

Revisão de Escopo

Aspectos que interferem na experiência do paciente em âmbito hospitalar: scoping review

Aspects that interfere in the patient experience in the hospital: scoping review

Aspectos que interfieren en la experiencia del paciente en el hospital: revisión de alcance

Carla Simplicio

carla.simplicio@gmail.com

 <https://orcid.org/0000-0003-1957-4912>

Thais Leticia Machado

 <https://orcid.org/0009-0003-5548-978X>

Rayane Dayara De Souza Melo

 <https://orcid.org/0000-0002-4178-7263>

Joselice Almeida Góis

 <https://orcid.org/0000-0001-8870-3509>

Ariane Polidoro Dini

 <https://orcid.org/0000-0002-5830-9989>

Revista de Pesquisa Cuidado é
Fundamental Online vol. 18 e-14365
2026

Universidade Federal do Estado do Rio
de Janeiro
Brasil

Recepción: 12 Octubre 2025
Aprobación: 22 Noviembre 2025

Resumo: **Objetivo:** identificar e mapear as variáveis que interferem na experiência do paciente em ambiente hospitalar. **Método:** trata-se de uma Scoping Review sobre a experiência do paciente em âmbito hospitalar, visando mapear conceitos-chave, sintetizar evidências e identificar lacunas na literatura. As buscas incluíram palavras-chave em títulos e resumos, em cinco bases de dados, entre 2018 e 2024, nos idiomas inglês, português e espanhol, considerando o público adulto. **Resultados:** foram encontrados 1906 estudos; após a remoção das duplicatas, restaram 1538 artigos. Após análise de títulos e resumos, 42 foram selecionados e, posteriormente, 14 artigos atenderam aos critérios de inclusão. Todos abordaram variáveis multifatoriais que impactam a experiência do paciente. **Conclusão:** o estudo evidenciou que uma experiência satisfatória do paciente está associada à atuação das equipes de enfermagem e médica, destacando-se a competência técnica, a comunicação eficaz, o atendimento personalizado e a escuta ativa. **Palavras-chave:** Participação do paciente, Qualidade da assistência à saúde, Inquéritos e questionários, Hospitalização, Adulto.

Abstract: **Objective:** to identify and map the variables that influence the patient experience in a hospital setting. **Method:** this is a scoping review of the patient experience in hospitals, aiming to map key concepts, synthesize evidence, and identify gaps in the literature. Searches included keywords in titles and abstracts across five databases, between 2018 and 2024, in English, Portuguese, and Spanish, targeting an adult audience. **Results:** a total of 1,906 studies were found; after removing duplicates, 1,538 articles remained. After analyzing titles and abstracts, 42 were selected, and 14 articles subsequently met the inclusion criteria. All addressed multifactorial variables that impact the patient experience. **Conclusion:** the study demonstrated that a satisfactory patient experience is associated with the

performance of the nursing and medical teams, with emphasis on technical competence, effective communication, personalized care, and active listening.

Keywords: Patient participation, Quality of healthcare, Surveys and questionnaires, Hospitalization, Adult.

Resumen: **Objetivo:** identificar y mapear las variables que influyen en la experiencia del paciente en un entorno hospitalario. **Método:** esta es una revisión exploratoria de la experiencia del paciente en hospitales, con el objetivo de mapear conceptos clave, sintetizar evidencia e identificar lagunas en la literatura. Las búsquedas incluyeron palabras clave en títulos y resúmenes en cinco bases de datos, entre 2018 y 2024, en inglés, portugués y español, dirigidas a una audiencia adulta.

Resultados: se encontró un total de 1,906 estudios; después de eliminar duplicados, quedaron 1,538 artículos. Después de analizar títulos y resúmenes, se seleccionaron 42 y 14 artículos cumplieron posteriormente los criterios de inclusión. Todos abordaron variables multifactoriales que impactan la experiencia del paciente.

Conclusión: el estudio demostró que una experiencia satisfactoria del paciente está asociada con el desempeño de los equipos de enfermería y médicos, con énfasis en la competencia técnica, la comunicación efectiva, la atención personalizada y la escucha activa.

Palabras clave: Participación del paciente, Calidad de la atención de salud, Encuestas y cuestionarios, Hospitalización, Adulto.

INTRODUÇÃO

A experiência do paciente tem sido uma temática de grande relevância. Isto porque, a Organização Mundial de Saúde (OMS), preconiza que a promoção das práticas seguras do cuidado deve ser promovida com segurança e com o mínimo aceitável de danos relacionados ao cuidado em saúde, integrando e avaliando a perspectiva daqueles que recebem este serviço.¹ Tais propósitos, não cerceiam apenas o âmbito de práticas seguras que minimizem danos físicos, mas também mental e social, vislumbrando a experiência e satisfação do paciente como um importante indicador de qualidade sobre o funcionamento do sistema hospitalar.¹⁻²

Estudos demonstram que esta experiência está ligada com o fortalecimento do vínculo com os hospitais e demais serviços de saúde, e que são melhores quando o paciente e a família têm participação ativa com comunicação bidirecional, incluindo informações claras, empáticas e com respeito às suas crenças e preocupações.³⁻⁴

Embora sejam intimamente relacionadas, a experiência e a satisfação do paciente são conceitos distintos. Segundo *Beryl Institute*, referência sobre o tema, a experiência pode ser definida como “todas as interações, moldadas pela cultura da organização, que influenciam a percepção do paciente por meio da continuidade do cuidado”.⁵ Ou seja, é composta por três domínios: comunicação eficaz; respeito e dignidade; e apoio emocional, esses domínios podem ser alterados diretamente por fatores, como características do serviço de saúde, características dos usuários e ou pelo tipo de serviço prestado.⁶

Em comparação, a satisfação do paciente é uma medida de resultado das experiências de cuidados, em conjunto com os resultados de saúde e a confiança no serviço de saúde, refletindo se o cuidado fornecido atendeu ou não às necessidades e expectativas. As necessidades e expectativas de um paciente são dinâmicas e podem evoluir dependendo do cuidado fornecido pela instituição.⁵

Apesar dos esforços crescentes na busca por qualificar a assistência, a identificação de componentes assistenciais que interferem no cuidado em saúde ainda possui grandes desafios, visto que as necessidades desses clientes ainda não são completamente compreendidas, principalmente por não possuírem estratégias de avaliação direcionada.⁷

Ao considerar esses achados, percebe-se, no entanto, uma lacuna na literatura em relação a estudos que avaliam a percepção do paciente nos serviços de saúde. Diante disso, na tentativa de contribuir com as lacunas dessa temática, resultou-se na seguinte questão norteadora: Quais são as variáveis encontradas nas publicações científicas que

interferem na experiência do paciente em âmbito hospitalar, nos últimos 5 anos?

Esse estudo pode fornecer dados e *insights* que orientem mudanças e melhorias significativas, beneficiando não apenas pacientes, mas também os profissionais de saúde e a própria sustentabilidade das instituições. Desta forma, este estudo tem como objetivo identificar e mapear, por meio de uma revisão de escopo, as variáveis que interferem na experiência do paciente em ambiente hospitalar.

MÉTODO

Delineamento do estudo

Trata-se de uma *Scoping Review* sobre a experiência do paciente em âmbito hospitalar, com o objetivo de mapear conceitos-chave, sintetizar evidências e identificar lacunas na literatura.⁸ A revisão seguiu as orientações de Arksey e O'Malley e do Instituto Joanna Briggs (IJB), organizando-se em cinco etapas: identificação da questão, seleção e extração de estudos e síntese dos resultados. Utilizou-se a estratégia Population, Concept e Context (PCC), definindo: P – ações que interferem na experiência do paciente; C – experiência e satisfação do paciente; C – ambiente hospitalar. A pergunta norteadora investigou variáveis que influenciam a experiência do paciente adulto nos últimos cinco anos.⁸⁻⁹

Coleta de dados

Para localizar os artigos científicos foram utilizadas diferentes estratégias que incluíram buscas com palavras-chave em resumos e títulos, nas bases de dados: PUBMED; PUBMED PMC; BVS/BIREME; CINAHL e Scopus. As buscas foram realizadas no período de 2018 a 2024 nos idiomas inglês, português e espanhol e no público adulto.

Estratégias de busca

As estratégias de busca, bem como os cruzamentos selecionados, estão detalhadas no Anexo 1.

Critérios de seleção

Após a busca, os estudos foram organizados no Mendeley® para remoção de duplicatas. A seleção ocorreu em duas etapas: leitura de títulos e resumos, e posteriormente de textos completos, ambas realizadas de forma independente e em duplicata por dois revisores, com divergências resolvidas por consenso ou por um terceiro revisor. Utilizou-se o Rayyan QCRI® para triagem.⁸

Excluíram-se estudos que não abordavam a experiência do paciente ou analisavam apenas a satisfação com uma única profissão, considerando a multidimensionalidade do tema.

Tratamento e análise dos dados

Os estudos incluídos foram revisados de forma independente por dois pesquisadores. A coleta de dados ocorreu por meio do

preenchimento de um formulário previamente estruturado no Microsoft Excel®, que continha os domínios de referência para a caracterização do estudo, população do estudo, fatores avaliados que interferiram na experiência do paciente e resultados. Além disso, um terceiro revisor verificou os dados coletados após a consolidação das planilhas.

Variáveis do estudo

As seguintes variáveis foram obtidas dos artigos selecionados: primeiro autor, ano de publicação e país do estudo; título; objetivo do estudo; tipo de estudo e participantes; e aspectos que interferiram na experiência do paciente.

RESULTADOS

Todos os artigos selecionados estavam relacionados ao escopo abordado na presente revisão, foram encontrados 1906 estudos, distribuídos nas seguintes bases de dados: SCOPUS com n=268 artigos (14,06%), seguida de CINAHL n=87 (4,56%), BVS n=117 (6,1%), PUBMED n=1321 (69,3%) e PUBMED PMC n=113 (5,9%). Após a remoção das duplicatas restaram 1538 artigos, o que resultou em um total de 42 artigos selecionados após análise de título e resumo. Em seguida, foram identificados 14 artigos após análise dos textos completos segundo os critérios previamente estabelecidos (Fig. 1). Os estudos encontrados foram publicados e disponibilizados para estudo no período de 2018 a 2024.

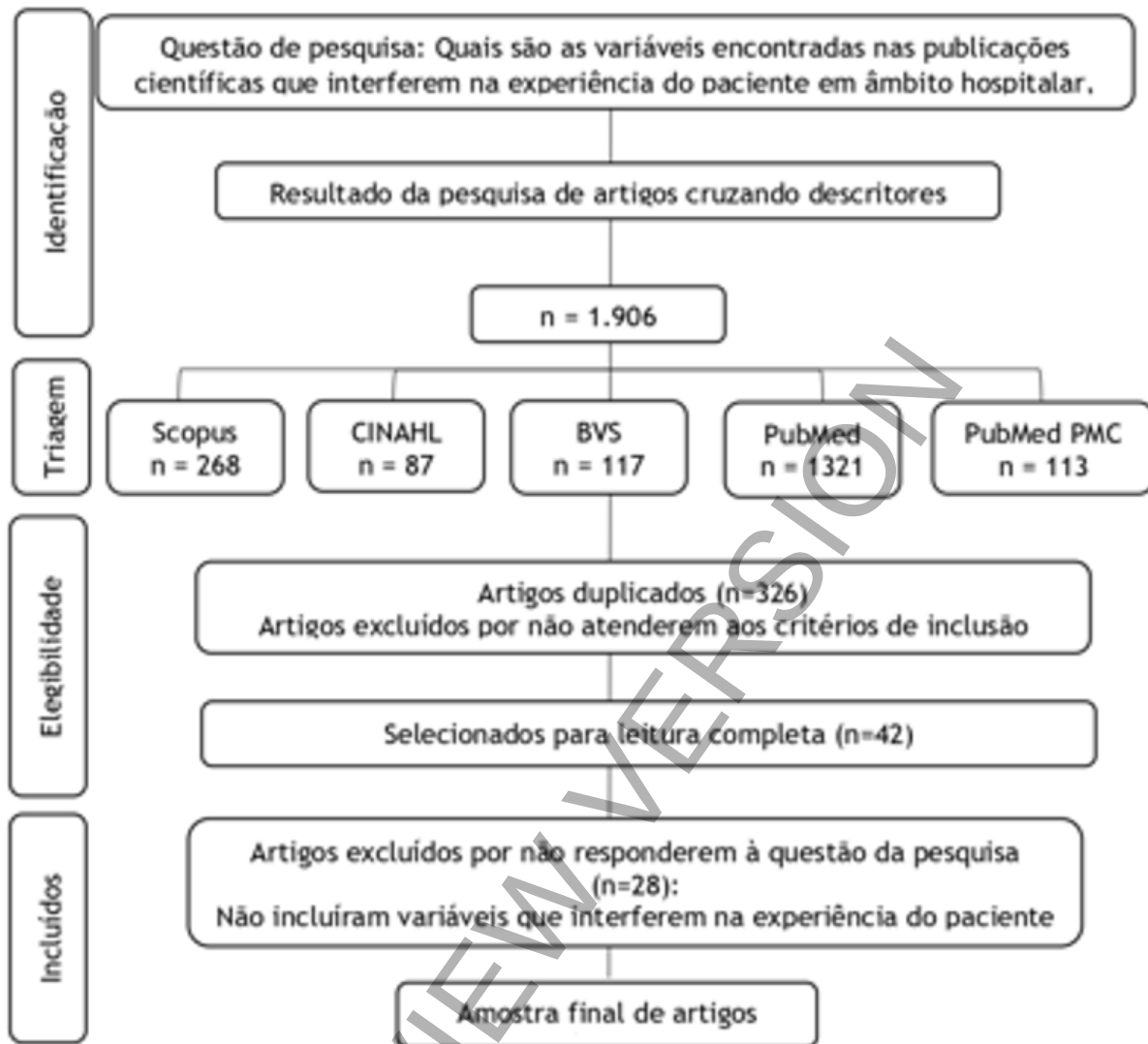


Figura 1-

Fluxograma PRISMA ScR (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses -Extension for Scoping Reviews) com a seleção dos estudos analisados. Campinas, SP, Brasil, 2025

A amostra foi composta por 14 estudos apresentados no Quadro 1. A maioria dos estudos foram conduzidos nos Estados Unidos (21,42%)¹⁰, seguido da Etiópia (14,28%).¹¹⁻¹² Dos 14 estudos avaliados, 11 foram de corte transversal; 1 observacional; 1 retrospectivo; e 1 descritivo qualitativo.

A maioria dos estudos utilizaram algum instrumento para coleta da satisfação e identificação de fatores associados à experiência do paciente.

Todos os estudos trataram de variáveis multifatoriais que impactam na experiência do paciente (Quadro 1). Em seis estudos, a comunicação entre profissional de saúde e paciente é fator de impacto positivo e relevante na experiência do paciente.^{22,23,25,28} Outro fator

com o mesmo potencial é o tempo de espera na admissão hospitalar, que é tratado em três estudos. A qualidade das refeições interfere diretamente na satisfação da estadia hospitalar.²⁵ A privacidade do paciente e a destreza compõem fatores relevantes em três estudos.^{26,28}

Quadro 1 - Características dos estudos que integraram a amostra da revisão de escopo, segundo Ano, País, Título, Objetivo, Tipo de Estudo, Participantes, Variáveis que interferiram na experiência do Paciente. Campinas, SP, Brasil, 2024.

PREVIEW VERSION

Ano, País	Título	Objetivo do Estudo	Tipo de estudo e participantes	Variáveis identificadas que interferiram na experiência do paciente
2018, Inglaterra	Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study	Informar aos gestores em saúde a relação entre cuidados hospitalares e a confiança nos médicos e enfermeiros	Observacional, 66348 pacientes e 2963 enfermeiros	Confiança em profissionais médicos e enfermeiros considerada positiva. Tempo de espera para o atendimento dos cuidados de enfermagem considerado negativo.
2019, Jordânia	Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units	O objetivo deste estudo é avaliar a satisfação dos pacientes com a qualidade do atendimento de enfermagem em unidades de talassemia	Estudo de Corte Transversal, 377 pacientes com talassemia em três hospitais públicos	A habilidade e competência da enfermagem foi enfatizada
2019, Japão	Can hospital accreditation enhance patient experience? Longitudinal evidence from a Hong Kong hospital patient experience survey	Avaliar o impacto da acreditação hospitalar na experiência do paciente	Estudo de corte transversal, 3.083 pacientes	Melhoria da qualidade associadas à acreditação envolvimento no cuidado e apoio emocional.
2020, Etiópia	Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia	Avaliar o nível de satisfação do paciente com os serviços de internação e seus determinantes	Estudo de corte transversal, 398 pacientes	Insatisfação com o tempo de cuidado destinado a cada paciente.

2017, EUA	Care pathway and organizational features driving patient experience: statistical analysis of large NHS datasets	Identificar os fatores do percurso de cuidados e organizacionais que predizem a experiência do paciente.	Estudo de corte transversal, 1.250 pacientes em cada uma das 149 organizações agudas do NHS	Os resultados sugerem que eliminar culturas estabelecidas de individualismo e desunião entre a equipe de saúde é essencial para fornecer cuidados apropriados, informativos e capazes de apoiar os pacientes a aderir ao caminho mais eficaz.
2021, República Tcheca	Patient Satisfaction Determinants of Inpatient Healthcare	Avaliar e analisar os determinantes que influenciam a saúde geral dos pacientes	Estudo de corte transversal, 1425 entrevistados	Satisfação com a equipe médica tem um efeito positivo. A confiança e habilidades de comunicação são fatores determinantes.
2019, EUA	Patient satisfaction with the quality of nursing care*	Avaliar a satisfação dos pacientes em relação aos cuidados de enfermagem	Estudo de corte transversal, 635 pacientes que receberam alta de um hospital privado.	Demonstração de “Preocupação e Cuidado dos Enfermeiros” e “Informações recebidas” são fatores que impactam positivamente.
2018, Nigéria	Patient satisfaction with services at a tertiary hospital in south-east Nigeria	Determinar a satisfação geral dos pacientes com a qualidade dos serviços, especificamente equipe e o ambiente hospitalar	Estudo de corte transversal, 170 pacientes (54% mulheres e 46% homens, com idade entre 20 e 65 anos)	Limpeza do ambiente hospitalar, fornecimento de energia elétrica, cortesia da equipe, privacidade durante a estadia no hospital, custo das investigações laboratoriais.
2020, Espanha	Healthcare experience among patients with type 2 diabetes: A cross-sectional survey using the IEXPAC tool	Descrever a percepção do paciente sobre os cuidados de saúde e as variáveis que afetam a sua experiência	Estudo de corte transversal, 451 pacientes com DM2 com complicações cardiovasculares ou renais, com idade > 18 anos que foram hospitalizados nos últimos três anos.	Acompanhamento regular pelo mesmo profissional (médico ou enfermeiro) estiveram associados a uma melhor experiência do paciente.

2019, Polônia	Patient satisfaction as an element of healthcare quality – a single-center Polish survey	Definir o nível de satisfação dos pacientes em unidades de reumatologia, geriatria	Retrospectivo, 455 pacientes participaram deste estudo, incluindo 133 pacientes do Departamento de Geriatria, 178 pacientes do Departamento de Reumatologia e 144 entrevistados do Departamento de Doenças Sistêmicas do Tecido Conjuntivo.	Cortesia e gentileza de médicos e enfermeiros; Interesse do médico no bem-estar do paciente; Destreza dos enfermeiros na realização de procedimentos; Qualidade das refeições; Tempo de espera para admissão hospitalar; Manutenção da privacidade e intimidade durante os procedimentos; Comunicação e informações sobre a doença e tratamento; Limpeza e acessibilidade dos banheiros e sanitários; Facilidade de localização no próprio Instituto.
2018, Tunísia	Patient satisfaction in a tertiary care center (Tunisia, 2015-2016).	Avalia a satisfação do paciente em relação ao cuidado de enfermagem	Estudo de corte transversal, 1.897 pacientes foram incluídos no estudo com uma idade média de 42,4 anos s hospitalizados no hospital universitário de Sahloul entre 2015 e 2016.	Respeito à intimidade do paciente; Qualidade da informação fornecida; Ambiente físico no quarto do hospital; Limpeza dos banheiros; Tempo de espera e o serviço de alimentação.
2020, EUA	Moving beyond the measure: Understanding patients' experiences of communication with nurses	Medir o nível global e específico de satisfação do paciente	Estudo descritivo qualitativo, 49 pacientes hospitalizados	Antecipação das necessidades dos pacientes; Capacidade de resposta às preocupações dos pacientes; Práticas de ensino e a comunicação com as enfermeiras.
2020, Cazaquistão	Patient satisfaction in Kazakhstan: Looking through the prism of patient healthcare experience	Avaliar a relação entre a satisfação e a experiência do paciente	Estudo corte transversal, 153 pacientes	Conforto físico e respeito às preferências do paciente.

2023, Etiópia	Factors Affecting Satisfaction With Inpatient Services Among Adult Patients Admitted to Arba Minch General Hospital, Southern Ethiopia: A Mixed Method Study	Avaliar os fatores que afetam a satisfação do paciente na internação	Estudo Transversal de método misto, 462 pacientes adultos internados selecionados aleatoriamente	Relacionamento da equipe; Atitude e comunicação dos profissionais de saúde; Diagnóstico e gerenciamento de problemas de saúde; Serviço de alimentação hospitalar; e duração da hospitalização.
------------------	--	--	--	--

DISCUSSÃO

Esta revisão analisou estudos científicos sobre os fatores que influenciam a experiência do paciente em ambientes hospitalares, buscando gerar evidências que orientem melhorias contínuas voltadas à qualidade, sustentabilidade e segurança nas organizações de saúde.

A qualificação da experiência do paciente é considerada base essencial para aprimorar processos assistenciais, pois as percepções negativas permitem identificar falhas e implementar ações corretivas. Além disso, o paciente é visto como divulgador da imagem institucional, e a falta de atenção às suas necessidades pode comprometer não apenas a fidelização, mas também a reputação da instituição.¹³⁻¹⁴

Os Estados Unidos e a Inglaterra foram pioneiros, na década de 1970, nas discussões sobre a experiência do paciente, impulsionados pela cultura da qualidade e pela transição para modelos de pagamento baseados em valor. O cuidado baseado em valor prioriza desfechos relevantes para o paciente e seus custos, adotando uma abordagem holística, que contempla dimensões físicas, emocionais e sociais do cuidado.¹⁵

Os estudos revisados convergem ao afirmar que trabalhar a experiência do paciente requer um cuidado respeitoso e responsivo às necessidades e preferências individuais, garantindo que os valores dos pacientes orientem as decisões clínicas. Ressalta-se também a necessidade de desenvolver ferramentas precisas de mensuração, pois a experiência do paciente é hoje um pilar da qualidade, com importância equivalente à eficácia clínica e à segurança do cuidado.¹⁶

Os artigos analisados ainda diferenciam os conceitos de satisfação e experiência do paciente. Enquanto a satisfação é pontual e reativa, refletindo o cumprimento de expectativas ao final do atendimento, a experiência é ampla e processual, englobando todas as interações do paciente com o sistema de saúde e fornecendo insights estratégicos para melhorias sustentáveis nos processos e serviços.

Por fim, a revisão organizou os achados em duas categorias principais: aspectos positivos e negativos da experiência do paciente

no ambiente hospitalar, permitindo compreender os elementos que contribuem ou prejudicam a vivência do paciente e oferecendo subsídios para a gestão da qualidade e humanização do cuidado.

Aspectos reconhecidos como positivos na experiência do paciente

Os estudos analisados destacam a confiança do paciente nos profissionais de saúde, especialmente médicos e enfermeiros, como elemento essencial para uma experiência positiva durante a internação.¹⁷ Essa confiança é construída por meio do vínculo entre paciente e equipe, sustentado por uma comunicação clara e efetiva, que orienta o cuidado e fortalece a relação terapêutica.¹⁸

Em relação à enfermagem, a maioria dos estudos relatou experiências satisfatórias, ressaltando a qualidade do cuidado como um dos principais pilares da prática profissional. Elementos como gentileza, cortesia, empatia e escuta ativa também se destacam, contribuindo para o alívio da dor, a redução do medo e o fortalecimento emocional durante o período de internação.²¹

O atendimento de enfermagem fundamenta-se no conhecimento técnico-científico e na promoção do autocuidado, com o objetivo de restabelecer a saúde e preparar o paciente para a alta hospitalar. A competência técnica, habilidade, acolhimento e empatia dos enfermeiros foram amplamente reconhecidos como fatores determinantes para uma boa experiência.²⁰

Aspectos reconhecido como negativos na experiência do paciente

Os estudos analisados indicam que diversos fatores afetam negativamente a experiência do paciente durante a hospitalização. A demora no atendimento, frequentemente decorrente da escassez de recursos humanos e da sobrecarga da equipe de enfermagem, compromete a percepção de qualidade do serviço.²⁴

O tempo de internação também impacta negativamente, interferindo na vida social, laboral e emocional, pois afasta o paciente de seu ambiente e limita sua autonomia. Além disso, condições estruturais e organizacionais, como alimentação, limpeza, organização e infraestrutura, influenciam a satisfação, servindo como indicadores de qualidade assistencial.²⁵

A falta de privacidade durante procedimentos hospitalares aumenta a vulnerabilidade e o desconforto do paciente, tornando essencial a preservação da intimidade para o bem-estar físico e psicológico. Outro fator é o alto custo hospitalar, relacionado ao tempo de internação, gravidade do diagnóstico e complicações, como infecções, que podem quadruplicar os custos médios.²⁶⁻²⁷

Esses achados destacam a necessidade de estratégias institucionais que melhorem a infraestrutura, adequem os recursos humanos, respeitem a privacidade e promovam processos eficientes, garantindo

uma experiência hospitalar positiva, humanizada e de qualidade para os pacientes.^{28,29,30}

LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Como limitação vale ressaltar que até o momento não existe instrumento validado para medir experiência do paciente, todos os estudos mediram as variáveis de forma heterogênea sem a utilização de ferramenta adequada para o processo.

Contribuições para a área da enfermagem, saúde ou política pública

Esta revisão de escopo sobre a experiência do paciente destaca a importância de alinhar a qualidade dos serviços de saúde às necessidades e percepções dos pacientes. O estudo reforça a relevância ética, estratégica e operacional da humanização, segurança, satisfação e sustentabilidade, orientando planos de ação para aprimorar processos e fortalecer um sistema de saúde centrado no paciente.

CONCLUSÃO

O estudo evidenciou que uma experiência satisfatória do paciente está associada à atuação da equipe de enfermagem e médica, destacando competência técnica, comunicação eficaz, atendimento personalizado e escuta ativa. Priorizar a experiência do paciente, aliando ética, ciência, empatia e inovação, é fundamental para a melhoria contínua das práticas assistenciais e da gestão hospitalar, oferecendo subsídios informativos para aprimorar a qualidade do cuidado em saúde em toda a instituição.

REFERÊNCIAS

1. Bão ACP, Prates CG, Amaral-Rosa MP, et al. Experience of the patient regarding their safety in the hospital environment. *Rev Bras Enferm.* [Internet]. 2023 [cited 2024 aug 20];76(5):e20220512. Available from: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2022-0512>.
2. Costa DG, Moura GMSS, Moraes MG, Santos JLG, Magalhães AMM. Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. *Rev Gaúcha Enferm.* [Internet]. 2020 [acesso em 20 agosto 2024];41(esp):e20190152. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>.
3. Bertoli IC, Cordeiro BC. Educação permanente em farmácias ambulatoriais e comunitárias: uma revisão integrativa. *Research Society Development.* [Internet]. 2022 [acesso em 30 agosto 2024];11(6):e46111629067. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v11i6.29066>.
4. Picker Institute Europe. The Picker Principles of Person Centred Care. [Internet]. [cited 2023 apr 23]. Available from: <https://picker.org/how-we-can-help/patient-experience/>.
5. World Health Organization. Patient safety. WHO. [Internet]. 2023 [cited 2024 aug 24]. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>.
6. The Beryl Institute. Defining Patient Experience. [Internet]. 2014 [cited 2023 apr 23]. Available from: <http://www.theberylinstitute.org/?page=DefiningPatientExp>.
7. Figueiredo FM, Gálvez AMP, Garcia EG, Eiras M. Participação dos pacientes na segurança dos cuidados de saúde: revisão sistemática. *Ciênc Saúde Coletiva.* [Internet]. 2019 [acesso em 10 agosto 2025];24(12):4605-19. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-812320182412.08152018>.
8. Peters MDJ, Godfrey C, McInerney P, Munn Z, Tricco AC, Khalil H. Scoping reviews. *JBIM Manual for Evidence Synthesis.* JBI. [Internet]. 2024 [cited 2024 aug 10]. Available from: <https://synthesismanual.jbi.global>. <https://doi.org/10.46658/JBIMES-24-09>.
9. Ouzzani M, Hammady H, Fedorowicz Z, Elmagarmid A. Rayyan: a web and mobile app for systematic reviews. *Systematic Reviews.* [Internet]. 2016 [cited 2024 aug 10];5:210. Available from: <https://doi.org/10.1186/s13643-016-0384-4>.

10. Trotta RL, Rao AD, McHugh MD, Yoho M, Cunningham RS. Moving beyond the measure: understanding patients' experiences of communication with nurses. *Res Nurs Health*. [Internet]. 2020 [cited 2024 aug 25];43:568-78. Available from: <https://doi.org/10.1002/nur.22087>.
11. Asamrew N, Endris NA, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants. *J Environ Public Health*. [Internet]. 2020 [cited 2024 aug 15];2020:2473469. Available from: <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>.
12. Sabo KG, Mare KU, Berhe H, Berhe H. Factors affecting satisfaction with inpatient services among adults. *Health Serv Insights*. [Internet]. 2023 [cited 2024 aug 20];16:1-13. Available from: <https://doi.org/10.1177/11786329231166513>.
13. Gavurova B, Dvorsky J, Popesko B. Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet]. 2021 [cited 2024 aug 24];18(21):11337. Available from: <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>.
14. Beltran DO, Artola-Menéndez S, Pozo AH, et al. Healthcare experience among patients with type 2 diabetes. *Endocrinol Diabetes Metab*. [Internet]. 2021 [cited 2024 aug 24];4(2):e00220. Available from: <https://doi.org/10.1002/edm2.220>.
15. Selenev I, Alibekova R, Clementi A. Patient satisfaction in Kazakhstan. *Patient Educ Couns*. [Internet]. 2020 [cited 2024 aug 24];103(11):2368-72. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.05.004>.
16. Pękacz A, Kądalska E, Skoczylas A, Targowski T. Patient satisfaction as an element of healthcare quality. *Reumatologia*. [Internet]. 2019 [cited 2024 aug 24];57(3):135-44. Available from: <https://doi.org/10.5114/reum.2019.86423>.
17. Porter MEA. Strategy for health care reform toward a value-based system. *N Engl J Med*. [Internet]. 2009 [cited 2024 aug 24];361(2):109-12. Available from: <https://doi.org/10.1056/NEJMp0904131>.
18. Park HN, Park DJ, Han SY, et al. Effect of inpatient experiences on patient satisfaction. *Health Sci Rep*. [Internet]. 2022 [cited 2024 aug 24];5(6):e925. Available from: <https://doi.org/10.1002/hsr2.925>.
19. Freitas FG, Viana ML, Medeiros AMB, Oliveira RC. Relação médico-paciente: atendimento humanizado. *Braz J Health Rev*. [Internet]. 2022 [acesso em 15 agosto 2024];5(6):25301-10. Disponível em: <https://doi.org/10.34119/bjhrv5n6-268>.
20. Trindade KIS, Durans KCN, Oliveira GH, Oliveira LMCBRC. Percepção dos pacientes hospitalizados em relação aos cuidados de

- enfermagem. Research Society Development. [Internet]. 2022 [acesso em 16 agosto 2024];11(4):e40111427796. Disponível em: <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i4.27796>.
21. Souza IB, Tenório HAA, Junior ELG, et al. Percepção do cliente no perioperatório. Rev Eletr Acervo Saúde. [Internet]. 2019 [acesso em 16 agosto 2024];26:e840. Disponível em: <https://doi.org/10.25248/reas.e840.2019>.
 22. Falcão VM, Santos SPM, Barbosa MGA, et al. Perfil da assistência de enfermagem prestada a pacientes oncológicos. Braz J Dev. [Internet]. 2020 [cited 2024 aug 24];6(7):54073-84. Available from: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-888>.
 23. Santos JLG, De-Pin SB, Menegon FH, et al. Satisfação de pacientes com o cuidado de enfermagem. Rev Min Enferm. [Internet]. 2019 [acesso em 20 agosto 2024];23:e20190077. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20190077>.
 24. Alencar R, Sardinha LC, Lima AHD. Satisfação dos idosos em tratamento oncológico. Cienc Enferm. [Internet]. 2020 [acesso em 20 agosto 2024];26:e0717-9553. Disponível em: <https://doi.org/10.29393/ce26-18s1r20018>.
 25. Fernandes LS, Fernandes GAB, Reis VN, Gazola PRF. Classificação da complexidade da assistência. Rev Enferm Atual In Derme. [Internet]. 2022 [acesso em 10 setembro 2024];96(39):e-021292. Disponível em: <https://doi.org/10.31011/reaid-2022-v.96-n.39-art.1396>.
 26. Manzan LO, Contim D, Raponi MBG, et al. Complexidade assistencial em hospital oncológico. Esc Anna Nery. [Internet]. 2022 [acesso em 10 setembro 2024];26:e20210450. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2021-0450pt>.
 27. Parreiras PS, Pereira VR, Madureira DS, Hourri LF. O tempo vivido no CTI. Rev SBPH. [Internet]. 2020 [acesso em 10 agosto 2024];23(1). Disponível em: https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582020000100010.
 28. Simões EPC, Michelin AF, Bonifácio NA, et al. Privacidade e exposição corporal. Braz J Health Rev. [Internet]. 2023 [cited 2024 aug 24];6(3):10030-46. Available from: <https://doi.org/10.34119/bjhrv6n3-132>.
 29. Reis GFM, Soler ZASG, Jerico MC, et al. Análise de custos de atenção domiciliar. Cienc Cuid Saúde. [Internet]. 2021 [cited 2024 aug 24];20:e58959. Available from: <https://doi.org/10.4025/ciencidsaude.v20i0.58959>.
 30. Leal MA, Freitas-Vilela AA. Costs of healthcare-associated infections in an ICU. Rev Bras Enferm. [Internet]. 2021 [cited 2024 aug 24];74(1):e20200001. Available from: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0001>.

24];74(1):e20200275. Available from: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0275>.

Anexo 1 – Estratégia de busca - quantidade de artigos por bases de dados

Notas de autor

carla.simplicio@gmail.com

Información adicional

redalyc-journal-id: 5057

PREVIEW VERSION



Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=505783104023>

Cómo citar el artículo

Número completo

Más información del artículo

Página de la revista en redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante
Infraestructura abierta no comercial propiedad de la
academia

Carla Simplicio, Thais Leticia Machado,
Rayane Dayara De Souza Melo, Joselice Almeida Góis,
Ariane Polidoro Dini

**Aspectos que interferem na experiência do paciente em
âmbito hospitalar: scoping review**

Aspects that interfere in the patient experience in the hospital:
scoping review

Aspectos que interfieren en la experiencia del paciente en el
hospital: revisión de alcance

Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online
vol. 18, e-14365, 2026

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Brasil
rpcfo@unirio.br

ISSN-E: 2175-5361

DOI: <https://doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.v18.14365>



CC BY-NC-SA 4.0 LEGAL CODE

**Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-
CompartirIgual 4.0 Internacional.**