

A percepção dos pacientes em relação a qualidade do atendimento e assistência recebidos nas instituições hospitalares: revisão integrativa da literatura

The perception of patients in relation to the quality of care and assistance received in hospital institutions: integrative literature review

La percepción de los pacientes en relación a la calidad de la atención y asistencia recibida en instituciones hospitalarias: revisión integrativa de la literatura

Recebido: 02/07/2022 | Revisado: 14/07/2022 | Aceito: 16/07/2022 | Publicado: 23/07/2022

Kátia Cilene Lisboa Farias

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7667-7163>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: nunesclenelisboa@gmail.com

Ronisson Vargens Ribeiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5530-1711>
Instituto Federal do Pará, Brasil
E-mail: ronissonvargens@gmail.com

Julyany Rocha Barrozo de Souza

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8483-5651>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: rochajulyany@gmail.com

Aline Ouriques de Gouveia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8743-1433>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: aline_tuc@hotmail.com

Camila Negrão Monteiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0972-5879>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: kcalnegrao@yahoo.com.br

Dayvison Santos de Oliveira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1782-4842>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: dayvison.oliveira2005@gmail.com

Xaene Maria Fernandes Duarte Mendonça

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0958-276X>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: xaene@ufpa.br

Valéria Regina Cavalcante dos Santos

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1264-8125>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: valregsantos@hotmail.com

Silvia Ferreira Nunes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9985-7148>
Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, Brasil
E-mail: silvnunes@yahoo.com.br

Resumo

Este projeto visa compreender a experiência do paciente e a percepção dele quanto a qualidade da assistência relacionada aos serviços de saúde durante o período de internação hospitalar e o desvelamento do papel educativo dos profissionais durante o processo de prestação de serviços. Metodologia: Caracteriza-se como Revisão Integrativa da Literatura. Resultados: Após todo o procedimento metodológico, a busca resultou em um total de 7193 artigos. Desses, 94 foram encontrados na base de dados LILACS, 2559 na plataforma MEDLINE, 4527 na PUBMED e 13 na SCIELO. Destes, após aplicar os critérios de inclusão para integrar este estudo, um total de 7189 não estavam de acordo com os critérios de elegibilidade e foram excluídos, restando apenas 04 amostras satisfatórias. Conclusão: O presente estudo trouxe em seu bojo os aspectos da qualificação profissional para a prestação de serviços de saúde com qualidade e com segurança, além de evidenciar a perspectiva dos pacientes enquanto destino relacionado ao recebimento de cuidados em situação de internação em instituições hospitalares. Dessa forma, o objetivo deste estudo foi alcançado de forma satisfatória, no entanto, apesar de ter conquistado

informações importantes sobre o papel educativo dos profissionais, deixou a desejar quanto à análise deste papel no ambiente hospitalar devido à falta de amostras adequadas para compor o estudo.

Palavras-chave: Ensino; Serviço de saúde; Satisfação do paciente; Segurança do paciente.

Abstract

This project aims to understand the patient's experience and his perception of the quality of care related to health services during the period of hospitalization and the unveiling of the educational role of professionals during the service delivery process. Methodology: It is characterized as an Integrative Literature Review. Results: After all the methodological procedure, the search resulted in a total of 7193 articles. Of these, 94 were found in the LILACS database, 2559 in the MEDLINE platform, 4527 in PUBMED and 13 in SCIELO. Of these, after applying the inclusion criteria to integrate this study, a total of 7189 were not in accordance with the eligibility criteria and were excluded, leaving only 04 satisfactory samples. Conclusion: The present study brought within it aspects of professional qualification for the provision of quality and safe health services, in addition to highlighting the perspective of patients as a destination related to receiving care in a situation of hospitalization in hospital institutions. Thus, the objective of this study was satisfactorily achieved, however, despite having gained important information about the educational role of professionals, it left something to be desired regarding the analysis of this role in the hospital environment due to the lack of adequate samples to compose the study.

Keywords: Teaching; Health Service; Patient satisfaction; Patient safety.

Resumen

Este proyecto tiene como objetivo comprender la experiencia del paciente y su percepción de la calidad de la atención relacionada con los servicios de salud durante el período de hospitalización y el desvelamiento del papel educativo de los profesionales durante el proceso de prestación del servicio. Metodología: Se caracteriza por ser una Revisión Integrativa de la Literatura. Resultados: Después de todo el procedimiento metodológico, la búsqueda arrojó un total de 7193 artículos. De estos, 94 fueron encontrados en la base de datos LILACS, 2559 en la plataforma MEDLINE, 4527 en PUBMED y 13 en SCIELO. De estos, después de aplicar los criterios de inclusión para integrar este estudio, un total de 7189 no estaban de acuerdo con los criterios de elegibilidad y fueron excluidos, quedando solo 04 muestras satisfactorias. Conclusión: El presente estudio trajo dentro de sí aspectos de calificación profesional para la prestación de servicios de salud de calidad y seguros, además de resaltar la perspectiva de los pacientes como destino relacionado a recibir cuidados en situación de hospitalización en instituciones hospitalarias. Así, el objetivo de este estudio se logró satisfactoriamente, sin embargo, a pesar de haber obtenido información importante sobre el rol educativo de los profesionales, dejó mucho que desear en cuanto al análisis de este rol en el ámbito hospitalario debido a la falta de muestras adecuadas para componer el estudio.

Palabras clave: Enseñanza; Servicio de salud; Satisfacción del paciente; Seguridad del paciente.

1. Introdução

A Qualificação profissional tem influência direta na resolução dos problemas de saúde de uma população. Na atual década percebe-se que os pacientes, a partir de suas experiências passaram a ter uma visão mais crítica sobre seus direitos enquanto clientes. A metodologia envolvida nesse processo, tornou-se um ponto importante a ser discutido, pois um tratamento adequado, baseado em plano terapêutico, visitas multiprofissionais, plano de alta, condutas assertivas tem sido elementos fundamentais para uma reflexão positiva, a partir da ótica do paciente. De acordo com Machado (2019), o processo de qualificação e valorização dos profissionais da saúde é um passo importante e significativo, e está intrinsecamente ligado ao atendimento prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). O aperfeiçoamento profissional também visa a o fortalecimento do SUS como um todo.

Dessa forma, tradicionalmente, os profissionais da área da saúde baseiam-se em metodologias de ensino tradicionais, embasadas em uma formação que preza pelo conteúdo e pela técnica. Diante dessa perspectiva, as etapas de ensino e aprendizado são limitadas, frequentemente, a modelos fragmentados do conhecimento em que os docentes assumem o papel central de possuidor e transmissor do saber, enquanto seus alunos assumem o papel passivo, no qual apenas retém e reproduzem o que receberam de seus mestres (Roman et al., 2017; Mitre et al., 2008).

O profissional de saúde após sua formação, muitas vezes, faz necessário seu ingresso no mercado de trabalho, sem poder optar por área específica, tendo que aprender diretamente com o paciente, o qual muitas vezes leigo, desconhece a

literária em saúde e conseqüentemente seus direitos a ter um tratamento digno, com qualidade e segurança, gerando com isso insatisfação, frustrações com experiências negativas dentro de um ambiente hospitalar. Aguiar et al. (2021), em sua obra *Formação de Lideranças na Educação de Profissionais de Saúde*, afirma que há, portanto, a necessidade de redefinir referenciais e relações com os distintos segmentos da sociedade no sentido de a universidade construir um novo lugar social, mais relevante e comprometido com a superação das desigualdades. No campo da Saúde, é indispensável que produção de conhecimento, formação profissional e prestação de serviços sejam tomados como elementos indissociáveis de uma nova prática.

O paciente ao buscar ajuda numa unidade de saúde, gera uma expectativa de sair melhor do que entrou e, para tanto deveria ser bem acolhido, esclarecido sobre seu tratamento e se for o caso, a continuidade do mesmo, porém muitas vezes o próprio sistema hospitalar seguindo a modernidade e com os avanços tecnológicos torna o ambiente mais complexo e perigoso para o profissional não capacitado. De acordo Bornstein et al. (2016), a Política Nacional de Educação Popular em Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (PNEPS-SUS) que foi instituída em 19 de novembro de 2013, através da Portaria N° 2.761 é uma conquista daqueles que sempre estiveram na luta por uma saúde de qualidade. A partir do diálogo entre a diversidade de saberes, essa política valoriza os saberes populares e os saberes tradicionais, a ancestralidade, o incentivo à produção individual e coletiva de conhecimentos e sua inserção no SUS, tendo como foco o protagonismo popular

O Ministério da Saúde (MS), define educação em saúde como: Processo educativo de construção onde ferramentas devem ser usadas para elucidar diagnósticos de maior precisão, agendamentos de consultas em tempo hábil e exames de conhecimentos em saúde visam à apropriação temática pela população (Segts et al., 2018). Segundo Falkenberg et al. (2014), o processo educativo é um conjunto de práticas assistenciais que contribui para aumentar a autonomia das pessoas no seu cuidado e no debate com os profissionais e gestores a fim de alcançar uma atenção de saúde de acordo com suas necessidades.

O Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), lançado em 1º de abril de 2013 pelo MS e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e, de acordo com Brasil (2013) e Brasil (2014), foi criado com o objetivo de contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional. A Segurança do Paciente é um dos 06 (seis) atributos da qualidade do cuidado e tem adquirido, em todo o mundo, grande importância para os pacientes, famílias, gestores e profissionais de saúde com a finalidade de oferecer uma assistência segura.

Assim, Alves e Aert (2011), dissertam sobre a complexidade da relação humana a qual envolve crenças, valores e percepções de mundo. Para esses autores, a perspectivada educação em saúde, o relacionamento entre usuários dos serviços de saúde e as equipes de saúde é compreendido como um processo de troca de aprendizados, na qual estão envolvidos aspectos relacionados a crenças, valores e visão de mundo. Ademais, faz-se necessário compreender e assumir a complexidade das relações humanas e reconhecer as faces de cada interpretação de modo a abranger e entrelaçar as diferentes perspectivas e contextos de cada indivíduo envolvido.

Considerando que a pesquisa da experiência do paciente, incluindo a sua satisfação com o cuidado recebido, é uma relevante forma de avaliar a qualidade e segurança nos ambientes hospitalares, há que se garantir no cotidiano destas instituições um processo contínuo de educação dos profissionais envolvidos em todo o processo, que permitam subsidiar melhorias ao paciente e ao familiar, sendo este fato uma necessidade vital para elas.

Sendo assim, o presente estudo visa compreender a experiência do paciente e a percepção deles quanto a qualidade da assistência relacionada aos serviços de saúde durante o período de internação hospitalar e o desvelamento do papel educativo dos profissionais durante o processo de prestação de serviços.

2. Metodologia

Este estudo caracteriza-se como Revisão Integrativa da Literatura (RIL), método permite deduzir resultados a partir da sumarização de estudos publicados anteriormente (Botelho, Cunha, & Macedo, 2011). Assim, foram estabelecidas as seguintes etapas: identificação do problema com definição da questão norteadora: O que a literatura nos diz a respeito de como os pacientes que procuram atendimento e são assistidos pelas instituições hospitalares têm uma experiência que atende às suas expectativas? Pesquisa por literaturas delimitadas às palavras-chave pré-estabelecidas, à base de dados e aos critérios instituídos para a seleção dos artigos e, a análise crítica das pesquisas encontradas, discussão dos resultados e apresentação da revisão integrativa.

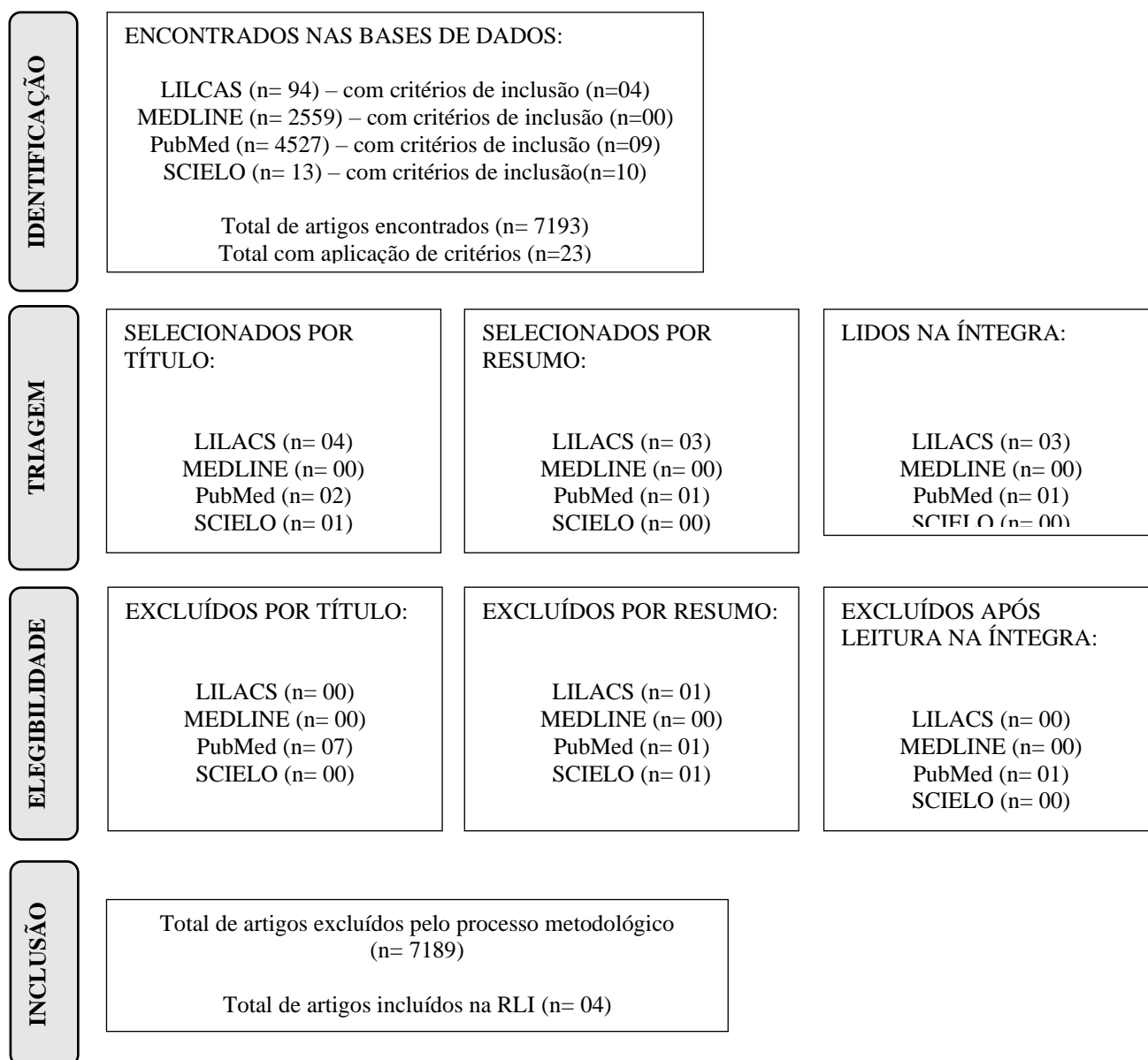
A busca de literaturas ocorreu entre os meses de maio e junho de 2022. Estabeleceu-se como critérios de inclusão artigos em inglês, português e espanhol, completos, de acesso livre, com data de publicação entre os últimos 05 (cinco) anos, ou seja, de 2018 a 2022, os quais apresentassem conteúdo referente a perspectiva do paciente em relação a sua satisfação com o atendimento e assistência recebidos, indexados nas bases de dados LILACS, Medline, PubMed, SCIELO. Como critérios de exclusão, foram removidos todos os artigos que não estavam de acordo com os critérios de inclusão mencionados anteriormente, artigos repetidos e outros estudos de revisão. Para a realização da pesquisa, foram utilizadas combinações entre os descritores no DeCS/MeSH: serviço de saúde, satisfação do paciente e segurança do paciente, estes em inglês: *health service, patient satisfaction and patient safety*, mediados pelo operador booleano “and”.

Os artigos selecionados foram organizados em pastas nomeadas com os nomes das bases de dados onde foram encontrados, após isso utilizou-se o *Microsoft Office Word 2019* para construir fichamentos para análise de conteúdo utilizando a estratégia descritiva simples, e assim, foram organizados de forma numérica, exemplo: Art. 01; Art. 02; Art. 03 e etc.

Para a realização do estudo não necessitou de apreciação pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), visto que utilizou dados disponíveis em fontes secundárias e de acesso livre. Em relação aos riscos deste tipo de estudo, pode-se mencionar as questões relacionadas ao plágio e a escassez de material que possa sustentá-lo, para superar essas dificuldades seguiu-se com rigor as etapas metodológicas e as normas da *American Psychological Association (APA)* em sua sétima versão para dar os devidos créditos aos materiais dos autores consultados.

A Figura 1 abaixo relata a descrição do processo de recuperação e seleção de artigos nas plataformas de busca.

Figura 1 – Descrição da seleção de artigos sobre a satisfação dos pacientes publicados de 2018 a 2028 nas bases de dados científicos.



Fonte: Elaborado pelos autores segundo o processo de recuperação de artigos nas bases de dados LILACS, MEDLINE, PUBMED, SCIELO, 2022.

3. Resultados e Discussão

Após todo o procedimento metodológico, a busca resultou em um total de 7193 artigos. Desses, 94 foram encontrados na base de dados LILACS, 2559 na plataforma MEDLINE, 4527 na PUBMED e 13 na SCIELO. Destes, após aplicar os critérios de inclusão para integrar este estudo, um total de 7189 não estavam de acordo com os critérios de elegibilidade e foram excluídos, restando apenas 04 amostras satisfatórias.

A seguir, os elementos dos artigos recuperados nas bases de dados estão agrupados no Quadro 1 com as informações as quais foram classificadas conforme título, autoria, data de publicação e periódico a fim de facilitar a discussão dos resultados.

Quadro 1 - Síntese de dados dos artigos selecionados no período de maio a junho de 2022, para compor a RLI referente à satisfação dos pacientes em relação ao atendimento e assistência recebidos das instituições hospitalares.

Nº	TÍTULO	AUTORIA / ANO DE PUBLICAÇÃO	PERIÓDICO
Art. 01	Patient satisfaction as health care in a surgical clinic unit / SATISFAÇÃO DO PACIENTE QUANTO ASSISTÊNCIA DE SAÚDE EM UNIDADE DE CLÍNICA CIRÚRGICA / Satisfacción del paciente cuanto asistencia de salud en unidad de clínica quirúrgica	Santos et al. (2021)	Revista de Pesquisa (Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro. Online)
Art. 02	Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients / ATRIBUTOS DE SATISFAÇÃO RELACIONADOS À SEGURANÇA E QUALIDADE PERCEBIDOS NA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE HOSPITALIZADO / Atributos de satisfacción relacionados a la seguridad y cualidad percibidos em la experiencia del paciente hospitalizado	Costa et al. (2019)	Revista Gaúcha de Enfermagem
Art. 03	Satisfaction Of Patients About The Nursing Care In Surgical Units: Mixed Method Research / SATISFAÇÃO DE PACIENTES COM O CUIDADO DE ENFERMAGEM EM UNIDADES CIRÚRGICAS: PESQUISA DE MÉTODO MISTO / Satisfacción Del Paciente Con La Atención De Enfermería En Unidades Quirúrgicas: Investigación De Método Mixto	Santos et al. (2019)	Revista Mineira de Enfermagem
Art. 04	Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative / SEGURANÇA E SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM OS CUIDADOS DO ENFERMEIRO NO PERIOPERATÓRIO / Seguridad y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermeros en el perioperat6rio	Sillero & Zabalegui (2019)	Revista Latino-Americana de Enfermagem

Fonte: Elaborado pelos autores segundo os artigos recuperados nas bases de dados LILACS, PUBMED, SCIELO e MEDLINE, 2022.

Conforme o Quadro 1, o Art. 01 utilizou o método de estudo transversal com abordagem quantitativa e se propôs a investigar a satisfação de pacientes internados em unidade de pós-operatório em um hospital universitário no sul do Brasil, a amostra contou com 81 participantes. Os dados foram coletados em 02 (dois) meses por meio de um questionário semiestruturado contendo questões de caráter privado e questões relacionadas ao atendimento e assistência recebida durante o período de internação, indagando sobre privacidade, estrutura física do hospital e estadia. As questões foram apresentadas utilizando a escala de Likert, onde “um” representa a menor nota e “cinco” a maior pontuação. Os dados quantitativos foram digitalizados e organizados no *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versão 21.0.

Em relação a estrutura do hospital, de modo geral, os participantes classificaram como um ambiente organizado 4,63 (DP=±1,0), capaz de prover conforto e bem-estar aos seus pacientes 4,95 (DP=±4,95), em relação ao bem-estar ofertado aos acompanhantes as notas diminuiram 3,43 (DP=±1,7). Quanto à estrutura física, em relação às enfermarias e dependências, os pacientes atribuíram uma pontuação média de 3,5 (DP=±1,8). As rotinas de funcionamento da unidade, refeições, visitas e horários de banho no leito a nota recebida foi 3,1 (DP=±1,8). Os serviços de limpeza obtiveram nota média de 3,8 (DP=±1,68). A maior pontuação recebida foi no quesito adequação, manutenção e troca das roupas de cama, com 4,74 (DP=±0,86). Os pacientes disseram ter suas privacidades respeitadas, sendo considerada uma questão de extrema importância, visto que recebeu uma pontuação elevada 4,98 (DP=±0,15). Segundo os autores, o atendimento prestado pela equipe de enfermagem recebeu uma pontuação satisfatória de 4,9 (DP=±0,35), as orientações sobre o funcionamento da unidade receberam uma nota de 4,33 (DP=±1,42), os esclarecimentos sobre os procedimentos tiveram *score* de 4,65 (DP=±0,96) (Santos et al., 2021).

Segundo o autor supracitado, o atendimento prestado pela equipe médica também recebeu pontuações satisfatórias 4,96 (DP=±0,19), o esclarecimento sobre procedimentos cirúrgicos recebeu 4,80 (DP=±0,87), o período de acompanhamento pós-operatório com as visitas médicas e orientações 4,42 (DP=±1,79). Porém, por se tratar de um hospital

universitário, tanto para a equipe de enfermagem quanto para a equipe médica, os autores referem que as pontuações elevadas podem estar relacionadas a estudantes, visto que a participação destes em alguns procedimentos, tirando dúvidas e explicando etapas, pode tranquilizar os pacientes. A equipe de médicos anestesistas recebeu notas baixas, segundo o autor isto pode estar relacionado ao fato de haver pouco contato entre eles e os pacientes, geralmente ocorrendo apenas em momentos como a consulta pré-anestésica e instantes antes do procedimento já dentro do bloco cirúrgico.

Nesse sentido, Sillero e Zabalegui (2019) afirma que a perspectiva do paciente hospitalizado avalia um conjunto de componentes e circunstâncias que o permitam se sentir confortável durante a hospitalização. Diante disso, Gomes et al. (2019) afirma que os cuidados da equipe de enfermagem devem ser personalizados, eficiente, ter continuidade e ser humanizado para que o paciente possa ter uma percepção positiva. Dito isso, estudos mais antigos revelam que a perspectiva de pacientes e familiares em relação à assistência recebida está associada ao aumento da qualidade da segurança e do acolhimento na instituição, além da capacidade de sanar dúvidas, realizar escuta ativa, estabelecer diálogo e promover a autonomia por meio da conscientização do autocuidado também são fatores importantes para que isso ocorra de forma apropriada, no entanto ainda é necessário ter cuidado ao repassar informações sobre condutas e procedimentos invasivos (Falcão et al., 2020; Souza et al., 2019; Tavares, 2019). Tomazzoni e dos Santos (2014) afirmam que desde 1990 as instituições hospitalares vêm aderindo a ideia de que os pacientes e seus acompanhantes necessitam receber serviços de hotelaria em ambiente hospitalar de modo que ficam evidentes a qualidade, o conforto, a eficiência e a segurança, além de que por meio desses ideais é possível acompanhar a evolução da sociedade. Assim, o ambiente hospitalar deve proporcionar qualidade de vida e promoção da saúde com a finalidade de que o paciente e seu acompanhante sintam-se acolhidos (Silva & Nunes, 2017).

Logo, torna-se evidente que o aspecto de conforto e satisfação do paciente assumiram a perspectiva de um cliente do serviço de saúde. Desse modo, é necessário observar o paciente como um todo não apenas para prestar a assistência de condutas terapêuticas, mas também para prover um acolhimento integrado à qualidade de um atendimento capaz de suprir as demandas do paciente e daqueles que lhe são queridos em momentos de fragilidade.

Os autores do Art. 02 objetivaram desvelar as características relacionadas à segurança e ao atendimento ofertados aos pacientes de um hospital brasileiro. Os autores utilizaram metodologia qualitativa de caráter exploratório-descritiva e delineamento congruente ao objeto de estudo, e contou com uma amostra de 22 (vinte e dois) pacientes internados em 12 (doze) unidades de clínica cirúrgica e 08 (oito) acompanhantes. O período de internação dos pacientes obteve uma média de 14 (quatorze) dias, com mínimo de 06 (seis) dias e máximo de 52 dias (cinquenta). Os motivos de internação foram comorbidades clínicas ou cirúrgicas tanto agudas como crônicas. Os temas investigados foram divididos em três grandes temas e seus subtemas, sendo estes Aspectos estruturais: Acessibilidade ao serviço, Ambiente terapêutico ou intimidante, Quantitativo de pessoal, Recursos disponíveis para o tratamento, Condições para o acompanhamento do paciente pela família, Transporte entre setores; Processo de cuidado: Interação com a equipe de saúde, Competência técnica dos profissionais, Padrões assistenciais adotados no cuidado, Presença do familiar acompanhando a internação; Resolutividade: Atuação dos profissionais, Mudança no estado de saúde do paciente.

Costa et al. (2019), relatam que a entrada aos serviços hospitalares ocorre através do setor de emergência, e segundo os pacientes esse setor é caracterizado por sempre estar superlotado. Além disso, os questionários mencionam a escassez de equipe de saúde que possa prestar atendimento das demandas de assistência. Alguns pacientes mencionaram o comprometimento do hospital em adquirir insumos necessários para seu tratamento, como medicamentos e itens de segurança. Outros relataram a falta de vigilância do acesso de pessoas à locais restritos, fato este que fragiliza as medidas de segurança. Os questionários evidenciaram que a estrutura disponível para acompanhantes e familiares é um fator de extrema importância para a satisfação dos pacientes. O transporte dos pacientes entre os setores recebeu algumas reclamações, visto

que às vezes é necessário que os técnicos deixem seus afazeres em outro setor para poderem realizar o transporte, e dessa forma ocorre alguma demora. Em relação ao relacionamento interpessoal com as equipes, houve pontos negativos e positivos, visto que questionários relataram que alguns profissionais são bem atenciosos e dão orientações e informações de forma satisfatória e outros interagem pouco. Nesse sentido, a equipe de enfermagem recebeu um maior percentual de elogios em comparação aos médicos, segundo os relatos os médicos são atenciosos, mas deixam a desejar quanto a prover informações básicas sobre os procedimentos ou a situação atual do paciente, por exemplo.

Nesse sentido, Carvalho e Cassiani (2012), corroboram com algumas variáveis do estudo do Art. 02, e ainda referem que a segurança também está relacionada às características comportamentais dos profissionais de saúde, subentendida pela responsabilidade, saberes, competências, e também às atitudes das instituições de saúde que empreendem a segurança de seus pacientes. Em relação a pouca quantidade de profissionais disponíveis para prestar assistência, estudos evidenciam que quanto maior o número de pacientes para os profissionais atenderem, maior é a carga de trabalho, e isso interfere diretamente na qualidade do serviço e na percepção de satisfação dos pacientes, além de ser um fator que pode ocasionar a ocorrência de eventos adversos (EA) (Magalhães et al., 2017). Assim, Aiken et al. (2021) enuncia que quanto mais demora para que os pacientes recebam a assistência no tempo adequado, maior a evidência de insatisfação com os serviços e maior a precariedade da instituição. Dito isso, Schenk et al. (2019) afirmam que os familiares e acompanhantes tem um papel fundamental no processo de cuidado durante a internação do paciente, uma vez que podem fornecer informações para a equipe de saúde, além de exercerem influência no comportamento do paciente e prestarem apoio emocional nos momentos difíceis.

Diante do exposto, sabe-se que algumas instituições públicas de saúde sofrem com a falta de recursos para manter a qualidade da assistência oferecida aos seus pacientes, da mesma forma todas estas questões podem estar relacionadas à falta de gerenciamento qualificado dos setores ou da própria instituição. Ademais, ressalta-se a importância de prover aos familiares e aos acompanhantes as melhores condições possíveis para sua estadia ao lado de seus entes, uma vez que isso pode interferir direta e indiretamente na percepção de qualidade de quem recebe o atendimento. Além disso, a percepção de quem tem o papel de prestar a assistência e de prover insumos para o atendimento pode ser bem diferente de quem recebe, visto que há diferentes fatores que interferem nas diferentes camadas do processo de prestação de serviços até que estes cheguem ao consumidor final, neste caso os pacientes e seus entes.

Os autores do Art. 03, em seu estudo, investigaram a satisfação dos pacientes, especificamente, com relação à assistência da equipe de enfermagem em unidades cirúrgicas de um hospital universitário na região sul do Brasil. Para isso, utilizaram um método misto com estratégia explanatória sequencial, que consistiu em coletar dados quantitativos e através dos resultados obtidos direcionar as próximas etapas da investigação para adquirir dados qualitativos. O estudo computou com uma amostra de 200 (duzentos) participantes, com período médio de quase 09 (nove) dias de internação, mínimo de 03 (três) e máximo de 53 (cinquenta e três) dias. A coleta de dados foi feita por meio de um instrumento de satisfação do paciente (ISP) que contém 25 (vinte e cinco) questões divididas em três domínios, sendo estes: profissional, educacional e confiança os quais são dispostos em uma escala do tipo Likert, além de uma ficha de identificação pessoal e do coeficiente *alfa* de *crobach* para análise da confiabilidade do questionário. Os dados qualitativos foram coletados por meio de entrevista telefônica.

Santos et al. (2019), afirmam que a satisfação geral em relação aos cuidados de enfermagem recebeu uma pontuação de 3,95 (DP=0,54), quanto aos domínios, a melhor nota foi para o domínio técnico-profissional, seguido por confiança e educacional. Nas entrevistas telefônicas, os pacientes destacaram a satisfação com a assistência da equipe de enfermagem e destacaram a atenção, empatia, alegria e entusiasmo da equipe, em contrapartida o instrumento evidenciou pontuações menores nos itens que se referem ao domínio confiança e mais especificamente à comunicação e interação com

a equipe de enfermagem. O domínio educacional foi o que recebeu o menor *score*. Os autores apontaram a fragilidade do estudo no que diz respeito à escolha de colher amostras por conveniência utilizando apenas uma instituição, além do possível viés da gratidão caracterizado pela omissão de críticas negativas e por este viés ser muito comum na avaliação da prestação de serviços públicos.

Diante disso, Souza e Monteiro (2020) destacam a importância do papel educativo como forma de cuidados para compreender tanto o paciente quanto seus familiares e acompanhantes, de modo a estabelecer ambiente acolhedor e respeitoso e assim contribuir para que eles auxiliem no processo de cuidado e aceitem o estado de saúde atual. Trindade et al. (2022) corroboram com essas informações e afirmam que os resultados de seu estudo apontaram para a lacuna referente à satisfação dos pacientes com o papel educativo dos profissionais de saúde. Para Souza et al. (2019), a empatia e ânimo expressos pela equipe de saúde é capaz de fazer com que os pacientes mantenham o sentimento de segurança. Diante desse contexto, Graham et al. (2015) e Acosta et al. (2016), concordam que a equipe de enfermagem possui um papel crucial para a qualidade do serviço e para a satisfação do paciente, visto que são o elo entre os pacientes e a instituição hospitalar por estarem sempre ao lado do paciente desde a internação à alta.

Assim, a literatura nos mostra o quão importante é o papel educativo dos profissionais da saúde e o quanto este papel é capaz de interferir na percepção de qualidade da assistência e do atendimento recebido, além de poder impedir o surgimento de complicações ou eventos adversos advindos da assistência. Da mesma forma, ficou evidente que ainda há uma grande carência de investigações neste sentido

Ademais, as autoras do Art. 04 investigaram a satisfação dos pacientes em relação a assistência de enfermeiros no perioperatório em um hospital de Sant Pau, Barcelona, na Espanha. O estudo caracterizou-se por meio do método multinível, transversal, correlacional, e contou com uma amostra de 105 (cento e cinco) enfermeiros da área cirúrgica e 150 (cento e cinquenta) pacientes. Para estabelecer a escala de confiança das respostas, as autoras utilizaram a Escala de Satisfação do Paciente LaMonica-Oberst 12 (LOPSS-12) que foi adaptada para a linguagem nativa das autoras, além da escala de Likert e coeficiente *alfa de crobach*. Apesar de a investigação contar com a perspectiva tanto dos profissionais quanto dos pacientes, para este estudo serão apresentados apenas o que se refere a perspectiva dos pacientes.

Sillero e Zabalegui (2019) identificaram que 38% dos pacientes apresentaram algum EA durante o período de internação, desde a internação até 30 (trinta) dias após a intervenção cirúrgica. As autoras foram mais a fundo, e conseguiram identificar que o surgimento de eventos adversos é significativamente menor quando os pacientes recebem auxílio dos enfermeiros durante o pré-operatório, com uma taxa de 27,1% contra 40,8% quando não receberam. Por outro lado, mais EA surgiram quando os pacientes receberam menos cuidados de enfermagem no pós-operatório com uma taxa de 44,7% contra 34,8% quando receberam os cuidados. As autoras relatam que as variáveis relacionadas à satisfação dos pacientes, no geral, obtiveram grau elevado em todas as questões, com valores médios acima de 04 (quatro) pontos. Este estudo também conseguiu evidenciar que não houve nenhuma relação entre características pessoais dos profissionais com a satisfação dos pacientes, as autoras mencionam que este é um resultado positivo que surgiu da real qualidade do cuidado prestado que manifestou-se da experiência e da perspectiva dos próprios pacientes. Nesse contexto, 91,3% dos pacientes entrevistados disseram que recomendariam o hospital para outras pessoas.

Diante do exposto, Santos et al. (2021) evidenciou em seu estudo que a assistência de enfermagem e o procedimento médico-cirúrgico são equivalentemente essenciais para que o tratamento cirúrgico seja efetivo. Assim, o conhecimento dos indicadores profissionais em busca de atualizações para exercer uma assistência segura e baseada em evidências é capaz de prover uma assistência o mais livre possível de EA (Ribeiro et al., 2018). Sendo assim, um estudo feito em 5 países latino americanos, com o Brasil incluso, desvelou que 10,5% dos pacientes internados sofreram algum tipo de EA durante a internação, além disso, segundo os autores, 58,9% dessas situações poderiam ter sido evitadas (Aranaz-

Andrés et al., 2011). Outro estudo desenvolvido no continente europeu identificou dados similares, segundo Rafter et al. (2017), dos 10,3% dos pacientes que sofreram EA 72,7% eram evitáveis.

Com isso em mente, nota-se que a participação da equipe de saúde durante o período de internação é um importante fator para evitar a ocorrência de EA e garantir a qualidade da assistência. Apesar de o estudo não ter identificado uma relação entre as características pessoais dos profissionais com a satisfação dos pacientes, ressalta-se que a amostra dos autores foi por conveniência, além de ter sido coletada em apenas uma instituição hospitalar de um país estrangeiro, dessa forma, este achado pode estar relacionado a questões culturais isoladas ou a algum fator desconhecido.

4. Conclusão

O presente estudo trouxe em seu bojo os aspectos da qualificação profissional para a prestação de serviços de saúde com qualidade e com segurança, além de evidenciar a perspectiva dos pacientes enquanto destino relacionado ao recebimento de cuidados em situação de internação em instituições hospitalares. Dessa forma, o objetivo deste estudo foi alcançado de forma satisfatória, no entanto, apesar de ter conquistado informações importantes sobre o papel educativo dos profissionais da saúde, deixou a desejar quanto à análise deste papel no ambiente hospitalar devido à falta de amostras adequadas para compor o estudo.

Nesse sentido, a questão norteadora foi respondida de forma categórica, e isso pode ser comprovado ao verificar o conteúdo das discussões. Diante disso, foi possível identificar diversas variáveis passíveis de investigações no que tange a percepção da qualidade da assistência para além da cura e/ou desfecho das condições clínicas, sejam elas agudas ou crônicas, visto que atualmente os serviços de saúde têm acompanhado as evoluções sociais e interpretado seus pacientes como clientes, além de dar a eles um importante papel no levantamento de questões que possam melhorar a qualidade do lhes é provido no ambiente hospitalar.

Cabe ressaltar que a principal dificuldade e limitação deste estudo foi encontrar amostras que se adequassem ao objetivo proposto, mesmo as que foram incluídas eram baseadas em amostras por conveniência ou de uma única instituição para coleta de dados, ainda assim demonstraram resultados satisfatórios. Conclui-se que o estudo é importante para a comunidade científica e social e pode servir como subsídio para levantar importantes questões e discussões referentes às lacunas da qualidade dos serviços de saúde das instituições hospitalares brasileiras.

Para trabalhos futuros sugere-se investigações qualitativas referentes à percepção dos pacientes em relação ao papel educativo exercido pelos profissionais da saúde inseridos no ambiente hospitalar, sugere-se também uma análise de como as instituições hospitalares do setor público realizam a avaliação de desempenho desses profissionais.

Referências

- Acosta, A. M., Marques, G. Q., Levandovski, P. F., Peralta, J. P., & Lima, M. A. D. D. S. (2016). Satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: uma revisão integrativa. *Reme: revista mineira de enfermagem*, 20 (2016), e938.
- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2021). Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ open*, 8(1), e019189.
- Alves, G. G., & Aerts, D. (2011). As práticas educativas em saúde e a Estratégia Saúde da Família. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16, 319-325.
- Aranaz-Andrés, J. M., Aibar-Remón, C., Limón-Ramírez, R., Amarilla, A., Restrepo, F. R., Urroz, O., ... & Terol-García, E. (2011). Diseño del estudio IBEAS: prevalencia de efectos adversos en hospitales de Latinoamérica. *Revista de Calidad Asistencial*, 26(3), 194-200.
- Bornstein, V. J., Travassos, R. D. S., Lima, L. D. O., & Barilli, E. C. (2016). A Pnep-SUS e os princípios da educação popular presentes na política. *EPSJV*.
- Botelho, L. L. R., de Almeida Cunha, C. C. & Macedo, M. (2011). O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Gestão e sociedade*, 5(11), 121-136.
- Brazil. (2014). Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. Brasília, D.F. Ministério Da Saúde.

- Carvalho, R. E. F. L., & Cassiani, S. H. B. (2012). Questionário de Atitudes de Segurança: adaptação transcultural do Safety Attitudes Questionnaire–Short Form 2006 para o Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 20 (3), 1-8. [10.1590/S0104-11692012000300020](https://doi.org/10.1590/S0104-11692012000300020)
- Costa, D. G. D., Moura, G. M. S. S. D., Moraes, M. G., Santos, J. L. G. D., & Magalhães, A. M. M. D. (2019). Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41
- De Aguiar, A. C., Dal Poz, M. R., & Bezerra, R. J. A. C. (2021). Formação de Lideranças na Educação de Profissionais de Saúde: Novos Currículos, Novas Abordagens. Editora Appris.
- Falcão, V. M., Santos, S. P. M. de M., Barbosa, M. G. A., Silva, M. M. da, & Lins, S. R. de O. (2020). Perfil da assistência de enfermagem prestada a pacientes oncológicos, na percepção dos acompanhantes / Profile of nursing care provided to oncological patients in the perception of companions. *Brazilian Journal of Development*, 6(7), 54073–54084. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-888>
- Falkenberg, M. B., Mendes, T. D. P. L., Moraes, E. P. D., & Souza, E. M. D. (2014). Educação em saúde e educação na saúde: conceitos e implicações para a saúde coletiva. *Ciência & saúde coletiva*, 19, 847-852.
- Gomes, A. P. R. S., Souza, V. C., & Araujo, M. de O. (2020). Atuação do enfermeiro no cuidado humanizado em unidades de terapia intensiva no Brasil: Uma revisão integrativa da literatura. *HU Revista*, 46, 1–7. <https://doi.org/10.34019/1982-8047.2020.v46.28791>
- Graham, B., Green, A., James, M., Katz, J., & Swiontkowski, M. (2015). Measuring patient satisfaction in orthopaedic surgery. *JBJS*, 97(1), 80-84.
- Machado, M. P. (2019). A qualificação dos profissionais da saúde por meio da educação permanente em saúde-uma revisão, 2004-2018.
- Magalhães, A. M. M. D., Costa, D. G. D., Riboldi, C. D. O., Mergen, T., Barbosa, A. D. S., & Moura, G. M. S. S. D. (2017). Association between workload of the nursing staff and patient safety outcomes. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 51.
- Ministério da Saúde. (2013). [bvsms.saude.gov.br](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html). http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html.
- Mitre, S. M., Siqueira-Batista, R., Girardi-de-Mendonça, J. M., Morais-Pinto, N. M. D., Meirelles, C. D. A. B., Pinto-Porto, C., ... & Hoffmann, L. M. A. (2008). Metodologias ativas de ensino-aprendizagem na formação profissional em saúde: debates atuais. *Ciência & saúde coletiva*, 13, 2133-2144.
- Rafter, N., Hickey, A., Conroy, R. M., Condell, S., O'Connor, P., Vaughan, D., ... & Williams, D. J. (2017). The Irish National Adverse Events Study (INAES): the frequency and nature of adverse events in Irish hospitals—a retrospective record review study. *BMJ quality & safety*, 26(2), 111-119.
- Ribeiro, J. P., Gomes, G. C., Oliveira, B. B., Klemetz, F. V., Soares, P. P., & da Silva, P. A. (2018). Confortabilidade da unidade de pediatria: perspectiva de usuários, profissionais e gestores de enfermagem. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, 8.
- Roman, C., Ellwanger, J., Becker, G. C., Silveira, A. D. D., Machado, C. L. B., & Manfroi, W. C. (2017). Metodologias ativas de ensino-aprendizagem no processo de ensino em saúde no Brasil: uma revisão narrativa. *Clinical and biomedical research*. 37(4), 349-357.
- Santos, J. L. G. D., De-Pin, S. B., Menegon, F. H., Sebold, L., Nascimento, K. C. D., & Gelbcke, F. L. (2019). Satisfação de pacientes com o cuidado de enfermagem em unidades cirúrgicas: pesquisa de método misto. *Revista Mineira de Enfermagem*, 23, 1-7.
- Santos, K. N. S. C. D., Mello, M. C. V. A. D., Castanheira, J. S., Rocha, L. P. D., & Oliveira, S. M. D. O. M. D. (2021). Satisfação do paciente quanto assistência de saúde em unidade de clínica cirúrgica. *Rev. Pesqui (Univ. Fed. Estado Rio J., Online)*, 371-377.
- Sgtes, Oswaldo, F., Presidente, C.-F., Machado, M., Maria, N., & Moysés, N. (2018). Ministério da Saúde -MS Secretaria da Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. http://scf.cpqam.fiocruz.br/observarh/wp-content/uploads/2019/01/LIVRO_PE.pdf.
- Silva, M. L. C., & Nunes, J. S. S. (2017). A Percepção do Enfermeiro na Influência da Hotelaria Hospitalar na Recuperação do Paciente. *ID on line. Revista de psicologia*, 11(35), 168-179.
- Sillero-Sillero, A., & Zabalegui, A. (2019). Safety and satisfaction of patients with nurse's care in the perioperative. *Revista latino-americana de enfermagem*, 27. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>
- Souza, T. de C., Monteiro, D. da R., & Tanaka, R. Y. (2020). Cuidados de enfermagem relacionados à segurança do paciente em âmbito hospitalar: Revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 9(10), e8909109224–e8909109224. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i10.9224>
- Tomazzoni, E. L., & dos Santos, A. F. (2014). Formação e atuação profissional em hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo. *Revista Hospitalidade*, 107-130.
- Trindade, K. I. S., Durans, K. C. N., Oliveira, G. H. A. de., & Oliveira, L. M. C. B. R. C. de. (2022). Perception of hospitalized patients regarding nursing care: Integrative literature review. *Research, Society and Development*, 11(4), e40111427796. <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i4.27796>