

Avaliação da satisfação do paciente e da qualidade do tratamento endodôntico realizado por acadêmicos de graduação

Assessment of patient satisfaction and quality of endodontic treatment performed by undergraduate students

Gyulia Meinhardt Soares¹

Vâmila Carvalho Pipper Barbosa¹

Bruna Gabriele Rhode²

Vinicius Felipe Wandscher³

Ana Maria Estivaleta Marchionatti⁴

Resumo

Objetivo: avaliar radiograficamente a qualidade dos tratamentos endodônticos e a satisfação dos pacientes atendidos pelos graduandos de Odontologia da Faculdade CNEC Santo Ângelo no período de 2018 a 2020. Métodos: foi realizado um estudo transversal, no qual 53 indivíduos que realizaram o tratamento endodôntico na instituição participaram da pesquisa. A coleta de dados foi realizada pela avaliação de uma especialista em endodontia das radiografias finais que constam no prontuário do paciente. E a satisfação em relação ao atendimento foi avaliada por ligação telefônica através de um questionário com perguntas. Os dados coletados foram apresentados de forma descritiva através de números absolutos, percentuais, medias. Resultados: a média de satisfação geral foi a mais alta com 9,88 e a menor média foi constatada no tempo de tratamento com média 9. Todos os itens de satisfação obtiveram médias altas, classificando o tratamento na clínica sob o ponto de vista dos pacientes como satisfatório. O limite apical e a homogeneidade da obturação obtiveram um resultado satisfatório em 74,4% e 67,7% dos casos, respectivamente. Conclusões: concluiu-se que a maior parte dos tratamentos endodônticos avaliados apresentou qualidade satisfatória e que os pacientes mostraram satisfação com o tratamento.

Palavras-chaves: Endodontia; Satisfação; Odontologia.

<http://dx.doi.org/10.5335/rfo.v28i1.15398>

¹ Graduadas em Odontologia pela Faculdade CNEC Santo Ângelo.

² Graduanda em Odontologia pela Faculdade CNEC Santo Ângelo.

³ Professor do Curso de Odontologia da Faculdade CNEC Santo Ângelo.

⁴ Professora do Curso de Odontologia da Faculdade CNEC Santo Ângelo.

Introdução

A endodontia é uma especialidade da Odontologia que tem como objetivo preservar e tratar as infecções pulpares e periapicais. O tratamento endodôntico é, basicamente, o preparo químico mecânico do sistema de canais radiculares, com o objetivo de eliminar tecido orgânico e microorganismos, e com isso, formar um espaço adequado para que possa ser realizada a obturação de forma tridimensional e hermeticamente¹.

No sistema de saúde este tratamento é realizado pelo Centro de Especialidades Odontológicas (CEO), porém a endodontia está presente também nos atendimentos realizados pela graduação em odontologia garantindo assim a facilidade ao acesso de pessoas com variados níveis socioeconômico a este tratamento².

Os atendimentos na clínica de graduação odontológica têm como objetivo proporcionar o contato direto do estudante com a população³. A sociedade Europeia de Endodontia criou diretrizes que devem ser seguidas durante a graduação para que ocorra um incentivo no desenvolvimento de um ensino de alta qualidade, de maneira que os alunos demonstrem capacidade de executar de forma satisfatória tratamentos conservadores do canal radicular, o que inclui o acesso, limpeza, modelagem e obturação dos canais radiculares, além de estar ciente das iatrogenias que podem ocorrer durante o tratamento e como evita-las. Os acadêmicos passam por treinamento teórico e prático para que dominem a técnica endodôntica. Tais ensinamentos são de extrema importância para que desenvolvam as habilidades necessárias para a execução de tratamentos endodônticos satisfatórios como o dos profissionais⁴.

O objetivo do atendimento aos usuários nas clínicas universitárias deve responder à necessidade de formação e treinamento prático e técnico dos alunos, sem excluir o ideal ético de suprir as necessidades de saúde e as demandas dos usuários que procuram esse tipo de serviço, bem como a formação humanizada e ética dos profissionais de saúde⁵. O levantamento e avaliação dos tratamentos realizados pelos universitários são para que se alcance um nível de excelência considerável e também para gerar maior segurança e proteção aos pacientes atendidos. Além disso, a produtividade dos atendimentos resulta em benefícios para a comunidade, pois os elementos dentários que seriam condenados, ao se realizar o tratamento endodôntico e a reabilitação, devolvem função e estética ao paciente⁶.

A análise da qualidade do tratamento por meio da satisfação do paciente também se mostra essencial, pois é desenvolvido a partir da sua visão, que é a razão da

existência de um serviço de saúde. Portanto, a avaliação assume um caráter para apoiar no processo de tomada de decisão e na prestação dos serviços odontológicos, detectando as expectativas do paciente em relação ao atendimento nas instituições de ensino⁷.

Diante do exposto, o objetivo deste estudo foi o de avaliar radiograficamente a qualidade dos tratamentos endodônticos e a satisfação dos pacientes atendidos pelos graduandos de Odontologia da Faculdade CNEC Santo Ângelo no período de 2018 a 2020.

Materiais e método

Caracterização da Pesquisa

Esta pesquisa trata-se de um estudo transversal. A população estudada é de pacientes que foram submetidos a tratamento endodôntico realizado pelos acadêmicos da Faculdade CNEC Santo Ângelo.

Amostra

A amostra tem 53 indivíduos que realizaram tratamento endodôntico entre o segundo semestre de 2018 e primeiro semestre de 2020.

Procedimentos

O estudo da satisfação dos pacientes que realizaram o tratamento endodôntico na Faculdade CNEC Santo Ângelo foi realizado através de ligação telefônica com o intuito de reduzir o contato direto e minimizar a transmissão do SARS-CoV-2. Neste estudo foi avaliada a satisfação dos pacientes em relação aos tratamentos endodônticos realizados pelos acadêmicos da instituição entre os anos de 2018 e 2020. Para coleta de dados, foram separados todos os prontuários da clínica para localização do contato telefônico.

A participação dos pacientes se deu por meio de entrevista direta com um único entrevistador, eliminando assim problemas com a padronização de perguntas e respostas, e em clima agradável, evitando assim constrangimentos e sensação de obrigatoriedade do paciente. Antes de iniciar o questionário o paciente foi informado verbalmente sobre o estudo, e assim foi apresentado o TCLE (Termo de Consentimento

Livre e Esclarecido) para participação desta pesquisa, a aprovação do paciente em participar do estudo foi obtida por ligação gravada para comprovação.

No questionário, foram realizadas perguntas em relação à satisfação do paciente ao tratamento, os participantes responderam de acordo com a intensidade (de 0 a 10).

A radiografia utilizada para cada paciente foi a final do tratamento endodôntico que fica anexada aos prontuários. A avaliação radiográfica de todos os casos foi realizada por uma avaliadora calibrada, sendo esta especialista em endodontia. A calibragem foi realizada com a especialista analisando 10 radiografias finais de tratamento endodônticos realizados por outra pessoa que não ela, para evitar a influência no resultado, os critérios de análise para considerar satisfatório ou insatisfatório foram os mesmo deste estudo. Após uma semana, avaliou novamente as radiografias e obteve uma concordância de 80%. Foi avaliada a obturação quanto ao comprimento (será considerado satisfatório quando a distância entre o ápice radiográfico e o limite longitudinal estiver entre 0 e 2 mm)⁸ e quanto à densidade do material obturador (com ou sem espaços visíveis dentro do material ou entre o material obturador e as paredes dos canais)⁴.

Crítérios

Os critérios de inclusão deste estudo são: Pacientes que realizaram tratamento endodôntico pelos acadêmicos de 2018 ao primeiro semestre de 2020. E os critérios de exclusão: Pacientes que não apresentam os prontuários completos (sem contato telefônico e radiografia final), radiografias de má qualidade devido ao processamento ou erros técnicos, pacientes que se recusarem a participar do estudo e pacientes menores de 18 anos.

Metodologias de análise de dados

Para avaliar a relação entre a qualidade radiográfica e o tipo de dente (anterior, pré-molar e molar), foi utilizado o teste Qui-Quadrado com nível de significância de 0.05 por meio do software contido no site <https://www.socscistatistics.com/>, analisando-se a presença ou ausência de espaços e limite apical satisfatório (entre 0 e 2 mm) ou insatisfatório (mais de 2 mm ou além do ápice).

Variáveis

Para a satisfação do paciente, as variáveis preditoras são sintomatologia dolorosa, estética e mastigação. Para a qualidade radiográfica, as variáveis preditoras serão o comprimento e densidade da obturação.

As variáveis de desfecho são a satisfação do paciente e a qualidade radiográfica da obturação na radiografia final.

Considerações éticas

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE: 31593820.8.0000.5354).

Resultados

Dos 57 pacientes que realizaram tratamento endodôntico na Faculdade CNEC Santo Ângelo, 4 foram excluídos do estudo por serem menores de idade. Para a avaliação da satisfação, 34 pacientes responderam ao questionário e para 19 pacientes não foi possível contato telefônico. Para a avaliação da qualidade radiográfica, foram avaliadas 43 radiografias finais, enquanto para 10 pacientes a radiografia final não constava no prontuário.

A tabela 1 mostra a caracterização da amostra em relação ao sexo, idade e tipo de dente.

Tabela 1. Caracterização amostral. Fonte: autores.

Variáveis	n°(%)
Sexo	
Feminino	21 (61,76%)
Masculino	13 (38,23%)
Idade	
18-30	7 (20,58%)
31-60	19 (55,88%)
Acima de 60 anos	8 (23,52%)
Tipo de dente	
Anterior	11 (32,35%)
Pré-molar	19 (51,35%)
Molar	7 (18,91%)

Em relação à satisfação do paciente ao tratamento endodôntico as médias dos escores se apresentaram altas, a menor média encontrada foi no item “tempo de tratamento” ($9 \pm 1,20$) seguido da “satisfação com a estética” ($9,20 \pm 1,99$). A satisfação geral obteve a média mais alta ($9,88 \pm 0,32$), e as demais médias observadas foram indicativas de satisfação do paciente com o tratamento (Tabela 2).

Tabela 2. Questionário aplicado para avaliação da satisfação. Fonte: autores.

Item da avaliação	Média	Desvio-Padrão
Atendimento	9,61	0,73
Tempo de tratamento	9	1,20
Sensação dolorosa	9,35	1,17
Conforto	9,79	0,47
Mastigação final	9,44	1,48
Satisfação com a estética	9,20	1,99
Satisfação geral	9,88	0,32

As tabelas 3 e 4 mostram os resultados da avaliação da qualidade radiográfica em relação ao limite apical e a presença de espaços vazios, respectivamente. Podemos observar que a maioria (74,41%) mostra um resultado considerado satisfatório do limite apical, e em relação aos espaços vazios presentes na obturação a prevalência maior (67,44%) também se apresenta satisfatória.

O teste Qui-Quadrado não mostrou diferença estatisticamente significativa para o tipo de dente tanto para limite apical ($p=0.45$) quanto para presença de espaços vazios ($p=0.1$).

Tabela 3. Qualidade da obturação em relação ao limite apical da obturação. Fonte: autores.

Limite apical	n° (%)
Entre 0 e 2 mm	32 (74,41%)
Mais de 2 mm	8 (18,60%)
Além do ápice	3 (6,97%)

Tabela 4. Qualidade da obturação em relação à homogeneidade do material obturador. Fonte: autores.

Espacos vazios	n° (%)
SIM	14 (32,55%)
NÃO	29 (67,44%)

Discussão

A avaliação da qualidade tem por objetivo exercer vigilância contínua, a fim de detectar e intervir precocemente condições que fogem aos padrões desejáveis. Assim, os estudos sobre a avaliação de resultados clínicos da endodontia na graduação bem como a satisfação do paciente podem sugerir a necessidade de uma reavaliação dos métodos de ensino⁹.

A taxa de prevalência de tratamentos endodônticos foi maior no sexo feminino (61,76%), resultados similares podem ser observados em estudos que avaliaram o perfil epidemiológico de pacientes odontológicos, em que obtiveram uma prevalência do sexo feminino de 61,7% e 62%¹⁰⁻¹¹. A maior prevalência de mulheres nos consultórios e clínicas odontológica pode acontecer já que elas têm uma maior preocupação com a saúde e estética em relação aos homens¹². De acordo com esses achados podemos notar que o número maior de mulheres participantes pode ter influência na avaliação da estética em que mesmo com a média alta (9,20%), foi a segunda mais baixa no questionário de satisfação.

A prevalência em relação à classe de dentes se mostrou maior nos pré-molares (51,35%), este dado difere de um estudo semelhante que encontrou um maior número de tratamentos endodônticos em incisivos centrais superiores e molares superiores e inferiores¹³.

O tempo de espera foi citado como o que mais gera insatisfação nos pacientes atendidos na CNEC, esse descontentamento tem-se mostrado rotineiro em alguns estudos, e também é o que mais gera desistência nos pacientes atendidos em graduações. O longo tempo de tratamento em cada sessão além de causar a insatisfação, pode ainda piorar o estado de saúde, prolongar o sofrimento e a ansiedade^{14-15,7}. A demora no tempo de tratamento realizado pelos acadêmicos é inerente ao atendimento, já que estes estão aprendendo e requerem mais tempo para concluir os procedimentos clínicos que profissionais já formados.

O ambiente da clínica também foi avaliado no questionário de satisfação, o conforto obteve uma média alta de 9,79. O ambiente clínico deve ser aconchegante, ter iluminação adequada, bem como cheiro e cores confortáveis, isso para que se obtenha a diminuição do medo e ansiedade que muitos pacientes apresentam durante as consultas^{5,16-17}.

A média geral da satisfação dos pacientes atendidos na faculdade CNEC em relação ao tratamento endodôntico foi alta em todos os itens avaliados, dado que pode ser observado também em um estudo realizado na clínica escola da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), onde 98,55% dos pacientes atendidos classificaram o atendimento geral prestado pelos alunos como bom ou ótimo¹⁸. Dado os resultados da satisfação, sugere-se que os tratamentos endodônticos oferecidos na Faculdade CNEC Santo Ângelo, demonstram que esforços devem ser realizados para manter esse elevado padrão de satisfação dos pacientes que lá são atendidos.

A radiografia periapical é um meio de avaliação eficiente para se avaliar a qualidade das obturações, onde devemos obedecer a critérios, como a observação de bolhas ou falhas na massa obturadora, presença de espaços vazios no canal e a extensão da obturação desde o comprimento de trabalho (0,5 a 2 mm aquém do ápice radiográfico) até abaixo da margem gengival^{19,14}. A qualidade da obturação realizada pelos estudantes da faculdade CNEC se mostrou satisfatória, pois das 43 radiografias finais avaliadas 74,4% apresentaram o limite apical adequado e 67,44% não apresentaram espaços na obturação. Achados assim se assemelham com alguns estudos que avaliaram a qualidade de tratamentos endodônticos realizados por alunos de graduação por meio da análise de radiografias periapicais com médias de 66%, 90%, 96,42% e 90,69% dos casos avaliados^{13,20-22}. Deve-se ressaltar que limite apical além de 2 mm, em alguns casos, estava relacionado a características anatômicas, como calcificação do canal radicular. Os índices de sucesso apresentados no limite apical podem ocorrer devido ao fato de que acadêmicos de Odontologia realizam diversas radiografias periapicais durante os passos do tratamento endodôntico, para se alcançar o correto comprimento de trabalho, e até mesmo pelas orientações dos professores que instruem os acadêmicos a concluir o tratamento apenas quando apresentar uma radiografia com os limites aceitáveis²².

Conclusão

É explícito que o tratamento endodôntico procura preservar e tratar as infecções pulpares e periapicais, e que os procedimentos realizados nas clínicas de graduação são de suma importância para se obter um contato direto entre o estudante e o paciente e, além do mais, responder a necessidade de treinamento prático e técnico dos alunos,

por isso, é de suma importância que sejam analisadas a qualidade dos tratamentos endodônticos por meio da satisfação dos pacientes.

Portanto, conclui-se que a qualidade radiográfica dos tratamentos endodônticos realizados pelos graduandos de Odontologia da Faculdade CNEC Santo Ângelo é predominantemente satisfatória e que os pacientes se sentem satisfeitos com o tratamento realizado.

Abstract

Objective: To radiographically evaluate the quality of endodontic treatments and the satisfaction of patients treated by dental students at CNEC Santo Ângelo Faculty from 2018 to 2020. Methods: A cross-sectional study was conducted, in which 53 individuals who underwent endodontic treatment at the institution participated in the research. Data collection was performed by an endodontics specialist's evaluation of the final radiographs in the patient's medical record. Satisfaction with the treatment was evaluated through a telephone survey using a questionnaire. The collected data were presented descriptively using absolute numbers, percentages, and means. Results: The overall satisfaction average was the highest at 9.88, and the lowest average was found in the treatment time with an average of 9. All satisfaction items obtained high averages, classifying the treatment at the clinic from the patients' perspective as satisfactory. The apical limit and obturation homogeneity achieved a satisfactory result in 74.4% and 67.7% of cases, respectively. Conclusions: It was concluded that the majority of evaluated endodontic treatments had satisfactory quality and that patients showed satisfaction with the treatment.

Keywords: Endodontics; Satisfaction; Dentistry.

Referências

1. Macedo IL, Neto IM. Retratamento endodôntico: opção terapêutica do insucesso endodôntico. Rev. Braz. J. Hea. 2018;1(2):421-431.
2. Sousa CN, Souza TC, Araújo TLC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos da clínica escola de Odontologia em uma instituição de ensino superior. Rev Interfaces. 2015;3(8):01-05.
3. Emmi DT, Silva DMC, Barroso RFF. Experiência do ensino integrado ao serviço para formação em saúde: percepção de alunos e egressos de Odontologia. Rev Interface. 2018;22(64):223-36.
4. Khabbaz MG, Protogerou E, Douka E. Radiographic quality of root fillings performed by undergraduate students. Int Endod J. 2010 Jun;43(6):499-508.
5. Emmi DP, Gomes JT, Barroso RFF, Araújo, MVA. Humanização no acolhimento aos usuários das clínicas de ensino da faculdade de odontologia da Faculdade Federal do Pará: Cinco anos de experiência de um projeto de extensão. Rev Con UEPG. 2016 Set;12(3):476-486.

6. Park E, Chehroudi B, Coil JM. Identification of Possible Factors Impacting Dental Students' Ability to Locate MB2 Canals in Maxillary Molars. *Eur J Dent Educ.* 2014;78(5):789-95.
7. Kitamura ES, Bastos RR, Palma PV, Leite ISCG. Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013. *Epidemiol. Serv. Saúde.* 2016 jan-mar; 25(1):137-148.
8. Alharmoodi R, Al-Salehi S. Assessment of the quality of endodontic re-treatment and changes in periapical status on a postgraduate endodontic clinic. *J of Dent.* 2020 Jan;92:103-261.
9. Borges RC, Otoni TAC, Pires RCCP. Avaliação da qualidade do serviço odontológico prestado pela Faculdade de Odontologia da Universidade de Itaúna, MG, Brasil: visão do usuário. *RFO.* set/dez 2015;20(3):308-312.
10. De Paula JS, De Oliveira M, Soares MRSP, Chaves MGAM, Mialhe FL. Perfil epidemiológico dos pacientes atendidos no Pronto Atendimento da Faculdade de Odontologia da Universidade Federal de Juiz de Fora. *Arq Odontol.* out/dez 2012;48(4):257-262.
11. Guimarães KS, Costa BT, Pereira ESJ, Cangussu MCT, Carvalho ES. Perfil epidemiológico dos pacientes e tratamentos realizados na disciplina de endodontia. *Rev UFBA.* 2020; 50(1):7-14.
12. Lee S, Borsatti MA, Penha SS, Buscaríolo IA, Domaneschi C, Tortamano IP. Aspectos epidemiológicos e sociodemográficos do Setor de Urgência da Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo. *RPG Rev Pós Grad.* 2007;13:299-306.
13. Occhi IGP, Souza AA, Rodrigues V, Tomazinho LF. Avaliação de sucesso e insucesso dos tratamentos endodônticos realizados na clínica odontológica da UNIPAR. *Unigá Review.* 2011;8(2):39-46.
14. Barroso J, et al. Avaliação in vitro da influência da lima potência na manutenção do comprimento de trabalho. *Rev. Odontol Unesp.* 2017;46(2):72-76.
15. Mialhe FL, Gonçalo C, Carvalho LMS. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do serviço odontológico prestado por graduandos do curso de Odontologia da FOP/Unicamp. *RFO.* jan/abr 2008;13(1):19-24.
16. Santiago VF, Duarte DA, Macedo AF. O impacto da cromoterapia no comportamento do paciente odontopediátrico. *Rev. Bras. Pesqui. Saúde.* 2009;11(4):17-21.
17. Teixeira ER, Veloso RC. O grupo em sala de espera: território de práticas e representações em saúde. *Texto Contexto Enferm.* 2006;15(2):320-325.

18. Torres SC, Costa ICC. Satisfação dos usuários atendidos nas clínicas integradas do departamento de odontologia da UFRN. Rev Cienc Plur. 2015;1(2):4-18.
19. Byrne MJ, et al. A systematic review of quality measures used in primary care dentistry. Int Dent J. Aug, 2019;69(4):252-265.
20. Fong W, Heidarifar O, Killough S, Lappin MJ, El Karim IA. An audit on technical quality of root fillings performed by undergraduate students. Int Endod J. 2018;51(197):203, 2017.
21. Zoti M, Hartmann M. Avaliação de tratamentos endodônticos realizados por alunos de graduação da Escola de Odontologia da IMED. J Oral Invest. 2016; 5(1): 4-12.
22. Gomes FF, et al. Avaliação radiográfica do sucesso e da qualidade do tratamento endodôntico em uma população brasileira. Dent Prest Endod. 2012; 2(1):33-37.

Endereço para correspondência:

Ana Maria Estivalete Marchionatti
Rua Prof. Dr. João Augusto Rodrigues, 471, Harmonia
CEP 98801-015 – Santo Ângelo, Rio Grande do Sul, Brasil
Telefone: (55) 3313-1922
E-mail: anamarchionatti@hotmail.com

Recebido em: 27/11/2023. Aceito: 14/12/2023.