

*Artigo Original de Pesquisa**Original Research Article*

# Expectativa e percepção da experiência do paciente ante o tratamento endodôntico

## Expectation and perception of patient's experience with endodontic treatment

Carlla Sloane Alberton<sup>1</sup>  
Bruna Isabel Nunes Vieira da Costa<sup>1</sup>  
Carlos Roberto Botelho Filho<sup>1</sup>  
Mariana de Almeida Barbosa<sup>1</sup>  
Marilisa Carneiro Leão Gabardo<sup>1</sup>  
Flávia Sens Fagundes Tomazinho<sup>1</sup>

**Autor para correspondência:**

Flávia Sens Fagundes Tomazinho  
Rua Prof. Pedro Viriato Parigot de Souza, n. 5.300  
CEP 81280-330 – Curitiba – Paraná – Brasil  
E-mail: flavia.tomazinho@gmail.com

<sup>1</sup> Escola de Ciências da Saúde, Universidade Positivo – Curitiba – PR – Brasil.

**Data de recebimento: 2 set. 2019. Data de aceite: 14 out. 2019.**

**Palavras-chave:**

ansiedade; Endodontia;  
dor; questionário;  
medo.

**Resumo**

**Introdução:** Os pacientes que necessitam de tratamento endodôntico geralmente têm uma expectativa negativa em relação a esse procedimento. **Objetivo:** Avaliar a expectativa e a percepção de pacientes que realizaram o tratamento endodôntico na clínica de especialização em Endodontia ou no Centro de Especialidades Odontológicas da Universidade Positivo. **Material e métodos:** A amostra de conveniência contou com 123 pacientes, que foram atendidos no período de setembro de 2016 a outubro de 2017. Eles responderam a um questionário com perguntas referentes a gênero, idade, expectativas quanto ao tratamento endodôntico, presença de dor e também questões relacionadas à experiência durante e após a realização do tratamento endodôntico, bem como ao atendimento prestado. Os dados foram tabulados e expressos em frequência e porcentagem. Depois utilizou-se o teste de Qui-quadrado, por meio do programa SPSS, versão 21.0. **Resultados:** A maioria dos pacientes eram mulheres, entre 41 e 50 anos, que já haviam

realizado tratamento endodôntico anteriormente. A ausência de dor foi relatada por 76% dos pacientes, e 50% não tiveram medo durante o tratamento endodôntico. A anestesia, as agulhas e limas representaram os fatores que mais causaram medo nos pacientes. Para 28,5% a experiência foi como imaginavam; para 70,7% foi melhor do que pensavam. Dos respondentes, 93,5% consideraram o atendimento ótimo. **Conclusão:** O sentimento de medo antes do tratamento endodôntico foi relevante e agravado pela visualização de materiais e instrumentais. Entretanto a ausência de dor durante a intervenção favoreceu positivamente a percepção pós-operatória, com diminuição do relato de medo entre os pacientes.

**Keywords:**

anxiety; Endodontics; pain, survey; fear.

**Abstract**

**Introduction:** Patients who require endodontic treatment usually have a negative expectation regarding this procedure. **Objective:** It was evaluated the expectation and perception of patients who underwent endodontic treatment at the endodontic specialization clinic and at the University Positivo Endodontic Center for Dental Specialties (CEO). **Material and methods:** The convenience sample consisted of 123 patients, who were treated in the period from September 2016 to October of 2017, and answered a questionnaire with questions referring to gender, age, expectations regarding endodontic treatment, presence of pain and also questions related to the experience during and after the endodontic procedure performed, as well as the care provided. Data were tabulated and expressed in frequency and percentage, followed by the Chi-square test, using SPSS version 21.0. **Results:** The majority of patients were women between the ages of 41 and 50 who had previously had endodontic treatment. Seventy-six percent of the patients did not feel pain and 50% were not afraid during endodontic treatment. Anesthesia, needles and files represented the factors that most caused fear in patients. The experience was as they imagined for 28,5% of the patients and better than they imagined for 70,7%, and 93% of the interviewees considered the optimal care. **Conclusion:** The feeling of fear before the endodontic treatment was relevant and worsened by the visualization of materials and instrumental. However, the absence of pain during the intervention favored positive postoperative perception, decreasing the report of fear among patients.

**Introdução**

O tratamento endodôntico configura-se, entre os procedimentos odontológicos, como um dos mais temidos [5, 24]. O medo de sentir dor, o desconforto pós-operatório e a ansiedade levam o paciente a adiar a execução desse procedimento [20]. Há pacientes que não fazem o tratamento endodôntico pelo fato de escutarem relatos de indivíduos com experiências negativas, o que acaba postergando a realização desse tratamento e cria uma fobia

sem nem mesmo ter havido uma experiência traumática [12]. Ressalta-se que as mulheres são mais propensas a se comportar dessa forma [3].

Cada experiência é individual e depende de alguns fatores, tais como condicionamento cognitivo, informações recebidas previamente, questões culturais, limiar de dor e a patologia que está sendo tratada [2, 3]. O estado psicológico do sujeito relaciona-se diretamente à ansiedade e ao medo [22].

O medo da dor durante e após o tratamento pode levar os pacientes a evitar o atendimento. Quando o tratamento é o endodôntico, os pacientes que buscam o atendimento emergencial apresentam uma alta predominância de ansiedade [5].

Estudos indicam que a dor anterior à consulta odontológica causa mais medo aos pacientes [20, 24]. Assim, o cirurgião-dentista deve estar apto a fazer o correto diagnóstico e o tratamento mais adequado, para conseguir o alívio imediato do quadro álgico. Essas situações podem levar a experiências negativas em relação ao tratamento endodôntico [14]. Se a experiência odontológica for angustiante, pode levar o paciente a se tornar ansioso e com medo de futuras visitas ao cirurgião-dentista [5], o qual tem sua imagem associada à negatividade [4].

Newsome e Wright [15] citam que, para o paciente ficar satisfeito, é necessária uma combinação complexa de emocional, físico e imaterial e que seus valores estejam completamente ligados à qualidade do atendimento prestado. A avaliação que o paciente faz tanto da instituição como do atendimento recebido traz um *feedback* importante que promove uma visão ampla da clínica odontológica e seu atendimento, além de ajudar em melhorias importantes que podem ser estabelecidas em infraestrutura, qualidade profissional e operacional da clínica.

O acesso ao tratamento endodôntico na atenção secundária de saúde e a satisfação do paciente já foram analisados anteriormente, constatando-se que a satisfação do paciente com a qualidade do serviço esteve mais relacionada com o atendimento prestado pelo cirurgião-dentista do que com a sua competência técnica [10]. As percepções do paciente sobre as atividades de saúde são influenciadas por suas expectativas e também pela qualidade do trabalho feito, bem como pelos cuidados efetivamente recebidos [13].

O objetivo deste trabalho foi avaliar a expectativa e a percepção da experiência de pacientes que realizaram tratamento endodôntico na clínica de Especialização em Endodontia ou no Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) da Universidade Positivo (Curitiba, PR, Brasil).

## Material e métodos

Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética de Pesquisa com os pareceres de números 1.729.251 e 2.077.486.

Uma amostra de conveniência contou com a participação de 123 pacientes, de ambos os gêneros, maiores de 18 anos de idade, com necessidade de

tratamento endodôntico e que foram atendidos na clínica de Especialização em Endodontia ou no CEO da Universidade Positivo, mediante assinatura de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram selecionados 49 pacientes na clínica de Especialização em Endodontia e 74 pacientes no CEO da Universidade Positivo. Todos os pacientes foram atendidos por cirurgiões-dentistas já formados.

Dois pesquisadores treinados aplicaram os questionários com 13 questões fechadas, de modo individual, no ambiente de atendimento clínico, antes e imediatamente após a intervenção. O questionário estava dividido em duas partes: a primeira continha perguntas a respeito de gênero (masculino/feminino), idade (em anos), se já havia realizado “tratamento de canal” (sim/não), se estava com dor (sim/não) e classificação em escala dessa dor (0 a 10, em que 0 é ausência de dor e 10, dor máxima), se está com medo de realizar o “tratamento de canal” (sim/não) e se acha que vai sentir dor durante o “tratamento de canal” (sim/não). A segunda parte, aplicada imediatamente após, abordava como havia sido a experiência com o tratamento realizado (melhor do que imaginava/ como imaginava/pior do que imaginava), se sentiu alguma dor durante o “tratamento de canal” (sim/não), do que teve medo durante o “tratamento de canal” (não teve medo/da anestesia/das agulhas ou limas/das brocas/de tudo/outros), o que o paciente achou do atendimento prestado (ótimo/bom/regular/péssimo), nota dada ao atendimento (em uma escala que variou de 0 a 10) e, por fim, se indicaria o atendimento odontológico nesta instituição para outras pessoas (sim/não).

A variável idade foi categorizada nos seguintes intervalos: < 20, 20 a 30, 31-40, 41-50, 51-60 e > 60.

Os dados coletados foram tabulados e expressos em frequência e porcentagem. Utilizou-se o teste de Qui-quadrado para identificar diferenças nas respostas para diversas variáveis, com o nível de significância de 5%. Efetuaram-se as análises utilizando o programa SPSS, versão 21.0 (SPSS, Chicago, IL, EUA).

## Resultados

Inicialmente se realizou a análise descritiva dos dados, expressos em frequências absoluta e relativa. Os resultados da análise descritiva dos dados constam da tabela I. Dos 123 pacientes entrevistados, 87 eram mulheres (70,7%) e 36 eram homens (29,3%). As faixas etárias predominantes foram de 31-40 anos (24,4%) e 41-50 anos (31,7%).

A maioria dos participantes (62,6%) já havia realizado tratamento endodôntico anteriormente, e 79,7% não estavam com dor antes do atendimento, com valor médio de intensidade de 1,0. Não estavam com medo de realizar o tratamento 61,0%, e quase metade da amostra (49,6%) achava que iria sentir dor durante o tratamento endodôntico.

Grande parte dos entrevistados (70,7%) relatou que a experiência foi melhor do que imaginava, e 76,4% não tiveram dor durante o atendimento. Dos que tiveram medo, este estava relacionado principalmente com a anestesia (19,5%) e com as agulhas e limas utilizadas (13,8%).

Após o tratamento, o atendimento prestado foi considerado ótimo por 93,5% dos entrevistados, com média de nota de 9,8. Todos os participantes indicariam a instituição para outras pessoas realizarem tratamento endodôntico.

O fato de o paciente achar que vai sentir dor durante o tratamento foi significativamente associado a estar com medo de realizar o tratamento ( $p = 0,003$ ), bem como ao relato de ter sido submetido à tratamento endodôntico anteriormente ( $p = 0,026$ ). Já a presença de dor antes do tratamento não esteve relacionada a experiências pregressas, durante ou após o tratamento ( $p > 0,05$ ).

**Tabela 1** - Descrição das variáveis coletadas com pacientes da clínica de Especialização em Endodontia ou do Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) da Universidade Positivo, Curitiba, PR, Brasil (n = 123)

<b>Variável</b>	<b>n (%)</b>		
<i>Gênero</i>		<i>Como foi a sua experiência com o tratamento realizado?</i>	
Feminino	87 (70,7)	Melhor que imaginava	87 (70,7)
Masculino	36 (29,3)	Como imaginava	35 (28,5)
		Pior do que imaginava	1 (0,8)
<i>Idade (em anos)</i>		<i>Sentiu dor durante o tratamento de canal?</i>	
Menos de 20	14 (11,4)	Sim	29 (23,6)
21-30	21 (17,1)	Não	94 (76,4)
31-40	30 (24,4)	<i>Do que teve medo durante o tratamento de canal?</i>	
41-50	39 (31,7)	Não teve medo	62 (50,4)
51-60	13 (10,6)	Da anestesia	24 (19,5)
Mais de 60	6 (4,9)	Das agulhas e limas	17 (13,8)
<i>Já realizou algum tratamento de canal?</i>		Das brocas	8 (6,5)
Sim	77 (62,6)	De tudo	11 (8,9)
Não	46 (37,4)	Outro	1 (0,8)
<i>Está com dor?</i>		<i>O que você achou do tratamento prestado?</i>	
Sim	25 (20,3)	Ótimo	115 (93,5)
Não	98 (79,7)	Bom	7 (5,7)
<i>Está com medo de realizar o tratamento de canal?</i>		Regular	1 (0,8)
Sim	48 (39,0)	Péssimo	0 (0,0)
Não	75 (61,0)	<i>Você indicaria o tratamento endodôntico nesta instituição?</i>	
<i>Acha que vai sentir dor durante o tratamento de canal?</i>		Sim	100 (100,0)
Sim	61 (49,6)	Não	0 (0,0)
Não	62 (50,4)		

## Discussão

A percepção de medo, ansiedade e dor é subjetiva e sofre influência de uma série de fatores e, em Endodontia, isso é relevante [2] e foi aqui identificado.

No presente estudo pode-se observar que a maioria dos pacientes era mulheres e com idade entre 31 e 50 anos. Os resultados foram similares aos observados por outros autores [1, 6, 12, 17, 19-21]. Tal fato corrobora com afirmações de que as mulheres buscam mais o atendimento odontológico e também os serviços de saúde de modo geral [18, 23]. Ainda, as mulheres são mais sensíveis a relatos de experiências negativas com o tratamento relatadas por outras pessoas [3].

Os pacientes encaminhados para atendimento no CEO chegam com aberturas coronárias já realizadas em unidade de saúde, o que pode explicar os poucos relatos de presença de dor. As medicações mais comumente disponibilizadas no serviço público de saúde têm ação contra microrganismos e baixo custo, a exemplo do paramonoclorofenol canforado e do tricresol formalina para os casos de necrose pulpar [8]. Além disso, a maior parte dos pacientes já havia feito tratamento endodôntico, por conseguinte uma experiência pregressa negativa pode ter levado a um aumento da ansiedade e do medo, refletidos pela associação estatisticamente significativa com a pergunta “Acha que vai sentir dor durante o tratamento de canal?”. O medo da dor, gerado por experiências anteriores negativas, é a principal fonte da ansiedade odontológica, sendo responsável pela maioria dos casos de pacientes que evitam o tratamento odontológico [7], em especial o endodôntico [20].

Níveis moderados e altos de ansiedade relacionada ao tratamento afetaram 83,1% de uma amostra de 130 pacientes com pulpite irreversível, situação associada de modo significativo a más experiências anteriores e à dor [5]. Uma análise dos níveis de ansiedade e de medo em pacientes (n = 127) atendidos em um serviço de urgência odontológica chegou a uma prevalência de 28,3% dos pesquisados, com 33% tendo indicado medo de moderado a severo. Na mesma pesquisa as mulheres se mostraram mais ansiosas que os homens, corroborando outros achados [25]. Uma revisão sistemática conduzida no sentido de ser buscada evidência entre ansiedade e tratamento endodôntico não cirúrgico levou à conclusão que essa relação é geralmente moderada e que tanto o sujeito quanto os fatores relacionados ao tratamento têm evidência limitada nesse contexto [9].

Carter *et al.* [3] indicam que o condicionamento cognitivo e o que as pessoas ouvem de experiências de outrem são causas primárias de medo e ansiedade em relação ao tratamento endodôntico. Morais [12] também descreve que a escuta de situações negativas gera fobia e postergação da intervenção.

Nobre *et al.* [16] citam que o diálogo entre o cirurgião-dentista e o paciente é essencial durante o tratamento, transmitindo confiança e segurança caso o paciente se encontre confuso, inseguro e com medo de realizar o procedimento. White *et al.* [25] propõem que medidas para a redução do estresse sejam promovidas com o intuito de encorajar a adesão a consultas odontológicas.

Apesar de mais da metade da presente amostra (50,4%) não ter relatado sentir medo durante o tratamento, dos casos afirmativos a anestesia foi o procedimento mais temido, resultado semelhante ao observado por Mialhe *et al.* [11]. A ausência de medo no transcorrer do tratamento foi identificada em 65,6% dos pacientes avaliados por Semenoff-Segundo *et al.* [20]. Os mesmos autores referiram à anestesia as maiores taxas de medo (62,2%), seguida pelo motor de alta rotação (17,8%) e isolamento absoluto (12,2%); 7,8% apontaram outros fatores. Ainda, na análise risco, não ter dor durante o tratamento contribuiu para a diminuição do medo do cirurgião-dentista.

Cruz *et al.* [4], em pesquisa qualitativa com 80 pacientes, revelaram que o medo e a dor estavam fortemente associados à imagem do dentista, sendo relacionados ao instrumental e ao tratamento.

Todos os entrevistados no presente estudo indicariam a instituição para a realização de tratamento endodôntico, fato também notado em estudos que avaliaram a satisfação dos pacientes em outras instituições e que indicariam os serviços delas [6, 11, 19]. Nesta pesquisa a média da nota dada ao atendimento prestado foi 9,8, o que indica um alto grau de satisfação, conforme também constatado em outras investigações [1, 6, 11, 16, 17, 19, 21]. Esse tipo de avaliação é relevante, visto que falhas podem ser detectadas e, assim, melhorias no serviço podem ser executadas [16].

Dentre as limitações desta pesquisa, cita-se alguma influência nas respostas dadas pelos entrevistados, uma vez que a coleta foi feita por pessoas da própria instituição. Assim, algum receio de ser dada uma resposta negativa pode ter ocorrido.

## Conclusão

O sentimento de medo antes do tratamento endodôntico foi relevante e agravado pela visualização de materiais e instrumentais. Entretanto a ausência de dor durante a intervenção favoreceu positivamente a percepção pós-operatória, diminuindo o relato de medo entre os pacientes.

## Referências

1. 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, 2014. RFO UFP. 2015;20(3):308-12.
2. Carter AE, Alshwaimi E, Boschen M, Carter G, George R. Influence of culture change on the perception of fear and anxiety pathways in endodontics: a pilot proof of concept study. *Aust Endod J.* 2019;45(1):20-5.
3. Carter AE, Carter G, George R. Pathways of fear and anxiety in endodontic patients. *Int Endod J.* 2015;48(6):528-32.
4. Cruz JS, Cota LOM, Paixão HH, Pordeus IA. A imagem do cirurgião-dentista: um estudo de representação social. *Rev Odontol Univ São Paulo.* 1997;11(4):307-13.
5. Dou L, Vanschaayk MM, Zhang Y, Fu X, Ji P, Yang D. The prevalence of dental anxiety and its association with pain and other variables among adult patients with irreversible pulpitis. *BMC Oral Health.* 2018;18(1):101.
6. Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira EL. Avaliação do perfil socioeconômico e nível de satisfação dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. *RBPS.* 2008;21(2):137-43.
7. Ferreira CM, Gurgel Filho ED, Valverde GB, Moura EH, De Deus G, Coutinho Filho T. Ansiedade odontológica: nível, prevalência e comportamento. *RBPS.* 2004;17(2):51-5.
8. Garcia NA, dos Santos AAB, Ângelo AR, Veloso HHP, Ferreira GS, Queiroga AS. Medicamentos intracanal e sistêmica utilizadas por cirurgiões-dentistas das unidades de saúde da família para tratamento de urgência do abscesso periapical agudo. *Arq Odontol.* 2014;50(1):13-9.
9. Khan S, Hamedy R, Lei Y, Ogawa RS, White SN. Anxiety related to nonsurgical root canal treatment: a systematic review. *J Endod.* 2016;42(12):1726-36.
10. Melgaço-Costa JLB, Martins RC, Ferreira EF, Ribeiro Sobrinho AP. Patients perceptions of endodontic treatment as part of public health services: a qualitative study. *Int J Environ Res Public Health.* 2016;13(5):450.
11. 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 UFP.* 2008;13(1):19-24.
12. Morais ERB. O medo do paciente ao tratamento odontológico. *Rev Fac Odontol Porto Alegre.* 2003;44(1):39-42.
13. Murray CJL, Kawabata K, Valentine N. People's experience vs people's expectations. *Health Affairs.* 2001;20(3):21-4.
14. Murrer RD, Francisco SS, Endo MM. Ansiedade e medo no atendimento odontológico de urgência. *Rev Odontol Bras Central.* 2014;23(67):196-201.
15. Newsome PR, Wright GH. A review of patient satisfaction. *Br Dent J.* 1999;186(4):161-5.
16. Nobre ES, Câmara GP, Silva KP, Nuto SAS. Avaliação da qualidade de serviço odontológico prestado por universidade privada: visão do usuário. *RBPS.* 2005;18(4):171-6.
17. Oliveira OR, Martins EP, Santana JLB, Bezerra SRS, Dourado AT. Avaliação dos usuários sobre a qualidade do atendimento odontológico prestado por alunos de odontologia. *RFO UPF.* 2012;17(3):319-25.
18. Pinheiro RS, Viacava F, Travassos C, Brito AS. Gênero, morbidade, acesso e utilização de serviços de saúde no Brasil. *Ciênc Saúde Coletiva.* 2002;7(4):687-707.
19. Pompeu JGF, Carvalho ILM, Pereira JA, Cruz Neto RG, Prado VLG, Silva CHV. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). *Odontol Clín Cient.* 2012;11(1):31-6.

20. Semenoff-Segundo AS, Semenoff TADV, Volpato LER, Vieira EMM, Silva NF, Nobrezas AMS et al. Experiência do paciente em relação ao medo frente ao atendimento odontológico. *Rev Odontol Bras Central*. 2016;25(72):45-8.
21. Souza PG, Silva MB, Braga AT, Siqueira TP, Gonçalves LC, Soares PV. Avaliação da qualidade do atendimento oferecido na Clínica Integrada da Universidade Federal de Uberlândia. *Rev Odontol Bras Central*. 2014;23(66):140-5.
22. Talo Yildirim T, Dundar S, Bozoglan A, Karaman T, Dildes N, Acun Kaya F et al. Is there a relation between dental anxiety, fear and general psychological status? *PeerJ*. 2017;5:e2978.
23. Thompson AE, Anisimowicz Y, Miedema B, Hogg W, Wodchis WP, Aubrey-Bassler K. The influence of gender and other patient characteristics on health care-seeking behaviour: a QUALICOPC study. *BMC Fam Pract*. 2016;17:38.
24. van Wijk AJ, Hoogstraten J. Reducing fear of pain associated with endodontic therapy. *Int Endod J*. 2006;39(5):384-8.
25. White AM, Giblin L, Boyd LD. The prevalence of dental anxiety in dental practice settings. *J Dent Hyg*. 2017;91(1):30-4.