



SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM OS CUIDADOS PRESTADOS PELA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DURANTE SUA INTERNAÇÃO HOSPITALAR

PATIENT SATISFACTION WITH THE CARE PROVIDED BY THE MULTIDISCIPLINARY TEAM DURING HOSPITALIZATION

DOI: 10.5281/zenodo.19832068



Márcio Kist Parcianello¹

Graziele Gorete Portella da Fonseca²

Suzinara Beatriz Soares de Lima³

Luciane Flores Jacobi⁴

RESUMO

A avaliação da satisfação do paciente constitui um relevante indicador da qualidade em saúde, pois possibilita monitorar e aprimorar continuamente os processos assistenciais. Nesse contexto, hospitais têm investido em pesquisas sobre a percepção dos usuários, empregando essas informações como subsídio para a qualificação institucional. Este estudo teve como objetivo avaliar a satisfação de pacientes internados em um hospital-escola quanto aos cuidados prestados por fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas e assistentes sociais. Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem quantitativa, realizado nas unidades de internação adulta do Hospital Universitário de Santa Maria,

1 Enfermeiro no Hospital São Camilo. Imbituba, Santa Catarina, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2885-086X>. E-mail: marcioparcianello12@gmail.com.

2 Doutoranda. Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Florianópolis, Santa Catarina, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8778-720X>. E-mail: grazieleportelladafonseca@gmail.com.

3 Professora Coorientadora. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências da Saúde – Departamento de Enfermagem, Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2162-8601>. E-mail: suzibslima@yahoo.com.br.

4 Professora Orientadora. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Naturais e Exatas – Departamento de Estatística, Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4622-9292>. E-mail: luciane.jacobi@ufsm.br





com a participação de 162 pacientes. Os dados foram analisados por estatística descritiva. A satisfação média com os profissionais avaliados foi de 4,9 em uma escala de cinco pontos. Entre os resultados, 95,2% dos participantes relataram confiança no atendimento dos fisioterapeutas, enquanto 95,5% destacaram acolhimento e confiança nos psicólogos. Os nutricionistas foram avaliados como “muito satisfatórios” por 97,1% dos pacientes, especialmente quanto à qualidade do atendimento. O serviço social obteve avaliação positiva em 97,4% dos casos, com ênfase na clareza da comunicação. Os achados evidenciam elevada satisfação com a assistência multiprofissional, destacando confiança, qualidade e clareza da comunicação como fatores determinantes para a percepção positiva.

Palavras-chave: Hospitalização, Qualidade de assistência à saúde, Avaliação de serviços de saúde, Métricas de Saúde.

ABSTRACT

Patient satisfaction assessment is a relevant indicator of healthcare quality, as it enables continuous monitoring and improvement of care processes. In this context, hospitals have increasingly invested in surveys on user perceptions, using such information as support for institutional qualification. This study aimed to evaluate the satisfaction of hospitalized patients in a teaching hospital regarding the care provided by physiotherapists, psychologists, nutritionists, and social workers. This is a descriptive study with a quantitative approach, conducted in the adult inpatient units of the University Hospital of Santa Maria, with the participation of 162 patients. Data were analyzed using descriptive statistics. The average satisfaction score with the evaluated professionals was 4.9 on a five-point scale. Among the results, 95.2% of participants reported confidence in the care provided by physiotherapists, while 95.5% emphasized trust and support in relation to psychologists. Nutritionists were rated as “very satisfactory” by 97.1% of patients, particularly regarding the quality of care. Social work services received a positive evaluation in 97.4% of cases, with emphasis on clarity of communication. The findings indicate a high level of satisfaction with multiprofessional care, highlighting trust, quality, and clarity of communication as key factors influencing positive patient perceptions.

Keywords: Hospitalization, Quality of healthcare, Health services evaluation, Health metrics.

INTRODUÇÃO

A avaliação da qualidade em saúde tem sido cada vez mais adotada em diversos países (Kim et al., 2021). Trata-se de um processo que envolve múltiplos fatores e se configura como uma prática complexa, sendo progressivamente exigido das instituições de saúde. Na área de atendimento de saúde e planejamento familiar, significa oferecer serviços que sejam seguros e eficazes e que satisfaçam às necessidades e desejos do cliente (Zanini et al., 2016). A





avaliação da qualidade envolve tanto a perspectiva institucional quanto a visão dos usuários, expressa por meio de suas expectativas e experiências. (Gavurova, Dvorsky e Popesko, 2021).

A participação do paciente é legítima na avaliação da qualidade dos serviços de saúde, uma vez que se considera o ponto de vista de quem vivencia diretamente o atendimento prestado (Rodrigues et al., 2022). Além disso, a coleta e análise da opinião dos pacientes sobre os cuidados recebidos durante a internação hospitalar, além de subsidiar as instituições na avaliação de seus serviços, contribuem para o empoderamento dos usuários e sua atuação mais ativa no processo assistencial (Cucchiari, Princen e Goreux, 2022).

Nesse contexto, a satisfação do paciente pode ser compreendida como o julgamento realizado pelos próprios pacientes acerca da qualidade global dos serviços prestados pela instituição hospitalar (Nunes e Gaspar, 2016). Dessa forma, a satisfação do paciente tem se consolidado como um importante indicador da qualidade dos serviços de saúde (Wudu, 2021).

Nesse cenário, a equipe assistencial exerce um papel fundamental tanto para a recuperação quanto para a satisfação do paciente. O trabalho em equipe configura-se como uma estratégia frente a necessidade de uma abordagem ampliada, na qual se espera que profissionais de distintas áreas atuem de forma integrada para o desenvolvimento de um cuidado integral (Peduzzi et al., 2020.). Além disso, a composição de equipes multiprofissionais contribui para o diagnóstico precoce de doenças e favorece ações de prevenção, proteção e promoção da saúde (Silva e Araujo, 2019).

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

O objetivo deste estudo é avaliar a satisfação de pacientes internados em um Hospital Escola em relação aos cuidados prestados por fisioterapeutas, psicólogos, nutricionistas e assistentes sociais.





REFERENCIAL TEÓRICO

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

De acordo com Donabedian (1990), ao se pensar em avaliação da qualidade acerca da assistência à saúde, é necessário considerar o que o autor denomina de sete pilares da qualidade: efetividade, eficácia, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade. Segundo o autor, esses elementos constituem a base essencial para se alcançar padrões elevados de qualidade. A qualidade aplicada às organizações hospitalares é algo relevante, pois, sua incorporação ao processo de gestão fornece informações fundamentais para a elaboração de estratégias e o desenvolvimento de modelos gerenciais alinhados às especificidades institucionais e às necessidades individuais dos pacientes (Inchauspe e Moura, 2018).

A qualidade do serviço no setor saúde tem como intuito assistir o paciente dentro de suas necessidades de saúde, promovendo sua satisfação. A satisfação do paciente é reconhecida como uma medida essencial de desempenho nos serviços de saúde, resultante de múltiplos fatores, e deve ser incorporada como componente central de uma governança clínica eficiente. (Alibrandi et al., 2023).

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

As dimensões da satisfação do paciente podem ser verificadas por meio dos atributos da qualidade nos serviços de saúde, uma vez que a satisfação está atrelada a um componente da





qualidade. Corroborando com isso, pesquisas científicas afirmam que os principais achados da satisfação do paciente auxiliam diretamente na avaliação da qualidade (Wong et al., 2015; Inchauspe e Moura, 2018).

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo de cunho quantitativo que seguiu as recomendações Strengthening the Reporting of Observational studies in Epidemiology (STROBE) (von Elm et al., 2007). Foi desenvolvido no período de janeiro de 2021 a fevereiro de 2022, nas unidades de internação adulta do Hospital Universitário de Santa Maria (HUSM), certificado como hospital escola (Maia de Castro et al., 2021), sendo incluídas as unidades de internação de clínica médica um e dois, de clínica cirúrgica e gineco-obstetrícia. A escolha por estas unidades se deu devido serem unidades nas quais os pacientes internados apresentam-se, na grande maioria, lúcidos e orientados.

A amostra foi de 162 pacientes que aceitaram participar da pesquisa. Os critérios de inclusão foram: estar internado em uma das unidades eleitas para a realização da pesquisa há mais de 48 horas, ser maior de 18 anos e estar em condições clínicas de participar do estudo. O instrumento utilizado foi criado pelo próprio autor para responder o objetivo do estudo de avaliar a satisfação dos pacientes com o serviço de saúde no momento de sua internação.

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

Os resultados são apresentados em tabelas contendo as frequências absolutas e relativas, média e desvio-padrão (DP). Ainda, os itens avaliados acerca de cada profissional foram





verificados utilizando uma escala likert de cinco pontos, sendo 5) muito satisfeito, 4) mais ou menos satisfeito, 3) nem satisfeito, nem insatisfeito, 2) mais ou menos satisfeito e 1) muito insatisfeito, sendo a análise realizada no Software Statistica 14.0.

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

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os 162 participantes apresentaram uma média de idade de 47,4 anos, sendo que a grande maioria (57,1%) afirmou ser a primeira vez que internavam no HUSM. Ainda, 83 (51,2%) dos pacientes eram mulheres, solteiros (42,6%), brancos (75,9%), com filhos (82,7%), não tinham ocupação formal (17,9%) e apresentavam escolaridade baixa (43,2%). Além disso, grande parte dos mesmos estavam internados na Unidade de Internação da Clínica Cirúrgica (30,2%), seguida da Unidade Gineco-obstetrícia (29,6%). Essas e demais informações podem ser verificadas na Tabela 1.

Tabela 1 - Dados demográficos (n=162) dos pacientes internados no Hospital Universitário de Santa Maria.

Idade (anos), média (DP*)	47,4 (18,5)
Primeira internação no HUSM, n (%)	93 (57,1)
Mulheres, n (%)	83 (51,2)
Sem ocupação formal, n (%)	29 (17,9)
Solteiro, n (%)	69 (42,6)
Branco, n (%)	123 (75,9)
Com filhos, n (%)	134 (82,7)
Ensino Fundamental Incompleto, n (%)	70 (43,2)





Unidade de Internação	
Gineco-obstetrícia	48 (29,6)
Clínica Médica I	37 (22,8)
Clínica Cirúrgica	49 (30,2)
Clínica médica II	24 (14,8)

* DP = desvio-padrão

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

Tabela 2 - Atendimentos da equipe multidisciplinar.

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

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





Tabela 3 - Média e desvio-padrão dos escores, percentual de respostas “Mais ou Menos Satisfeito” e “Muito Satisfeito” a todas as perguntas feitas para a equipe multidisciplinar.

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

*DP = desvio-padrão

Entre os aspectos com menores índices de satisfação, destaca-se a informação fornecida pelos nutricionistas acerca da dieta dos pacientes, que apresentou o menor percentual de usuários “muito satisfeitos” (88,9%). Em seguida, observa-se a comunicação estabelecida pelos psicólogos, com 90,9% dos pacientes relatando estar muito satisfeitos nesse aspecto, seguida pelos fisioterapeutas, com 92,0% de satisfação máxima. Os assistentes



sociais apresentaram a pior avaliação no item relacionado à confiança no serviço prestado, com 92,1% de usuários “muito satisfeitos”.

O fato de a maioria dos pacientes ser mulher, pode ter ocorrido por incluirmos a Clínica de Gineco-obstetrícia, além de a maioria da população gaúcha ser composta por mulheres, desde o Censo Demográfico de 1991 (Plano Estadual de Logística e Transporte do Rio Grande do Sul, 2014). No que se refere ao atendimento da equipe multidisciplinar, conforme descrito na Tabela 2, se destacaram o profissional nutricionista (42,3%), seguido pelas fisioterapeutas (38,9%). O trabalho multiprofissional possui papel relevante no auxílio da garantia do princípio do SUS, o da integralidade, bem como, no fortalecimento do conceito ampliado de saúde (Silva et al., 2021).

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

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

Com relação aos itens apontados como mais ou menos satisfeito ou muito satisfeito acerca da equipe multidisciplinar, descrito na Tabela 3, a média ficou entre 4,8 e 4,9 em todas as respostas, ou seja, no geral os pacientes apresentaram um grau de satisfação alto acerca do atendimento recebido. No que tange a satisfação na perspectiva dos pacientes com a equipe assistencial, Costa et al. (2020) constaram que a relação estabelecida com a equipe de saúde





no processo de cuidado e dos padrões técnicos assistenciais percebidos na atuação dos profissionais são aspectos relevantes.

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

O psicólogo é considerado o elo entre demais profissionais e o paciente, além disso, sua atividade é vista como essencial para a comunicação e acalento do paciente em momentos difíceis de sua internação (Silva et al., 2019). Fato este que pode explicar que os itens melhores pontuados por esses profissionais serem sobre atendimento e confiança. Além disso, o trabalho do psicólogo junto à equipe multidisciplinar, configura-se por promover segurança para pacientes e familiares através da oferta de informações pertinentes e confortantes (Gazotti e Cury, 2019).

No que tange a satisfação referente ao profissional nutricionista, estes receberam nota máxima pelos pacientes por seu atendimento. Essa evidência também foi encontrada no estudo de Carvalho et al. (2021), no qual os pacientes estavam satisfeitos com esse profissional por toda a atividade realizada pelo setor nutricional. Ainda, o nutricionista no âmbito hospitalar possui papel essencial para a recuperação dos doentes.

O serviço social teve como destaque a avaliação acerca da compreensão da comunicação, estando (97,4%) dos participantes muito satisfeitos com esse item. Isso vem ao encontro do fato desse profissional desenvolver atividade de orientação e auxílio socioassistencial, tornando essencial que exerça uma comunicação assertiva no intuito de atender às necessidades dos pacientes (Rueda e Silva, 2021).

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





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

Dessa maneira, sugere-se a realização de novos estudos sem o contexto da COVID-19, ampliando o tempo de abordagem aos pacientes e o número de setores do hospital, para o aprofundamento e conhecimento dos fatores que interferem na satisfação dos pacientes internados no local. E com isso, auxiliar os profissionais e gestores na adequação dos serviços oferecidos, conforme necessidade dos seus pacientes.

CONCLUSÃO

Com base nos resultados obtidos, observou-se que a maioria dos pacientes relatou estar muito satisfeita com os cuidados prestados pela equipe multiprofissional, com destaque para os nutricionistas e fisioterapeutas, que foram os profissionais mais bem avaliados. Entre os fatores que mais contribuíram para a satisfação dos pacientes, destacam-se os itens “atendimento realizado” e “confiança na equipe”, especialmente em relação aos fisioterapeutas e psicólogos. Os nutricionistas foram particularmente bem avaliados quanto à qualidade do atendimento, enquanto os assistentes sociais se destacaram pela capacidade de estabelecer uma comunicação compreensível e efetiva com os pacientes.

REFERÊNCIAS

ALIBRANDI, A.; GITTO, L.; LIMOSANI, M.; MUSTICA, P. F. Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, v. 97, p. 102251, 2023. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>

ASAMREW, N.; ENDRIS, A. A.; TADESSE, M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: A study of a specialized hospital in Ethiopia. *Journal of*





Environmental and Public Health, v. 2020, p. 1–12, 2020. DOI:

<https://doi.org/10.1155/2020/2473469>

BEZERRA, D. S.; SIQUEIRA, A. C. Processo de adoecimento e hospitalização em pacientes de um hospital público. *Revista de Psicologia*, v. 12, n. 1, p. 61–71, 2021. DOI:

<https://doi.org/10.36517/revpsiufc.12.1.2021.5>

BORBA, E. O.; AMARANTE, M. V.; LISBOA, D. D. J. Assistência fisioterapêutica no trabalho de parto. *Fisioterapia e Pesquisa*, v. 28, n. 3, 2021. DOI:

<https://doi.org/10.1590/1809-2950/21000628032021>

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Diário Oficial da União, Seção 1, p. 59–62, 2012. Disponível em:

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html

CARVALHO, M. F. A. et al. Aceitabilidade de dietas hospitalares por pacientes internados em hospital universitário. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 14, 2021. DOI:

<https://doi.org/10.33448/rsd-v10i14.21723>

COSTA, D. G. da et al. Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 41, n. spe, p. e20190152, 2020.

CUCCHIARO, S.; PRINCEN, F.; GOREUX, J. E. Crossover of the patient satisfaction surveys, adverse events and patient complaints for continuous improvement in radiotherapy department. *International Journal for Quality in Health Care*, v. 34, n. 1, 2022. DOI:

<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzac014>

DONABEDIAN, A. The seven pillars of quality. *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, v. 114, n. 11, p. 1115, 1990.

GAVUROVA, B.; DVORSKY, J.; POPESKO, B. Patient satisfaction determinants of inpatient healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, v. 18, n. 21, p. 11337, 2021. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph182111337>





GAZOTTI, T. C.; CURY, V. E. Vivências de psicólogos como integrantes de equipes multidisciplinares em hospital. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, v. 19, n. 3, p. 772–786, 2019. DOI: <https://doi.org/10.17869/psico.v19i3.1380>

INCHAUSPE, J. A. F.; MOURA, G. M. S. S. Satisfação do usuário com o atendimento: A visão da enfermagem. *Revista de Enfermagem UFPE on line*, v. 12, n. 5, p. 1338–1345, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i5a234855p1338-1345-2018>

KIM, J.; YANG, K. H.; CHOI, A. R. et al. Healthcare quality assessments: No guarantees of different socio-economic stroke patients. *International Journal for Quality in Health Care*, v. 33, n. 2, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab081>

MAIA DE CASTRO, F. C.; JOBIM, F. C.; FLORES JACOBI, L. Analysis of the waiting time of the diagnosis for the first breast cancer treatment in southern Brazil. *Women & Health*, v. 61, n. 6, p. 542–549, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1080/03630242.2021.1927285>

MORENO, B. G. D. et al. Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. *Fisioterapia em Pesquisa*, v. 26, n. 3, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1809-2950/18044826032019>

MORAES, L. A. et al. A importância da fisioterapia em pacientes pré e pós-operatório de cirurgia de revascularização do miocárdio. *Research, Society and Development*, v. 11, n. 3, 2022. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i3.26686>

NUNES, E. M. G. T.; GASPAR, M. F. M. A liderança em enfermagem e a satisfação dos pacientes em contexto hospitalar. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 37, n. 2, p. e55726, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2016.02.55726>

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

PEREIRA, F. W. et al. Adaptação cultural e validação do General Practice Nurse Satisfaction Scale. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 41, n. spe, p. e20190417, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190417>





PLANO ESTADUAL DE LOGÍSTICA E TRANSPORTE DO RIO GRANDE DO SUL.

Zoneamento de tráfego e pesquisas rodoviárias. 2014. Disponível em:

<https://transportes.rs.gov.br/upload/arquivos/201803/06173357-produtos-p06-e-p07-1-zoneamento-de-traffic-e-pesquisas-rodoviaras.pdf> . Acesso em: 6 set. 2025.

PNASS. Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2006. Disponível em:

http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnass_programa_nacional_avaliacao_servicos.pdf . Acesso em: 6 set. 2025.

RODRIGUES, J. L. S. Q. et al. Perspectiva do paciente sobre a assistência à saúde no contexto da Covid-19. Saúde em Debate, v. 46, n. spe1, p. 165–180, 2022. DOI:

<https://doi.org/10.1590/0103-11042022E111>

RUEDA, M. F.; SILVA, S. C. Atuação do assistente social na alta hospitalar no contexto da humanização e integralidade em saúde. Pesquisas e Práticas Psicossociais, v. 16, n. 1, 2021.

Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-89082021000100003

SILVA, I. M. et al. Trabalho da equipe multiprofissional no contexto da COVID-19: Diversos olhares, um só objetivo. Research, Society and Development, v. 10, n. 3, 2021. DOI:

<https://doi.org/10.33448/rsd-v10i3.13439>

SILVA, P. L.; NOVAIS, M. R.; ROSA, I. O. A função do psicólogo no pronto-socorro: Visão da equipe. Revista da SBPH, v. 22, n. 2, p. 149–169, 2019. Disponível em:

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582019000300009

SILVA, C. A.; ARAUJO, A. C. Programa de residência multiprofissional em saúde: O que mostram as publicações. Saúde em Debate, v. 43, n. 123, 2019. DOI:

<https://doi.org/10.1590/0103-1104201912320>

VON ELM, E. et al. The Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology (STROBE) statement: Guidelines for reporting observational studies. The Lancet, v. 370, n. 9596, p. 1453–1457, 2007. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(07\)61602-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(07)61602-X)





WONG, E. L. Y. et al. Patient experience and satisfaction with inpatient service: Development of short form survey instrument measuring the core aspect of inpatient experience. PLOS ONE, v. 10, n. 4, p. e0122299, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0122299>

WUDU, M. A. Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of Eastern Amhara region, Northeastern Ethiopia. Patient Preference and Adherence, v. 15, p. 177–185, 2021. DOI: <https://doi.org/10.2147/PPA.S294041>

ZANINI, R. R. et al. A utilização dos gráficos de controle para acompanhamento de processos de vigilância. Espacios, v. 37, n. 27, p. 5, 2016.

Recebido em: 23/03/2026

Aprovado em: 07/04/2026

Publicado em: 27/04/2026

