



Satisfação do paciente oncológico diante da assistência de enfermagem

Cancer patients' satisfaction on nursing care

Satisfacción del paciente oncológico delante de la atención de enfermería

Luciana da Conceição Silva¹, Irena Penha Duprat¹, Marinho da Silva Correia¹, Havany Thayany Pereira Ramalho¹, Josemir de Almeida Lima¹

Objetivo: analisar a satisfação do paciente oncológico diante da assistência de enfermagem. **Métodos:** pesquisa descritiva, quantitativa, com 190 pacientes em tratamento quimioterápico ambulatorial no Centro de Alta Complexidade em Oncologia, através de questionário. **Resultados:** 185 entrevistados (97,4%; IC 95,0% 94,7–99,9) disseram sempre estar satisfeitos com a assistência prestada, no entanto, menos de um terço avaliaram que carisma (34,2%; IC 95,0 % 27,4–39,5), respeito as suas decisões (31,6%; IC 95,0% 24,7–37,4) e comunicação clara (26,3%; IC 20,0–31,1) são fatores decisivos para sua satisfação.

Conclusão: o estudo revelou um excelente nível de satisfação dos pacientes diante da assistência de enfermagem, embora alguns fatores considerados pelos usuários como determinantes para a identificação deste sentimento não tenham sido apontados de forma expressiva, justificando a necessidade de uma reflexão crítica, na ótica do profissional, que favoreça a implantação de mudanças e, conseqüentemente, melhor atendam às expectativas e necessidades do paciente.

Descritores: Satisfação do Paciente; Enfermagem; Humanização da Assistência.

Objective: to analyze the satisfaction of cancer patients on nursing care. **Methods:** descriptive quantitative research with 190 patients receiving outpatient chemotherapy in the High Complexity Centre in Oncology, through a questionnaire.

Results: 185 respondents (97.4%; 95.0% CI 94.7 to 99.9) said they were always satisfied with the care provided, however, less than a third assessed that charisma (34.2%; 95.0% CI 27.4 to 39.5), respect for their decisions (31.6%; 95.0% CI 24.7 to 37.4) and clear communication (26.3%, CI 20.0 to 31.1) were decisive factors for their satisfaction. **Conclusion:** the study revealed an excellent level of patient satisfaction on nursing care, although some factors considered by users as decisive for the identification of this feeling have not been significantly identified. This justifies the need for critical reflection, in the professional's view, that fosters the implementation of changes and to better meet the expectations and needs of the patient.

Descriptors: Patient Satisfaction; Nursing; Humanization of Assistance.

Objetivo: analizar la satisfacción del paciente oncológico en la atención de enfermería. **Métodos:** estudio descriptivo, cuantitativo, con 190 pacientes que reciben quimioterapia ambulatoria en el Centro de Alta Complejidad en Oncología, a través de cuestionario.

Resultados: 185 encuestados (97,4%; 95,0% IC 94,7-99,9) dijeron siempre quedarse satisfechos con la atención recibida, sin embargo, menos de un tercio evaluaron que carisma (34,2%; 95 0% 27,4-39,5), respetar sus decisiones (31,6%; IC del 95,0% 24,7-37,4) y comunicación clara (26,3%, IC 20,0-31, 1) son factores decisivos para satisfacción. **Conclusión:** el estudio reveló excelente nivel de satisfacción de pacientes en la atención de enfermería, aunque algunos factores considerados por usuarios como decisivos para identificación de este sentimiento, no ha sido identificado de manera significativa, lo que justifica la necesidad de reflexión crítica, en la opinión del profesional, que favorezca la implementación de cambios y, conseqüentemente, mejor atención a las expectativas y necesidades del paciente.

Descritores: Satisfacción del Paciente; Enfermería; Humanización de la Atención.

¹Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas. Maceió, AL, Brasil.

Autor correspondente: Irena Penha Duprat
Rua Paulina Maria Mendonça, 618, Jatiuca. CEP: 57035-557. Maceió, AL, Brasil. E-mail: irenap@ig.com.br

Introdução

A incidência do câncer cresce no Brasil, como em todo o mundo, num ritmo que acompanha o envelhecimento populacional decorrente do aumento da expectativa de vida. É um resultado direto das grandes transformações globais das últimas décadas, que alteraram a situação de saúde dos povos pela urbanização acelerada, novos modos de vida, novos padrões de consumo⁽¹⁾.

Somente para o ano de 2015, o Instituto Nacional do Câncer aponta a ocorrência de aproximadamente 576 mil casos novos de câncer, incluindo os casos de pele não melanoma, reforçando a magnitude do problema desta doença no país⁽²⁾.

Cada pessoa tem características únicas para enfrentar o câncer, devido às suas crenças, valores, cultura, preconceitos e forma de ver o mundo, embora existam aspectos semelhantes no viver com câncer. O recebimento de um diagnóstico provoca vários sentimentos, inquietações e preocupações nas pessoas, justamente porque o futuro torna-se obscuro, muitas vezes sem perspectivas, pois a ameaça da vida parece tornar-se mais próxima quando o diagnóstico encontra-se instituído⁽³⁾. O estabelecimento de uma relação de acolhimento e confiança, entre profissional e paciente, que possibilite ao mesmo expressar-se, sobretudo, através do diálogo, é fundamental. Este vínculo contribui para sua reabilitação em todos os aspectos, valorizando sua qualidade de vida, buscando manter sua autonomia, capacidade de auto cuidado, convívio familiar e social⁽⁴⁾.

Para assistência de qualidade ao paciente oncológico, os profissionais de saúde, em todos os níveis de atuação, devem possuir conhecimentos técnico-científicos e habilidades no relacionamento interpessoal. Neste cenário, a enfermagem, que tem como essência a arte do cuidar, está inteiramente ligada à humanização, sendo impossível lidar com um 'ser humano', sem 'ser' humano (principalmente com o paciente oncológico). A humanização dos serviços de saúde implica em transformação do próprio modo

como se concebe o usuário do serviço.

A forma de humanizar a assistência é caracterizada, pelos profissionais de enfermagem, como uma prática embasada em uma relação profissional/paciente, que inclui características pessoais, por olhar para as necessidades, pelo diálogo, escuta atenta, visão holística, empatia, valores morais e éticos, e por incluir questões subjetivas como o amor, o pensamento, a valorização do ser, estabelecimento de vínculo, atenção, o querer, compreensão e carinho⁽⁵⁾.

Importante lembrar que o cuidado ao paciente com câncer abrange também a todo atendimento prestado a família e ao paciente em seus momentos de ansiedade, insegurança, incerteza, dúvidas, diante de seu quadro clínico e da iminência da morte. O papel do enfermeiro é fundamental para o controle do medo, da fragilidade, das angústias e das dificuldades encontradas através da assistência de enfermagem promovendo suporte psicossocial, conforto e cuidados necessários para este contexto⁽⁶⁾.

Neste prisma, o enfermeiro deve apresentar características e aptidões para que haja o comprometimento com o paciente, no sentido de suprir aos requisitos do cuidado que se processa para o cuidado oncológico, impactando assim na qualidade da assistência prestada. A experiência profissional, bem como a qualificação especializada são aspectos que devem ser repensados no atual contexto de contratação dos profissionais enfermeiros para atuarem em oncologia⁽⁷⁾.

Por outro ângulo é indispensável a avaliação do serviço pelos pacientes, colocando em tela suas percepções. Nesse sentido, ouvir o que os pacientes têm para relatar sobre a qualidade do cuidado que lhe é prestado e sobre sua satisfação pode ser uma chance de construção de um indicador de resultado⁽⁸⁻⁹⁾ com o qual se adquire informações que beneficiam a organização desses serviços uma vez que permitem a implementação de mudanças através apreciação e valorização de suas necessidades e expectativas⁽⁹⁾.

Surge então à necessidade de se construir um

estudo na ótica do paciente oncológico com o objetivo de analisar sua satisfação diante da assistência da equipe de enfermagem.

Método

Pesquisa descritiva, quantitativa, desenvolvida no Centro de Alta Complexidade em Oncologia, localizado no Hospital Universitário Prof. Alberto Antunes em Maceió/AL. Trata-se de uma unidade de tratamento ambulatorial de pacientes com câncer que, atualmente, atende crianças e adultos portadores de tumores malignos sólidos.

A população alvo deste estudo foi composta por 388 pacientes em tratamento quimioterápico, cadastrados no sistema de informação da instituição. O cálculo do tamanho da amostra foi estimado em 190 indivíduos em tratamento ambulatorial, considerando um percentual máximo de tratamento contínuo durante a coleta de dados de 40,0%, e o nível de significância de 5,0%.

Foram incluídos os pacientes oncológicos com idade igual ou superior a 18 anos que aceitaram participar da pesquisa assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, cadastrados no sistema de informação do Centro de Alta Complexidade em Oncologia e que se encontravam em tratamento quimioterápico, contínuo e regular.

Foram excluídos os pacientes oncológicos com idade inferior a 18 anos, os que se recusaram a participar da pesquisa e aqueles que se encontravam em outra modalidade de tratamento do câncer.

Os dados foram coletados nos meses de setembro e outubro de 2014, por meio de um questionário, o qual foi aplicado de forma periódica e de acordo com o horário disponibilizado pela instituição aos pacientes que se encontravam em tratamento quimioterápico ambulatorial. As variáveis estudadas incluíram características demográficas como sexo, idade, situação conjugal e escolaridade e tiveram relação com as percepções dos pacientes oncológicos sobre humanização do atendimento; acolhimento;

atendimento das necessidades; confiança e satisfação diante da assistência de enfermagem.

Para confecção do banco de dados, foi utilizado o *software Excel 2007* para *Windows Professional* e, para análise dos dados, o programa estatístico *BioEstat*, versão 5.3. Uma análise descritiva foi realizada e os respectivos Intervalos de Confiança Exatos (IC 95,0%) foram calculados para as estimativas pontuais dessa amostra.

A coleta de dados foi precedida da apreciação e aprovação do projeto de pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas, sob protocolo nº 1995.

Resultados

A distribuição dos 190 pacientes de acordo com o sexo, situação conjugal, etnia e escolaridade revelou um predomínio do sexo feminino (63,1%; IC 95,0% 56,3–68,4). A maioria era casada (51,0%; IC 95,0% 43,7– 6,3) e de cor parda (57,9%; IC 95,0% 51,1–63,7). Quase a metade da população estudada (47,3%; IC 95,0% 40,5–53,7) não alcançou o ensino médio.

Tabela 1 - Humanização do atendimento pela equipe de enfermagem ao paciente em tratamento quimioterápico

Variáveis	n(%)	IC(95%)
Acolhimento e atendimento com qualidade	95(50)	43,2 - 55,8
Respeito	20(10,5)	6,3 - 14,2
Comunicação na hora do tratamento	35(18,4)	13,2 - 22,6
Atenção	30(15,8)	11,1 - 19,5
Conforto no atendimento	20(10,5)	6,3 - 14,2
Comprometimento	25(13,2)	8,4 - 17,4
Tratamento igualitário com os demais pacientes	15(7,9)	4,2 - 11,1

A tabela 1 mostra atitudes e comportamentos que expressam humanização nas ações dos profissionais de enfermagem. Esta questão admitiu mais de uma resposta, visto que pode ser percebida pelo paciente em vários momentos durante seu tratamento

quimioterápico. Nota-se que 95 participantes (50,0%; IC 95,0% 43,2–55,8) entenderam a humanização através do acolhimento e atendimento com qualidade. Menos de 20,0% dos entrevistados referiu respeito, comunicação na hora do tratamento, atenção, conforto e comprometimento por parte da equipe; apenas 15 pacientes (7,9%; IC 95,0% 4,2–11,1) julgaram que humanização também está presente no tratamento igualitário com os demais pacientes.

Tabela 2 - Opinião dos pacientes quanto à frequência com que se sentem acolhidos, têm suas necessidades atendidas, sentem confiança e satisfação diante da assistência de enfermagem

Variáveis	n(%)	IC(95%)
Acolhimento pelo profissional de enfermagem		
Sempre	170(89,5)	85,3 - 92,6
Quase sempre	20(10,5)	6,3 - 14,2
Nem sempre	-	-
Nunca	-	-
Atendimento as necessidades pela equipe de enfermagem		
Sempre	175(92,1)	87,9 - 95,3
Quase sempre	15(7,9)	4,2 - 11,1
Nem sempre	-	-
Nunca	-	-
Confiança na equipe que lhe presta serviços		
Sempre	180(94,7)	91,1 - 97,4
Quase sempre	10(5,3)	2,6 - 7,4
Nem sempre	-	-
Nunca	-	-
Satisfação em relação à assistência prestada pela equipe de enfermagem		
Sempre	185(97,4)	94,7 - 99,9
Quase sempre	5(2,6)	0,5 - 4,2
Nem sempre	-	-
Nunca	-	-

A Tabela 2 apresenta, na opinião dos pacientes, a frequência com que se sentem acolhidos, têm suas necessidades atendidas, sentem confiança e satisfação diante da assistência de enfermagem.

Verificou-se que a maioria dos entrevistados sentia-se sempre amparada (89,5%; IC 95,0% 85,3–92,6) e sempre teve suas solicitações acatadas (92,1%;

IC 95,0% 87,9–95,3). Também foi possível perceber que os profissionais sempre passavam confiança ao paciente, reflexo da maioria das respostas dadas por eles (94,7%; IC 95,0% 91,1–97,4). No que se refere à satisfação do paciente em relação à assistência prestada pela equipe de enfermagem, quase a totalidade dos sujeitos (97,4%; IC 95,0% 94,7–99,9) afirmou sempre estar satisfeito.

Dentre os fatores que favoreceram a satisfação do paciente em relação à equipe de enfermagem, respostas variadas foram assinaladas na pesquisa, visto que tal sentimento pode ser percebido em mais de uma atitude executada pelo profissional. Dos 190 pacientes entrevistados, 100 respondentes (52,6%; IC 95,0% 45,3–58,4) apontaram que a receptividade por parte da equipe foi determinante para sua satisfação, e menos de um terço dos participantes avaliaram que carisma (34,2%; IC 95,0% 27,4–39,5), respeito as suas decisões (31,6%; IC 95,0% 24,7–37,4) e comunicação clara (26,3%; IC 95,0% 20,0– 1,1) também foram fatores decisivos.

Discussão

Os resultados apresentados mostraram uma baixa frequência de respostas ($\leq 50,0\%$) no que se refere à maneira do paciente em tratamento oncológico perceber atitudes e comportamentos que expressam humanização nas ações dos profissionais de enfermagem, corroborando com um estudo nacional onde aspectos como simpatia, compreensão do momento, interesse, respeito, qualidade no atendimento e responsabilidade foram apontados como facilitadores da humanização da assistência, porém, por no máximo 50,0% dos entrevistados também⁽¹⁰⁾.

Em contrapartida, outros dois estudos apresentaram resultados mais relevantes quanto a importância do profissional cuidador estar presente, dialogar, fornecer informações e estar disponível para melhor interação no processo do cuidar. Essa interação, além de promover conforto, foi melhor

entendida como uma possibilidade de criação de laços de empatia, envoltos de confiança, respeito, carinho e atenção⁽¹¹⁻¹²⁾.

Deve-se lembrar que a prática de enfermagem em cancerologia é realizada em diversos ambientes de cuidados de saúde, incluindo residências, comunidade, instituições de cuidados agudos e centros de reabilitação. Cabe ao profissional de enfermagem, assumir um comportamento humanizado, ou seja, considerar o ser humano como indivíduo que pertence à sociedade, dotado de conhecimento, espiritualidade, cultura e sentimento⁽¹³⁾.

Manifestações de atitudes humanizadas tornam-se sinônimo de cuidado e, vale lembrar que, o cuidado de Enfermagem necessita estar fundamentado não só no conhecimento técnico-científico, mas também na interação entre a tríade pessoa cuidada, família e profissional. Para tanto, é necessário que a intencionalidade do profissional de enfermagem esteja conduzida pela responsabilidade de manter os objetivos do cuidado⁽¹⁴⁾.

A pesquisa também revelou que quase a totalidade dos entrevistados sentia-se sempre acolhida pela equipe de enfermagem, percebia-se sempre amparada e sentia que os profissionais sempre transmitiam confiança, confirmando achados precedentes da literatura onde as relações de confiança, disponibilidade dos profissionais e recepção mostraram-se satisfatórias^(11-12,15).

A Enfermagem é uma das profissões da área da saúde cujo foco é o cuidado ao ser humano, atendendo as necessidades de cada paciente com um acolhimento de qualidade, capaz de passar confiança ao paciente assistido por meio de seus serviços⁽¹⁰⁾. A partir de uma escuta ativa do cuidador, há uma compreensão e valorização das idéias do paciente, cuja confiança adquirida possibilita a tomada de consciência de suas emoções, tornando o cuidado adequado e melhorando a adesão ao tratamento⁽¹³⁾.

Outro ponto favorável neste estudo foi o excelente nível de satisfação (97,4%) expressado pelos participantes em relação à assistência prestada

pela equipe de enfermagem. Resultado semelhante foi observado em pesquisa internacional realizada com 183 pacientes, que teve como objetivo determinar o nível de satisfação dos usuários de hospitais públicos, em relação ao cuidado prestado pela enfermagem. Neste caso, houve um índice global de satisfação com a qualidade da assistência prestada de 92,9%⁽¹⁶⁾.

É importante salientar que os serviços de saúde devem ter como característica intrínseca a busca pela qualidade, uma vez que existem para servir os pacientes. Em virtude disso, é imprescindível ir ao encontro de suas necessidades e alcançar um grau culminante de satisfação com os cuidados que lhe são proporcionados. Buscar satisfazer as necessidades dos usuários de serviços de saúde consiste em uma forma de medir a qualidade da atenção oferecida pelos profissionais desse setor, ainda que a qualidade da assistência continue sendo uma grande preocupação na saúde⁽¹⁷⁾.

Neste contexto, a partir da percepção do paciente oncológico, foram identificados os fatores que favoreceram sua satisfação com a equipe de enfermagem no momento do atendimento. Embora assinalada por pouco mais da metade dos entrevistados, os resultados evidenciaram que para obter índices satisfatórios é necessário, sobretudo, receptividade por parte da equipe, mas percebeu-se também que a comunicação efetiva e objetiva dotada de clareza, carisma e respeito dos profissionais às suas decisões são determinantes para identificação deste sentimento.

Esses e outros fatores também puderam ser identificados em um estudo relacionado à satisfação do usuário diante da assistência de enfermagem em um serviço de saúde, na qual as usuárias expressaram alto grau de satisfação com a assistência prestada destacando, para tanto, respeito, consideração, escuta, compreensão, acolhida e gentileza por parte dos profissionais que as atenderam⁽¹⁸⁾.

A busca pela satisfação do cliente está presente durante todo o processo de aquisição ou utilização dos produtos/serviços. Os clientes, usuários e aqueles

que detêm o poder de influenciá-los determinam a última palavra e até que ponto um produto atende ou não as suas necessidades e é capaz de satisfazer suas expectativas. As expectativas do cliente constituem padrões de qualidade, pois os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam⁽¹⁹⁾, ou seja, a satisfação do usuário ocorre quando suas necessidades e expectativas são atendidas, de forma que as suas percepções e os resultados esperados são alcançados. Estas expectativas são, geralmente, relacionadas a vários fatores, incluindo comunicação e informação, apoio afetivo, participação e envolvimento, controle da decisão pelo paciente, além de relações interpessoais e competência técnica⁽²⁰⁾.

Conclusão

A pesquisa revelou um excelente nível de satisfação dos pacientes em tratamento quimioterápico, atendidos no Centro de Alta Complexidade em Oncologia de Alagoas, diante da assistência de enfermagem. Embora solicitado aos entrevistados uma ou mais respostas que representasse os fatores considerados determinantes para a identificação deste sentimento, houve uma desigualdade na proporção das alternativas assinaladas por eles, o que justifica a necessidade de uma reflexão crítica, na ótica do profissional, com o objetivo de melhor atender às necessidades e expectativas do cliente, favorecendo essa percepção, sobretudo, através da obtenção dos resultados esperados.

Os achados ainda evidenciaram que quase a totalidade dos entrevistados sentia-se sempre acolhida pela equipe de enfermagem, percebia-se sempre amparada e sentia que os profissionais sempre transmitiam confiança.

Como limitações do estudo, salienta-se que a apresentação dos resultados foi obtida a partir da ótica dos participantes; no entanto, pesquisas futuras poderão ser realizadas considerando-se também a percepção da equipe de enfermagem frente as

necessidades e expectativas do paciente oncológico e sua família.

Colaborações

Silva LC, Correia MS e Ramalho HTP contribuíram na organização, análise, interpretação dos dados e redação do artigo. Duprat IP contribuiu no acompanhamento, ajustes e revisão em todas as etapas. Lima JA contribuiu na análise e interpretação dos dados.

Referências

1. Instituto Nacional do Câncer José de Alencar Gomes da Silva (INCA). A situação do câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA; 2006.
2. Instituto Nacional do Câncer José de Alencar Gomes da Silva (INCA). Coordenação de Prevenção e Vigilância. Estimativa 2014: Incidência de Câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA; 2014.
3. Salci MA, Marcon SS. Enfrentamento do câncer em família. *Texto Contexto Enferm.* 2011; 20(Esp):178-86.
4. Rodrigues FSS, Polidori MM. Enfrentamento e Resiliência de Pacientes em Tratamento Quimioterápico e seus Familiares. *Rev Bras Cancerol.* 2012; 58(4):619-27.
5. Chernicharo IM, Silva FD, Ferreira MA. Caracterização do termo humanização na assistência por profissionais de enfermagem. *Esc Anna Nery.* 2014; 18(1):156-62.
6. Silva MEDC, Silva LDC, Dantas ALB, Araújo DOR, Duarte IS, Sousa JFM. Nursing care to cancer patients in the hospital. *Rev Enferm UFPI.* 2013; 2(5):69-75.
7. Santos FC, Camelo SHH, Laus AM, Leal LA. El enfermero de unidades hospitalarias oncológicas: perfil y capacitación profesional. *Enferm Global.* 2015; 37(5):313-24.
8. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Latino-Am Enfermagem.* 2014; 22(3):454-60.

9. Lyu H, Wick EC, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient satisfaction as a possible indicator of quality surgical care. *JAMA Surg.* 2013; 148(4):362-7.
10. Brito NTG, Carvalho RA. Humanization according to cancer patients with extended hospitalization periods. *Einstein.* 2010; 8(2 Pt 1):221-7.
11. Ponte KMA, Silva LF. Cuidados de enfermagem a mulheres com infarto do miocárdio: promoção do conforto sociocultural pela pesquisa-cuidado. *Rev Enferm UERJ.* 2014; 22(6):808-14.
12. Dorigan GH, Guirardello EB. Patient satisfaction in a gastroenterology unit. *Acta Paul Enferm.* 2010; 23(4):500-5.
13. Almeida CSL, Sales CA, Marcon SS. The existence of nursing in caring for terminally ill's life: a phenomenological study. *Rev Esc Enferm USP.* 2014; 48(1):34-40.
14. Kluser SR, Terra MG, Noal HC, Lacchini AJ, Padoin SMM. Vivência de uma equipe de enfermagem acerca do cuidado aos pacientes com câncer. *Rev Rene.* 2011; 12(1):166-72.
15. Lafaiete RS, Motta MCS, Villa TCS. Satisfação dos usuários no programa de controle da tuberculose de um município do Rio de Janeiro, Brasil. *Rev Latino-Am Enfermagem.* 2011; 19(3):508-14.
16. Barragán JA, Pedraza YD, Rincón MR. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011. *Rev Fac Nac Salud Pública.* 2013; 31(2):187-93.
17. 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.
18. Barbosa TLA, Gomes LMX, Dias OV. O pré-natal realizado pelo enfermeiro: a satisfação das gestantes. *Cogitare Enferm.* 2011; 16(1):29-35.
19. Santos FK, Silva MVG, Gomes AMT. Conhecendo as formas de cuidar dos enfermeiros de centro cirúrgico - uma construção a partir da teoria fundamentada nos dados. *Texto Contexto Enferm.* 2014; 23(3):696-703.
20. Cruz WBS, Melleiro MM. Assessment levels of the user's satisfaction in a private hospital. *Rev Esc Enferm USP.* 2010; 44(1):145-51.