

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE**

Márcio Kist Parcianello

**SATISFAÇÃO DO PACIENTE COMO INDICADOR DA
QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO
HOSPITALAR**

**Santa Maria, RS
2023**

Márcio Kist Parcianello

**SATISFAÇÃO DO PACIENTE COMO INDICADOR DA QUALIDADE DO
SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO HOSPITALAR**

Dissertação apresentado ao Curso de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Ciências da Saúde**

Orientador: Prof^ª. Dr^ª Luciane Flores Jacobi

Coorientadora: Prof^ª. Dr^ª. Suzinara Beatriz Soares de Lima

Santa Maria, RS
2023

kist Parcianello, Márcio
Satisfação do paciente como indicador da qualidade do
serviço de saúde no âmbito hospitalar / Márcio kist
Parcianello.- 2023.
78 p.; 30 cm

Orientadora: Luciane Flores Jacobi
Coorientadora: Suzinara Beatriz Soares de Lima
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências da Saúde, Programa de Pós
Graduação em Ciências da Saúde, RS, 2023

1. Satisfação do paciente como indicador da qualidade
do serviço de saúde no âmbito hospitalar I. Flores Jacobi,
Luciane II. Beatriz Soares de Lima, Suzinara III. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

Declaro, MÁRCIO KIST PARCIANELLO, para os devidos fins e sob as penas da lei, que a pesquisa constante neste trabalho de conclusão de curso (Dissertação) foi por mim elaborada e que as informações necessárias objeto de consulta em literatura e outras fontes estão devidamente referenciadas. Declaro, ainda, que este trabalho ou parte dele não foi apresentado anteriormente para obtenção de qualquer outro grau acadêmico, estando ciente de que a inveracidade da presente declaração poderá resultar na anulação da titulação pela Universidade, entre outras

Márcio Kist Parcianello

**SATISFAÇÃO DO PACIENTE COMO INDICADOR DA QUALIDADE DO
SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO HOSPITALAR**

Dissertação apresentado ao Curso de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Ciências da Saúde**

Aprovado em 31 de março de 2023

Luciane Flores Jacobi, Dr^a. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Suzinara Beatriz Soares de Lima, Dr^a. (UFSM)
(Coorientadora)

Vanessa Rabelo Dutra, Dr^a. (UNIPAMPA)

Rosmari Horner, Dr^a. (UFSM)

Santa Maria, RS
2023

DEDICATÓRIA

À minha Esposa

Só o amor é capaz de fazer-nos passar pelas maiores dificuldades com um sorriso no rosto. É por isso que agradeço e dedico esta dissertação ao meu amor, minha esposa. Em todos os momentos em que pensei em desistir, seu amor me pôs em pé. Em cada momento que fui rude ou estava sob estresse, você teve paciência. Cada choro, você multiplicou em sorrisos. Não foi fácil chegar até aqui. Seu apoio e sua presença foram essenciais para que eu me tornasse mestre. Jamais saberei como agradecer ou como colocar em palavras todo meu amor. Para começar, dedico-te esta dissertação!

Você sempre estará em mim!

AGRADECIMENTOS

A Deus, por sempre me conduzir, abrir caminhos e permitir meu desenvolvimento.

À minha amada mãe Elci (em memória), que perdeu uma batalha árdua e corajosa contra o câncer. Meu exemplo de dedicação, perseverança e resiliência, que sempre me incentivou, sendo alicerce no meu desenvolvimento. A minha professora favorita, alfabetizou-me, exemplo inabalável de determinação.

À Grazielle, minha esposa, minha companheira, amor da minha vida e minha conselheira mais confiável. Sua coragem mantém minha motivação e seu apoio me faz buscar a paixão pelo desenvolvimento. Obrigado por entender a minha ausência em virtude do trabalho e do estudo.

Aos meus sogros, Ernestides (em memória) e Maria, pelo apoio, acolhimento e incentivo.

Aos meus pets, que me inspiram a cada dia a me desenvolver como ser humano, que são exemplos de cuidado, amor e conexão. À Belinha (mais velha), em especial, que foi meu maior suporte nas noites em claro, no diagnóstico de câncer da mãe. Aos demais, não menos importantes, mas não existiam na época.

À minha orientadora, professora, Dr^a Luciane Flores Jacobi, pela oportunidade de aprendizado, dedicação, sabedoria e paciência durante a trajetória. Contribuiu significativamente no meu desenvolvimento pessoal e profissional. Obrigado por sempre me apoiar!

À minha coorientadora, professora, Dr^a Suzinara Beatriz Soares de Lima, pelo incentivo e pelos ensinamentos.

À Bolsista Maitê, pela disponibilidade da coleta de dados, pelo tempo dedicado e por todas as contribuições.

Às instituições hospitalares e de ensino que já passei, contribuíram muito no meu crescimento e desenvolvimento.

A todos os pacientes da minha trajetória profissional e acadêmica, que muito me ensinaram a cada contato, a cada troca e muito contribuíram na minha formação e me instigaram a realizar este estudo.

Aos pacientes deste estudo pela paciência e disponibilidade.

À Universidade Federal de Santa Maria pela oportunidade de desenvolvimento.

Ao Programa de Pós-graduação em Ciências da Saúde e seus professores por contribuírem significativamente na minha formação e desenvolvimento.

Enfim, a todos que fizeram e fazem parte da minha vida, a todos (as) que sempre me ajudaram a recomeçar, a me refazer. Obrigado!

*Não é sobre ter todas as pessoas do mundo pra si
É sobre saber que em algum lugar alguém zela por ti
É sobre cantar e poder escutar mais do que a própria voz
É sobre dançar na chuva de vida que cai sobre nós*

*É saber se sentir infinito
Num universo tão vasto e bonito, é saber sonhar
Então fazer valer a pena
Cada verso daquele poema sobre acreditar*

*Não é sobre chegar no topo do mundo e saber que venceu
É sobre escalar e sentir que o caminho te fortaleceu
É sobre ser abrigo e também ter morada em outros corações
E assim ter amigos contigo em todas as situações*

*A gente não pode ter tudo
Qual seria a graça do mundo se fosse assim?
Por isso, eu prefiro sorrisos
E os presentes que a vida trouxe pra perto de mim
Não é sobre tudo que o seu dinheiro é capaz de comprar
E sim sobre cada momento, sorriso a se compartilhar
Também não é sobre correr contra o tempo pra ter sempre mais
Porque quando menos se espera a vida já ficou pra trás*

*Segura teu filho no colo
Sorria e abraça os teus pais enquanto estão aqui
Que a vida é trem-bala, parceiro
E a gente é só passageiro prestes a partir*

*Laiá, laiá, laiá, laiá, laiá
Laiá, laiá, laiá, laiá, laiá*

*Segura teu filho no colo
Sorria e abraça os teus pais enquanto estão aqui
Que a vida é trem-bala parceiro
E a gente é só passageiro prestes a partir*

(Ana Vilela)

RESUMO

SATISFAÇÃO DO PACIENTE COMO INDICADOR DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO HOSPITALAR

AUTOR: Márcio Kist Parcianello

ORIENTADORA: Prof^a Dr^a. Luciane Flores Jacobi

COORIENTADORA: Enf^a. Prof^a. Dr^a. Suzinara Beatriz Soares de Lima

A satisfação do paciente é entendida como uma medida da percepção se o serviço e/ou experiência geral fica inferior, atende ou excede as suas expectativas. Esta pesquisa, teve por objetivo avaliar o nível de satisfação dos pacientes internados em um hospital Universitário de grande porte e de referência de alta complexidade no interior do Rio Grande do Sul. Trata-se de um estudo transversal, realizado nas unidades abertas de internação adulta do hospital, mais especificamente na unidade de Internação de clínica médica, cirúrgica, gineco-obstetrícia e nefrologia. A amostra foi constituída por 158 pacientes, internados há mais de 48 horas, maiores de 18 anos, que aceitaram livremente participar da pesquisa. A coleta de dados ocorreu por meio de um questionário elaborado para este fim, tendo início em janeiro de 2021 e finalização em fevereiro de 2022. Na análise dos dados, foi realizada a análise descritiva e inferencial por meio do *software Statistic 9.0* e do *software R* versão 4.2.2. O nível de significância adotado foi de 5%. Os aspectos éticos foram observados conforme preceitos estabelecidos na Resolução 466/2012 do Conselho Nacional da Saúde, aprovado pelo CAAE 43597421.7.0000.5346. Dos 158 pacientes internados, a maioria apresentou a média de 4,9 com relação ao escore de mais ou menos satisfeitos e muito satisfeitos, configurando que, no geral, estes estavam muito satisfeitos com o atendimento das equipes de fisioterapia, psicologia, nutrição e serviço social, com destaque para o atendimento dos nutricionistas e serviço social. Os fatores pelos quais os pacientes ficaram mais satisfeitos com a assistência da equipe de fisioterapeutas e psicólogos foram os itens de atendimento realizado e confiança. Os nutricionistas se destacaram com relação ao seu atendimento, e o serviço social foi apontado por ser o profissional com melhor compreensão da comunicação. Quando avaliados acerca da equipe médica e de enfermagem, por unidade de internação, evidenciou-se que, no geral, os pacientes estavam satisfeitos com os cuidados recebidos, embora haja alguns itens apontados como inadequados pelos pacientes que os deixaram insatisfeitos. Assim, na Unidade Cirúrgica, os pacientes estavam insatisfeitos com os profissionais médicos com relação às informações sobre o tratamento, seu estado de saúde e procedimentos que foram realizados. Na unidade Gineco-obstetrícia, os pacientes estavam insatisfeitos com os profissionais enfermeiros devido a problemas na compreensão da comunicação utilizadas por esses profissionais. Quando avaliados acerca dos fatores que influenciavam na satisfação com a assistência da equipe de enfermagem, o mais bem avaliado foi quando sentiu dor e/ou desconforto (91,77%). Para a assistência da equipe médica destacaram-se positivamente os fatores solução de problemas, nível de confiança e atendimento (88,6%). A partir dos resultados, concluímos que pacientes internados neste hospital apresentaram altos níveis de satisfação com o atendimento recebido durante a internação. Desse modo, concluiu-se que predominantemente o nível de satisfação dos pacientes apresentavam-se altos, indicando estarem muito satisfeitos com o atendimento recebido durante a internação, o que está diretamente ligado ao nível de qualidade da assistência prestada pelos diferentes setores, sendo, dessa maneira, um indicador da qualidade do cuidado prestado no âmbito desta

instituição.

Palavras-chaves: Hospitalização. Equipe Multiprofissional. Enfermagem. Métricas de Saúde.

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION AS A HEALTH SERVICE QUALITY INDICATOR IN THE HOSPITAL ENVIRONMENT

AUTHOR: Márcio Kist Parcianello

ADVISOR: Prof. Dr. Luciane Flores Jacobi

COADVISOR: Nurse: Prof. Dr. Suzinara Beatriz Soares de Lima

Patient satisfaction is understood as a measure of the perception of whether the service and/or overall experience falls short of, meets, or exceeds their expectations. This research aimed to evaluate the level of satisfaction of patients admitted to a large, reference, high-complexity university hospital in the interior of Rio Grande do Sul. This is a cross-sectional study, carried out in the open adult admission units of the hospital, more specifically in the medical, surgical, gynecology and obstetrics, and nephrology admission units. The sample consisted of 158 patients, hospitalized for more than 48 hours, and over 18 years of age, who freely agreed to participate in the research. Data collection occurred through a questionnaire prepared for this purpose, starting in January 2021 and ending in February 2022. In the data analysis, descriptive and inferential analysis was performed using the software *Statistic* 9.0 and the software *R* version 4.2.2. The significance level adopted was 5%. Ethical aspects were observed according to the precepts established in Resolution 466/2012 of the Conselho Nacional da Saúde, approved by CAAE 43597421.7.0000.5346. Of the 158 inpatients, most presented a mean of 4.9 concerning the score of more or less satisfied and very satisfied, configuring that, in general, they were very satisfied with the care of the physical therapy, psychology, Nutrition, and social service teams, with emphasis on the care of nutritionists and social service. The factors by which the patients were most satisfied with the care provided by the physical therapists and psychologists were the items of care provided and trust. The nutritionists stood out for their assistance, and the social service was pointed out for being the professional with the best understanding of communication. When evaluated about the medical and nursing staff, in the inpatient unit, it was evident that, in general, the patients were satisfied with the care received, although there were some items pointed out as inadequate by the patients that left them dissatisfied. Thus, in the Surgical Unit, the patients were dissatisfied with the medical professionals regarding information about the treatment, their health status, and the procedures that were performed. In the Gyneco-obstetrics unit, the patients were dissatisfied with the nursing professionals due to problems in understanding the communication used by these professionals. When evaluated about the factors that influenced the satisfaction with the nursing team assistance, the best rated was when they felt pain and/or discomfort (91.77%). For the medical team's assistance, the factors that stood out positively were problem-solving, level of confidence, and service (88.6%). From the results, we concluded that patients admitted to this hospital had high levels of satisfaction with the care received during hospitalization. Thus, it was concluded that predominantly the level of satisfaction of patients was high, indicating that they were very satisfied with the care received during hospitalization, which is directly linked to the level of quality of care provided by different sectors, and thus an indicator of the quality of care provided in this institution.

Keywords: Hospitalization. Multiprofessional Team. Nursing. Health Metrics.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Avaliação da satisfação do paciente com relação a assistência da equipe de enfermagem do Hospital Universitário de Santa Maria de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022	49
Figura 2 - Avaliação da satisfação do paciente relacionado a assistência da equipe médica do Hospital Universitário de Santa Maria de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022.....	49

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados demográficos (n=158)	35
Tabela 2 - Atendimentos da equipe multidisciplinar	36
Tabela 3 - Respostas “Mais ou Menos Satisfeito” e “Muito Satisfeito” a todas as perguntas feitas para a equipe multidisciplinar	36
Tabela 4 - Análise descritiva das variáveis sócios demográficos dos pacientes internados no Hospital Universitário de Santa Maria de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022.....	46
Tabela 5 - Análise da Satisfação do paciente com relação aos cuidados médicos e da enfermagem por clínica de internação no Hospital Universitário de Santa Maria de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022	47

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEP	Comitê de ética e pesquisa
CNS	Conselho nacional de saúde
EBSERH	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
EPIs	Equipamentos de Proteção Individual
GEP	Gerência de ensino e pesquisa
HUSM	Hospital Universitário de Santa Maria
MS	Ministério da Saúde
PNASS	Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde
POPs	Procedimentos operacionais padrão
RJU	Regime Jurídico Único
SUS	Sistema único de saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
UTI	Unidade de terapia intensiva

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 JUSTIFICATIVA	19
3 OBJETIVOS	20
3.1 OBJETIVO GERAL.....	20
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	20
4 REVISÃO DA LITERATURA	21
4.1 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO HOSPITALAR	21
4.2 A SATISFAÇÃO DO PACIENTE	23
5 METODOLOGIA	27
5.1 TIPO DE PESQUISA.....	27
5.2 CENÁRIO DA PESQUISA	27
5.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA	28
5.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO	28
5.5 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	28
5.6 VARIÁVEIS DO ESTUDO	29
5.6.1 Variáveis independentes	29
5.6.2 Variável dependente (desfecho)	29
5.7 ASPECTOS ÉTICOS	30
6 RESULTADOS	31
6.1 MANUSCRITO 1- SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM OS CUIDADOS PRESTADOS POR FISIOTERAPEUTAS, PSICÓLOGOS, NUTRICIONISTAS E SERVIÇO SOCIAL DURANTE SUA INTERNAÇÃO HOSPITALAR	32
6.2 MANUSCRITO 2- SATISFAÇÃO DE PACIENTES INTERNADOS COM O CUIDADO DE MÉDICOS E ENFERMEIROS.....	43
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
REFERÊNCIAS	56
APÊNDICES	63
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO.....	63
APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	70
APÊNDICE C – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE	73
ANEXOS	74

ANEXO 1- APROVAÇÃO INSTITUCIONAL	74
ANEXO 2 – SOLICITAÇÃO DE APRECIÇÃO DO PROJETO PELO HUSM	75
ANEXO 3 – APROVAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA.....	76

1 INTRODUÇÃO

Frente às inúmeras mudanças ocorridas nos últimos tempos no setor de saúde, as instituições hospitalares estão mudando sua forma de gerenciar, apostando em modelos mais flexíveis e participativos na forma de assistir o paciente, face às novas exigências do trabalho, das instituições e dos próprios pacientes internados nestes locais (SANTOS *et al.*, 2022).

Neste contexto, os hospitais estão cada vez mais investindo em pesquisas para a verificação da satisfação dos pacientes assistidos na instituição, como estratégia ou subsídio para a vigília acerca da qualidade institucional. Desse modo, a importância da satisfação do paciente, como um indicador de qualidade em saúde, vem se ampliando entre os profissionais de saúde (SANTOS; SARDINHA; SANTOS, 2017). Assim, os gestores e colaboradores da organização confrontam-se com amplos desafios no intuito de ofertar serviços de qualidade no atendimento da clientela.

A satisfação do paciente é definida como sendo a resposta dada pelo mesmo acerca dos serviços recebidos durante o processo de atendimento/internação, ou seja, a satisfação é o resultado da avaliação percebida com relação às suas necessidades e expectativas (SILVA JUNIOR *et al.*, 2018). Portanto, a avaliação da satisfação consiste em uma ferramenta plausível para dispor ao paciente para que ele possa avaliar o atendimento recebido na sua hospitalização/atendimento frente às suas necessidades.

Desse modo, o paciente disponibiliza uma importante medida de qualidade ao atendimento à saúde oferecida pela instituição (INCHAUSPE; MOURA, 2015). Logo, verificar a satisfação dos pacientes com a assistência que lhes é fornecida, é de grande relevância para as instituições como forma de avaliar a qualidade assistencial prestada.

A busca pela qualidade, de acordo com Kurcgant (2016), é constante nas diversas maneiras de produzir bens e serviços. Para tanto, utiliza-se a avaliação em saúde acerca da qualidade dos serviços como ferramenta, pois, assim, possibilita adequações à promoção dos cuidados a saúde em conformidade com as reais necessidades de cada paciente (BRASIL, 2017). O reconhecimento da importância do atendimento às necessidades do paciente é invenção da influência de padrões empresariais do movimento pela qualidade no setor de serviços (SANTOS *et al.*, 2019).

Em suma, a instituição hospitalar que vislumbra e anseia por melhoria contínua da qualidade requer focar no paciente atendido. Dessa maneira, carece, portanto, ter presente

continuamente a avaliação de satisfação e a atenção às necessidades destes pacientes, no intuito de proporcionar uma assistência adequada e de qualidade aos mesmos (ALENCAR *et al.*, 2019).

Diante disso, elaborou-se como pergunta de pesquisa deste trabalho: Qual é o nível de satisfação dos pacientes internados em um Hospital Universitário? Frente ao exposto e no intuito de responder a presente pergunta de pesquisa, elencou-se alguns objetivos e a justificativa apresentadas a seguir.

2 JUSTIFICATIVA

Justifica-se a realização deste estudo pela relevância da temática e necessidade de ampliar o conhecimento com estudos mais aprofundados, capazes de auxiliar no fortalecimento da área científica. A avaliação do nível de satisfação dos pacientes internados no cenário hospitalar possibilita utilizar os resultados como ferramenta da avaliação da qualidade do serviço. Segundo Batbaatar *et al.* (2015), é preciso aprender como os pacientes avaliam o cuidado/serviço prestado durante sua hospitalização.

O resultado da avaliação da satisfação dos pacientes constitui importante ferramenta no desenvolvimento de estratégias de gestão nas esferas hospitalares, pois, a partir dos resultados, pode-se desenvolver um planejamento direcionado à obtenção de maior eficácia, eficiência e qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos pacientes (CARDOSO *et al.*, 2011).

Em suma, evidenciou-se por meio de busca em algumas bases científicas que há pouca produção acerca da satisfação do paciente como indicador de qualidade do serviço. A fragilidade evidenciada na produção científica acerca do tema aqui proposto, reforça a proeminência e a legitimidade do estudo ao buscar aprofundar e ampliar o conhecimento do assunto na área do conhecimento/saber dos profissionais e gestores da saúde.

Do mesmo modo, estudos com foco na temática satisfação do paciente com os serviços recebidos da equipe multidisciplinar, durante sua internação, são escassos na literatura científica brasileira. Pesquisas mais atuais sobre a satisfação do paciente têm investigado satisfação dos pacientes atrelados aos cuidados de enfermagem em unidades de internação hospitalar, principalmente em unidades de hemodiálise, serviço de emergência, alojamento conjunto, enfermarias ortopédicas e unidades cirúrgicas (SANTOS; SARDINHA; SANTOS, 2017; SANTOS *et al.*, 2019).

Neste sentido, a investigação deste fenômeno é pertinente, uma vez que, a satisfação dos pacientes no ambiente de internação reflete diretamente na qualidade de qualquer atividade prestada no cotidiano das instituições de saúde. Espera-se, que a elaboração deste trabalho, instigue novos olhares da classe acadêmica e profissional da área da saúde para com a satisfação do paciente, com vistas à qualidade dos serviços prestados. Ainda, os resultados poderão subsidiar novos estudos e contribuir para a expansão de discussões acerca da problemática.

3 OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar a satisfação dos pacientes como indicador da qualidade dos serviços recebidos no período de internação no Hospital Universitário de Santa Maria.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Avaliar a satisfação do paciente hospitalizado quanto aos cuidados recebidos pelos profissionais de saúde.

- Identificar quais os fatores que mais interferem na satisfação dos pacientes internados em um Hospital Universitário.

4 REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, apresenta-se a revisão da literatura acerca do tema proposto. Inicialmente, comenta-se sobre a avaliação da qualidade do serviço de saúde no âmbito hospitalar e, para finalizar, discute-se acerca da satisfação do paciente.

4.1 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO HOSPITALAR

O Ministério da Saúde (MS), em 2005, implantou o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS) no Brasil, com o intuito de aprimorar a qualidade dos serviços de saúde. O pressuposto do PNASS é que seja realizado a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados pertinentes ao risco, acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde, na busca da resolubilidade e qualidade (PNASS, 2006).

As organizações de saúde, como os hospitais, são instituições prestadoras de serviços que possuem um contexto de grande complexidade. Desse modo, demanda ações diretamente vinculadas à busca pela qualidade contínua no intuito de prestar um atendimento de excelência (AQUINO, 2018). Conforme Donabedian (1988), a qualidade é a obtenção dos maiores benefícios, com os menores riscos possíveis aos pacientes, para tanto se utiliza os recursos disponíveis e os valores sociais existentes.

De acordo com Donabedian (1990), ao se pensar em avaliação da qualidade acerca da assistência à saúde, deve-se considerar o que ele chama de os sete pilares da qualidade constituídos pela efetividade, eficácia, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade. De modo que, segundo o autor, estes sete itens são a base para se alcançar a qualidade. A qualidade aplicada às organizações hospitalares é algo relevante, pois, sua incorporação ao processo de gestão fornece informações fundamentais na elaboração de estratégias e no desenvolvimento de modelos de gestão adaptada às peculiaridades de cada organização hospitalar e a necessidade individual de cada paciente (INCHAUSPE; MOURA, 2018).

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde pode fundamentar-se em três aspectos, que segundo Donabedian (1980), é formado pela tríade estrutura, processo e resultado. A estrutura refere-se aos instrumentos e recursos, às condições físicas e organizacionais. Já o

processo corresponde às atividades desenvolvidas na relação profissional/paciente. E o resultado menciona as questões acerca dos efeitos da assistência prestada, considerando-se aqui a satisfação do paciente.

Embora, por muito tempo, a qualidade dos serviços na área da saúde fosse fundamentada pelas habilidades e competências dos profissionais, não contemplando a satisfação do paciente neste processo. Atualmente isso mudou, uma vez que o paciente se tornou mais exigente acerca da qualidade do serviço recebido. Neste sentido, eleva a necessidade das instituições pela busca na melhoria da qualidade de seus serviços e, conseqüentemente, tendo função essencial na avaliação da qualidade dos serviços prestados a ele no âmbito das instituições de saúde (AQUINO, 2018).

Portanto, a qualidade precisa ser compreendida como um parâmetro da avaliação, sendo que o papel da avaliação dos serviços de saúde é de investigar, estabelecer e aperfeiçoar a qualidade, no intuito de desenvolver padrões mais elevados de atendimento. Assim, é possível entender a satisfação do paciente como um indicador de qualidade dos serviços (BRITO, 2015). Desse modo, Donabedian (1984) afirma que a satisfação do paciente é um dos elementos da avaliação da qualidade em saúde, e, dessa maneira, é possível considerá-lo um indicador de resultado da qualidade da assistência prestada.

A qualidade do serviço no setor saúde tem como intuito assistir o paciente dentro de suas necessidades de saúde, promovendo sua satisfação. A avaliação da qualidade constitui-se como uma ferramenta que interfere na gestão hospitalar, visto que, deve buscar manter o serviço, de maneira a poder assistir o paciente, satisfazendo suas necessidades e expectativas, bem como manter a instituição em constante aperfeiçoamento e competitividade (PEREIRA; PEREIRA, 2015).

A avaliação dos serviços de saúde a partir da satisfação dos pacientes é extremamente importante, pois além de ser um indicador da avaliação da qualidade, possibilita desenvolver medidas corretivas. Indivíduos satisfeitos contribuem para melhorar resultados de ações de saúde (PEREIRA *et al.*, 2020).

A avaliação do nível de satisfação dos pacientes internados no cenário hospitalar possibilita utilizar seus resultados como ferramenta para a avaliação da qualidade do serviço. Portanto, a avaliação da qualidade realizada pelo paciente tornou-se um instrumento fundamental ao processo de tomada de decisão no gerenciamento das instituições hospitalares.

4.2 A SATISFAÇÃO DO PACIENTE

A satisfação é um estado emocional resultante das interações entre paciente e instituição ao longo do tempo de internação. A satisfação do paciente está diretamente relacionada com a percepção da qualidade do serviço e a expectativa com ele (FRACASSO *et al.*, 2020).

As dimensões da satisfação do paciente podem ser verificadas por meio dos atributos da qualidade nos serviços de saúde, uma vez que a satisfação está atrelada a um componente da qualidade. Corroborando com isso, pesquisas científicas afirmam que os principais achados da satisfação do paciente auxiliam diretamente na avaliação da qualidade (WONG *et al.*, 2015.; SANTOS *et al.*, 2018.; INCHAUSPE; MOURA, 2018)

Para Silva *et al.* (2019), a satisfação do paciente constitui um valioso feedback, auxiliando no processo de melhoria contínua nas instituições de saúde. Além disso, o reconhecimento da satisfação do paciente é extremamente relevante para a prática do cuidado, principalmente como meio para promover o desenvolvimento destinado à melhoria da assistência e do serviço na totalidade (PEREIRA *et al.*, 2020).

A satisfação pode ser caracterizada como uma medida de resultado da interação entre o profissional da saúde e o paciente. O conceito de satisfação dos usuários ganhou relevância a partir dos anos 1960, acompanhando o desenvolvimento da avaliação de serviços de saúde (GOMES *et al.*, 2016). A avaliação da satisfação do paciente acerca dos serviços de saúde é relevante, uma vez que essa avaliação poderá identificar aspectos que carecem de melhorias e adequações nas referidas instituições (STALLVIK *et al.*, 2019).

Em meados da década de 80, passou-se a utilizar a avaliação da satisfação do paciente como indicador da qualidade e não mais como um atributo para a adesão ao tratamento. Frente a isso, a avaliação do paciente amplia-se, indo além da relação médico – paciente, passando a considerar itens como a qualidade técnica dos profissionais cuidadores, bem como as instalações físicas do serviço (DONABEDIAN, 1988).

Levando-se em conta a tríade apresentada por Donabedian (1980), de estrutura, processo e resultado, em sua pesquisa, Costa *et al.* (2020) evidenciaram que a satisfação do paciente elenca alguns atributos relevantes durante sua avaliação. Estes atributos dizem respeito à estrutura, aos processos e aos resultados assistenciais, assim, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e conseqüentemente de sua experiência durante a internação.

Nesta mesma ótica, torna-se necessária a análise da satisfação do paciente com o intuito

de conhecer as suas percepções acerca dos processos do cuidar em saúde. Assim, faz-se relevante que se monitore os indicadores utilizados para a parametrização da qualidade no que se refere à infraestrutura, aos processos e aos resultados, a fim de atingir maior satisfação dos pacientes (SILVA JUNIOR, 2018).

A avaliação da satisfação do paciente pode ser definida como sendo um componente de gestão, visto que seu objetivo principal é a constante busca por maior eficiência e qualidade dos serviços ofertados. E a qualidade do serviço/atendimento é o item mais determinante para a satisfação deste paciente (BATBAATAR *et al.*, 2017).

Em suma, a satisfação do paciente pode ser definida como um sistema de administração que, de modo constante, busca compreender seus clientes e suas demandas. Dessa maneira, é capaz de analisar e mensurar a qualidade do serviço e propor sugestões no processo de tomada de decisão, e, assim, melhorar a qualidade do serviço como um todo (INCHAUSPE; MOURA, 2018).

Na área da saúde existem metodologias utilizadas para a avaliação da satisfação do paciente no intuito de formular novos modelos de administração voltados à melhoria da qualidade dos serviços, bem como auxiliando na tomada de decisão de gestores e profissionais (INCHAUSPE; MOURA, 2018). Avaliar e monitorar a satisfação do paciente constitui-se um grande desafio a ser enfrentado por gestores e profissionais, na busca por adequações no processo de trabalho com intuito na excelência do atendimento (INCHAUSPE; MOURA, 2018).

4.3 INDICADORES DE QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO HOSPITALAR

O conceito de qualidade do cuidado vem se modificando ao longo dos anos e ampliou-se incluindo novas dimensões. A avaliação de serviços de saúde é um elemento imperativo do cotidiano de trabalho em saúde, visto que, permite a identificação de fragilidades e a visualização de oportunidades de melhoria. As ações de cuidado necessitam ser acompanhadas, pois, dessa maneira, consegue-se conhecer seus resultados e implementar ações de melhorias (JANUÁRIO *et al.*, 2015; GABRIEL *et al.*, 2011, MARTINS; PORTELA; NORONHA, 2020).

Um dos maiores desafios vivenciados por parte dos gestores de saúde refere-se à

mensuração da qualidade dos serviços oferecidos, de maneira clara e objetiva. A qualidade não depende somente de um fator, mas de uma série de componentes ou atributos (BRASIL, 2017). Neste contexto, qualidade do cuidado em saúde se compõe por atributos os quais incluem eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade. Esses podem ser avaliados isoladamente ou em combinação, e, assim, expressam a qualidade em saúde (DONABEDIAN, 2003).

Assim, eficácia/eficaz refere-se à capacidade de produzir o efeito desejado em condições favoráveis. Efetividade é a capacidade de produzir o efeito desejado de melhora na saúde, é uma medida do alcance de intervenções, tratamentos ou serviços em condições reais. Eficiência é a medida de custos de qualquer melhora na saúde, ou seja, ao se avaliar opções de tratamento igualmente efetivas, a de menor custo será a mais eficiente. Otimização é relevante devido ao fato de que os efeitos do cuidado da saúde não são avaliados em forma absoluta e sim, relativamente aos custos. Aceitabilidade é a adaptação do cuidado da saúde às expectativas e valores dos pacientes atendidos. Legitimidade refere-se à aceitabilidade do cuidado do cuidado sob o ponto de vista da comunidade. Já a equidade diz respeito à disponibilidade dos serviços de acordo com as necessidades de saúde de cada paciente (DONABEDIAN, 2003).

Para o monitoramento e avaliação do processo de cuidar, são utilizadas ferramentas que estimam a qualidade em saúde, tal como os indicadores. Indicadores são unidades de medidas de qualidade ou quantidade que permitem conhecer em que nível um determinado objetivo foi atingido. Seu uso permite a mensuração e monitoramento da qualidade dos serviços, programas e sistemas de saúde tanto restritivamente como usualmente, dependendo de seu propósito (SOUSA; MENDES, 2019).

Os indicadores podem ser classificados em indicadores de processo, estrutura e resultado. Os indicadores de processo avaliam atividade de cuidados realizados ao paciente e seu desempenho em relação aos objetivos estabelecidos. Indicadores de estrutura avaliam os atributos dos locais onde o serviço é prestado, considerando recursos materiais, estruturais e humanos, assim, avalia o conforto, silêncio, privacidade e conveniência. Os de resultados avaliam os efeitos do cuidado prestado na saúde e no grau de satisfação tanto do paciente como do prestador (SOLLES; FILHO, 2011).

A satisfação do paciente é um indicador válido para a análise da qualidade dos serviços de saúde, quanto aos cuidados prestados pelos profissionais. Assim, a satisfação dos pacientes reflete sua experiência acerca do atendimento recebido durante sua internação, sendo, dessa maneira, um indicador relevante para o planejamento de melhorias nas instituições hospitalares

(ALMEIDA; GÓIS, 2020; THANH; MY ANH; XIEM; QUYNH ANH., *et al*, 2022).

Portanto, fica evidente que, no âmbito gerencial, a utilização de indicadores permite a identificação de problemas reais e potenciais e a partir disso a implementação de ações efetivas. Já na assistência permitem a revisão dos processos e dos resultados, no intuito de alcançar padrões de excelência assistencial, por meio de um cuidado com qualidade (TRONCHIN; FREITAS; MELLEIRO, 2016).

5 METODOLOGIA

5.1 TIPO DE PESQUISA

Trata-se de um estudo transversal. Segundo Pereira (2013), neste tipo de pesquisa a causa e efeito são detectados simultaneamente, em um recorte único de tempo. Além disso, somente a análise dos dados permite identificar os grupos de interesse, ou seja, os expostos e não-expostos e os satisfeitos e não-satisfeitos, de maneira a investigar a associação entre exposição e satisfação, determinando a prevalência de casos na população estudada.

A escolha desta metodologia se deu devido ao fato de a mesma ser de baixo custo, e rápida realização, uma vez que, as verificações são realizadas em um único momento, não havendo período de seguimento dos pacientes. Além disso, possibilita a realização de associação/cruzamento da variável dependente com as variáveis independentes.

5.2 CENÁRIO DA PESQUISA

A pesquisa foi realizada nas Unidades Abertas de Internação Adulta Clínica e Cirúrgica do hospital Universitário de grande porte e de referência de alta complexidade no interior do Rio Grande do Sul. É um hospital escola vinculado à Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), de médio porte, fundado em 1979, com sua atenção voltada para o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e assistência em saúde. Referência em saúde para a região central do Rio Grande do Sul, com atendimento exclusivo pelo Sistema Único de Saúde (SUS), o qual atende média e alta complexidade (HUSM, 2020).

O hospital possui 380 leitos, sendo 335 de unidades de internação, 45 de unidades de terapia intensiva (UTIs), além de salas de ambulatório, salas para atendimento de emergência, salas de Centro Cirúrgico e salas de Centro Obstétrico. Sua equipe é composta por docentes, funcionários do Regime Jurídico Único (RJU) e da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) ao nível de apoio, médio e superior, funcionários de serviços terceirizados, além de alunos de nível de graduação e pós-graduação (HUSM, 2020).

As Unidades Abertas de Internação Adulta Clínica e Cirúrgica do hospital possuem 156 leitos, sendo que a Unidade de Internação de Clínica Médica I (4º andar) possui 28 leitos, a

Unidade de Internação de Clínica Médica II (5º andar) possui 27 leitos, a Unidade de Internação de Clínica Cirúrgica (3º andar) possui 52 leitos, Unidade de Internação da Gineco-obstetrícia (2º andar) possui 38 leitos e a Nefrologia (4º andar) 11 leitos (HUSM, 2020). A escolha por estas unidades ocorreu por serem onde os pacientes internados apresentam-se na grande maioria lúcidos e orientados.

5.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA DA PESQUISA

A população deste estudo se constituiu de pacientes internados nas Unidades Abertas de Internação Adulta do hospital, acima referidas. A amostra foi constituída por 158 pacientes, os quais aceitaram participar da pesquisa e estavam internados no período de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022.

5.4 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Foram considerados critérios de inclusão: estar internado em uma das unidades eleitas para a realização da pesquisa há mais de 48 horas e ser maior de 18 anos. Já os critérios de exclusão foram: estar impossibilitados de responder ao questionário no momento da coleta de dados, ou apresentar alguma deficiência cognitiva.

Os pacientes que atenderem os critérios de seleção foram convidados a participar da pesquisa, caso o paciente aceitasse, era explicado a natureza da pesquisa, os objetivos, os procedimentos, os riscos e os benefícios, bem como, foi realizado a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APENDICE B).

5.5 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados foi realizada por um bolsista devidamente treinado, o qual respeitou as precauções padrão e demais tipos de precauções conforme rotinas e procedimentos operacionais padrões (POPs) do hospital para acessar as unidades hospitalares.

A coleta de dados iniciou-se após a aprovação pelo comitê de ética em pesquisa (CEP)

da UFSM, bem como após o paciente aceitar participar e assinar o TCLE (APENDICE B). A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário, sendo realizado uma coleta piloto com 10 pacientes no intuito de avaliar o questionário de pesquisa. No entanto, constatou-se que não havia necessidade de mudanças no questionário, uma vez que, os pacientes não apresentaram dificuldades de entendimento durante a participação, assim, esses dados foram incluídos na amostra do estudo.

Para a coleta de dados, foi primeiramente realizado contato com os enfermeiros responsáveis pelas unidades para apresentação dos objetivos da pesquisa, metodologia e questionário a ser utilizado. A coleta aconteceu conforme disponibilidade do coletador e possibilidades de acesso à unidade, devido restrições da pandemia de COVID-19. Ainda, a lista de pacientes internados no dia e sua respectiva data de internação eram solicitados ao secretário da unidade.

Os dados coletados foram tabulados em uma planilha eletrônica e após analisados por meio de estatística descritiva (média e desvio padrão, frequências absolutas e relativas) utilizando o *software Statistica 9.0*. O *software R* (2022) na sua versão 4.2.2 foi usado na elaboração do gráfico de calor para a escala likert (1 a 5).

5.6 VARIÁVEIS DO ESTUDO

5.6.1 Variáveis independentes

A seguir serão apresentadas as variáveis independentes deste estudo.

As variáveis sociodemográficas analisadas foram: sexo, raça/cor, escolaridade, estado civil e renda familiar. Ainda, foi analisada a variável clínica: unidade de internação.

5.6.2 Variável dependente (desfecho)

O desfecho primário deste estudo foi a satisfação dos pacientes com o serviço de saúde no período de sua internação. Para avaliação do desfecho, verificou-se a relação entre o grau de satisfação do paciente acerca dos cuidados recebidos conforme cada unidade de internação. Ainda, foi verificado o grau de satisfação dos pacientes com os cuidados recebidos da equipe

médica e de enfermagem. Para tanto, foi utilizado as seguintes alternativas de resposta: 1) muito insatisfeito, 2) mais ou menos insatisfeito, 3) nem satisfeito, nem insatisfeito, 4) mais ou menos satisfeito, 5) muito satisfeito.

5.7 ASPECTOS ÉTICOS

A presente pesquisa respeitou todas as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos conforme a resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) n. 466/2012 (BRASIL, 2012). Assim, antes de iniciar a coleta de dados, foram realizados todos os trâmites éticos necessários: apreciação e aprovação da gerência de ensino e pesquisa (GEP) do HUSM e após apreciação e aprovação do CEP da UFSM, sendo aprovada sob n. CAAE 43597421.7.0000.5346.

Portanto, por meio do TCLE e Termo de Confidencialidade, os participantes foram esclarecidos quanto aos objetivos e a metodologia proposta, bem como garantido o sigilo das informações coletadas, o anonimato dos mesmos e o direito à desistência em qualquer momento desse trabalho. Ainda, os pesquisadores se comprometeram a armazenar as informações do banco de dados por período determinado conforme termo de confidencialidade (APENDICE C).

6 RESULTADOS

Os resultados desta dissertação são apresentados em dois manuscritos. O primeiro deles refere-se aos resultados da satisfação dos pacientes com os cuidados prestados pela equipe multiprofissional durante sua internação, o qual será encaminhado para a Revista Saúde (Santa Maria). O segundo manuscrito reporta-se aos resultados referentes à satisfação de pacientes com o cuidado de médicos e enfermeiros, que será encaminhado para a Revista ACTA Paulista de Enfermagem.

6.1 MANUSCRITO 1- SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM OS CUIDADOS PRESTADOS POR FISIOTERAPEUTAS, PSICÓLOGOS, NUTRICIONISTAS E SERVIÇO SOCIAL DURANTE SUA INTERNAÇÃO HOSPITALAR

RESUMO

Objetivo: avaliar a satisfação de pacientes internados em um hospital escola com relação aos cuidados prestados por fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas e serviço social. **Método:** Trata-se de um estudo descritivo de cunho quantitativo, desenvolvido no período de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022, nas unidades de internação adulta do hospital Universitário de grande porte e de referência de alta complexidade no interior do Rio Grande do Sul, com 158 participantes, sendo a análise realizada por meio de estatística descritiva. Foi aprovado no CEP sob n. CAAE 43597421.7.0000.5346. **Resultados:** Dos 158 participantes, a maioria era mulheres (51,2%), solteiras (42,6%), da cor branca (75,9%), com filhos (82,7%), e estavam internadas na clínica cirúrgica (30,2%) e na gineco-obstetrícia (29,6%). Tiveram maior contato com a fisioterapia (38,9%), seguido da psicologia (27,0%). A avaliação acerca dos profissionais assistenciais ficou predominantemente com média de 4,9, e os itens que se destacaram foram confiança no serviço prestado em fisioterapeutas (95,2%), para os psicólogos (95,5%) dos pacientes estavam satisfeitos com o atendimento e com a confiança. Os nutricionistas foram avaliados com muito satisfeito por (97,1%) em relação ao atendimento recebido. Já o serviço social foi bem avaliado por (97,4%) dos pacientes com relação à compreensão da comunicação. **Conclusão:** A partir dos resultados, evidenciou-se que os pacientes demonstraram estarem satisfeitos com a assistência recebida dos fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e pelo serviço social. Ainda, destaca-se alguns fatores pelos quais os fizeram indicarem tal avaliação, que foram a confiança no profissional, o atendimento recebido e em relação à compreensão da comunicação, ou seja, o diálogo ocorre de maneira clara e objetiva, fazendo com que o paciente compreenda as orientações ou explicação feitas acerca da sua saúde. Dessa maneira, em conformidade com os resultados os pacientes apresentavam-se satisfeitos e, assim, indicando que os serviços prestados por esses profissionais avaliados são de qualidade.

Palavras-chave: Hospitalização, Qualidade da assistência à saúde, Avaliação de serviços de saúde, Métrica de saúde.

ABSTRACT

Objective: to evaluate the satisfaction of patients hospitalized in a teaching hospital regarding the care provided by physiotherapists, psychologists, nutritionists and social services. **Method:** This is a descriptive study of a quantitative nature, developed from January 2021 to February 2022, in the adult hospitalization units of the large and reference University Hospital of high complexity in the interior of Rio Grande do Sul, with 158 participants, and the analysis was performed by means of descriptive statistics. It was approved in the CEP under No. CAAE 43597421.7.0000.5346. **Results:** Of the 158 participants, the majority were women (51.2%), single (42.6%), white (75.9%), with children (82.7%), and were hospitalized in the surgical clinic (30.2%) and in gynecology-obstetrics (29.6%). They had the greatest contact with physical therapy (38.9%), followed by psychology (27.0%). The evaluation of care professionals was predominantly 4.9%, and the items that stood out were trust in the service provided by physical therapists (95.2%), for psychologists (95.5%) of the patients were satisfied with the care and trust. The nutritionists were evaluated with great satisfaction by (97.1%) in relation to the care received. Social work, on the other hand, was well evaluated by (97.4%) of the patients regarding the comprehension of communication. **Conclusion:** From the results, it was evidenced that the patients demonstrated to be satisfied with the assistance received from physiotherapists, nutritionists, psychologists and social services. Still, some factors are highlighted by which they indicated such an evaluation, which were trust in the professional, the care received and in relation to the understanding of communication, that is, the dialogue occurs in a clear and objective way, making the patient understand the orientations or explanation made about their health. Thus, in accordance with the results, the patients were satisfied and thus indicating that the services provided by these evaluated professionals are of high quality.

Keywords: Hospitalization, Quality of healthcare, Evaluation of health services, Health metrics.

INTRODUÇÃO

A avaliação da qualidade em saúde está cada vez mais sendo realizada em diversos países (KIM *et al.*, 2021). Esse tipo de avaliação é realizado considerando vários fatores, sendo este um ato complexo, que cada vez mais está sendo exigido das instituições de saúde. A avaliação da qualidade é um ato complexo que perpassa tanto pela perspectiva da instituição, como pela visão do paciente por meio de suas expectativas e experiências (GAVUROVA, DVORSKY, POPESKO, 2021).

A participação do paciente é legítima na avaliação da qualidade dos serviços de saúde, uma vez que se considera o ponto de vista de quem recebe o atendimento prestado (RODRIGUES *et al.*, 2022). Ainda, compilar e analisar a opinião destes com relação aos cuidados recebidos durante a internação hospitalar, além de auxiliar as instituições a analisar a qualidade dos seus serviços, também pode ajudar a tornar esses pacientes empoderados e ativos no processo assistencial (CUCCHIARO; PRINCEN; GOREUX, 2022).

Nesse sentido, a satisfação do paciente pode ser conceituada como o julgamento realizado pelos pacientes com relação à excelência global dos serviços prestados pela instituição hospitalar (NUNES GASPAR, 2020). Assim, a satisfação do paciente tornou-se um importante indicador da qualidade dos serviços de saúde (WUDU, 2021).

E neste contexto, a equipe assistencial possui papel essencial para a recuperação e satisfação do paciente. O trabalho em equipe constitui-se como uma estratégia frente a necessidade de uma abordagem ampliada, pois, espera-se que profissionais de diferentes áreas desenvolvam o cuidado integral (PEDUZZI *et al.*, 2020.). Ainda, a inserção de uma equipe formada por vários profissionais, possibilitam o diagnóstico precoce de doenças, favorece atividade de prevenção, proteção e promoção da saúde (SILVA; ARAUJO, 2019).

Assim, é importante que se realizem novas pesquisas junto aos serviços de saúde, visando mensurar a satisfação do paciente com o cuidado prestado pela equipe de saúde, e a partir disso, conhecer as lacunas decorrentes da assistência, bem como, orientar os profissionais de saúde sobre quais fatores necessitam melhorias no atendimento prestado (KARACA; DURNA; 2019; RODRIGUES, *et al.*, 2022).

O objetivo deste estudo foi o de avaliar a satisfação de pacientes internados como indicador de qualidade dos cuidados em um Hospital Escola com relação aos cuidados

prestados por fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas e serviço social.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo de cunho quantitativo que seguiu as recomendações *Strengthening the Reporting of Observational studies in Epidemiology* (STROBE) (ELM, ALTMAN, EGGER.; *et al.*, 2007). Foi desenvolvido no período de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022, nas unidades de internação adulta do Hospital Universitário de grande porte e de referência de alta complexidade no interior do Rio Grande do Sul, assim, incluem-se as unidades de internação de clínica médica I e II, de clínica cirúrgica e gineco-obstetrícia. A escolha por estas unidades se deu devido serem unidades nas quais os pacientes internados apresentam-se, na grande maioria, lúcidos e orientados.

As Unidades Abertas de Internação Adulta Clínica e Cirúrgica do hospital possuem 156 leitos, sendo que a Unidade de Internação de Clínica Médica I (4º andar) possui 28 leitos, a Unidade de Internação de Clínica Médica II (5º andar) possui 27 leitos, a Unidade de Internação de Clínica Cirúrgica (3º andar) possui 52 leitos, Unidade de Internação da Gineco-obstetrícia (2º andar) possui 38 leitos e a Nefrologia (4º andar) 11 leitos (HUSM, 2020).

A amostra foi de 158 pacientes que aceitaram a participar da pesquisa. Os critérios de inclusão foram: estar internado em uma das unidades eleitas para a realização da pesquisa, há mais de 48 horas, ser maior de 18 anos e estar em condições clínicas de participar do estudo. O instrumento utilizado foi criado pelo próprio autor para responder o objetivo do estudo de avaliar a satisfação dos pacientes com o serviço de saúde durante sua internação.

A coleta de dados foi realizada por uma bolsista previamente treinada, que respeitou os protocolos e rotinas impostas pelo hospital devido à pandemia de COVID-19. A coleta era realizada por unidade, definida previamente por sorteio, a lista de pacientes internados no dia e sua respectiva data de internação solicitado em cada unidade, aconteceu de segunda a domingo, nos turnos manhã, tarde ou início do período noturno. Foi realizado uma coleta piloto com 10 pacientes para avaliar o questionário de pesquisa, sendo esses dados incluídos na amostra do estudo.

Trata-se de um estudo descritivo, sendo os resultados apresentados em tabelas contendo as frequências absolutas e relativas, média e desvio-padrão (DP). Ainda, os itens avaliados

acerca de cada profissional foram verificados utilizando uma escala *likert* de cinco pontos, sendo: 5) muito satisfeito, 4) mais ou menos satisfeito, 3) nem satisfeito, nem insatisfeito, 2) mais ou menos satisfeito e 1) muito insatisfeito, além disso, ressalta-se que a análise foi realizada no *Software Statistica 9.0*.

A presente pesquisa respeitou todas as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos, conforme a resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) n. 466/2012 (BRASIL, 2012). Assim, antes do início da coleta de dados, foram realizados todos os trâmites éticos necessários, e após apreciação, foi aprovado sob n. CAAE 43597421.7.0000.5346.

RESULTADOS

Os 158 participantes apresentaram uma média de idade de 47, quatro anos, sendo que a grande maioria (57,1%) afirmou ser a primeira vez que internavam no hospital. Ainda, 83(51,2%) dos pacientes eram mulheres, solteiros (42,6%), brancos (75,9%), com filhos (82,7%), não tinham ocupação formal (17,9%) e apresentavam ensino fundamental incompleto (43,2%). Além disso, grande parte dos mesmos estavam internados na Unidade de Internação da Clínica Cirúrgica (30,2%), seguida da Unidade Gineco-obstetrícia (29,6%), conforme dados apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Dados demográficos (n=158)

Idade (anos), média (DP*)	47,4 (18,5)
Primeira internação no HUSM, n (%)	93 (57,1)
Mulheres, n (%)	83 (51,2)
Sem ocupação formal, n (%)	29 (17,9)
Solteiro, n (%)	69 (42,6)
Branco, n (%)	123 (75,9)
Com filhos, n (%)	134 (82,7)
Ensino Fundamental Incompleto, n (%)	70 (43,2)
Unidade de Internação	
Gineco-obstetrícia	48 (29,6)
Clínica Médica I	37 (22,8)
Clínica Cirúrgica	49 (30,2)
Clínica médica II	24 (14,8)

* DP = desvio-padrão

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Entre os profissionais integrantes desta pesquisa (Tabela 2), os pacientes tiveram maior contato com os nutricionistas (42,3%), seguido dos fisioterapeutas (38,9%).

Tabela 2 - Atendimentos da equipe multidisciplinar

Fisioterapeuta, n (%)	63 (38,9)
Psicólogo, n (%)	44 (27,0)
Nutricionista, n (%)	69 (42,3)
Assistente Social, n (%)	42 (25,8)

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Em praticamente todos os itens avaliados na tabela 3, a média foi de 4,9 para todos os profissionais atuantes na assistência destes pacientes. Para os profissionais de fisioterapia, 95,2% afirmaram estar confiante no serviço prestado, na avaliação dos psicólogos 95,5% dos pacientes demonstraram estarem satisfeitos quanto ao atendimento e a confiança nos profissionais. Os nutricionistas receberam avaliações de muito satisfeitos acerca do atendimento prestado entre (97,1%) dos participantes. O serviço social teve como destaque a avaliação acerca da compreensão da comunicação, estando 97,4% dos participantes muito satisfeitos com esse item.

Tabela 3 - Respostas “Mais ou Menos Satisfeito” e “Muito Satisfeito” a todas as perguntas feitas para a equipe multidisciplinar

Variáveis	Média	DP	Mais ou Menos Satisfeito (%)	Muito Satisfeito (%)
Avaliação dos Fisioterapeutas				
Em relação ao atendimento	4,9	0,3	4,8	93,7
Compreensão da comunicação	4,9	0,3	6,3	92,0
Confiança no serviço	4,9	0,2	4,8	95,2
Avaliação dos Psicólogos				
Em relação ao atendimento	4,9	0,6	4,5	95,5
Compreensão da comunicação	4,8	0,7	4,5	90,9
Confiança no serviço	4,9	0,6	2,3	95,5
Avaliação dos Nutricionistas				
Em relação ao atendimento	4,9	0,2	2,9	97,1
Informações sobre a dieta	4,8	0,4	9,7	88,9
Confiança no serviço	4,9	0,4	4,3	92,8
Avaliação dos Assistentes sociais				
Em relação ao atendimento	4,9	0,6	2,6	94,9
Compreensão da comunicação	4,9	0,2	2,6	97,4
Confiança no serviço	4,9	0,5	5,3	92,1

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

As piores avaliações estão relacionadas a informação sobre a dieta dos pacientes pelos nutricionistas, item com maior índice de mais ou menos satisfeitos (9,7%). Ainda, 6,3% dos pacientes afirmaram estar mais ou menos satisfeitos com a comunicação dos fisioterapeutas, seguido por 5,3% que indicaram estarem mais ou menos satisfeitos em relação a confiança nos

serviços dos assistentes sociais, conforme apresentado na Tabela 3.

DISCUSSÃO

O perfil demográfico deste estudo assemelha-se ao encontrado nos estudos realizados por Cruz e Melleiro (2010) e Oliveira *et al.* (2020). O fato de a maioria dos pacientes ser mulher, pode ter ocorrido por incluirmos a Clínica de Gineco-obstetrícia, além de a maioria da população gaúcha ser composta por mulheres, existindo 94,8 homens para cada 100 mulheres, e no que se refere ao total de habitantes do Rio Grande do Sul, 51,33 são mulheres, ou seja, a maioria (BRASIL, 2020).

No que se refere ao atendimento da equipe de fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas e serviço social, conforme descrito na Tabela 2, destacaram-se o profissional nutricionista (42,3%), seguido pelos fisioterapeutas (38,9%). O trabalho multiprofissional possui papel relevante no auxílio da garantia do princípio do SUS, o da integralidade, bem como, no fortalecimento do conceito ampliado de saúde (SILVA; SILVA; SANTOS; FERREIRA, 2021).

Isso talvez se explique pelo fato destes exercerem cuidados não farmacológicos importantes ao bem-estar dos pacientes, além de um contato significativo com esses pacientes. Em pesquisa realizada por Borba, Amarante, Lisboa (2021), evidenciaram que a intervenção da fisioterapia em ambiente obstétrico possui papel relevante no alívio da dor, redução da ansiedade, além de promover suporte emocional, promovendo relaxamento no momento do parto. E junto ao paciente cirúrgico, esse profissional auxilia na diminuição do quadro algico, melhora e alivia a função respiratória, de maneira que proporciona melhora na qualidade de vida destes pacientes (MORAES *et al.*, 2022).

A nutrição teve relação significativa acerca do nível de satisfação proferido pelos pacientes, a fisioterapia foi bem avaliada no item satisfação geral dos pacientes (ASAMREW; ENDRIS; TADESSE, 2020; MORENO *et al.*, 2019). Corroborando com os achados, em que os profissionais nutricionais e fisioterapeutas destacaram-se respectivamente na avaliação dos pacientes.

Com relação aos itens apontados como mais ou menos satisfeito ou muito satisfeito acerca da equipe multidisciplinar, descrito na Tabela 3, a maioria apresentou a média de 4,9 em todas as respostas, ou seja, no geral, os pacientes apresentaram um grau de satisfação alto acerca

do atendimento recebido, pois o score utilizado era entre 1 e 5. No que tange a satisfação na perspectiva dos pacientes com a equipe assistencial, esta é atrelada a várias dimensões que refletem a qualidade do cuidado, podendo estar atrelado à confiança e à empatia (CRUZ; MELLEIRO, 2010).

Os profissionais de fisioterapia se sobressaíram na avaliação no item confiança (95,2%), para os psicólogos destacaram-se as questões relacionadas ao atendimento e a confiança (95,5%) em ambos os itens conforme apresentado na Tabela 3, semelhantemente ao estudo de Borba; Amarante; Lisboa (2021) em que os fisioterapeutas foram muito bem avaliados devido contribuírem com o suporte emocional, bem como proporcionarem segurança e confiança aos pacientes.

O psicólogo foi considerado o elo entre demais profissionais avaliados neste estudo e o paciente, além disso, sua atividade é vista como essencial para a comunicação e acalento do paciente em momentos difíceis de sua internação (SILVA; NOVAIS; ROSA, 2019). Fato este que pode explicar que os itens melhores pontuados por esses profissionais serem sobre atendimento e confiança. Além disso, o trabalho do psicólogo junto à equipe multidisciplinar, configura-se por promover segurança para pacientes e familiares por meio da oferta de informações pertinentes e confortantes (GAZOTTI; CURY, 2019).

No que tange a satisfação referente ao profissional nutricionista, estes receberam nota pelos pacientes por seu atendimento. Essa evidência também foi encontrada no estudo de CARVALHO *et al.* (2021), no qual os pacientes estavam satisfeitos com esse profissional por toda a atividade realizada pelo setor nutricional.

O serviço social teve como destaque a avaliação acerca da compreensão da comunicação, estando (97,4%) dos participantes que necessitaram do atendimento deste serviço muito satisfeitos, de maneira a evidenciar que estes profissionais possuem uma forma de comunicação clara e objetivas com fácil compreensão para o paciente. Isso vem ao encontro do fato desse profissional desenvolver atividade de orientação e auxílio socioassistencial, tornando essencial que exerça uma comunicação assertiva no intuito de atender às necessidades dos pacientes (RUEDA; SILVA, 2021).

Assim, a equipe multidisciplinar atua de maneira humanizada e assertiva, promovendo melhores resultados, por meio de ferramentas que possibilitam atender os pacientes de modo integral (BEZERRA; SIQUEIRA, 2021). Com isso, alcançam alto nível na avaliação dos sujeitos, por torná-los satisfeitos com o serviço recebido durante sua internação.

CONCLUSÕES

A partir dos resultados, evidenciou-se que a maioria dos pacientes estão muito satisfeitos com os cuidados prestados pela equipe de fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas e serviço social, com destaque para os nutricionistas e fisioterapeutas como os mais bem avaliados. Os fatores pelos quais os pacientes ficaram mais satisfeitos com a assistência da equipe foram os itens atendimento realizado e confiança na equipe com relação aos fisioterapeutas e psicólogos. Os nutricionistas se destacaram com relação ao seu atendimento. E o serviço social foi apontado como destaque por ser o profissional com melhor compreensão da comunicação.

As limitações deste estudo referem-se ao fato de o instrumento de coleta de dados não ser validado, bem como pela coleta de dados ter sido realizada durante a pandemia de COVID-19, o que pode ter modificado algum resultado por conta do contexto pandêmico. Como ponto forte, atrela-se ao fato de que, embora o instrumento não tenha sido validado anteriormente, os dados coletados foram autorreferidos pelos pacientes, dando maior fidedignidade aos resultados.

Dessa maneira, sugere-se a realização de novos estudos sem o contexto da COVID-19, ampliando o tempo de abordagem aos pacientes e o número de setores do hospital, para o aprofundamento e conhecimento dos fatores que interferem na satisfação dos pacientes internados no local. E com isso, auxiliar os profissionais e gestores na adequação dos serviços oferecidos, conforme necessidade dos seus pacientes. Uma vez que, a satisfação dos pacientes acerca dos cuidados recebidos é uma relevante estratégia para a melhoria do cuidado, por ser esses resultados um indicador da qualidade nas instituições de saúde.

REFERÊNCIAS

ASAMREW, N., ENDRIS, A.A., TADESSE, M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. **J Environ Public Health**, London, v.13, p.12, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
Acesso em: 20.01.23

BEZERRA, D.S., SIQUEIRA, A.C. Processo de adoecimento e hospitalização em pacientes de um hospital público. **Rev. Psicol.** Fortaleza, v.12, n.1, p.61-71, 2021. Disponível em: 10.36517/revpsiufc.12.1.2021.5 Acesso em: 22.01.23

BRASIL. Estado do RS. **Estimativa populacionais por idade e sexo dos municípios do RS-2019**. Departamento de Economia e Estatística DEE/SEPLAG. 2020. Disponível em: Apresentação do PowerPoint (estado.rs.gov.br) Acesso em:26.04.23

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº466, de 12 de dezembro de 2012. **Diário Oficial da União**, Ministério da Saúde, Brasília, DF, 13 jun. 2013a. Seção 1, p 59-62.

BORBA, E.O., AMARANTE, M.V., LISBOA, D.D.J. Assistência fisioterapêutica no trabalho de parto. **Fioterapia e pesquisa**, São Paulo, v.28, n.3, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1809-2950/21000628032021> Acesso em: 18.02.23.

CARVALHO, M.F.A et al. Aceitabilidade de dietas hospitalares por pacientes internados em hospital universitário. **Research, Society and Development**; São Paulo, v.10, n.14, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i14.21723> Acesso em: 27.01.23

CUCCHIARO, S.; PRINCEN, F.; GOREUX, J.E.; et al. Crossover of the patient satisfaction surveys adverse events and patient complaints for continuous improvement in radiotherapy department. **Inter J Qual Health Care**, Dublin, v.34, Issue1, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzac014> Acesso em: 10.12.22

CRUZ, W.B.S., MELLEIRO, M.M. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. **Rev. Esc Enferm USP**; São Paulo, v.44, n.1, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0080-62342010000100021> Acesso em: 10.01.23

GAVUROVA, B.; DVORSKY, J.; POPESKO, B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. **Int J Environ Res Public Health**, Basel, v.18, n.21, p. 11337, 2021. Disponível em: 10.3390/ijerph182111337. Acesso em: 13.11.22

HUSM – Hospital Universitário de Santa Maria. **Relatório estatístico HUSM/Jan. a Jun. 2020**. Santa Maria: HUSM, 2020. Acesso em 17 Jan. 2020. Disponível em: http://www2.ebserh.gov.br/documents/219273/1432809/RELATORIO_ESTADISTICA_JAN-JUN+_RESUMIDO-+2020+%28Salvo+Automaticamente%29.pdf/c74c17d7-eab2-4f15-953f-a96732ba2920. Acesso em 10.01.2021

KARACA, A.; DURNA, Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. **Nurs Open**; Maryland, v.6, p.535-45, 2019. Disponível em: 10.1002/nop2.237 Acesso em: 14.11.22

KIM, J.; YANG, K.H.; CHOI, A.R.; et al. Healthcare quality assessments: no guarantees of diferente socio-economic stroke patients. **Int J Qual Health Care**, Dublin, v.33, n.2, 2021. Disponível em: doi.org/10.1093/intqhc/mzab081 Acesso em: 25.11.22

MORENO, B.G.D et al. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. **Fisioter Pesqui**; São Paulo, v.26, n.3,2019. Disponível em: doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019 Acesso em: 23.01.23

MORAES, L.A et al. A importância da fisioterapia em pacientes pré e pós-operatório de cirurgia de revascularização do miocárdio. **Research, Society and Development**, São Paulo; v.11, n.3, 2022. Disponível em: [10.33448/rsd-v11i3.26686](https://doi.org/10.33448/rsd-v11i3.26686) Acesso em: 18.02.23.

OLIVEIRA, T.M.G et al. Perfil diagnóstico de pacientes submetidos a retirada de órgãos fundamentado em escalas de avaliação. **Enferm. Glob.**, Murcia, v.19, n.57,p.63-106, 2020. Disponível em: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100003&lng=es&nrm=iso Acesso em: 25.01.23

PEDUZZI, M et al. Trabalho em equipe: uma revisita ao conceito e a seus desdobramentos no trabalho interprofissional. **Trabalho, Educação e Saúde**; Rio de Janeiro, v.18,n.1, p:e0024678, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00246> Acesso em:17.02.23.

RODRIGUES, J.L.S.Q.; et al. Perspectiva do paciente sobre a assistência à saúde no contexto da Covid-19. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v.46, n. spell1, p.165-80, 2022. Disponível em: doi.org/10.1590/0103-11042022E111 Acesso em: 24.11.22

RUEDA, M.F., SILVA, S.C. Atuação do assistente social na alta hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais no contexto da humanização e integralidade em saúde. **Pesqui Prát Psicossociais**, São João del Rei., v.16,n.1, 2021. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082021000100003&lng=pt&nrm=iso Acesso em: 25.01.23

SILVA, I.M., SILVA, M.T.B.F., SANTOS, R.G., FERREIRA, R.K.G. Trabalho da equipe multiprofissional no contexto da COVID-19: diversos olhares, um só objetivo. **Research, Society Development**. São Paulo, v.10, n.3, 2021. Disponível em: doi.org/10.33448/rsd-v10i3.13439 Acesso em: 15.01.23

SILVA, P.L., NOVAIS, M.R., ROSA, I.O. A função do psicólogo no pronto-socorro: visão da equipe. **Rev. SBPH**, São Paulo, v.22, n.2, p.149-69, 2019. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582019000300009&lng=pt&nrm=iso Acesso em: 25.01.23

SILVA, C.A., ARAUJO, A.C. Programa de residência multiprofissional em saúde: o que mostram as publicações. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro; v.43, n.123,2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912320> Acesso em: 18.02.23.

WUDU, M.A. Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of eastern amhara region, Northeastern Ethiopia, 2020. **Patient Prefer Adherence**, Houston, v.2, n.15, p.177-85, 2021. Disponível em: 10.2147/PPA.S294041 Acesso em: 10.12.22

6.2 MANUSCRITO 2 – SATISFAÇÃO DE PACIENTES INTERNADOS COM O CUIDADO DE MÉDICOS E ENFERMEIROS

RESUMO

Objetivo: avaliar a satisfação de pacientes internados em um Hospital público, com relação aos cuidados prestados por profissionais médicos e enfermeiros. **Método:** estudo quantitativo, do tipo transversal, desenvolvido em um Hospital público, nos Setores de Internação Adulta de Clínica Médica I e II, Cirúrgica e Gineco-obstetrícia, realizado no período de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022. Os dados coletados foram tabulados e analisados por estatística descritiva, por meio do *software Statistica 9.0*, e R versão 4.2.2. Respeitou-se todas as diretrizes e normas referente às pesquisas envolvendo seres humanos, estando o mesmo aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa, CAAE n. 43597421.7.0000.5346. **Resultados:** evidenciou-se que, no geral, os pacientes encontravam-se satisfeitos com os cuidados recebidos, tanto da equipe médica quanto da equipe de enfermagem, embora na Unidade Cirúrgica os pacientes estavam insatisfeitos com os profissionais médicos com relação às informações sobre o tratamento, seu estado de saúde e procedimentos que foram realizados. Na unidade Gineco-obstetrícia os pacientes estavam insatisfeitos com os profissionais enfermeiros devido a problemas na compreensão da comunicação utilizadas por esses profissionais. **Conclusão:** No geral, os pacientes estão satisfeitos com os cuidados recebidos, embora existam alguns fatores de insatisfação com relação a comunicação dos médicos e a falta de confiança na enfermagem. Assim, o elevado nível de satisfação dos pacientes internados com o atendimento de médicos e enfermagem foi significativamente bom evidenciando a qualidade assistencial.

Palavras-chave: Assistência à saúde. Hospitalização. Indicadores de Qualidade em Assistência à saúde.

ABSTRACT

Objective: to evaluate the satisfaction of patients hospitalized in a public hospital, regarding the care provided by medical professionals and nurses. **Method:** quantitative cross-sectional study, developed in a public hospital, in the Adult Hospitalization Sectors of Medical Clinic I and II, Surgical and Gyneco-obstetrics, carried out from January 2021 to February 2022. The collected data were tabulated and analyzed by descriptive statistics, using the *software Statistica 9.0*, and R version 4.2.2. All guidelines and norms regarding research involving human beings were respected, and it was approved by the Research Ethics Committee, CAAE n. 43597421.7.0000.5346. **Results:** it was evidenced that, in general, the patients were satisfied with the care received, both from the medical team and from the nursing team, although in the Surgical Unit the patients were dissatisfied with the medical professionals regarding the information about the treatment, their health status and the procedures that were performed. In the Gyneco-obstetrics unit, patients were dissatisfied with the nursing professionals due to problems in understanding the communication used by these professionals. **Conclusion:** In general, patients are satisfied with the care received, although there are some factors of dissatisfaction regarding physicians' communication and lack of trust in nursing. Thus, the high level of satisfaction of hospitalized patients with the care of physicians and nurses was significantly good, evidencing the quality of care

Keywords: Health care. Hospitalization. Quality Indicators in Health Care. Introdução

INTRODUÇÃO

A hospitalização pode desencadear no paciente sentimentos negativos, ansiedade,

desconforto, insegurança, insatisfação, preocupação e dúvidas. Devido ao fato da interrupção de suas atividades diárias, impossibilidade do convívio familiar, restrição ao espaço físico do quarto ou leito, além de ter seus horários determinados por profissionais, de maneira a tornar-se dependente da equipe de saúde (BALDWIN; SPEARS, 2019). Essas experiências possibilitam ao paciente avaliar o período de internação, incluindo a assistência recebida.

A percepção do paciente hospitalizado ocorre de três formas, sendo: técnico, no qual se inclui o processo de prestação de serviço de saúde, avalia-se a adequação da assistência prestada e a capacidade dos profissionais. Outra forma é o interpessoal, que inclui a relação entre profissionais e pacientes com relação aos direitos, ética e gentileza. Ainda, tem-se um item bastante avaliado, que é a comodidade atrelada ao conforto oferecido na unidade de internação, e aos aspectos e circunstâncias que influenciam o mesmo a sentir-se à vontade e aconchegado durante sua internação (SILLERO; ZABALEGUI, 2019).

A avaliação da qualidade em saúde pelo paciente consiste na ideia central do referencial Donabediano, que sistematizou a avaliação do serviço prestado sustentado pela tríade estrutura, processo e resultado. A qualidade em saúde, é conceituada por Donabedian (1988), como sendo o conjunto de atributos relacionados à excelência profissional, a utilização eficiente de recursos, ao mínimo risco ao paciente e à sua elevada satisfação.

Neste contexto, outro conceito intrinsecamente ligado à avaliação da qualidade é o de satisfação do paciente, o qual atrela-se ao marketing de serviços de saúde. O termo paciente/cliente é utilizado para mencionar o indivíduo que recebe a assistência (COSTA.; *et al.*, 2020). Pacientes fornecem relevantes informações que retratam a assistência recebida, assim, podem contribuir para melhorar a segurança e a satisfação dos mesmos durante a hospitalização (O'HARA.; *et al.*, 2018).

Em uma pesquisa realizada com pacientes submetidos à cirurgia de mão que avaliou a satisfação dos pacientes, Camargo; Vieira; Rodrigues (2022), estabeleceram que a satisfação depende da abordagem humanizada e do zelo dos profissionais médicos e enfermeiros que o assistiram durante a internação. De maneira que, os profissionais de saúde precisam entender as necessidades dos pacientes, para deixá-los satisfeitos com a assistência recebida.

Assim, o objetivo deste estudo foi de avaliar a satisfação de pacientes internados em um Hospital público com relação aos cuidados prestados por profissionais médicos e enfermeiros.

MÉTODO

Trata-se de um estudo quantitativo do tipo descritivo, desenvolvido em um Hospital público, nos setores de Internação Adulta de Clínica Médica I e II, de Clínica Cirúrgica e Gineco-obstetrícia, realizado no período de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022. A escolha por estas unidades ocorreu devido aos pacientes internados nestas unidades apresentarem-se, na grande maioria, lúcidos e orientados.

A amostra foi de 158 pacientes que aceitaram participar da pesquisa. Os critérios de inclusão foram: estar internado em uma das unidades eleitas para a realização da pesquisa há mais de 48 horas, ser maior de 18 anos e estar em condições clínicas de participar do estudo.

A coleta de dados foi realizada por uma bolsista previamente treinada, respeitando os protocolos do hospital, devido à pandemia de COVID-19. A coleta era realizada conforme possibilidade, devido à pandemia e disponibilidade do coletador. A lista de pacientes internados no dia e sua respectiva data de internação, era solicitado em cada unidade. Ainda, foi realizado uma coleta piloto com 10 pacientes para avaliar o questionário de pesquisa, sendo esses dados incluídos na amostra do estudo.

Os dados coletados foram tabulados em uma planilha eletrônica e após analisados por meio de estatística descritiva (frequências absolutas e relativas) utilizando o *software Statistica* 9.0. O *software R* (2022) na sua versão 4.2.2, foi usado na elaboração do gráfico de calor para a escala *likert*. A presente pesquisa respeitou todas as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos conforme a resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS) n. 466/2012 (BRASIL, 2012), sendo aprovada sob n. CAAE 43597421.7.0000.5346. Ainda, seguiu-se as recomendações do *Strengthening the Reporting of Observational studies in Epidemiology* (STROBE) (ELMA; ALTMAN; EGGER.; *et al.*, 2007).

RESULTADOS

Participaram da pesquisa 158 pacientes, destes, estavam internados na Clínica Cirúrgica (n= 49; 31,01%), na Clínica Médica I (n=37; 23,42%), na Clínica Médica II (n=24; 15,19%) e na Gineco-obstetrícia (n=48; 30,38%), sendo que (58,23%) afirmaram ser a sua primeira internação no HUSM. Predominantemente eram do sexo feminino (52,53%), sendo (42,41%)

solteiros e (39,87%) casados, (84,18%) tinham filhos, e a média de dois filhos por participante, (75,95%) eram da cor branca, (53,8%) tinham a renda familiar entre um e dois salários mínimos, e a escolaridade da maioria destes pacientes (43,67%) era o ensino fundamental incompleto.

Tabela 4 - Análise descritiva das variáveis sócios demográficos dos pacientes internados no Hospital Universitário de Santa Maria de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022

CLÍNICAS	N	(%)
Clínica Cirúrgica (3º andar)	49	31,01
Clínica Médica I (4º andar)	37	23,42
Clínica Médica II (5º andar)	24	15,19
Gineco-obstetrícia (2º andar)	48	30,38
SEXO		
Feminino	83	52,53
Masculino	75	47,47
ESTADO CIVIL		
Casado(a)	63	39,87
Divorciado(a)	14	8,86
Solteiro(a)	67	42,41
União Estável	7	4,43
Viúvo(a)	7	4,43
ESCOLARIDADE		
Alfabetizado	1	0,63
Analfabeto	4	2,53
Ensino Fundamental Completo	17	1,76
Ensino Fundamental Incompleto	69	43,67
Nível Médio Completo	41	25,95
Nível Médio Incompleto	14	8,86
Superior Completo	6	3,80
Superior Incompleto	6	3,80
PRIMEIRA INTERNAÇÃO NO HUSM		
Não	66	41,77
Sim	92	58,23
TEM FILHOS		
Não	25	15,82
Sim	133	84,18
RAÇA - COR		
Branco(a)	120	75,95
Indígena	2	1,27
Pardo(a)	19	12,03
Preto(a)	17	10,76
RENDA FAMILIAR		
Entre 1 e 2 Salários Mínimos	85	53,8
Entre 2 e 5 Salários Mínimos	43	27,22
Entre 5 e 10 Salários Mínimos	2	1,27
Menos de 1 Salário Mínimo	15	9,49
Não tem renda	13	8,23
PROFISSÃO		
Agricultor	12	7,59
Aposentado	37	23,42
Autônomo	10	6,33
Do Lar	34	21,52
Motorista	10	6,33
Outros	55	34,81

Fonte: elaborado pelo autor (2023)

Quanto à variável profissão, (23,42%) eram aposentados, (21,52%) eram do lar e (34,81%) tinham outras profissões. Para as variáveis quantitativas idade e número de filhos, obteve-se média, mínimo e máximo, portanto, a idade mínima de 15 anos, máxima de 82 anos e média de 47,61, para número de filhos mínimo zero e máximo nove.

Ao avaliar a satisfação dos pacientes em relação à Unidade de Internação, verificou-se que há divergências quanto ao atendimento recebido, de modo que há unidades em que os pacientes se encontravam insatisfeitos, resultando em um percentual de muito satisfeito de 71%, como o ocorrido na Unidade Cirúrgica em relação ao atendimento recebido, bem como em relação às informações sobre o tratamento, estado de saúde e procedimentos que foram ou serão realizados pela equipe médica. Ainda, com relação à equipe médica, a pior avaliação foi em relação à compreensão da comunicação na Clínica Médica I de 54%, Clínica Médica II de 67% e Cirúrgica com 67%. A equipe de enfermagem teve as piores avaliações na unidade Gineco-obstetrícia no item relacionado à compreensão da comunicação, com somente 26% dos pacientes muito satisfeitos. Embora, existam alguns fatores em que os pacientes estavam insatisfeitos, na maioria dos itens avaliados, os pacientes apresentavam-se muito satisfeitos, conforme descrito na Tabela 5.

Tabela 5 - Análise da Satisfação do paciente com relação aos cuidados médicos e da enfermagem por clínica de internação no Hospital Universitário de Santa Maria de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022

Clínicas	Médicos					Enfermagem				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Em relação ao atendimento médico no hospital:					Em relação ao atendimento dos enfermeiros no hospital:				
Gineco/Obstetrícia	0,02	0,02		0,06	0,90			0,04	0,10	0,86
Clínica Cirúrgica	0,02	0,02	0,02	0,10	0,84	0,02		0,08	0,08	0,82
Clínica Médica I			0,02	0,03	0,95			0,03	0,03	0,94
Clínica Médica II		0,04		0,08	0,88					1,00
	Em relação à visita diária da equipe médica:					Em relação à visita diária dos enfermeiros:				
Gineco/Obstetrícia			0,04	0,13	0,83			0,04	0,04	0,92
Clínica Cirúrgica	0,02	0,02	0,08	0,12	0,76	0,02		0,04	0,12	0,82
Clínica Médica I			0,03	0,05	0,92			0,03	0,05	0,92
Clínica Médica II				0,12	0,88					1,00
	Em relação às informações sobre o seu tratamento, seu estado de saúde e procedimentos que foram ou serão realizados:					Em relação à compreensão da comunicação utilizada pelos enfermeiros:				
Gineco/Obstetrícia		0,02	0,06	0,15	0,77			0,02	0,01	0,26
Clínica Cirúrgica	0,02	0,02	0,08	0,16	0,71	0,04		0,08	0,10	0,78
Clínica Médica I		0,03	0,05	0,11	0,81			0,05	0,11	0,84
Clínica Médica II			0,09	0,08	0,83				0,17	0,83
	Em relação ao interesse que os médicos demonstram em solucionar seu problema de					Em relação à confiança nos enfermeiros:				

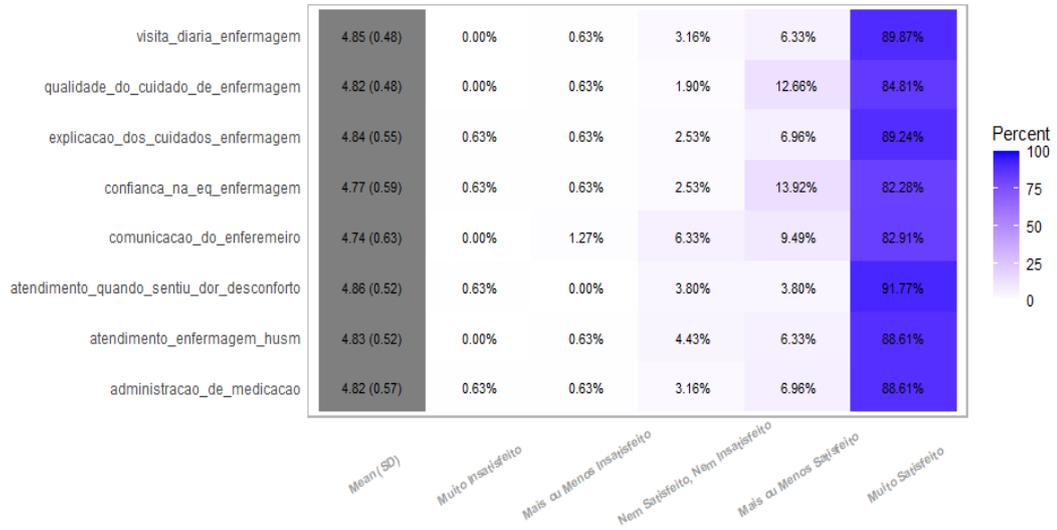
	saúde, como um todo:									
Gineco/Obstetrícia			0,04	0,96				0,23	0,77	
Clínica Cirúrgica	0,04	0,04	0,08	0,84	0,02		0,06	0,12	0,80	
Clínica Médica I		0,03	0,08	0,89		0,03	0,03	0,05	0,89	
Clínica Médica II		0,13	0,04	0,83				0,13	0,87	
	Em relação à compreensão da comunicação utilizada pelos médicos, é clara e de fácil entendimento:				Em relação à explicação sobre os cuidados e procedimentos que foram realizados pela enfermagem:					
Gineco/Obstetrícia		0,02	0,04	0,13	0,81			0,02	0,06	0,92
Clínica Cirúrgica	0,02	0,05	0,06	0,20	0,67	0,02		0,04	0,14	0,80
Clínica Médica I			0,14	0,32	0,54		0,03		0,03	0,94
Clínica Médica II			0,12	0,21	0,67			0,04		0,96
	Em relação à confiança e segurança na equipe médica:				Em relação à qualidade do cuidado de enfermagem:					
Gineco/Obstetrícia				0,17	0,83			0,02	0,13	0,85
Clínica Cirúrgica	0,02	0,02		0,06	0,90		0,02	0,02	0,22	0,74
Clínica Médica I			0,03	0,03	0,94			0,03	0,05	0,92
Clínica Médica II		0,04	0,04	0,04	0,88				0,04	0,96
	Em relação ao entendimento da equipe médica referente às suas necessidades:				Em relação à administração de medicação:					
Gineco/Obstetrícia	0,02		0,09	0,08	0,81			0,04	0,04	0,92
Clínica Cirúrgica	0,04	0,02	0,08	0,14	0,71	0,02		0,06	0,14	0,78
Clínica Médica I	0,03		0,03	0,11	0,83		0,03			0,97
Clínica Médica II				0,13	0,87				0,08	0,92
					Em relação ao atendimento quando sentiu dor e/ou desconforto:					
Gineco/Obstetrícia							0,04	0,04		0,92
Clínica Cirúrgica	0,02					0,02	0,08	0,08	0,82	0,02
Clínica Médica I									1,00	
Clínica Médica II									1,00	

1=Muito Insatisfeito, 2= Mais ou Menos Insatisfeito, 3=Nem Insatisfeito Nem Satisfeito, 4= Mais ou Menos Satisfeito, 5=Muito Satisfeito

Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

A satisfação dos pacientes com relação à equipe de enfermagem (Figura 1), evidenciou que o menor grau de satisfação foi em relação à confiança na equipe de enfermagem (muito satisfeito = 82,28%). Já o item com maior satisfação, foi em relação ao atendimento quando sentiu dor e/ou desconforto (91,77%). Os demais ficaram com percentual entre 84,81% e 89,87% de pacientes muito satisfeitos.

Figura 1 - Avaliação da satisfação do paciente com relação a assistência da equipe de enfermagem do Hospital Universitário de Santa Maria de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022



Fonte: Elaborado pelo autor (2023)

Na Figura 2, é apresentado a avaliação da satisfação dos pacientes com relação à equipe médica. Foi possível verificar que o item com menor satisfação foi o da compreensão da comunicação utilizada pelos médicos, com 68,35% dos pacientes muito satisfeitos. A maior satisfação dos pacientes com relação à equipe médica, foi referente à solução de problemas de saúde por parte da equipe médica, nível de confiança na equipe médica e atendimento médico, todos com 88,61% dos pacientes muito satisfeitos.

Figura 2 - Avaliação da satisfação do paciente relacionado a assistência da equipe médica do Hospital Universitário de Santa Maria de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022



Fonte: elaborado pelo autor (2023)

DISCUSSÃO

No que se refere ao perfil dos participantes, esse item é descrito na literatura existente. Inclusive, há estudos que apresentam semelhanças variadas com nossos achados, pacientes, na maioria, idosos, casados, do sexo feminino, aposentados, com baixa escolaridade e que estavam internados na instituição pela primeira vez (SANTANA *et al.*, 2020; MARCELINO *et al.*, 2018).

Quanto à satisfação dos pacientes com a unidade de internação, verificou-se que o cuidado se apresenta na grande maioria adequado, uma vez que acusaram alto grau de satisfação, o que concorda com o trabalho de Sinyiza *et al.* (2022). A instituição de saúde em que o paciente está internado possibilita recuperar sua saúde, a partir da oferta de diferentes especialidades, de maneira que, de acordo com Bezerra; Siqueira (2021), sentem-se aliviados em estarem ali, avaliando positivamente o serviço, independente da unidade de internação. Em contrapartida, estudo realizado no Malawi, evidenciou nível muito baixo de satisfação dos pacientes com o serviço oferecido, indicando má qualidade do cuidado oferecido por hospital público (SINYIZA *et al.*, 2022). Assim, reforçando que embora exista alguns locais com oferta de cuidado em âmbito público com precarização acerca da qualidade, nossas evidências mostraram que nossa realidade é melhor, uma vez que os pacientes se apresentavam satisfeitos com a assistência recebida o que reflete a qualidade nos cuidados oferecidos.

A satisfação dos pacientes com a equipe de enfermagem revelou-se positivo, principalmente com o atendimento ao sentirem dor ou desconforto, assim como nos trabalhos de Yan *et al.* (2022) e Macelino *et al.* (2018), que referiram alto nível de satisfação dos pacientes com os cuidados recebidos pela equipe de enfermagem. A satisfação com a enfermagem é alta, e envolve vários atributos atrelados ao respeito, comunicação, apoio emocional, habilidades técnicas e relacionais (MARCELINO *et al.*, 2018; RODRIGUES *et al.*, 2022; COSTA *et al.*, 2020).

A satisfação dos pacientes com a equipe médica destacou-se na opção referente ao nível de confiança, resolução de problemas de saúde e o atendimento desse profissional, com 88,61% dos pacientes muito satisfeitos nestes quesitos, o que também foi evidenciado nos resultados do estudo realizado por Souza *et al.* (2020). Já o item com menor nível de satisfação foi o relacionado à comunicação. Esse fato corrobora um estudo no qual se sugere que para sanar esse problema seja revisto e melhorado a comunicação interpessoal verbal e não verbal, tempo

de atendimento junto ao paciente, bem como buscar melhor compreender a demandas destes durante sua internação (MOSLEHPOUR; SHALEHAH; RAHMAN; LIN, 2022).

Assim, no geral, os participantes afirmam ter satisfação em relação ao cuidado recebido. Esse fato atrela-se, principalmente, aos profissionais com maior contato com eles, como médicos e equipe de enfermagem (COSTA *et al.*, 2020).

CONCLUSÃO

Esta pesquisa evidenciou que os pacientes internados, predominantemente, encontram-se satisfeitos com a assistência recebida da equipe médica e de enfermagem, embora houvesse alguns itens nos quais estavam insatisfeitos relacionados à Unidade Cirúrgica e à Unidade Gineco-obstetrícia. Atribuem sua satisfação principalmente à confiança, resolução de problemas de saúde e ao atendimento recebido pelos médicos, embora se demonstraram menos satisfeitos com a comunicação realizada por esses profissionais. No que tange a enfermagem, a grande maioria demonstrou-se muito satisfeito com o atendimento ao sentirem dor e desconforto, mas menos satisfeitos com relação à confiança nesta equipe.

As limitações deste estudo estão no fato de a coleta de dados ser realizada durante a pandemia de COVID-19, fator este que pode ter alterado a experiência do paciente durante sua internação e, assim, modificando sua percepção quanto ao serviço e conseqüentemente sua satisfação com a assistência recebida. Além disso, outra limitação existente atrela-se ao fato de o instrumento não ser validado.

No que se refere à contribuição do estudo, os achados poderão auxiliar na ampliação do conhecimento acerca das necessidades dos pacientes durante sua internação. Contudo, reforça-se a necessidade de realização de novas pesquisas vinculada a temática que busquem por possíveis soluções para as fragilidades apontadas como fator de insatisfação dos pacientes com os serviços prestados no âmbito hospitalar.

REFERÊNCIAS

BALWIN, K.M.; SPEARS, MJ. Improving the patient experience and decreasing patient anxiety with nursing bedside report. **Clinical Nurse Specialist CNS**, Filadélfia, 33(2), 82-89,

2019. https://journals.lww.com/cns-journal/Fulltext/2019/03000/Improving_the_Patient_Experience_and_Decreasing.6.aspx
Acesso em: 20.01.23

BEZERRA, D.S., SIQUEIRA, A.C. Processo de adoecimento e hospitalização em pacientes de um hospital público. **Rev. Psicologia**, Fortaleza; v.12, n.1, p: 61-71, 2021. Disponível em: processo-de-adoecimento-e-hospitalizacao.pdf (bvsalud.org) . Acesso em: 20.01.2023

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº466, de 12 de dezembro de 2012. **Diário Oficial da União**, Ministério da Saúde, Brasília, DF, 13 jun. 2013a. Seção 1, p 59-62.

CAMARGO, V. M.; VIEIRA, M.M.M.; RODRIGUES, L.C.L. Satisfação dos pacientes submetidos à cirurgia de mão. **Rev. Bras Ortop.**, São Paulo, 57(4),2022.
<https://doi.org/10.1055/s-0041-1741024>. Acesso em: 30.11.22.

COSTA, D.G.; et al. Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. **Rev. Gaúcha enferm.**, Porto Alegre; v.41, n.spe, 2020.
<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.2019015>. Acesso em: 15.12.22

DONABEDIAN, A. The quality of medical care: how can it be assessed? **JAMA**, Chicago, 260(12):1743-8, 1988. <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033> Acesso em: 25.01.23

ELMA, E.V.; ALTMAN, D.G.; EGGER, M.; POCOCK, S.J.; GOTZSCHE, P.C.; VANDENBROUCKE, J.P. The Strengthening the Reporting of Observational studies in Epidemiology (STROBE) statement: guidelines for reporting observational studies. **The Lancet**, London, v.370, n.9596, p.1453-57, 2007. Disponível em:
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)61602-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61602-X). Acesso em: 20.11.22

MARCELINO, C.F et al. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem no pós-operatório de prostatectomia radical. **Rev. Enferm Nordeste (RENE)**, Ceará; v.19, e33961,2018. Disponível em: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20181933961> Acesso em: 20.12.22

MOSLEHPOUR, M., SHALEHAH, A., RAHMAN, FF, LIN, KH. The effect of physician communication on inpatient satisfaction. **Healthcer**, Basel; v.10,n.3,p:463,2022. Disponível em: doi: 10.3390/healthcare10030463 Acesso em: 10.12.22

O'HARA, J.K.; et al. What can patients tell us about the quality and safety of hospital care? Finding from a UK multicentre survey study. **BMJ Qual Sat.**, United Kingdom, 27:673-82, 2018.<https://doi.org/10.1136/bmjqs-2017-006974>

RODRIGUES, J.L.S.Q et al. Perspectiva do paciente sobre a assistência a saúde no contexto

da COVID-19. **Saúde em debate**, Rio de Janeiro; v.46, n. spe1, 2022. Disponível em: doi.org/10.1590/0103-11042022E111. Acesso em: 12.12.22

SANTOS, J.L.G.; et al. Changes implemented in the work environment of nurses in the COVID-19 pandemic. **Rev. Bras Enferm**, Brasília; v.75, n.1, p.e20201381, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1381> Acesso em:17.02.23

SANTANA, T.S et al. Análise do atendimento e satisfação dos pacientes submetidos ao procedimento cirúrgico oftalmológico em um hospital público de Goiás. **Braz. J. of Develop.**, Curitiba, v.6, n.7, p. 53746-53754, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-861> Acesso em: 10.12.23

SILLENNO, A.S.; ZABALEGUI, A. Segurança e satisfação de pacientes com os cuidados de enfermeiros no perioperatório. **Rev. Lat Am Enfermagem**, São Paulo, 27, 2019. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142> Acesso em: 15.02.23

SINYIZA, F.W et al. Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: result from a triangulated cross-sectional study. **BMC Health Serv Res**, United Kingdom; v22, n.1, p:695, 2022. Disponível em: doi: 10.1186/s12913-022-08087-y. Acesso em: 13.02.23

SOUZA, Y.V., et al. Percepção de pacientes sobre sua relação com médicos. **Rev. Bioética**, Brasília; v.28,n.2, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-80422020282395> Acesso em: 15.12.22

YAN, M et al. Inpatient satisfaction with nursing care and its impact factors in chinese tertiary hospitals: a cross-section study. **Int J Environ Res Public Health**, London; v.19, n.9, p:16523, 2022. Disponível em: doi: 10.3390/ijerph192416523. Acesso em: 20.12.22

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre os 158 pacientes participantes, a maioria (57,1%) afirmou ser a sua primeira internação no HUSM. Predominantemente, eram mulheres (51,2%), solteiras (42,6%), de cores brancas (75,9%), possuíam filhos (82,7%), tinham ensino fundamental incompleto (43,2%) e estavam sem ocupação formal (17,9%). Majoritariamente, ainda estavam internadas na Unidade de Internação da Clínica Cirúrgica e Unidade Gineco-obstetrícia.

No que se refere à avaliação da satisfação dos pacientes acerca dos serviços recebidos da equipe de fisioterapia, psicologia, nutrição e serviço social durante a internação, a maioria dos pacientes estavam muito satisfeitos, principalmente com os nutricionistas e fisioterapeutas, que foram os profissionais mais bem avaliados. Os fatores que mais impactaram na satisfação dos pacientes foram os itens atendimento realizado e confiança na equipe, com relação aos fisioterapeutas e psicólogos. Os nutricionistas se destacaram com relação ao seu atendimento. Já o serviço social foi apontado como o profissional com melhor compreensão da comunicação.

Quanto ao atendimento de médicos e enfermeiros, este estudo evidenciou que, no geral, os pacientes estavam muito satisfeitos com a assistência recebida por esses profissionais. Os fatores que interferiram negativamente na satisfação dos pacientes com esses dois profissionais foram a confiança, o atendimento e a compreensão da comunicação. Já com relação aos fatores mais bem avaliados foram atrelados ao atendimento, ao sentirem dor e desconforto para a enfermagem, estando os mesmos muito satisfeitos, e para a equipe médica destacaram-se a confiança, a resolução do problema de saúde e o atendimento. Frente a esses achados, pode-se afirmar que os objetivos propostos foram alcançados.

Desse modo, os achados desta pesquisa conseguiram evidenciar os fatores que interferem na satisfação do paciente, bem como o grau de satisfação destes com o serviço prestado por todos os profissionais que o atenderam durante sua internação. Dessa maneira, o acompanhamento da satisfação dos pacientes, quanto aos cuidados recebidos pela equipe multidisciplinar, é fundamental para auxiliar na elaboração de ações e estratégias de melhoria de qualidade nos diferentes serviços de saúde, por possuírem o papel de indicadores da qualidade.

As limitações deste estudo estão no fato de a coleta de dados ser realizada durante a pandemia de COVID-19, o que talvez tenha alterado a experiência do paciente durante sua internação, modificando sua percepção quanto a algum setor ou profissional, e, assim, sua

satisfação com a assistência recebida.

No que se refere à contribuição do estudo, pode-se elencar o auxílio para o melhor conhecimento quanto às necessidades dos pacientes durante sua internação, acerca da assistência ofertada a eles. Além de possibilitar conhecer as dificuldades do cuidado realizado pela equipe médica e de enfermagem, assim, viabilizando que futuros trabalhos busquem por possíveis soluções para estas lacunas.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, H.O.C., GÓIS, R.M. O. Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. **Rev. Adm. Saúde (On-line)**, São Paulo, v. 20, n. 81, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.23973/ras.81.244>. Acesso em: 26 abr. 2023.
- ALENCAR, L.C.R.; et al. Satisfação dos pacientes oncológicos acerca dos cuidados de enfermagem. **Rev. Enf. UFPE on line**. Recife, v. 13, n. 3, p.752-762, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v13i3a237681p752-762-2019>. Acesso em: 15 jan. 2023.
- AQUINO, E.B. Acreditação hospitalar e qualidade: entendendo como ocorre sua implantação e a participação dos profissionais no processo. **Rev. Cientí Multidis Núcleo do Conhecimento**. São Paulo, v. 2, n. 11, p.34-53, 2018.
- ASAMREW, N., ENDRIS, A.A., TADESSE, M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized hospital in Ethiopia. **J Environ Public Health**, Londres, v.13, p.12, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>. Acesso em: 20 jan. 2023.
- BALWIN, K. M.; SPEARS, M. J. Improving the patient experience and decreasing patient anxiety with nursing bedside report. **Clinical Nurse Specialist CNS**, Filadélfia, v. 33, n. 2, p. 82-89, 2019. Disponível em: https://journals.lww.com/cns-journal/Fulltext/2019/03000/Improving_the_Patient_Experience_and_Decreasing.6.aspx. Acesso em: 10 dez. 2022.
- BATBAATAR, E.; et al. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. **Perspectiv Public Health**. London, v.137, n. 2, p.89-101, 2017. Disponível em: [10.1177/1757913916634136](https://doi.org/10.1177/1757913916634136). Acesso em. 20 nov. 2020.
- BATBAATAR, E.; et al. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. **Perspectiv Public Health**. London, v. 135, n. 5, p. 243-250, 2015. Disponível em: [10.1177/1757913915594196](https://doi.org/10.1177/1757913915594196). Acesso em: 10 nov. 2020.
- BEZERRA, D.S., SIQUEIRA, A.C. Processo de adoecimento e hospitalização em pacientes de um hospital público. **Rev. Psicologia**, Fortaleza; v. 12, n. 1, p. 61-71, 2021. Disponível em: [processo-de-adoecimento-e-hospitalizacao.pdf](https://www.bvsalud.org/pdf/processo-de-adoecimento-e-hospitalizacao.pdf) (bvsalud.org). Acesso em: 20 jan. 2023.
- BRASIL. Estado do RS. **Estimativa populacionais por idade e sexo dos municípios do RS- 2019**. Departamento de Economia e Estatística DEE/SEPLAG. 2020. Disponível em: [Apresentação do PowerPoint \(estado.rs.gov.br\)](https://www.estado.rs.gov.br) Acesso em: 26 abr. 2023.
- BRASIL. **Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática**. Série- Segurança do paciente e qualidade em serviços de saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília: Anvisa, 2017.
- BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº466, de 12 de dezembro de 2012. **Diário Oficial da União**, Ministério da Saúde, Brasília, DF, 13 jun. 2013a. Seção 1, p 59-62.
- BRITO, T.R.M.A. **Qualidade em saúde- Satisfação do Utente com o serviço de Urgência**

do Hospital de Santa Maria. 2015. 130f. Dissertação. (Mestrado em Gestão de Unidade de Saúde) – Programa de Pós-Graduação em Ciências e Tecnologias da Saúde, Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias. Lisboa, Portugal, 2015.

BORBA, E.O.; AMARANTE, M.V., LISBOA, D.D.J. Assistência fisioterapêutica no trabalho de parto. **Fioterapia e pesquisa**, São Paulo, v. 28, n. 3, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1809-2950/21000628032021> Acesso em: 18 fev. 2023.

CARVALHO, M.F.A et al. Aceitabilidade de dietas hospitalares por pacientes internados em hospital universitário. **Research, Society and Development**, São Paulo, v. 10, n. 14, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i14.21723> Acesso em: 27 jan. 2023.

CAMARGO, V. M.; VIEIRA, M.M.M.; RODRIGUES, L.C.L. Satisfação dos pacientes submetidos à cirurgia de mão. **Rev. Bras Ortop**, São Paulo, v. 57, n. 4, 2022. <https://doi.org/10.1055/s-0041-1741024>. Acesso em: 30 nov. 2022.

CARDOSO, S. A. et al. Escala de satisfação com o atendimento às doenças cardiovasculares: CARDIOSATIS usuário e equipe. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, suplemento 1, 2011. Disponível em: <http://cienciaesaudecoletiva.com.br/artigos/escalas-de-satisfacao-com-o-atendimento-as-doencas-cardiovasculares-cardiosatis-usuario-e-equipe/2493?id=2493&id=2493> Acesso em: 13 out. 2021.

COSTA, D.G.; et al. Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. **Rev. Gaúcha Enferm**, Porto Alegre, v.41, n. especial, 2020. Disponível em: [10.1590/1983-1447.2020.20190152](https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152) Acesso em: 20 jan. 2023.

CUCCHIARO, S.; PRINCEN, F.; GOREUX, J.E.; et al. Crossover of the patient satisfaction surveys adverse events and patient complaints for continuous improvement in radiotherapy department. **Inter J Qual Health Care**, Dublin, v. 34, Issue1, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzac014> Acesso em: 10 dez. 2022.

CRUZ, W.B.S., MELLEIRO, M.M. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 44, n. 1, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0080-62342010000100021>. Acesso em: 10 jan. 2023.

DONABEDIAN, A. **An introduction to quality assurance in health care**. New York: Oxford University Press; 2003.

DONABEDIAN, A. The seven pilares of quality. **Archives of pathology & Laboratory Medicine**, Northfield, v. 114, n.11, p. 1115, 1990. Disponível em: <https://meridian.allenpress.com/aplm>. Acesso em: 25 abr. 2022.

DONABEDIAN, A. The quality of care. How can it be assessed? **Journal of American Medical Association**, Chicago, v. 260, n.12, p. 1743- 1748, 1988. Disponível em: <https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033>. Acesso em: 10 set. 2022.

DONABEDIAN, A. **La calidad de la atención médica – definición y métodos de evaluación**. La Prensa Mexicana, México, 1984.

DONABEDIAN, A. **The definition of quality and approaches to its assessment:** (Exploration in quality assessment and monitoring, vol.1), 1980.

ELMA, E.V.; ALTMAN, D.G.; EGGER, M.; POCOCK, S.J.; GOTZSCHE, P.C.; VANDENBROUCKE, J.P. The Strengthening the Reporting of Observational studies in Epidemiology (STROBE) statement: guidelines for reporting observational studies. **The Lancet**, London, v. 370, n. 9596, p.1453-57, 2007. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)61602-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61602-X). Acesso em: 20 nov. 2022.

FRACASSO, B.V.; et al. A influência do Healthscape na experiência, satisfação e qualidade percebida pelos pacientes de unidade de tratamento intensivo. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v.17, n.2, p.56-70, 2020. Disponível em: [/doi.org/10.21714/2179-9164.2020.v17n2.004](https://doi.org/10.21714/2179-9164.2020.v17n2.004) Acesso em: 09 ago. 2021.

GABRIEL, C.S., et al. Use of performance indicators in the nursing service of a public hospital. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, São Paulo, v.19, n.5, 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n5/pt_24.pdf. Acesso em: 28 abr. 2023.

GAVUROVA, B.; DVORSKY, J.; POPESKO, B. Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare. **Int J Environ Res Public Health**, Basel, v.18, n.21, p. 11337, 2021. Disponível em: [10.3390/ijerph182111337](https://doi.org/10.3390/ijerph182111337). Acesso em: 13 nov. 2022.

GOMES, Y.; et al. Avaliação da satisfação dos usuários e da responsividade dos serviços em municípios inscritos no programa mais médicos. **Ciência & Saúde Coletiva**. Rio de Janeiro, v. 21, n.9, p.2749-2759, 2016.

HUSM – Hospital Universitário de Santa Maria. **Relatório estatístico HUSM/Jan. a Jun. 2020**. Santa Maria: HUSM, 2020. Disponível em: http://www2.ebserh.gov.br/documents/219273/1432809/RELATORIO_ESTADISTICA_JAN-JUN+_RESUMIDO+-2020+%28Salvo+Automaticamente%29.pdf/c74c17d7-eab2-4f15-953f-a96732ba2920. Acesso em: 10 jan. 2021.

INCHAUSPE, J. A. F.; MOURA, G. M. S. S. Satisfação do usuário com o atendimento: a visão da enfermagem. **Revista de enfermagem UFPE [on line]**, Recife, v. 12, n. 5, p.1338-45, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i5a234855p1338-1345-2018>. Acesso em: 22 jul. 2020.

INCHAUSPE, J. A. F.; MOURA, G. M. S. S. Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela Enfermagem. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v. 28, n. 2, p. 177-182, 2015. Disponível em: doi.org/10.1590/1982-0194201500030. Acesso em: 10 set. 2020.

JANUÁRIO, G.C., et al. Quality indicators in a newborn hearing screening service. **Brazilian Journal of Otorhinolaryngology**, v. 81, n. 3, p. 255-63, 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/bjorl/v81n3/pt_1808-8694-bjorl-81-03-00255.pdf2. Acesso em: 28 abr. 2023.

KARACA, A.; DURNA, Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. **Nurs Open**, Maryland, v.6, p.535-45, 2019. Disponível em: [10.1002/nop2.237](https://doi.org/10.1002/nop2.237). Acesso em: 14 nov. 2022.

KIM, J.; YANG, K.H.; CHOI, A.R.; et al. Healthcare quality assessments: no guarantees of diferente socio-economic stroke patients. **Int J Qual Health Care**, Dublin, v. 33, n. 2, 2021. Disponível em: doi.org/10.1093/intqhc/mzab081 Acesso em: 25 nov. 2022.

KURCGANT, P. **Gerenciamento em enfermagem**. 3 ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2016.

MARCELINO, C.F et al. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem no pós-operatório de prostatectomia radical. **Rev. Enferm Nordeste (RENE)**, Ceará, v.19, e33961,2018. Disponível em: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20181933961>. Acesso em: 20 dez. 2022.

MARTINS, M., PORTELA, M. C., NORONHA, M.F. Health services research: historical, conceptual, and empirical highlights. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 9, 2020. Disponível em: <http://doi.org/10.1590/0102-311X00006720>. Acesso em: 28 abr. 2023.

MORAES, L.A et al. A importância da fisioterapia em pacientes pré e pós-operatório de cirurgia de revascularização do miocárdio. **Research, Society and Development**, São Paulo, v.11, n.3, 2022. Disponível em: [10.33448/rsd-v11i3.26686](https://doi.org/10.33448/rsd-v11i3.26686). Acesso em: 18 fev. 2023.

MORENO, B.G.D et al. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. **Fisioter Pesqui**, São Paulo, v. 26, n. 3,2019. Disponível em: doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019 Acesso em: 23 jan. 2023.

MOSLEHPOUR, M., SHALEHAH, A., RAHMAN, FF, LIN, KH. The effect of physician communication on inpatient satisfaction. **Healthc**, Basel, v. 10, n. 3, p. 463, 2022. Disponível em: [doi: 10.3390/healthcare10030463](https://doi.org/10.3390/healthcare10030463). Acesso em: 10 dez. 2022.

O'HARA, J.K.; et al. What can patients tell us about the quality and safety of hospital care? Finding from a UK multicentre survey study. **BMJ Qual Sat.**, United Kingdom, v. 27, p.673-82, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2017-006974>. Acesso em: 02 ago. 2022.

OLIVEIRA, T.M.G et al. Perfil diagnóstico de pacientes submetidos a retirada de órgãos fundamentado em escalas de avaliação. **Enferm. Glob.**, Murcia, v.19, n. 57, p.63-106, 2020. Disponível em: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000100003&lng=es&nrm=iso. Acesso em: 25 jan. 2023.

PEREIRA, F.W.; et al. Adaptação cultural e validação do General Practice Nurse Satisfaction Scale. **Rev. Gaúcha Enferm.** Porto Alegre, v. 41, n. 13, 2020. Disponível em: [10.1590/1983-1447.2020.20190417](https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190417). Acesso em: 13 ago. 2022.

PEREIRA, G.S.; PEREIRA, S.S. A importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar. **Rev. Eletrôn Atualizada Saúde**, Salvador, v.1, n.1, p.109-117, 2015.

PEREIRA, M. G. **Epidemiologia: teoria e prática**. [reimpr], Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2013.

PEDUZZI, M et al. Trabalho em equipe: uma revisita ao conceito e a seus desdobramentos no

trabalho interprofissional. **Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p:e0024678, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00246>. Acesso em: 17 fev. 2023.

PNASS. **Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde**. Brasil, Brasília, DF, 2006. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnass_programa_nacional_avaliacao_servicos.pdf. Acesso em: 07 fev. 2021.

R. **The r project for statistical computing**, 2022. Disponível em: <https://www.r-project.org/>. Acesso em: 10 fev 2023.

RODRIGUES, J. L. S.Q et al. Perspectiva do paciente sobre a assistência a saúde no contexto da COVID-19. **Saúde em debate**, Rio de Janeiro, v. 46, n. especial, 2022. Disponível em: doi.org/10.1590/0103-11042022E111. Acesso em: 12 dez. 2022.

RUEDA, M.F., SILVA, S.C. Atuação do assistente social na alta hospitalar do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais no contexto da humanização e integralidade em saúde. **Pesqui Prát Psicossociais**, São João del Rei, v. 16, n.1, 2021. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082021000100003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 25 jan. 2023.

SANTOS, J.L.G.; et al. Changes implemented in the work environment of nurses in the COVID-19 pandemic. **Rev. Bras Enferm**, Brasília, v.75, n.1, p. e20201381, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1381>. Acesso em: 17 fev. 2023.

SANTOS, F.K.; et al. The patients' satisfaction whit nursing care in hemodialysis. **Rev. Fund Care On line**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 2, p. 432-440, 2018. Disponível em: Vista do A satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem na hemodiálise / The patients' satisfaction with nursing care in hemodialysis (unirio.br). Acesso em: 05 set. 2022.

SANTOS, L. G. dos S.; et al. Satisfação de pacientes com o cuidado de enfermagem em unidades cirúrgicas: pesquisa de método misto. **Rev. Min Enferm**, Minas Gerais, v. 23, 2019. Disponível em: 0.5935/1415-2762.20190077. Acesso em: 20 set. 2022.

SANTOS, M.A.; SARDINHA, A.H.L.; SANTOS, L.N. Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. **Rev. Gaúcha Enferm**, Porto Alegre, v. 38, n.1, p. 57506, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/TxTRGwffQcVtWVTsmXWLZbf/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 05 nov. 2022.

SANTANA, T.S et al. Análise do atendimento e satisfação dos pacientes submetidos ao procedimento cirúrgico oftalmológico em um hospital público de Goiás. **Braz. J. of Develop.**, Curitiba, v. 6, n. 7, p. 53746-53754, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-861>. Acesso em: 10 dez. 2023.

SILLENNO, A.S.; ZABALEGUI, A. Segurança e satisfação de pacientes com os cuidados de enfermeiros no perioperatório. **Rev. Lat Am Enfermagem**, São Paulo, v. 27, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>. Acesso em: 14 set. 2022.

- SINYIZA, F.W et al. Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: result from a triangulated cross-sectional study. **BMC Health Serv Res**, United Kingdom, v. 22, n.1, p:695, 2022. Disponível em: doi: 10.1186/s12913-022-08087-y. Acesso em: 28 dez. 2022.
- SILVA, C.A., ARAUJO, A.C. Programa de residência multiprofissional em saúde: o que mostram as publicações. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 123, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912320>. Acesso em: 18 fev. 2023.
- SILVA, F.J.C.P.; et al. Grau de satisfação dos usuários de um hospitalar universitário: a influência da presença de alunos. **Rev. Esc Enferm USP**, São Paulo, v. 53, 2019. Disponível em: 0.1590/S1980-220X2018023003498. Acesso em: 09 nov. 2022.
- SILVA JUNIOR, D.N.; et al. Avaliação da satisfação de usuários a partir da Carta do SUS, no Rio Grande do Norte, Brasil. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 119, p. 901-915, 2018. Disponível em: doi.org/10.1590/0103-1104201811909. Acesso em: 12 nov. 2022.
- SILVA, I.M., SILVA, M.T.B.F., SANTOS, R.G., FERREIRA, R.K.G. Trabalho da equipe multiprofissional no contexto da COVID-19: diversos olhares, um só objetivo. **Research, Society Development**, São Paulo, v. 10, n. 3, 2021. Disponível em: doi.org/10.33448/rsd-v10i3.13439. Acesso em: 15 jan. 2023.
- SILVA, P.L., NOVAIS, M.R., ROSA, I.O. A função do psicólogo no pronto-socorro: visão da equipe. **Rev. SBPH**, São Paulo, v. 22, n. 2, p.149-69, 2019. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582019000300009&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 25 jan. 2023.
- SOUSA, P., MENDES, W. **Segurança do paciente**: criando organizações de saúde seguras. 2 ed. Revista updt. Rio de Janeiro, RJ: CDEAD, ENSP, Editora FIOCRUZ, 2019, 268p. Disponível em: <http://doi.org/10.7476/9788575416426>. Acesso em: 28 abr. 2023.
- SOUZA, Y.V., et al. Percepção de pacientes sobre sua relação com médicos. **Rev. Bioética**, Brasília, v. 28, n. 2, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-80422020282395>. Acesso em: 15 dez. 2022.
- STALLVIK, M.; et al. Assessing health service satisfaction among users with substance use disorders within the municipalities in Norway. **Subst Abuse Treat Prev Policy**, Iowa, v. 14, n. 18, 2019. Disponível em: 10.1186/s13011-019-0207-4, Acesso em: 05 dez. 2022.
- THANH, N.D., MY ANH, B.T., XIEM, C.H., QUYNH ANH, P.; et al. Patient satisfaction with healthcare service quality and its associated factors at a polyclinic in Hanoi, Vietnam. **Int J Public Health**, Basileia, v. 10, n. 67, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>. Acesso em: 26 abr. 2023.
- TRONCHINI, D.MR., FREITAS, G.F., MELLEIRO, M.M. Avaliação de serviços, qualidade e segurança do paciente no setor de saúde. *In*: **Gerenciamento em enfermagem**. 3ª ed. Guanabara Koogan, 2016.
- YAN, M et al. Inpatient satisfaction with nursing care and its impact factors in chinese tertiary hospitals: a cross-section study. **Int J Environ Res Public Health**, Basel, v. 19, n. 9, p.

16523, 2022. Disponível em: doi: 10.3390/ijerph192416523. Acesso em: 20 dez. 2022.

WONG, E.L.; et al. Patient experience and satisfaction with inpatient services: development of short form survey instrument measuring the core aspect of inpatient experience. **PLoS One.**, San Francisco, v. 10, n.4, 2015. Disponível em: 10.1371/journal.pone.0122299. Acesso em: 28 dez. 2021.

WUDU, M.A. Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of eastern amhara region, Northeastern Ethiopia, 2020. **Patient Prefer Adherence**, Houston, v. 2, n. 15, p.177-85, 2021. Disponível em: 10.2147/PPA.S294041. Acesso em: 10 dez. 2022.

APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

SATISFAÇÃO DO PACIENTE COMO INDICADOR DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO HOSPITALAR

DATA DA COLETA: ____/____/____

IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE: P = _____	ENDEREÇO: Rua: _____ Bairro: _____ Município: _____		
Data de internação: ____/____/____ Unidade de Internação: _____ É a primeira vez que interna no HUSM? () Sim () Não Há quanto tempo foi a última internação? _____		DIAGNÓSTICO MÉDICO – CID 10: – _____	
Parte 1 - PERFIL DO PACIENTE:			
Idade: _____ Profissão: _____ Sexo <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino	Estado civil <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> União Estável	Raça/cor <input type="checkbox"/> Branco(a) <input type="checkbox"/> Preto(a) <input type="checkbox"/> Amarelo(a) <input type="checkbox"/> Pardo(a) <input type="checkbox"/> Indígena	Possui filhos: <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não Nº de filhos: _____
Escolaridade <input type="checkbox"/> Não sabe ler/escrever <input type="checkbox"/> Alfabetizado <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Fundamental Completo <input type="checkbox"/> Nível Médio Incompleto <input type="checkbox"/> Nível Médio Completo <input type="checkbox"/> Superior Incompleto <input type="checkbox"/> Superior Completo <input type="checkbox"/> Especialização/Residência <input type="checkbox"/> Mestrado <input type="checkbox"/> Doutorado		Renda familiar <input type="checkbox"/> Não tem renda <input type="checkbox"/> Menos de 1 Salário Mínimo <input type="checkbox"/> Entre 1 e 2 Salários Mínimos <input type="checkbox"/> Entre 2 e 5 Salários Mínimos <input type="checkbox"/> Entre 5 e 10 Salários Mínimos <input type="checkbox"/> Mais de 10 Salários Mínimos	

() Pós Doutorado	
-------------------	--

Parte 2 – Avaliação da Satisfação do Paciente Quanto ao Serviço Prestado						
Indique a alternativa que melhor responde à sua satisfação com a qualidade do serviço prestado pelo Hospital Universitário de Santa Maria.						
	2 Mais ou Menos Insatisfeito	3 Nem satisfeito Nem Insatisfeito	4 Mais ou Menos Satisfeito	5 Muito Satisfeito		
	1 Muito Insatisfeito					
Quanto ao atendimento do serviço médico:						
Em relação ao atendimento médico no hospital	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Em relação à visita diária da equipe médica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Em relação às informações sobre o seu tratamento, seu estado de saúde e procedimentos que foram ou serão realizados	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Em relação ao interesse que os médicos demonstram em solucionar seu problema de saúde, como um todo	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Em relação à compreensão da comunicação utilizada pelos médicos, é clara e de fácil entendimento	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Em relação à confiança e segurança na equipe médica	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Em relação ao entendimento da equipe médica referente às suas necessidades	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
Quanto ao atendimento do serviço de fisioterapia:						

O (a) senhor (a) teve contato com o serviço de fisioterapia durante a internação?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Sim	Não
Em relação ao atendimento da fisioterapia no hospital	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5
Em relação à compreensão da comunicação utilizada pelo serviço de fisioterapia	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5
Em relação à confiança no serviço de fisioterapia	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5
Quanto ao atendimento do serviço de psicologia:					
O (a) senhor (a) teve contato com o serviço de psicologia durante a internação?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Sim	Não
Em relação ao atendimento da psicologia no hospital	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5
Em relação à compreensão da comunicação utilizada pelo serviço de psicologia	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5
Em relação à confiança no serviço de psicologia	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5
Quanto ao atendimento do serviço de enfermagem:					
O (a) senhor (a) conseguiu identificar o enfermeiro e o técnico de enfermagem durante a internação?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Sim	Não
Em relação ao atendimento dos enfermeiros no hospital	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5
Em relação à visita diária dos enfermeiros	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5
Em relação à compreensão da comunicação utilizada pelos enfermeiros	<input type="checkbox"/>				
	1	2	3	4	5

Em relação à confiança nos enfermeiros	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à explicação sobre os cuidados e procedimentos que foram realizados pela enfermagem	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à qualidade do cuidado de enfermagem	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à administração de medicação	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação ao atendimento quando sentiu dor e/ou desconforto	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação ao atendimento dos técnicos de enfermagem	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à disposição do técnico de enfermagem em atender uma solicitação	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à confiança nos técnicos de enfermagem	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Quanto ao atendimento do serviço de nutrição:					
O (a) senhor (a) teve contato com o (a) nutricionista durante a internação?				<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Em relação à visita do nutricionista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação ao atendimento da equipe de nutrição	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação às informações sobre sua dieta	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Em relação à qualidade das refeições	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à confiança na equipe de nutrição	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Quanto ao atendimento do serviço do laboratório:					
O (a) senhor (a) teve contato com o serviço de laboratório durante a internação?				<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Em relação à explicação sobre os procedimentos que foram realizados pela equipe do laboratório	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação aos procedimentos de coleta de exames realizados pela equipe do laboratório/coletador	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à confiança na equipe do laboratório	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Quanto ao ambiente, acomodação e higienização					
Em relação ao conforto do seu quarto/enfermaria	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à iluminação do seu quarto/enfermaria	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à tranquilidade e silêncio na enfermaria	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação ao barulho/ruídos nos corredores	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação à limpeza do seu quarto/enfermaria	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
Em relação às roupas da sua cama no hospital	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

Em relação à sua privacidade no hospital	<input type="checkbox"/>					
	1	2	3	4	5	
Em relação ao sentir-se seguro e tranquilo para dormir à noite no hospital	<input type="checkbox"/>					
	1	2	3	4	5	
Quanto ao atendimento do serviço de assistência social:						
O (a) senhor (a) teve contato com o serviço de assistência social durante a internação?					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Sim	Não
O (a) senhor (a) sabe que tem assistente social no hospital?					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Sim	Não
Em relação ao atendimento do (a) assistente social no hospital	<input type="checkbox"/>					
	1	2	3	4	5	
Em relação à compreensão da comunicação utilizada pelo (a) assistente social	<input type="checkbox"/>					
	1	2	3	4	5	
Em relação à confiança no serviço de assistência social	<input type="checkbox"/>					
	1	2	3	4	5	
Quanto às políticas internas do hospital:						
O (a) senhor (a) teve contato com o serviço de ouvidoria durante a internação?					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Sim	Não
Em relação à informação do serviço de ouvidoria do hospital	<input type="checkbox"/>					
	1	2	3	4	5	
Em relação às orientações das normas e rotinas do hospital	<input type="checkbox"/>					
	1	2	3	4	5	
Em relação ao atendimento geral do hospital	<input type="checkbox"/>					
	1	2	3	4	5	

Como (a) senhor (a) se sente em relação à sua estadia neste período de internação no HUSM?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
--	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Obrigado pela sua participação!

APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do estudo: Satisfação do paciente como indicador da qualidade do serviço de saúde no âmbito hospitalar.

Pesquisador responsável: Luciane Flores Jacobi

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria / Departamento de Estatística.

Telefone e endereço postal completo: (55) 3220-8612. Avenida Roraima, 1000, prédio 13, CCNE, sala 1205B, 97105-970 - Santa Maria - RS.

Local da coleta de dados: Hospital Universitário de Santa Maria.

Eu, Luciane Flores Jacobi, responsável pela pesquisa: satisfação do paciente como indicador da qualidade do serviço de saúde no âmbito hospitalar, o convidamos a participar como voluntário deste nosso estudo.

Por meio desta pesquisa, pretende-se avaliar o nível de satisfação dos pacientes internados em um Hospital Universitário. Acreditamos que ela seja importante, uma vez que, a avaliação do nível de satisfação dos pacientes internados no cenário hospitalar, possibilita utilizar os resultados como ferramenta para a avaliação da qualidade do serviço. Além disso, o resultado da avaliação da satisfação dos pacientes constitui importante ferramenta no desenvolvimento de estratégias de gestão nas esferas hospitalares, pois, a partir de seus resultados, pode-se desenvolver um planejamento direcionado à obtenção de maior eficácia, eficiência e qualidade dos serviços e produtos oferecidos aos pacientes.

Para o desenvolvimento deste estudo, será realizado o seguinte: ao concordar em participar, a pesquisa será realizada por via de um questionário com perguntas fechadas, onde irá constar alguns dados sócios demográficos e outros referentes à sua satisfação no período de sua internação nesta instituição. Sendo sua participação voluntária, você não receberá benefício financeiro. Os gastos necessários para a sua participação na pesquisa serão assumidos pelos pesquisadores.

A presente pesquisa não oferecerá riscos potenciais à saúde dos participantes. Mas, caso se sintam constrangidos diante de algum questionamento, cansaço ao responder às perguntas, desconforto e/ou stress, a coleta será interrompida por alguns instantes, ou será interrompida por completo, se assim for o desejo do paciente. Serão realizados todos os esclarecimentos

necessários.

Os benefícios que esperamos como estudo é melhoria da qualidade da assistência prestada pelos serviços de saúde a partir dos atributos apontados por meio da avaliação da satisfação dos pacientes.

Você tem garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

Durante todo o período da pesquisa, o(a) senhor(a) terá a possibilidade de tirar qualquer dúvida ou pedir qualquer outro esclarecimento. Para isso, entre em contato com alguns dos pesquisadores ou com o Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) com Seres Humanos.

As informações desta pesquisa serão confidenciais e poderão ser divulgadas em eventos ou publicações, sem a identificação dos voluntários, a não ser entre os responsáveis pelo estudo, sendo assegurado o sigilo sobre sua participação.

Autorização

Eu, _____, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter tido a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável, para esclarecer todas as minhas dúvidas, estou suficientemente informado, ficando claro para que minha participação é voluntária e que posso retirar este consentimento a qualquer momento sem penalidades ou perda de qualquer benefício. Estou ciente também dos objetivos da pesquisa, dos procedimentos aos quais serei submetido, dos possíveis danos ou riscos deles provenientes e da garantia de confidencialidade. Diante do exposto e de espontânea vontade, expresso minha concordância em participar deste estudo e assino este termo em duas vias, uma das quais me foi entregue.

Assinatura do voluntário

Márcio Kist Pacianello

Assinatura do Coletador

Assinatura do pesquisador responsável

Santa Maria, _____

APÊNDICE C – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Título do projeto: Satisfação do paciente como indicador da qualidade do serviço de saúde no âmbito hospitalar.

Pesquisador responsável: Luciane Flores Jacobi

Instituição/Departamento: Universidade Federal de Santa Maria / Departamento de Estatística.

Telefone e endereço postal completo: (55) 3220-8612. Avenida Roraima, 1000, prédio 13, CCNE, sala 1205B, 97105-970 - Santa Maria - RS.

Local da coleta de dados: Hospital Universitário de Santa Maria.

Os responsáveis pelo presente projeto se comprometem a preservar a confidencialidade dos dados dos participantes envolvidos no trabalho, que serão coletados por meio de um questionário, no intuito de avaliar a satisfação dos pacientes sobre os serviços recebidos no período de internação no Hospital Universitário de Santa Maria.

As coletas de dados serão realizadas no Hospital Universitário de Santa Maria, no período previsto de junho a agosto de 2021. Será realizada uma coleta piloto com 10 pacientes, no intuito de avaliar o questionário de pesquisa, os quais serão incluídos na amostra deste estudo.

Informam, ainda, que estas informações serão utilizadas, única e exclusivamente, no decorrer da execução do presente projeto que elas serão somente divulgadas de forma anônima, bem como os dados coletados serão guardados pela professora orientadora na sala 1205 B do prédio 13 da UFSM e após 5 anos os mesmos serão destruídos.

Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSM em/...../....., com o número de registro

Santa Maria, de de 2021.

Prof^a. Dr^a. Luciane Flores Jacobi

ANEXOS

ANEXO 1- APROVAÇÃO INSTITUCIONAL



Ministério da Educação
 Universidade Federal de Santa Maria
 Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
 Hospital Universitário de Santa Maria
 Gerência de Ensino e Pesquisa

APROVAÇÃO INSTITUCIONAL

PARA ANÁLISE DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA CEP

Pesquisador (a): MÁRCIO KIST PARCIANELLO

Orientador (a): LUCIANE FLORES JACOBI

Co-orientador (a): SUZINARA BEATRIZ SOARES DE LIMA

Título de Projeto: SATISFAÇÃO DO PACIENTE COMO INDICADOR DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE NO ÂMBITO HOSPITALAR

Registro Portal SIE web UFSM: 055403

Período de Execução: 15/02/2021 à 31/08/2022

Declaramos ser de nosso conhecimento o teor do projeto acima, estando o mesmo, de acordo com a documentação e metodologia apresentadas, em conformidade com as normas de pesquisa da Comissão de Pesquisa do Setor de Pesquisa e Inovação Tecnológica da Gerência de Ensino e Pesquisa do Hospital Universitário de Santa Maria da Universidade Federal de Santa Maria- GEP/HUSM/UFSM.

O (s) pesquisador (es) têm a nossa anuência para desenvolvê-lo no âmbito do HUSM, mediante obtenção de parecer consubstanciado favorável do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP).

Gustavo Nogara Dotto

Gerente Substituto de Ensino e Pesquisa do Hospital Universitário de Santa Maria

Universidade Federal de Santa Maria – GEP/HUSM/UFSM

Gustavo Nogara Dotto
 Gerente Substituto de Ensino e Pesquisa
 HUSM - EBSERH
 SIAPE 1812979

Santa Maria, 22/02/2021.

E-mail contato: marcioparcianello@hotmail.com ; lucianefj8@gmail.com ;
suzibslima@yahoo.com.br

ANEXO 2 – SOLICITAÇÃO DE APRECIÇÃO DO PROJETO PELO HUSM

 HUSM/UFSM	EBSERH	Universidade Federal de Santa Maria Hospital Universitário de Santa Maria Gerência de Ensino e Pesquisa do HUSM Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	
--	---------------	--	---

**SOLICITAÇÃO DE APRECIÇÃO PARA EXECUÇÃO DE
PROJETOS NO HUSM/UFSM**

Data: 30/10/2021
 Pesquisador(a): Luciane Flores Jacobi Função: Professora
 SIAPE: 2211557 Telefone: 51399557333 E-mail: luciane.jacobi@ufsm.br
 Unidade/Curso: Departamento de Estatística (CCNE)
 Título: Satisfação do paciente como indicador de qualidade de um tipo de saúde no âmbito hospitalar

TIPO DE PROJETO: Pesquisa () Extensão () Ensino () Institucional
FINALIDADE: () TCC Graduação () TCC Especialização Dissertação Mestrado () Tese Doutorado () Pós-Doutorado () Iniciação Científica () Outro. Curso/Programa/Setor: _____

TIPO DE PESQUISA: () Inovações Tecnológicas em Saúde () Ciências Sociais e Humanas Aplicadas à Saúde Epidemiológico () Clínica Epidemiológica Observacional () Infraestrutura () Avaliação de Tecnologia em Saúde () Biomédica (*Sitio Sensu*) () Pré-Clinica () Qualitativa () Sistema de Saúde Planejamento e Gestão de Políticas, Programa e Serviços da Saúde () Outras ações de C & T
 () Ensaio Clínico: () Fase I () Fase II () Fase III () Fase IV
 O Estudo é Multicêntrico? Não () Sim Centro Responsável: _____

Relacionado à Grupo de Pesquisa? Não () Sim, Qual? _____

Período Execução: Ano (Início): 2021, Ano (Término): 2022
FONTE(S) DE FINANCIAMENTO: () Edital Interno do HUSM () Edital Externo da UFSM, qual? _____
 () Indústria Farmacêutica () Agência Pública de Fomento Nacional () Agência de Fomento Internacional Outra, Qual? Próprio

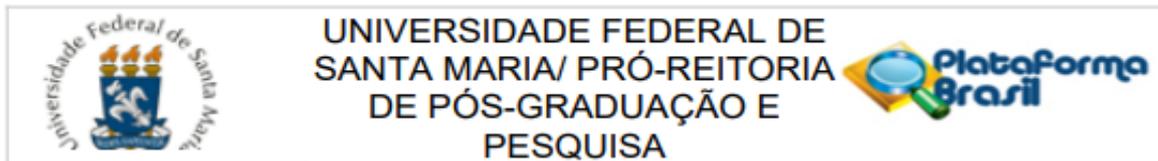
OBS: A fonte de financiamento de pesquisa deverá estar claramente definida no projeto. Caso haja custos para o HUSM a forma de ressarcimento deverá estar definida no projeto.


 Pesquisador(a) Responsável

**APRECIÇÃO DOS SETORES DO HUSM ENVOLVIDOS NA
EXECUÇÃO DO PROJETO**

Unidades/Setores Envolvidos	Concorda com o Projeto		Assinatura e Carimbo da Chefe/Responsável/GES
<u>Um. Maternidade e Saúde da Mulher → 2º andar</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	() Não	 Enéa Berthelme de Almeida Chefe da Unidade de Atenção à Saúde da Mulher COREN 103244 - SIAPE 1437218
<u>Unidade de Cirurgia Geral → 3º andar</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	() Não	 Enéa Berthelme de Almeida Chefe de Unidade de Cirurgia Médica COREN 103244 - SIAPE 1437218
<u>Un. Clínica Médica I → 4º andar</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	() Não	 Enéa Berthelme de Almeida Chefe de Unidade de Clínica Médica COREN 103244 - SIAPE 1437218
<u>Un. Clínica Médica II → 5º andar</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	() Não	 Enéa Berthelme de Almeida Chefe de Unidade de Clínica Médica COREN 103244 - SIAPE 1437218
<u>Serviço de Neurologia</u>	<input checked="" type="checkbox"/> Sim	() Não	 Nathery Avila Chefe de Unidade de Neurologia COREN 102337 - SIAPE 2198096
	() Sim	() Não	

ANEXO 3 – APROVAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Satisfação do paciente como indicador da qualidade do serviço de saúde no âmbito hospitalar

Pesquisador: Luciane Flores Jacobi

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 43597421.7.0000.5346

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.594.499

Apresentação do Projeto:

Trata-se de um estudo transversal, nas Unidades Abertas de Internação Adulta do Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM), mais especificamente na Unidade de Internação de Clínica Médica I, na Unidade de Internação de Clínica Médica II, na Unidade de Internação de Clínica Cirúrgica, na Unidade de Internação da Gineco-obstetrícia, e na Nefrologia do HUSM. Aos pacientes internados em uma das unidades eleitas para a realização da pesquisa há mais de 48 horas, e maiores de 18 anos, será solicitado a participação na pesquisa.

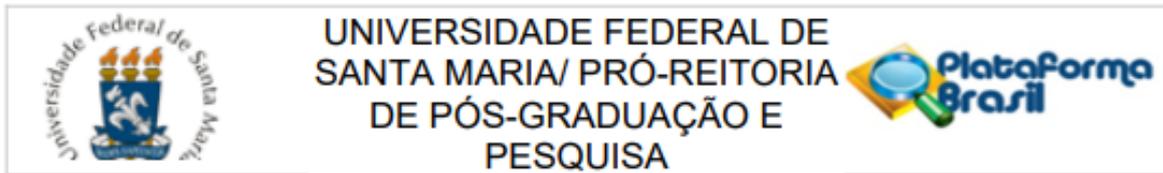
Objetivo da Pesquisa:

Primário: avaliar a satisfação dos pacientes sobre os serviços recebidos no período de internação no Hospital Universitário de Santa Maria.

Secundários:

- Avaliar a satisfação do paciente hospitalizado quanto aos cuidados recebidos pelos profissionais de saúde;
- Identificar quais os fatores que mais interferem na satisfação dos pacientes internados em um Hospital Universitário.

Endereço: Avenida Roraima, 1000 - Prédio da Reitoria - 7º andar - sala 763 - Sala Comitê de Ética - 97105-900 - Santa
Bairro: Camobi **CEP:** 97.105-970
UF: RS **Município:** SANTA MARIA
Telefone: (55)3220-9362 **E-mail:** cep.ufsm@gmail.com



Continuação do Parecer: 4.594.499

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: a presente pesquisa não oferecerá riscos potenciais à saúde dos participantes. Mas, caso sintam-se constrangidos diante de algum questionamento, a coleta será interrompida por alguns instantes e então será realizado todos os esclarecimentos necessários para a continuação da coleta.

Benefícios: quanto aos benefícios financeiros não haverá nenhum diretamente ao pesquisador, nem aos participantes. Os benefícios desta pesquisa dizem respeito a melhoria da qualidade da assistência prestada pelos serviços de saúde a partir dos atributos apontados por meio da avaliação da satisfação dos pacientes.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os termos atendem as exigências do comitê.

Recomendações:

Veja no site do CEP - <https://www.ufsm.br/pro-reitorias/prgpp/cep/> - modelos e orientações para apresentação dos documentos. ACOMPANHE AS ORIENTAÇÕES DISPONÍVEIS, EVITE PENDÊNCIAS E AGILIZE A TRAMITAÇÃO DO SEU PROJETO.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

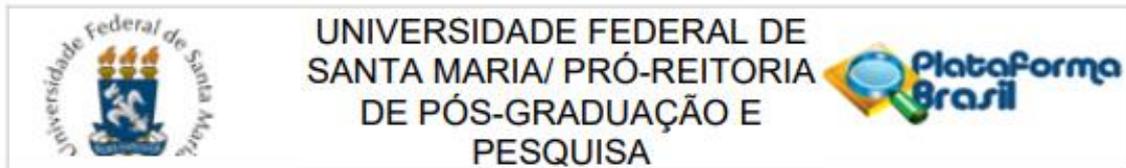
Sem pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1704906.pdf	22/02/2021 20:15:39		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projetoa.pdf	22/02/2021 20:15:14	Luciane Flores Jacobi	Aceito
Outros	projetoereg.pdf	22/02/2021 20:14:08	Luciane Flores Jacobi	Aceito
Outros	Termoconfa.pdf	22/02/2021	Luciane Flores	Aceito

Endereço: Avenida Roraima, 1000 - Prédio da Reitoria - 7º andar - sala 763 - Sala Comitê de Ética - 97105-900 - Santa
Bairro: Camobi **CEP:** 97.105-970
UF: RS **Município:** SANTA MARIA
Telefone: (55)3220-9362 **E-mail:** cep.ufsm@gmail.com



Continuação do Parecer: 4.594.499

Outros	Termoconfa.pdf	20:13:51	Jacobi	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	AutoHUSM.pdf	22/02/2021 20:12:36	Luciane Flores Jacobi	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLEa.pdf	22/02/2021 20:11:47	Luciane Flores Jacobi	Aceito
Folha de Rosto	folharosto.pdf	22/02/2021 20:11:04	Luciane Flores Jacobi	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SANTA MARIA, 16 de Março de 2021

Assinado por:
CLAUDEMIR DE QUADROS
(Coordenador(a))

Endereço: Avenida Roraima, 1000 - Prédio da Reitoria - 7º andar - sala 763 - Sala Comitê de Ética - 97105-900 - Santa
Bairro: Camobi **CEP:** 97.105-970
UF: RS **Município:** SANTA MARIA
Telefone: (55)3220-9362 **E-mail:** cep.ufsm@gmail.com