

## **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM OS CUIDADOS EM UNIDADES DE EMERGÊNCIA**

Maria Eduarda Bezerra do Nascimento, Ana Beatriz Oliveira de Melo, Alyne Maria Lima Freire, Vitoria dos Santos Silva , Rodrigo de Oliveira Arakaki, Ana Carolina Maia Araújo, Thaynara Yasmin de Araújo Silva, Italo Silva de Almeida , Angélica Ruth Andrade Filgueira, Rafael Murad Magalhães Oliveira, Vitoria Santana Barbosa, Íris Maria Barros de Lima

### **RESUMO**

Introdução: a satisfação do usuário é um dos elementos da avaliação em saúde, sendo um importante indicador da qualidade da assistência. Objetivo: sintetizar a produção científica relacionada à satisfação dos usuários com o atendimento ao paciente em serviços de emergência. Metodologia: Trata-se de uma revisão integrativa, com busca nas bases de dados MEDLINE, LILACS, Scopus, CINAHL e Web of Science, nos idiomas português e inglês. A amostra foi composta por 12 itens. Resultados: Estudos revelam que os utentes estão satisfeitos com os cuidados da equipe de saúde prestados nos serviços de urgência. Os atributos simpatia, educação, respeito, medidas de conforto, troca de informações e competência profissional foram muito valorizados pelos usuários. Longa espera por atendimento, incapacidade de compartilhar sentimentos, despersonalização e falta de ajuda para compreender a doença em termos de saúde afetaram negativamente a satisfação. Conclusão: embora os pronto-socorros sejam muito criticados pela superlotação, dificuldades de comunicação e longos tempos de espera pelo atendimento, a assistência prestada pela equipe atende às expectativas dos pacientes, com destaque para o enfermeiro que atua com ações que melhoram a qualidade do atendimento.

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente; Serviço Hospitalar de Emergência; Emergência e emergência; Cuidados com o paciente.

**ABSTRACT**

Introduction: user satisfaction is one of the elements of health assessment, being an important indicator of the quality of care. Objective: to synthesize scientific production related to user satisfaction with patient care in emergency services. Methodology: This is an integrative review, searching the MEDLINE, LILACS, Scopus, CINAHL and Web of Science databases, in Portuguese and English. The sample consisted of 12 items. Results: Studies reveal that users are satisfied with the care provided by the healthcare team in emergency services. The attributes friendliness, politeness, respect, comfort measures, exchange of information and professional competence were highly valued by users. Long waits for care, inability to share feelings, depersonalization and lack of help in understanding the illness in health terms negatively affected satisfaction. Conclusion: although emergency rooms are highly criticized for overcrowding, communication difficulties and long waiting times for care, the assistance provided by the team meets patients' expectations, with emphasis on nurses who work with actions that improve the quality of care .

**Keywords:** Patient satisfaction; Emergency Hospital Service; Emergency and emergency; Patient care.

**Dados da publicação:** Artigo publicado em Agosto de 2024

DOI: <https://doi.org/10.36557/pbpc.v3i2.144>

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



## 1 INTRODUÇÃO

Oferecer atendimento de qualidade nos pronto-socorro tem sido um desafio para instituições, gestores e profissionais de saúde. Esses serviços apresentam características que os diferenciam dos demais, como superlotação, longa espera por atendimento, sobrecarga da equipe assistencial e maior demanda em termos de capacidade instalada ou estrutura de atendimento. Portanto, é importante identificar os aspectos que devem ser modificados para melhorar a qualidade do cuidado. Para tanto, a satisfação dos usuários é um importante indicador para avaliação dos serviços de saúde. (Santos JAT, 2010)

A satisfação pode ser conceituada como a diferença entre a percepção do usuário e suas expectativas em relação ao cuidado. Assim, a pesquisa de satisfação tem como foco a percepção subjetiva do usuário sobre o atendimento que recebe no serviço de saúde. Os resultados obtidos permitem aos gestores e profissionais identificar com mais facilidade o aspecto resultante requerem mais atenção, buscando opções para adequar o cuidado às necessidades do usuário. (Takayesu JK, 2015)

A existência de medidas que identifiquem os aspectos que influenciam a satisfação é cada vez mais importante, pois proporcionam o respeito dos usuários e informações essenciais para a gestão. A avaliação pode revelar áreas de satisfação que não estão completamente completas e ajudar a orientar estratégias para melhorar a qualidade do cuidado.

Contudo, alcançar um bom nível de satisfação dos pacientes nos serviços de emergência é uma tarefa difícil. Além dos problemas estruturais e organizacionais dos serviços, o usuário encontra-se em situação de fragilidade. A saúde física precária do paciente atendido e/ou internado em um pronto-socorro muitas vezes deixa seu estado emocional abalado, sendo esperado que os profissionais sejam sensíveis para atender suas necessidades, inclusive as subjetivas. (Santos JLG, 2013)

Neste contexto, parece importante realizar uma revisão da literatura para sintetizar o conhecimento produzido sobre a satisfação dos utilizadores com os cuidados nos serviços de urgência. Entende-se que este estudo permite demonstrar as consequências do cuidado de enfermagem e seu impacto na satisfação dos usuários, bem como verificar os aspectos que podem ser melhorados e oferecer subsídios para direcionar novas pesquisas a partir do panorama apresentado.

## 2 METODOLOGIA

O método de pesquisa deste artigo é um estudo analítico descritivo exploratório, cujo método é uma revisão integrada da literatura (RIL). O principal objetivo do RIL é coletar, sintetizar e analisar os resultados de pesquisas publicadas anteriormente sobre um determinado tema, a fim de sintetizar o conhecimento existente e fornecer uma síntese crítica e sistemática do conhecimento coletado. Combina diferentes estudos e estratégias de pesquisa com o objetivo de identificar e avaliar a qualidade e consistência das evidências disponíveis, e permite comparar e integrar resultados (Marconi; Lakatos, 2009).

Quanto à coleta de dados, esta foi realizada por meio das seguintes bases de dados: Base de Dados de Enfermagem (BDENF), Scientific Electronic Library Online (SCIELO), PubMed e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). Várias publicações, incluindo artigos científicos, estudos e periódicos, foram revisadas em busca de informações relevantes sobre este tema.

Para completar esta busca foram utilizados os seguintes descritores: "serviço hospitalar de emergência" "urgência e emergência" "cuidados ao paciente". Esses termos foram combinados utilizando o operador booleano "AND" para refinar a busca, resultando na seguinte estratégia de busca: "Serviço Hospitalar de Emergência" AND "Urgência e Emergência" AND "Cuidados ao Paciente".

Foram selecionados para critérios de elegibilidade: artigos originais, revisões sistemáticas, revisões integrativas ou relatos de casos, desde que estivessem disponíveis gratuitamente, publicados no período (2017–2024), sem site ou critérios idioma de publicação. Foram excluídas dos critérios de elegibilidade publicações não científicas, publicações científicas com texto incompleto, resumos, monografias, dissertações e teses.

A fase de seleção consistiu na formulação de critérios de elegibilidade e não elegibilidade, após o que se iniciou a busca de publicações nas bases de dados por meio de descritores e operadores booleanos.

## 3 RESULTADOS e DISCUSSÃO

A busca pela melhoria da qualidade do atendimento nos serviços hospitalares tem estimulado pesquisadores a examinarem o problema da satisfação dos usuários, com

aumento da produção sobre esse tema. É também identificado um número crescente de estudos de satisfação em serviços de urgência. Contudo, ainda há um número limitado de publicações sobre a satisfação dos usuários com a assistência de enfermagem nesses serviços. (Wagner D, 2009)

Chama a atenção o baixo nível de evidência dos estudos incluídos nesta revisão, sugerindo um baixo nível de recomendação para a prática. Contudo, a pesquisa de satisfação permite que a equipe implemente mudanças e proponha ações para melhorar a qualidade do atendimento, com base na opinião dos usuários. Em apoio a isto, dois estudos de intervenção mostraram resultados positivos para melhorar a satisfação dos pacientes, apesar do baixo nível de evidência. (Ramos LH, 2015)

Nesta revisão, quase todos os estudos analisados utilizaram um instrumento específico para medir a satisfação. A literatura mostra que esta é a forma mais utilizada para avaliar a percepção da qualidade do cuidado, sendo considerada um importante indicador de avaliação. A disponibilidade de ferramentas confiáveis permite avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos cuidados, traduzida não só em termos de satisfação, mas também pelas experiências que vivenciam no atendimento ao paciente. Essa avaliação pode fornecer informações valiosas para o planejamento do cuidado que atenda às necessidades desses sujeitos, permitindo a participação ativa no seu cuidado. (Ramos LH, 2015)

Contudo, a nível nacional, instrumentos válidos para medir a satisfação com os cuidados só estão disponíveis para utilização em unidades de enfermagem hospitalares. Uma ferramenta única, criada por autores nacionais, avalia a qualidade do atendimento emergencial com base nas percepções dos usuários, mas não é uma ferramenta de medição de satisfação. (Teixeira JA, 2015)

Considerando o exposto, os resultados descritos apresentam aspectos importantes para a satisfação dos usuários em relação ao atendimento emergencial. No entanto, existem certas limitações. Os estudos incluídos nesta revisão foram realizados em diferentes contextos e sistemas de saúde, aspectos que devem ser considerados quando se trata da satisfação dos usuários. A falta de estudos brasileiros não permite fazer comparações, levando em conta aspectos culturais, socioeconômicos e a organização do sistema de saúde do país. (Callegaro GD, 2011)

#### 4 CONCLUSÃO

Os resultados mostram que os atributos simpatia, cortesia e respeito, medidas de conforto e compartilhamento de informações assistenciais contribuem para a satisfação dos usuários com os cuidados do paciente nos serviços de emergência. Aspectos da competência profissional do enfermeiro foram muito valorizados pelos usuários. Contudo, o longo tempo de espera pelo atendimento, a incapacidade de compartilhar emoções com os profissionais, a despersonalização na relação com o usuário e a falta de ajuda para compreender a doença afetam negativamente a satisfação.

Embora os serviços de emergência sejam criticados pelas dificuldades de comunicação e pelas longas esperas pelo atendimento, os enfermeiros, médicos e equipe da saúde respondem às expectativas dos pacientes, enfatizando o desempenho, com ações que melhoram a qualidade do atendimento.

Recomenda-se a realização de estudos que investiguem aspectos que influenciam a satisfação com o cuidado nos serviços de emergência brasileiros. Enfatiza-se a importância e a necessidade de fornecer ferramentas válidas para medir a satisfação. Os resultados obtidos podem ser utilizados como indicadores da qualidade dos cuidados de enfermagem que serão melhorados, para adequar os cuidados às necessidades do utente.

## REFERÊNCIAS

1. Santos JAT, Inoue KC, Selegim MR, Matsuda LM. Análise da qualidade da produção científica referente à satisfação do cliente/paciente. Invest Educ Enferm. 2010[citado em 2015 jan 13];28(3). Disponível em: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/rt/prINTERfriendly/7608/7547>
2. Soremekun OA, Takayesu JK, Bohan SJ. Framework for analyzing wait times and other factors that impact patient satisfaction in the emergency department. J Emerg Med. 2011[citado em 2015 jan 13];41(6):686-92. Disponível em: [http://www.jem-journal.com/article/S0736-4679\(11\)00188-0/abstract](http://www.jem-journal.com/article/S0736-4679(11)00188-0/abstract). Doi: 10.1016/j.jemermed.2011.01.0183.
3. Santos JLG, Lima MADS, Pestana AL, Garlet ER, Erdmann AL. Desafios para a gerência do cuidado em emergência na perspectiva de enfermeiros. Acta Paul Enferm. 2013[citado em 2015 jan 13];26(2):136-43. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002013000200006>.
4. Grafstein E, Wilson D, Stenstrom R, Jones C, Tolson M, Poureslami I, et al. A regional survey to determine factors influencing patient choices in selecting a particular emergency department for care. Acad Emerg Med. 2013[citado em 2015 jan

- 13];20(1):63-70. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/acem.12063/full>. Doi: 10.1111/acem.12063
5. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. Rev Esc Enferm USP. 2010[citado em 2015 jan 13];44(1):145-51. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342010000100021>.
  6. Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. J Adv Nurs. 2009[citado em 2015 jan 13];65(3):692-701. Disponível em: doi: 10.1111/j.1365-2648.2008.04866.x. Epub 2008 Nov 6
  7. Baggio MA, Callegaro GD, Erdmann AL. Relações de “não cuidado” de enfermagem em uma emergência: que cuidado é esse? Esc Anna Nery Rev Enferm. 2011[citado em 2015 jan 13];15(1):116-23. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452011000100017>.
  8. Morais AS, Melleiro MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. Rev Eletrônica Enferm. 2013 [citado em 2015 mar 25];15(1):112-20. Disponível em: [https://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v15/n1/pdf/v15n1a13.pdf](https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v15/n1/pdf/v15n1a13.pdf)
  9. Rocha ESB, Trevizan MA. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. Rev Latino-Am Enferm. 2009[citado em 2015 mar 25]; 17(2). Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n1/12432.pdf>
  10. Contreras CCT. Percepción de la calidad del cuidado de enfermeira en pacientes hospitalizados. Av Enferm. 2010[citado em 2015 jan 13];28(2):98-110. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n1/12432.pdf>
  11. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto Contexto Enferm. 2008[citado em 2015 jan 13];17(4):758-64. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>.
  12. Whittemore R, Knafl K. The integrative review: updated methodology. J Adv Nurs. 2005[citado em 2015 jan 13];52(5):546-3. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x/pdf1>
  13. Melnyk BM, Fineout-Overholt E. Evidence-based practice in nursing and health: a guide to best practice. Philadelphia: Wolters Kluwer/Lippincott Williams & Wilkins Health; 2011