB. Economic aspects of treating patients. *Urology*. 2019;(6):115–119. doi: 10.18565/urology.2019.6.115-119
10. Sevryukov F, Malinina O. New organizational technologies for providing medical care to patients with benign prostatic hyperplasia. *Social Aspects of Population Health*. 2012;(1(23)):5. EDN: OVVYASH
11. Dvoryanchikov VV, Grebnev GA, Isachenko VS, Shafigullin AV. Odontogenic maxillary sinusitis: current state of the problem. *Bulletin of the Russian Military Medical Academy*. 2018;(4(64)):169–173. EDN: YOIRQL
12. Dvoryanchikov VV, Grebnev GA, Balin VV, Shafigullin AV. Complex treatment of odontogenic maxillary sinusitis. *Clinical dentistry*. 2019;(2(90)):65–67. doi: 10.37988/1811-153X\_2019\_2\_65
13. Mikhalchenko DV, Firsova IV, Afanasyeva OYu., et al. Medical services support in different dental offices. *Medical alphabet*. 2017;1(1):50–53. EDN: YTYKLB
14. Smirnova EV, Budarin SS, Volkova OA, Elbek YuV. Reasons for citizens to apply for paid medical services according to sociological surveys of the population. *Problemi socialnoi gigieni, zdravookhraneniya i istorii meditsini*. 2021;29(Special Issue):1281–1286. doi: 10.32687/0869-866X-2021-29-s2-1281-1286
15. Pyanzina AV, Vagner V.D. Satisfaction and quality of life of patients in the process of dental orthopedic treatment: a review of the literature. *Institute of Dentistry*. 2022;(1):93–95. EDN: IAUNNS
16. Radyshevskaya TN, Starikova IV, Marymova EB. Studying the relationships in the doctor-patient system at a dental reception. *Colloquium-Journal*. 2018;11:58–60. EDN: YNTQTB
17. Gavrilo AD, Gavrilo PG, Ahmetov SE, et al. The survey results of patients and private dental organizations in kaliningrad about the quality of orthopedic care. *Institute of Dentistry*. 2018;(4):24–26. EDN: YTPAXB
18. Salimov O, Safarov M, Nigmatova, N. Treatment results with removable prosthesis based on implants. *Stomatologiya*. 2020;1(2(79)):51–55.
19. Smirnova LE. Quality assessment and organization of dental care in the regions of Russian Federation. *Stomatology*. 2018;97(2):14–21. doi: 10.17116/stomat201897214-21
20. Solovieva YA, Razboynikova DA. Satisfaction of patients with periodontal disease with quality and availability of dental care. *Institute of Dentistry*. 2018;3:48–50. EDN: XZONLF
21. Tyo EA, Tyo IA. Patient satisfaction with the quality of dental care in the compulsory health insurance system. *Dental Forum*. 2021;4:71. EDN: QPJUFA
22. Ulmanov AT, Sarybayeva GK. Analysis of the level of expectations and satisfaction of patients at a private dental clinic. *Science and health*. 2018;20(2):78–89. EDN: UPSRGL
23. Uspenskaya IV, Urina ST. Patient's satisfaction with primary dental assistance provided in an outpatient setting. Modern trajectories of development of the social sphere: education, experience, problems, science, trends, prospects: International scientific and practical conference "Modern trajectories of development of the social sphere: education, experience, problems, science, trends, prospects." Publisher: Stavropol State Medical University (Stavropol); 2017. P. 66–69. EDN: ZESZNJ
24. Faizov TT, Ayupova NR. Assessing the quality of qualified care for victims with trauma to the maxillofacial area in Kazan. Quality of medical dental care: methods of achievement, criteria and methods of assessment: Proceedings of the international scientific and practical conference. Kazan; 2016. P. 191–195. (In Russ.)
25. Eslamipour F, Heydari K, Ghaïour M, Salehi H. Access to dental care among 15–64 year old people. *J Educ Health Promot*. 2018;7:46. doi: 10.4103/jehp.jehp\_99\_17
26. Parfenova TN. Assessing the quality of medical services in a dental clinic. *Young scientists — development of the National Technology Initiative (SEARCH)*. 2021;(1):836–838. EDN: DRAJIN
27. Carlisle K, Larkins S, Croker F. Disparities in dental health of rural Australians: hospitalisation rates and utilisation of public dental services in three communities in North Queensland. *Rural Remote Health*. 2017;17(1):3807. doi: 10.22605/rrh3807
28. Chang WJ, Chang YH. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. *J Dent Sci*. 2013;8(3):239–247. doi: 10.1016/j.jds.2012.10.006
29. Losev FF, Kulakov AA, Andreeva SN. Quality management of medical care in dentistry. Moscow: TRIUMPH Publishing House LLC; 2021. 364 p. (In Russ.) EDN: JYOTFJ
30. Markina LA, Wagner VD. Patient's satisfaction with dental care. Kremlin medicine. *Clinical newsletter*. 2022;(3):123–126. doi: 10.26269/fn5r-n966
31. Popova NV, Arsenina OI, Gavrilo MV, Glukhova NV. Objective and subjective assessment of the quality and effectiveness of orthodontic treatment. *Dentistry*. 2021;100(5):82–87. doi: 10.17116/stomat202110005182
32. Nair RD, Mohammadnezhad M. "It's a waste of time coming here, better go to private clinics with wider options for treatment": patient's perception on dental services provided in Fiji. *BMC Health Serv Res*. 2022;22(1):1144. doi: 10.1186/s12913-022-08543-9
33. Alshami ML, Awad GD, Abdurazaq MR, Al-Rikaby HH. Evaluation of the patients' satisfaction with private dental clinics services: A questionnaire-based study. *Wiad Lek*. 2022;75(7):1658–1663. doi: 10.36740/WLek202207108

## ОБ АВТОРАХ

\* **Галиуллин Афгат Набиуллович**, д-р мед. наук, профессор;  
адрес: Россия, 420008, Казань, ул. Кремлевская, д. 18;  
ORCID: 0000-0002-1294-4055;  
eLibrary SPIN: 3343-5797;  
e-mail: kybm@mail.ru

**Якимова Юлия Юрьевна**, канд. мед. наук, доцент;  
ORCID: 0009-0003-5231-7755;  
eLibrary SPIN: 3059-8323;  
e-mail: optima00@list.ru

**Хадыева Мадина Наилевна**, канд. мед. наук;  
ORCID: 0009-0002-0643-0418;  
eLibrary SPIN: 6211-9000;  
e-mail: madina-565@mail.ru

## AUTHORS' INFO

\* **Afgat N. Galiullin**, MD, Dr. Sci. (Medicine), Professor;  
address: 18 Kremlevskaya street, 420008 Kazan, Russia;  
ORCID: 0000-0002-1294-4055;  
eLibrary SPIN: 3343-5797;  
e-mail: kybm@mail.ru

**Yulia Yu. Yakimova**, MD, Cand. Sci. (Medicine), Associate Professor;  
ORCID: 0009-0003-5231-7755;  
eLibrary SPIN: 3059-8323;  
e-mail: optima00@list.ru

**Madina N. Khadyeva**, MD, Cand. Sci. (Medicine);  
ORCID: 0009-0002-0643-0418;  
eLibrary SPIN: 6211-9000;  
e-mail: madina-565@mail.ru

\* Автор, ответственный за переписку / Corresponding author