

## Satisfação dos Pacientes Atendidos no Ambulatório de Educação em Saúde

The Satisfaction of Patients Assisted by a Health Education Ambulatory

Satisfacción de los Pacientes Tratados en un Ambulatorio de Educación en Salud

Ana Flávia Pereira Coutinho<sup>1</sup>; Juliana de Lima Lopes<sup>2</sup>; Camila de Souza Carneiro<sup>3</sup>; Vinícius Batista Santos<sup>4</sup>; Alba Lucia Bottura Leite de Barros<sup>5\*</sup>

### Como citar este artigo:

Coutinho AFP, Lopes JL, Carneiro CS, *et al.* Satisfação dos Pacientes Atendidos no Ambulatório de Educação em Saúde. *RevFundCareOnline*.2019.out./dez.;11(5):1111-1116.DOI:<http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2019.v11i5.1111-1116>

### ABSTRACT

**Objective:** The study's aim has been to identify the satisfaction of patients assisted by a Health Education Ambulatory, and also to assess the effect of antecedent variables regarding the patients' satisfaction level. **Methods:** It is a cross-sectional study conducted in a Health Education Ambulatory. The sample consisted of all cardiac patients at the ambulatory (17 patients). Patient satisfaction was assessed through the Patient Satisfaction Instrument (PSI). **Results:** All patients reported high level of satisfaction. The domains with the highest and lowest scores were the professional and the educational, respectively. There was no significant correlation between the levels of satisfaction with any of the antecedent variables. **Conclusion:** Patients reported high level of satisfaction and there was no significant correlation between variables and satisfaction.

**Descriptors:** Patient satisfaction, Hospital ambulatory, Nursing.

<sup>1</sup> Graduada em Enfermagem. Especialista em Cardiopneumologia de Alta Complexidade pelo Instituto do Coração. Enfermeira. Hospital Nove de Julho.

<sup>2</sup> Graduada em Enfermagem. Doutor em Ciências pela Universidade Federal de São Paulo. Professor Adjunto da Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo. Universidade Federal de São Paulo.

<sup>3</sup> Graduada em Enfermagem. Doutora em Ciências pela Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo. Enfermeira do Hospital São Paulo. Hospital São Paulo.

<sup>4</sup> Graduado em Enfermagem. Mestre em Ciências da Saúde pela Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo. Coordenador das unidades de cardiologia do Hospital São Paulo. Hospital São Paulo.

<sup>5</sup> Graduada em Enfermagem. Livre docente pela Universidade Federal de São Paulo. Professora Titular da Universidade Federal de São Paulo. Universidade Federal de São Paulo.

## RESUMO

**Objetivo:** Identificar a satisfação dos pacientes acompanhados em um Ambulatório de Educação em Saúde e avaliar o efeito das variáveis antecedentes com o grau de satisfação dos pacientes. **Método:** Trata-se de um estudo de corte transversal, realizado em um Ambulatório de Educação em Saúde. A amostra foi composta por todos os pacientes cardiopatas atendidos neste ambulatório (17 pacientes). A satisfação dos pacientes foi avaliada por meio do instrumento Satisfação do Paciente (ISP). **Resultados:** Observou-se que todos os pacientes relataram um alto nível de satisfação e os domínios que obtiveram maiores e menores pontuações foram o profissional e o educacional, respectivamente. Não houve correlação significativa do nível de satisfação com nenhuma das variáveis antecedentes. **Conclusão:** Os pacientes apresentaram alto nível de satisfação e nenhuma variável se relacionou com a satisfação.

**Descritores:** Satisfação do paciente, Ambulatório hospitalar, Enfermagem.

## RESUMEN

**Objetivo:** Identificar la satisfacción de los pacientes seguidos en un ambulatorio de Educación para la Salud y evaluar el efecto de las variables antecedentes sobre el nivel de satisfacción de los pacientes. **Método:** Se trata de un estudio transversal realizado en un ambulatorio la Educación para la Salud. La muestra estuvo constituida por todos los pacientes cardíacos en el ambulatorio (17 pacientes). La satisfacción del paciente se evaluó a través del Instrumento de Satisfacción del Paciente (ISP). **Resultados:** Todos los pacientes informaron un alto nivel de satisfacción. Los dominios con los puntajes más altos y más bajos fueron el profesional y el educacional, respectivamente. No hubo correlación significativa entre los niveles de satisfacción con cualquiera de las variables antecedentes. **Conclusión:** Pacientes informaron un alto nivel de satisfacción y no hubo correlación significativa entre variables y los niveles de satisfacción.

**Descriptores:** Satisfacción del paciente, Servicio ambulatorio en hospital, Enfermería.

## INTRODUÇÃO

As doenças cardiovasculares são atualmente as principais causas de morbidade e mortalidade em todo o mundo. A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que no ano de 2012, 17.327.000 pessoas no mundo morreram de doenças associadas ao coração, representando 30,5% do total de óbitos.<sup>1</sup> Esta alta incidência de morbidade e mortalidade se deve ao fato do elevado número de fatores de risco associados a esta doença.<sup>2</sup> Muitos destes fatores podem ser modificáveis quando o paciente recebe uma orientação adequada<sup>3</sup> e, o enfermeiro tem um importante papel neste contexto, uma vez que é o profissional que mais orienta estes pacientes.

Desde o começo de 2010, alguns pacientes com afecções cardíacas atendidos no Hospital São Paulo foram convidados para serem acompanhados, após a alta hospitalar, no Ambulatório de Educação em Saúde. O Ambulatório de Educação em Saúde da Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) promove o acompanhamento dos pacientes e familiares, por meio de orientações em relação à doença, terapêutica e modificação do estilo de vida.

Entretanto, para que o paciente tenha motivação para permanecer com este acompanhamento faz-se necessário que o mesmo tenha uma avaliação positiva do serviço de saúde e, para tanto, a equipe multiprofissional deve ser qualificada e com amplo conhecimento sobre a doença e o estado de saúde do paciente, além de estabelecer uma boa comunicação com o mesmo.<sup>4</sup>

Neste sentido, torna-se importante avaliar a satisfação dos pacientes acompanhados neste ambulatório, com o intuito de melhorar a qualidade da assistência prestada. A satisfação é definida como a reação do cliente à experiência de utilizar um serviço ou adquirir um produto de acordo com a sua expectativa. É o sentimento de prazer ou desapontamento por meio da comparação do desempenho esperado em relação às expectativas do indivíduo.<sup>5</sup>

Ressalta-se que estudos direcionados para a satisfação dos usuários é uma tarefa fundamental para a gestão dos serviços de enfermagem, uma vez que seu entendimento pode proporcionar, sobre a ótica dos usuários, uma avaliação do desempenho que indicará decisões, tanto estratégicas como operacionais influenciáveis na qualidade dos serviços prestados pelas organizações e, até mesmo, na adesão dos doentes ao tratamento.<sup>6</sup> Diante do exposto, surgiram os seguintes questionamentos: Os pacientes atendidos em um Ambulatório de Educação em Saúde estão satisfeitos com o atendimento deste serviço? Existe algum fator que interfere na satisfação destes pacientes?

Identificar a satisfação dos pacientes acompanhados no Ambulatório de Educação em Saúde da Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo.

Avaliar o efeito das variáveis antecedentes (sexo, idade, onde mora, grau de parentesco do acompanhante, número de consultas presenciais, ano da primeira consulta e reinternação durante o acompanhamento) com o grau de satisfação dos pacientes acompanhados no Ambulatório.

## MÉTODOS

Trata-se de um estudo de corte transversal, realizado no Ambulatório de Educação em Saúde da Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo, no período de Dezembro de 2012 a Julho de 2013. Este ambulatório atende pacientes com coronariopatia e/ou insuficiência cardíaca independentemente da etiologia.

A amostra constituiu-se por todos os pacientes atendidos neste ambulatório. Os critérios de inclusão foram os pacientes que concordaram em participar da pesquisa, assinando o termo de consentimento livre e esclarecido, que tinham pelo menos quatro anos de estudo, pois a avaliação da satisfação era realizada por meio da aplicação de um instrumento auto-aplicável e, pacientes que participaram de no mínimo duas consultas no ambulatório, visto que para avaliar a satisfação é necessário que o paciente tenha contato prévio com o serviço.<sup>7</sup> Foram excluídos da pesquisa pacientes com déficit visual por não conseguirem

preencher o instrumento de avaliação utilizado; aqueles com descompensação da doença após atendimento, a fim de evitar maior gasto energético e pacientes que eram atendidos somente via contato telefônico.

O instrumento utilizado para avaliação da satisfação foi o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). Este instrumento foi traduzido e validado<sup>8</sup> para a versão em português do *Patient Satisfaction Instrument* desenvolvido por Hinshaw e Atwood.<sup>9</sup> Este instrumento tem como objetivo mensurar a satisfação do paciente em relação aos cuidados de enfermagem e contém 25 itens, agrupados em três domínios: profissional (P), educacional (E) e confiança (C). Por ser um instrumento utilizado para avaliar a satisfação de pacientes no ambiente hospitalar, tornou-se necessário realizar a exclusão de duas questões que não condiziam ao atendimento ambulatorial: “O enfermeiro está muito ocupado(a) no posto para perder tempo conversando comigo” e “O enfermeiro (a) é habilidoso(a) ao auxiliar o médico nos procedimentos.

A escala de medida deste instrumento é do tipo Likert, com cinco opções de respostas que variam de “concordo totalmente” a “discordo totalmente”. Segundo o estudo de Oliveira<sup>8</sup> a pontuação se dá da seguinte maneira: para os itens positivos (3, 4, 6, 7, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 21, 23, 24) a alternativa concordo totalmente valerá 5 pontos e o discordo totalmente 1 ponto. Em contrapartida, para os itens negativos (1, 2, 5, 8, 11, 13, 18, 19, 20 e 22), concordo totalmente valerá 1 ponto e a discordo totalmente 5 pontos. Quanto maior a pontuação do ISP, maior o nível de satisfação do paciente com o cuidado prestado. É um instrumento de fácil aplicação e possui um coeficiente de confiabilidade para as três subescalas entre 0,78 e 0,87.<sup>8</sup>

Ressalta-se que a avaliação da satisfação foi obtida pela pesquisadora principal, imediatamente após a consulta, pois estudo mostra que a satisfação deve ser obtida após o paciente ter vivenciado a situação.<sup>10</sup>

Após a coleta, foram realizadas análises estatísticas, utilizando-se o software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 19. As medidas qualitativas foram descritas por meio de frequências absolutas (n) e relativas (%) e para as medidas quantitativas foram descritas por meio do cálculo de média, mediana (Med), desvio padrão (DP), valores mínimo (Min) e máximo (Max). A consistência dos itens dos escores foi avaliada pelo coeficiente de Alpha de Cronbach, sendo considerado uma escala satisfatória aqueles que obtiverem valores de Alpha acima de 0,6.

Testes não paramétricos de Kruskal-Wallis ou de Mann-Whitney foram utilizados para comparar as medidas dos escores entre as categorias das variáveis qualitativas. A relação entre os escores e medidas quantitativas foi avaliada por correlação de Spearman. O nível de significância adotado para os testes foi de 5%.

Anteriormente a coleta de dados, o projeto de pesquisa foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em

Pesquisa, sob o número 184.690. Os pacientes que concordaram em participar da pesquisa assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram avaliados 17 pacientes atendidos no Ambulatório de Educação em Saúde. A maioria destes pacientes (n=12, 70,6%) era do sexo masculino e residiam em São Paulo (n=12, 70,6%), predominantemente na Zona Sul (n=7; 47,1%). A idade variou de 31 a 73 anos, com média de 55+13,4 anos. Em relação ao diagnóstico médico observou-se que 82,4% tinham insuficiência cardíaca.

O número de consultas presenciais no ambulatório variou de 4 a 14, com média de oito consultas e, durante o período de acompanhamento no ambulatório, 12 (70,6%) dos pacientes não tiveram re-internação hospitalar. Dez pacientes avaliados, compareceram as consultas sem acompanhante.

No que concerne ao nível de satisfação observou-se que todos os pacientes relataram um alto nível de satisfação quanto às consultas ambulatoriais, cuja média foi de 4,53. Em relação aos domínios da escala observou-se que a maior satisfação estava relacionada ao domínio profissional (**Tabela 1**).

**Tabela 1** - Estatísticas sumárias para o total de itens e domínios do ISP. São Paulo, 2013

Subescalas	Média (DP)	Mínimo	Mediana	Máximo
Educacional	4,40 (0,49)	3,7	4,430	5
Confiança	4,57 (0,42)	3,7	4,600	5
Profissional	4,64 (0,40)	3,8	4,670	5
Escore Total	4,54 (0,41)	3,7	4,610	5

Ao avaliar cada item da escala, verifica-se (**Tabela 2**) que as médias variaram de 3,59 a 4,76 pontos, sendo que as situações que obtiveram maior satisfação estavam relacionadas ao domínio técnico-profissional e ao domínio confiança.

**Tabela 2**- Estatísticas descritivas dos itens do ISP. São Paulo, 2013

Itens*	Instrumento de satisfação do paciente	Média (DP)	Medi	Min-Max	
Confiança	1 O(a) enfermeiro(a) deveria ser mais atencioso(a) do que ele ou ela é	4,29 (1,35)	5	1--5	
	3 O(a) enfermeiro(a) é uma pessoa agradável de se ter por perto	4,76 (0,44)	5	4--5	
	4 A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro(a)	4,76 (0,44)	5	4--5	
	5 O(a) enfermeiro(a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é	4,47 (0,87)	5	2--5	
	6 O(a) enfermeiro(a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto	4,53 (0,62)	5	3--5	
	9 Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro(a)	4,47 (0,71)	5	3--5	
	14 O(a) enfermeiro(a) é compreensivo(a) ao ouvir os problemas do paciente	4,65 (0,50)	5	4--5	
	19 O(a) enfermeiro(a) não tem paciência suficiente	4,47 (1,01)	5	1--5	
	22 Eu estou cansado(a) do(a) enfermeiro(a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior	4,59 (0,62)	5	3--5	
	23 Só de conversar com o enfermeiro(a) já me sinto melhor	4,71 (0,47)	5	4--5	
	12 O(a) enfermeiro(a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas	4,76 (0,44)	5	4--5	
	13 O(a) enfermeiro(a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma	4,65 (0,50)	5	4--5	
	Profissional	15 O(a) enfermeiro(a) dá bons conselhos	4,76 (0,44)	5	4--5
		16 O(a) enfermeiro(a) realmente sabe do que está falando	4,59 (0,51)	5	4--5
18 O(a) enfermeiro(a) é muito lento para fazer as coisas para mim		4,35 (0,79)	4	2--5	

Educativa	20	O(a) enfermeiro(a) não faz corretamente seu trabalho	4,71 (0,59)	5	3--5
	2	O(a) enfermeiro(a) muitas vezes não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele não se preocupa em responder	4,59 (0,80)	5	2--5
7	O(a) enfermeiro(a) explica as coisas em uma linguagem simples	4,71 (0,47)	5	4--5	
	O(a) enfermeiro(a) faz muitas perguntas, mas quando ele(a) recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito	4,53 (0,87)	5	2--5	
11	Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame	3,59 (1,23)	4	2--5	
	É sempre fácil entender o que o (a) enfermeiro(a) está dizendo	4,41 (0,80)	5	2--5	
21	O(a) enfermeiro(a) fornece as orientações na velocidade correta	4,59 (0,51)	5	4--5	
	O(a) enfermeiro(a) sempre dá explicações completas e suficientes do por quê os exames foram solicitados	4,41 (0,71)	5	3--5	

**Legenda:** DP = Desvio padrão; Med = Mediana; Min=mínimo e Max=máximo

Em relação à consistência interna do ISP, avaliada por meio do coeficiente Alfa de Cronbach, verificou-se uma consistência satisfatória para todos os itens do ISP,  $\alpha=0,901$  (23 itens) e para os domínios: técnico- profissional,  $\alpha=0,817$  (6 itens); confiança,  $\alpha=0,742$  (10 itens) e educacional,  $\alpha=0,719$  (7 itens).

Quanto à relação do nível de satisfação dos pacientes e as variáveis antecedentes quantitativas (idade e número de consultas), observou-se que não houve correlação significativa (Tabela 3).

**Tabela 3** – Correlação entre os escores de ISP e idade e número de consultas presenciais. São Paulo, 2013.

Correlação de Spearman		Número de consultas presenciais	
		Idade	
Subescala Confiança	r	-0,249	0,170
	valor de p	0,334	0,513
Subescala Educacional	r	-0,322	-0,035
	valor de p	0,208	0,894
Subescala Profissional	r	-0,099	-0,047
	valor de p	0,706	0,856
Escore Total	r	-0,304	-0,009
	valor de p	0,236	0,974
Escore Total Ponderado	r	-0,308	0,012
	valor de p	0,230	0,962

r: coeficiente de correlação

Na análise da relação do nível de satisfação dos pacientes com as variáveis dependentes qualitativas (sexo, onde mora, grau de parentesco do acompanhante, ano da primeira consulta e re-internação) não foi observado nenhuma correlação (Tabela 4).

**Tabela 4** – Teste de associação entre os escores de ISP entre as categorias de sexo, onde mora, grau de parentesco do acompanhante, ano da primeira consulta e re-internação. São Paulo, 2013.

		Subescala			
		Confiança Média Med (DP)	Educacional Média Med (DP)	Profissional Média Med (DP)	Escore Total Média Med (DP)
Sexo*	Masculino	4,53 (0,36)	4,29 (0,43)	4,6 (0,37)	4,47 (0,35)
	Feminino	4,66 (0,56)	4,69 (0,56)	4,73 (0,51)	4,69 (0,53)
	valor de p	0,241	0,163	0,380	0,170
Onde mora	Zona Sul	4,66 (0,48)	4,39 (0,54)	4,67 (0,43)	4,57 (0,45)
	Zona Leste	4,75 (0,45)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,71 (0,48)
	valor de p	0,548	0,361	0,273	0,407

Grau de parentesco do acompanhante		Zona Leste				Fora de SP			
		Média Med (DP)	Média Med (DP)	Média Med (DP)	Média Med (DP)	Média Med (DP)	Média Med (DP)	Média Med (DP)	Média Med (DP)
Sozinho		4,48 (0,5)	4,50 (0,21)	4,4 (0,55)	4,29 (0,49)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,71 (0,48)
	Parceiro	4,55 (0,21)	4,55 (0,25)	4,07 (0,1)	4,07 (0,12)	4,43 (0,28)	4,43 (0,28)	4,43 (0,28)	4,34 (0,33)
Filho/Neto		4,76 (0,25)	4,90 (0,25)	4,71 (0,22)	4,71 (0,22)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,71 (0,48)
	valor de p	0,629	0,651	0,669	0,669	0,273	0,273	0,273	0,407
Ano da primeira consulta	2010	4,67 (0,31)	4,60 (0,31)	4,71 (0,38)	4,78 (0,38)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,71 (0,48)
	2011	4,54 (0,47)	4,70 (0,47)	4,27 (0,5)	4,00 (0,41)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,71 (0,48)
2012		4,56 (0,44)	4,60 (0,44)	4,43 (0,43)	4,43 (0,43)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,71 (0,48)
	valor de p	0,929	0,328	0,429	0,429	0,273	0,273	0,273	0,407
Re-internação durante o acompanhamento*	Não	4,55 (0,45)	4,65 (0,45)	4,39 (0,53)	4,29 (0,45)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,71 (0,48)
	Sim	4,62 (0,35)	4,40 (0,35)	4,43 (0,25)	4,43 (0,25)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,75 (0,5)	4,71 (0,48)
	valor de p	0,831	0,915	0,583	0,583	0,273	0,273	0,273	0,407

**Legenda:** DP = desvio padrão; Med= mediana

**Estatísticas apresentadas:** \* teste de Mann Whitney, demais testes de Kruskal-Wallis

Por se tratar de uma condição crônica e potencialmente irreversível, os pacientes com doença cardíaca lidam com sua doença por um longo período de tempo. O tratamento inclui não somente uma grande variedade de medicamentos, mas também mudanças significativas no estilo de vida. A complexidade do manejo da doença, associada à falta de conhecimento dos pacientes sobre o assunto, pode prejudicar a compreensão do tratamento e, por consequência, diminuir a adesão ao mesmo.<sup>11</sup>

Logo, um melhor entendimento sobre estas doenças, seu plano educacional e os medicamentos utilizados podem facilitar a adesão ao tratamento farmacológico e não farmacológico, diminuindo assim a morbimortalidade e melhorando a qualidade de vida do paciente.<sup>11</sup>

O atendimento ambulatorial permite a realização do acompanhamento dos pacientes, de modo a demonstrar o impacto em longo prazo da intervenção sobre o conhecimento assimilado e suas consequências na evolução clínica e qualidade de vida dos mesmos.<sup>12</sup>

Um estudo<sup>13</sup> realizado com pacientes oncológicos em atendimento ambulatorial mostrou por meio de um instrumento de Sitza e Wood, proposto por Donabedian que os elementos que influenciaram a avaliação positiva da qualidade do serviço foram a capacidade técnica do profissional de enfermagem e o adequado relacionamento interpessoal, aspectos estes evidenciados no presente estudo.

A partir dos resultados obtidos pôde-se observar que as situações com maiores médias foram as relacionadas ao domínio técnico-profissional e ao domínio confiança. Estes resultados mostram que a avaliação do paciente com relação ao cuidado recebido, não está baseada somente nos procedimentos técnicos, mas também nas situações que demonstram confiança, empatia e paciência por parte do profissional que o assiste.<sup>14</sup>

O enfermeiro ao reconfigurar o olhar direcionado para o usuário, deslocando-o da posição de indivíduo para percebê-lo enquanto sujeito, pode ampliar o cuidado, no qual os

desejos do usuário sejam percebidos para além das necessidades meramente biológicas.<sup>14</sup>

Embora os pacientes tenham relatado satisfação com as orientações recebidas, verifica-se que os itens relacionados ao domínio educacional resultaram nas menores médias. Outros estudos confirmam esse achado, e destacam que os pacientes que relataram ter recebido informações insuficientes sobre seu tratamento apresentam menor nível de satisfação.<sup>15</sup> É importante destacar que a informação proporcionada pelos enfermeiros constitui um dos fatores-chave para essa avaliação.<sup>15</sup>

O enfermeiro tem a responsabilidade de garantir e estabelecer um processo de comunicação favorável à interação e compartilhar expectativas, valores e sentimentos entre ele e os clientes.<sup>16</sup> Além disso, o enfermeiro atua como elemento chave no atendimento de qualidade. À medida que o enfermeiro interage com o paciente é estabelecido um canal de comunicação e conseqüentemente auxilia no atendimento das necessidades, desejos e decisões do paciente, facilitando e promovendo eficazmente a cooperação do paciente em relação às observações prescritas. O diálogo entre o prestador e o cliente oferece benefícios à Instituição, pois informa o que está errado e orienta como tornar o serviço melhor.<sup>17</sup>

Na visão do paciente, os atributos que ele considera mais importantes para um cuidado de qualidade estão voltados para aspectos interpessoais do relacionamento entre este e o profissional que presta o cuidado. Esses aspectos fundamentam-se em receber atenção por parte dos enfermeiros, a amizade, além de demonstração de carinho, competência, habilidade e ensino sobre o cuidado, o respeito às necessidades, tratamento agradável e o envolvimento do paciente no próprio cuidado, aspectos estes que ficaram evidentes no presente estudo.<sup>18-19</sup> A qualidade em serviços depende de quanto o mesmo corresponde às expectativas dos clientes.<sup>20</sup> Entretanto, tais expectativas podem ser influenciadas por diversos fatores, assim, reconhece-las é de fundamental importância para os que gerenciam a prestação de serviços.

## CONCLUSÕES

Conclui-se que os pacientes apresentaram alto nível de satisfação no atendimento ambulatorial, principalmente no que se refere ao nível técnico profissional e à confiança, entretanto não houve nenhuma correlação entre as variáveis antecedentes com a satisfação dos pacientes. Outros estudos desta natureza devem ser realizados para nortear a qualidade do atendimento prestado nos serviços de saúde e identificar possíveis fatores que interferem nesta avaliação.

## REFERÊNCIAS

1. World Health Organization. Global Health Observatory Data Repository [Internet]. Acesso em : 15 de setembro de 2012. Disponível em: <http://apps.who.int/ghodata/>

2. Berry JD, Dyer A, Cai X, Garside DB, Ning H, Thomas A, et al. Lifetime risks of cardiovascular disease. *N Engl J Med*. 2012; 366(4): 321-9.<https://doi.org/10.1056/NEJMoa1012848>
3. Assis LS, Leite JL, Stipp MAC, Cunha NM. A atenção da enfermeira à saúde cardiovascular de mulheres hipertensas. *Esc Anna Nery Rev Enferm*. 2009;13(2):265-70.<https://doi.org/10.1590/S1414-81452009000200005>
4. Bellucci Júnior JA, Matsuda LM. O enfermeiro no gerenciamento à qualidade em Serviço Hospitalar de Emergência: revisão integrativa da literatura. *Rev Gaúcha Enferm*, 2011;32(4):797-806.<https://doi.org/10.1590/S1983-14472011000400022>
5. Pena MM, Melleiro MM. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. *Acta Paul Enferm*. 2012;25 (2):197-203.<https://doi.org/10.1590/S0103-21002012000200007>
6. Vieira APM, Kurcgant P. Indicadores de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem: elementos constitutivos segundo percepção de enfermeiros. *Acta Paul Enferm*. 2010;23(1):11-5.<https://doi.org/10.1590/S0103-21002010000100002>
7. Moura GMSS, Hilleshein EF, ScharDOSim JM, Delgado KS. Satisfação do paciente na unidade de coleta de exames laboratoriais. *Rev Gaúcha Enferm*. 2008;29(2):269-75.
8. Oliveira, AML. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument (dissertação). Campinas. Universidade Estadual de Campinas; 2004.
9. Hinshaw AS, Atwood JR. A patient satisfaction instrument: Precision by replication. *Nurs Res*.1982; 31: 170-91.<https://doi.org/10.1097/00006199-198205000-00011>
10. Lopes JL, Cardoso MLA, Alves VLS, D'Innocenzo M. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. *Acta Paul Enferm*. 2009;22(2):136-41.<https://doi.org/10.1590/S0103-21002009000200004>
11. Fernandes AMS, Souza VS, Borges IC, Andrade DC, Luedy FA, Martins RR, et al. Atividade educativa na sala de espera com pacientes com insuficiência cardíaca. *Rev Bras Cardiol*. 2013;26(2):106-11.
12. Gonçalves JR, Veras FEL, Matos ACM, Lima ISA. Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. *Fisioter Mov*. 2011;24(1):47-56. <https://doi.org/10.1590/S0103-51502011000100006>
13. Fonseca SM, Guitérrez MGR, Adami NP. Avaliação da satisfação de pacientes oncológicos com atendimento recebido durante o tratamento antineoplásico ambulatorial. *Rev Bras Enferm*. 2006;59(5):656-60.<https://doi.org/10.1590/S0034-71672006000500012>
14. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP*. 2006;40(1):71-7.<https://doi.org/10.1590/S0080-62342006000100010>
15. Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *J Adv Nurs*.2009;65(3):692-701.<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04866.x>
16. Otani K, Kurz RS, Harris LE. Managing primary care using patient satisfaction measures. *J Healthc Manag*.2005;50(5):311-24.<https://doi.org/10.1097/00115514-200509000-00007>
17. Fréz AR, Nobre MIRS. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. *Fisioter Mov*. 2011;24(3):419-28.<https://doi.org/10.1590/S0103-51502011000300006>
18. Silva Junior JF, Araújo JP, Nava AV, Dias RS. Serviço prestado em uma clínica escola: fatores influentes na satisfação dos pacientes. *Revista Saúde e Pesquisa*. 2014;7(1):129-34.
19. Schmidt SMS, Muller FM, Santos E, Ceretta PS, Garlet V, Schummitt S. Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. *Saúde Debate*.2014;38(101):305-17.<https://doi.org/10.5935/0103-1104.20140028>
20. Simões e Silva C, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. *Rev Gaúcha Enferm*. 2009;30(2):263-71.

Recebido em: 28/03/2017  
Revisões requeridas: Não houve  
Aprovado em: 19/04/2017  
Publicado em: 05/10/2019

**\*Autor Correspondente:**

Alba Lucia Bottura Leite de Barros  
Rua Napoleão de Barros, 754  
Vila Clementino, São Paulo, SP, Brasil  
E-mail: barros.alba@unifesp.br  
Telefone: +55 11 5576-4430  
CEP: 04024-002