

# SAÚDE: ASPECTOS GERAIS

VOLUME 3

EDITORA  
OMNIS SCIENTIA



Organizador  
Túlio Paulo Alves da Silva

# SAÚDE: ASPECTOS GERAIS

VOLUME 3

EDITORA  
OMNIS SCIENTIA



Organizador  
Túlio Paulo Alves da Silva

Editora Omnis Scientia

**SAÚDE: ASPECTOS GERAIS**

Volume 3

1ª Edição

TRIUNFO - PE

2023

## **Editor-Chefe**

Me. Daniel Luís Viana Cruz

## **Organizador**

Túlio Paulo Alves da Silva

## **Conselho Editorial**

Dr. Cássio Brancaleone

Dr. Marcelo Luiz Bezerra da Silva

Dra. Pauliana Valéria Machado Galvão

Dr. Plínio Pereira Gomes Júnior

Dr. Walter Santos Evangelista Júnior

Dr. Wendel José Teles Pontes

## **Editores de Área - Ciências da Saúde**

Dra. Camyla Rocha de Carvalho Guedine

Dra. Cristieli Sérgio de Menezes Oliveira

Dr. Leandro dos Santos

Dr. Hugo Barbosa do Nascimento

Dr. Marcio Luiz Lima Taga

Dra. Pauliana Valéria Machado Galvão

## **Assistente Editorial**

Thialla Larangeira Amorim

## **Imagem de Capa**

Freepik

## **Edição de Arte**

Vileide Vitória Larangeira Amorim

## **Revisão**

Os autores



**Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons – Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional.**

**O conteúdo abordado nos artigos, seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores.**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
Lumos Assessoria Editorial  
Bibliotecária: Priscila Pena Machado CRB-7/6971

S255 Saúde : aspectos gerais : volume 3 [recurso eletrônico] /  
organizador Túlio Paulo Alves da Silva. — 1. ed. —  
Triunfo : Omnis Scientia, 2023.  
Dados eletrônicos (pdf).

Inclui bibliografia.  
ISBN 978-65-5854-337-4  
DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4

1. Saúde. 2. Abordagem interdisciplinar do conhecimento  
na saúde. 3. Pessoal da área da saúde - Formação.  
I. Silva, Túlio Paulo Alves da. II. Título.

CDD23: 362.1

**Editora Omnis Scientia**

Triunfo – Pernambuco – Brasil

Telefone: +55 (87) 99656-3565

[editoraomnisscientia.com.br](http://editoraomnisscientia.com.br)

[contato@editoraomnisscientia.com.br](mailto:contato@editoraomnisscientia.com.br)



## PREFÁCIO

A saúde pode ser definida como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não só como a ausência de doença, como era definida antes. Nesse sentido, os profissionais da área da saúde tiveram um papel fundamental, uma vez que para se conseguir atender a este conceito, necessita-se de uma compreensão da multidimensionalidade do processo de adoecimento.

Desta forma, este livro possui uma coletânea que aborda diversas temáticas da área da saúde, como: urgências e emergências psiquiátricas; uso de drogas e o suicídio; plataformas *self-services* em organizações em saúde; avaliação psicológica e alienação parental; parasitoses entéricas; dependência de smartphones e saúde emocional; exploração sexual; violência doméstica e aspectos psicossociais; saúde do recém-nascido; AVC hemorrágico; assistência de enfermagem hospitalar; saúde da mulher; estomaterapia e CIPE e assistência à gestante. Assim sendo, contempla 14 capítulos, numa abordagem interdisciplinar da saúde, contemplando diferentes especialidades, como: enfermagem, medicina, psicologia e nutrição.

Em nossos livros selecionamos um dos capítulos para premiação como forma de incentivo aos autores, e entre os excelentes trabalhos que compõem esta obra, o premiado foi o capítulo 07, intitulado “DA TEORIA À PRÁTICA: ANÁLISE DAS DIRETRIZES OFICIAIS PARA O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ÀS VÍTIMAS DE EXPLORAÇÃO SEXUAL NO TRÁFICO HUMANO”.

# SUMÁRIO

## **CAPÍTULO 1.....13**

### **URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS PSIQUIÁTRICAS: DESAFIOS E ALTERNATIVAS**

Rafael Rudá Coelho de Moraes e Silva

Débora de Araujo Paz

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/13-21**

## **CAPÍTULO 2.....22**

### **FATORES ASSOCIADOS AO USO DE DROGAS E AO SUICÍDIO EM JOVENS: UMA ANÁLISE CRÍTICA**

Bruna Torezim Almeida

Manuela Baldin Siqueira

Ana Clara Cisneros Bardelin

Beatriz Rosolen Stefanini

Vera Lucia Trevisan de Souza

Laura Soares da Silva

Wanderlei Abadio de Oliveira

Claudio Romualdo

Richard Alecsander Reichert

Lucas da Rosa Ferro

Adriana Scatena

André Luiz Monezi Andrade

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/22-40**

## **CAPÍTULO 3.....41**

### **IMPORTÂNCIA DA IMPLANTAÇÃO DE PLATAFORMAS SELF-SERVICES PARA A ANÁLISE DE NEGÓCIOS EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE**

Valdjane Nogueira Noletto Nobre

Luciana de Moraes Lisboa

Fabíola Fontes Padovani

Valéria Cristina de Sousa

Tarcísio Silva Borborema

Luciana Latorre Galves Oliveira

Anderson Fernandes da Silva

Ana Patrícia da Cruz

Edmilson Escalante Barboza

Tatiana Alves Costa

Daniel da Silva Costa Lazzari

Lisyanne Pinheiro Costa Silva

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/41-49**

**CAPÍTULO 4.....50**

**REVISÃO DE LITERATURA SOBRE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA EM CASOS DE ALIENAÇÃO PARENTAL COM OU SEM ACUSAÇÃO DE ABUSO SEXUAL**

Andréa Pires Waldman

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/50-57**

**CAPÍTULO 5.....58**

**CONCEPÇÕES SOBRE PARASITÓSES ENTÉRICAS ENTRE DISCENTES DO ENSINO MÉDIO EM MILAGRES, CEARÁ**

Ana Carolina de Moura Pereira

Tatiana Santos Andrade

Francisco Ivanildo de Sousa

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/58-70**

**CAPÍTULO 6.....71**

**O IMPACTO DA DEPENDÊNCIA DE SMARTPHONES NA SAÚDE EMOCIONAL DE ADOLESCENTES: A INFLUÊNCIA DA MEDIAÇÃO PARENTAL**

Gabriella Di Girolamo Martins

Laura Soares da Silva

Wanderlei Abadio de Oliveira

Claudio Romualdo



Richard Alecsander Reichert

Lucas da Rosa Ferro

Adriana Scatena

Bruno de Oliveira Pinheiro

André Luiz Monezi Andrade

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/71-84**

**CAPÍTULO 7.....85**

**DA TEORIA À PRÁTICA: ANÁLISE DAS DIRETRIZES OFICIAIS PARA O ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ÀS VÍTIMAS DE EXPLORAÇÃO SEXUAL NO TRÁFICO HUMANO**

Caio Olegario do Couto

Richard Alecsander Reichert

André Luiz Monezi Andrade

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/85-98**

**CAPÍTULO 8.....99**

**ENTRE A FICÇÃO E A REALIDADE: VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E ASPECTOS PSICOSSOCIAIS EM “MAID”**

Ana Cláudia Pinheiro

Gabriela Gazzola Cunha

Bruna Costa

Beatriz Sinkoç Garbini

Laura Soares da Silva

Wanderlei Abadio de Oliveira

Claudio Romualdo

Richard Alecsander Reichert

Lucas da Rosa Ferro

Adriana Scatena

André Luiz Monezi Andrade

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/99-114**

**CAPÍTULO 9.....115**

**ASSISTÊNCIA E CUIDADOS COM O RECÉM-NASCIDO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA**

Alana Rebouças Torres de Lima

Camila Miranda Pereira

Sonia Maria Silva de França

Maria do Carmo Dutra Marques

Lotar Matheus Evangelista Cecilia

Renan da Cruz Monteiro

Matheus Vinícius Mourão Parente

Michelle Guimarães Mattos Travassos

Anny Beatriz Melo Neves

Ivanice Jordão da Costa

Elidielza dos Santos Rodrigues

Rayana Coelho Magno

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/115-124**

**CAPÍTULO 10.....125**

**INTERVENÇÃO MULTIPROFISSIONAL NO TRATAMENTO DO AVC HEMORRÁGICO**

Danillo Paulo da Silva Vitalino

Julia Augusta Guimarães Dourado

Amanda Gonçalves Zero

Pietro Moura Cordeiro

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/125-138**

**CAPÍTULO 11.....139**

**QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM HOSPITALAR: A RELAÇÃO INTERPESSOAL ENTRE O CLIENTE E O PROFISSIONAL**

Eliene Pereira da Silva

Heloisa Helena Barroso

Paulo Henrique Cruz Ferreira

Liliane da Consolação Campos Ribeiro

Jéssica Sabrina Costa

Bárbara Ribeiro Barbosa

Anny Eloisy De Paula Souza

Thaisa Mara Rocha Rodrigue

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/139-148**

**CAPÍTULO 12.....149**

**ATUAÇÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM ACERCA DA SAÚDE DA MULHER EM SITUAÇÃO DE RUA**

Ingrid Grasielle Nunes Gomes

Samyla Raquel Alves Ferreira

Luiz Stefson Tavares Pessoa

Jaqueline Daniely de Freitas Oliveira\_

Lívia Natany Sousa Morais

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/149-162**

**CAPÍTULO 13.....163**

**VIVÊNCIAS DE ESTUDANTES DE ENFERMAGEM EM UM AMBULATÓRIO DE ESTOMATERAPIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Sarah Emanuelle Matias Penha

Manoel Mateus Xavier do Nascimento

Fernanda Helen Gomes da Silva

Maria Luiza Peixoto Brito

Natannael da Silva Pereira

Luana de Souza Alves

Gislaine da Silva Rocha

Andréia Lacerda de Sousa Barros

Gledson Micael da Silva Leite

Dailon de Araújo Alves

Tays Pires Dantas

Luis Rafael Leite Sampaio

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/163-171**

**CAPÍTULO 14.....172**

**UTILIZAÇÃO DA CIPE® NA ASSISTÊNCIA À GESTANTE DE ALTO RISCO: RELATO DE EXPERIÊNCIA**

Manoel Mateus Xavier do Nascimento

Maria Luiza Peixoto Brito

Maria Rita Santos de Deus Silveira

Maria Tanaeli Vieira de Souza

Márcia Reinaldo Gomes

Sarah Emanuelle Matias Penha

Fernanda Helen Gomes da Silva

Milena Silva Ferreira

Glauberto da Silva Quirino

**DOI: 10.47094/978-65-5854-337-4/172-183**

### QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM HOSPITALAR: A RELAÇÃO INTERPESSOAL ENTRE O CLIENTE E O PROFISSIONAL

**Eliene Pereira da Silva<sup>1</sup>;**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, MG.  
<https://lattes.cnpq.br/9744976709595232>

**Heloisa Helena Barroso<sup>2</sup> ;**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, MG.  
<http://lattes.cnpq.br/3154257060814981>

**Paulo Henrique Cruz Ferreira<sup>3</sup> ;**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, MG.  
<http://lattes.cnpq.br/9216384837782592>

**Liliane da Consolação Campos Ribeiro<sup>4</sup>;**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, MG.  
<http://lattes.cnpq.br/4721367057858836>

**Jéssica Sabrina Costa<sup>5</sup>;**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, MG.  
<http://lattes.cnpq.br/3154257060814981>

**Bárbara Ribeiro Barbosa<sup>6</sup> ;**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, MG.  
<http://lattes.cnpq.br/8701732339018118>

**Anny Eloisy De Paula Souza<sup>7</sup>;**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, MG. CV.  
<http://lattes.cnpq.br/9824539801451216>

**Thaís Mara Rocha Rodrigues<sup>8</sup>.**

Instituto de Ensino Superior de Minas Gerais (IESMIG). Sabinópolis, MG.  
<http://lattes.cnpq.br/0979859026149757>

**RESUMO:** Este trabalho teve como objetivo avaliar a satisfação dos clientes em relação à assistência de enfermagem considerando a relação interpessoal. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, de abordagem quantitativa. A população do estudo foi composta por um total de 145 clientes externos, submetidos à internação nas clínicas de convênio,

médica, cirúrgica e neurológica. A maioria dos indivíduos são do sexo masculino, com idade entre 18 e 59 anos, com ensino fundamental incompleto e casados, internaram em um período maior que cinco dias e não precisaram de hospitalização nos últimos cinco anos. Os resultados encontrados neste estudo revelaram que os pacientes estão satisfeitos com o cuidado recebido pela equipe de enfermagem no que tange a relação interpessoal. Tais dados corroboram com estudos que expõe a enfermagem como liderança do cuidado prestado ao cliente. Diante dos resultados deste estudo podemos concluir que a satisfação do paciente ocorre mediante a receptividade, empatia e comprometimento pela parte da equipe de enfermagem para com seus pacientes, e, quando ocorre de forma empática e humanizada, permite criar um elo positivo de confiança entre enfermeiro e cliente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Enfermagem; Qualidade da Assistência à Saúde; Satisfação do Paciente.

## QUALITY OF HOSPITAL NURSING CARE: THE INTERPERSONAL RELATIONSHIP BETWEEN CLIENT AND PROFESSIONAL

**ABSTRACT:** This study aimed to assess customer satisfaction with nursing care considering the interpersonal relationship. This is an exploratory and descriptive study with a quantitative approach. The study population consisted of a total of 145 outpatients, who underwent hospitalization at health insurance, medical, surgical and neurological clinics. Most individuals are male, aged between 18 and 59 years, with incomplete primary education and married, hospitalized for a period longer than five days and did not need hospitalization in the last five years. The results found in this study revealed that patients are satisfied with the care received by the nursing team in terms of interpersonal relationships. Such data corroborate with studies that expose nursing as leadership in the care provided to the client. In view of the results of this study, we can conclude that patient satisfaction occurs through receptivity, empathy and commitment on the part of the nursing team towards their patients, and, when it occurs in an empathetic and humanized way, it allows the creation of a positive link of trust between nurses. and customer.

**KEY-WORDS:** Nursing; Quality of Health Care; Patient Satisfaction.

## INTRODUÇÃO

Atualmente, as mudanças epidemiológicas, econômicas e políticas que vêm ocorrendo constantemente, tem forçado o setor da saúde a buscar por melhorias na qualidade assistencial (PENA; MELLEIRO, 2012

Com isso, a enfermagem ocupa posição destaque neste processo sendo apontada como um fator que mais influencia a satisfação do usuário no serviço de saúde, justamente

por ser a equipe que permanece mais tempo em contato direto com o paciente nas práticas assistenciais (LOUREIRO; CHAREPPE,2018; ALMEIDA;GÓIS, 2020)

Para que haja uma assistência de enfermagem efetiva há questões de extrema importância, como: a redução de incidentes, utilização de recursos de forma correta, melhor investimento ao dispor recursos (financeiros, tecnológicos, materiais e humanos), trabalho conjunto entre profissionais e clientes, sabendo ouvir suas inquietações e seus elogios, a fim de melhorar e ofertar um serviço de qualidade (MARQUES et al.,2018).

Ao longo dos anos, alguns instrumentos têm sido desenvolvidos para avaliar a satisfação do cliente quanto ao serviço prestado, uma vez que o acolhimento realizado de forma empática pela equipe de enfermagem está diretamente relacionado ao contentamento do público e a sua busca pelo serviço quando necessário. Um dos meios para tal avaliação é o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), que visa mensurar a satisfação do cliente referente a qualidade da assistência de enfermagem, na qual envolve alguns domínios, dentre eles tem-se a confiança que é voltada para a relação interpessoal entre cliente e enfermeiro (MARQUES et al.,2018).

Assim, este estudo teve como objetivo avaliar a satisfação dos clientes em relação a assistência de enfermagem, considerando a relação interpessoal.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo com caráter exploratório e descritivo, de abordagem quantitativa, que parte de uma pesquisa maior, financiada pela CNPq intitulada "Avaliação dos clientes externos de um hospital sobre a qualidade dos serviços de enfermagem", realizada em uma Instituição que é referência para 31 municípios no estado de Minas Gerais, que oferece assistência médico-hospitalar de média e alta complexidade.

O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Brasil (Parecer: 5.216.212).

A população do estudo foi composta por pacientes admitidos nos seguintes setores de internação: clínicas médica, cirúrgica, neurológica e convênios, abrangendo as diversas especialidades que atendem aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), convênios e particulares. Todos os participantes foram devidamente orientados com relação ao objetivo do estudo e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Como critérios de inclusão foram considerados: faixa etária de 18 anos de idade ou mais; estar orientado no tempo, espaço e em relação a si próprio; possuir tempo mínimo de internação de 48h (por já ter sido assistido pelas quatro equipes de enfermagem daquele setor); encontrar-se em alta hospitalar ou com programação de alta para as próximas 24h; aceitar participar do estudo e assinar o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE).

A coleta de dados foi realizada entre janeiro e junho de 2022, utilizando como instrumento o Patient Satisfaction Instrument, que foi adaptado e validado para a cultura brasileira em 2004, sendo intitulado de ISP. ( OLIVEIRA, 2004).

A escala utilizada neste instrumento é do tipo likert, composta por cinco opções de respostas com pontuações que variavam entre 1 e 5, na qual, conforme preconizado por Oliveira (2004), para as questões positivas as notas são atribuídas de forma invertida e para as negativas foi mantido a pontuação no sentido original da escala. Ficando pontuado da seguinte forma: as questões negativas “discordo totalmente” atribuíram-se 5 pontos e “concordo totalmente” 1, já para as questões positivas “discordo totalmente” 1 ponto e “concordo totalmente” 5 pontos. Para cada item do instrumento foi calculada a média das respostas, sendo considerado satisfatório neste estudo, escore igual ou superior a três ( $\geq 3$ ) na escala likert.

Convém ressaltar que foram acrescentadas ao instrumento de coleta informações como sexo, idade, estado civil, escolaridade, cidade de origem, tempo de internação e se o cliente já havia sido internado na instituição nos últimos 5 anos, pois desta forma, além de saber o quão satisfeito o cliente está, há a relação do serviço de enfermagem, permitindo conhecer o seu perfil.

O número de indivíduos que fez parte da amostra foi definido baseando no instrumento de coleta de dados e dos critérios de Nunnally (1978) que recomendou entre 05 e 10 sujeitos para cada questão do instrumento. Esse é composto por 25 questões que abordam três dimensões do cuidado de enfermagem: confiança; educacional e técnico-profissional, dessas 11 abrangem o domínio confiança, foco deste estudo. Assim, definimos a amostra de 125 sujeitos e acrescentamos 20% de possíveis perdas.

O recrutamento foi realizado através do censo diário de gestão de leitos, a fim de identificar os participantes que se encontravam de alta hospitalar para que se pudesse avaliar se o mesmo possuía o perfil de inclusão.

Os dados foram coletados a partir de uma entrevista realizada com clientes hospitalizados por acadêmicos previamente capacitados, sendo explicado o propósito e a relevância da pesquisa para a instituição e para os usuários do serviço. Além disso, foram esclarecidas questões relativas aos instrumentos de coleta voltadas para a assistência de enfermagem, sendo enfatizada de forma clara e objetiva a distinção entre as diferentes funções dos profissionais responsáveis pelos cuidados de enfermagem, para que os clientes não confundissem e avaliassem outras categorias, que não condissessem com o que estava sendo proposto. Após manifestação de interesse em participar do estudo, foi solicitado ao indivíduo, que assinasse o termo de consentimento livre-esclarecido - TCLE. Quanto aos clientes que não sabiam fazer uso da leitura ou escrita, o TCLE foi lido pelo acadêmico capacitado, e em caso de interesse em participar da pesquisa disponibilizou-se material ao cliente para que fixasse suas digitais do polegar direito no campo pré-determinado



A análise de frequência das variáveis categóricas descritivas e quantitativas foi realizada através do programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS para Windows, versão 20.0, SPSS Inc., Armonk, NY, EUA).

## RESULTADOS

Foram entrevistados 145 clientes, com um predomínio de indivíduos do sexo masculino  $n= 86$  (59,3%), com idade entre 18 e 59 anos  $n= 93$  (64,2%), ensino fundamental incompleto  $n= 56$  (38,2%), casados  $n= 66$  (45,5%), com média de permanência hospitalar acima de cinco dias e a maioria não havia sido hospitalizada nos últimos cinco anos, tendo maior internação no setor de clínica médica  $n= 62$  (42,8%), conforme descrito no Quadro 01.

**Quadro 1.** Caracterização sociodemográfica dos clientes internados. Diamantina/MG, 2022 ( $n=145$ ).

Variáveis	n	%
<b>Sexo</b>		
Masculino	86	59,3
Feminino	59	40,7
<b>Idade (anos)</b>		
18 aos 59 anos	93	64,2
Maior que 60	52	35,8
<b>Escolaridade</b>		
Analfabeto	24	16,6
Ensino Fundamental Incompleto	56	38,2
Ensino Fundamental Completo	11	7,6
Ensino Médio Incompleto	8	5,5
Ensino Médio Completo	34	23,4
Ensino Superior Incompleto	1	7
Ensino Superior Completo	11	7,6
<b>Estado Civil</b>		
Solteiro	49	33,8
Casado/União Estável	66	45,5
Viúvo	14	9,7
Separado/Divorciado	16	11,0
<b>Setor</b>		
Convênio	16	11,0
Clínica Médica	62	42,8
Clínica Cirúrgica	30	20,0
Clínica Neurológica	37	25,5
<b>Tempo de Internação</b>		
2 dias	31	21,4
3 a 5 dias	52	35,9
Mais de 5 dias	62	42,8

Fonte: Dados da pesquisa

É importante ressaltar que a assistência da enfermagem quando ocorre de forma empática e humanizada permite criar um elo positivo de confiança entre enfermeiro e cliente. O quadro 2 abaixo abrange as questões do domínio confiança do Instrumento de Satisfação do Paciente - ISP, na qual envolve o relacionamento entre cliente e a equipe de enfermagem.

**Quadro 2.** Distribuição das frequências e médias de satisfação dos pacientes quanto à assistência de enfermagem: dimensão confiança, Diamantina, MG, 2022 (n=145).

Instrumento de Satisfação do Paciente - Confiança	%	Média
<b>A equipe de enfermagem deveria ser mais atencioso (a) do que ele (a) é?</b>		
Concordo totalmente	8,3	3,61
Concordo	22,1	
Não tenho opinião	0,7	
Discordo	38,6	
Discordo totalmente	30,3	
<b>A equipe de enfermagem é uma pessoa agradável de se ter por perto?</b>		
Concordo totalmente	35,9	4,26
Concordo	58,6	
Não tenho opinião	2,1	
Discordo	2,8	
Discordo totalmente	0,7	
<b>A gente se sente a vontade para fazer perguntas á equipe de enfermagem?</b>		
Concordo totalmente	31,0	4,0
Concordo	51,0	
Não tenho opinião	8,3	
Discordo	6,9	
Discordo totalmente	2,8	
<b>A equipe de enfermagem deveria ser mais amigável do que ela é</b>		
Concordo totalmente	6,9	3,62
Concordo	22,1	
Não tenho opinião	1,4	
Discordo	40,7	
Discordo totalmente	29,0	
<b>A equipe de enfermagem consegue entender como eu me sinto?</b>		
Concordo totalmente	26,2	4,0
Concordo	62,1	
Não tenho opinião	2,1	
Discordo	4,8	
Discordo totalmente	4,8	

<b>Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas para a equipe de enfermagem?</b>		
Concordo totalmente	19,3	3,69
Concordo	51,0	
Não tenho opinião	10,3	
Discordo	13,1	
Discordo totalmente	6,2	
<b>A equipe de enfermagem está muito ocupada no posto para perder tempo conversando comigo?</b>		
Concordo totalmente	11,7	3,22
Concordo	24,8	
Não tenho opinião	6,2	
Discordo	43,4	
Discordo totalmente	13,8	
<b>A equipe de enfermagem não tem paciência suficiente</b>		
Concordo totalmente	3,4	3,95
Concordo	9,0	
Não tenho opinião	0	
Discordo	64,1	
Discordo totalmente	23,4	
<b>Estou cansado da enfermagem falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior</b>		
Concordo totalmente	3,4	3,8
Concordo	13,1	
Não tenho opinião	3,4	
Discordo	58,6	
Discordo totalmente	21,4	
<b>Só de conversar com a equipe de enfermagem já me sinto melhor</b>		
Concordo totalmente	26,2	4,17
Concordo	65,5	
Não tenho opinião	5,5	
Discordo	2,8	
Discordo totalmente	0	
<b>O enfermeiro é compreensivo ao ouvir os problemas do paciente</b>		
Concordo totalmente	24,1	4,3
Concordo	62,8	
Não tenho opinião	5,5	
Discordo	7,6	
Discordo totalmente	0	
<b>Média final do instrumento</b>		3,18

Fonte: Dados da pesquisa

## DISCUSSÃO

O presente trabalho revela que dos clientes entrevistados, homens com idade entre 18 e 59 anos foram os que mais ficaram hospitalizados. Estudos apontam que a baixa procura e assiduidade dos homens ao serviço de saúde é um desafio no que tange a prevenção e o processo saúde-doença, sendo que recorrem ao serviço de saúde ao atingirem 40 anos ou mais, quando os sintomas aparecem (DIAS, 2022). De fato, essa busca tardia faz com que o indivíduo chegue ao serviço de saúde com enfermidades instauradas, podendo evoluir para quadros mais graves que necessitam de internação, podendo gerar com isso uma congestão em determinados setores, como a clínica médica, por exemplo, que é um setor voltado para diagnosticar e tratar doenças que não envolvam cirurgias.

Quanto à escolaridade, o estudo mostrou que grande parte dos indivíduos possuía ensino fundamental incompleto. Atualmente a percepção dos usuários frente a assistência em saúde tem sido cada vez mais utilizada como meio para avaliar a qualidade dos cuidados prestados, porém dentre outros fatores, o nível de escolaridade do indivíduo pode influenciar tal avaliação, uma vez que é nítida a dificuldade de compreensão do que está sendo solicitado por aqueles com baixo nível de escolaridade, por mais simples e de fácil entendimento que sejam as questões (ABREU, 2018).

O enfermeiro sendo responsável em tempo integral por gerir toda a equipe de enfermagem, coordenar como e quais cuidados serão prestados, e muitas vezes estar em contato direto com o cliente, precisa ter ciência se as necessidades e perspectivas destes usuários do serviço de saúde em relação da assistência de enfermagem estão sendo atendidas de modo efetivo.

Ao analisar as médias obtidas referentes as questões voltadas para o domínio confiança todas as questões obtiveram respostas superiores a 3., que demonstra a satisfação do cliente em relação ao cuidado recebido corroborando com outros estudos realizados utilizando o ISP ( BARACHO;CALDEIRA; GUEDES et al.,2016, VIEIRA, 2018; SANTOS et al.,2019, ALENCAR,2020).

Estes dados reforçam que a comunicação e a interpessoalidade é fundamental no cuidado, pois promove a aproximação entre os indivíduos, permite a troca de informações a criação de confiança e vínculo além de uma partilha mútua de experiências contribuindo assim, para que o processo do cuidado e a assistência prestada sejam efetivos não somente do ponto de vista físico, mas também mental (PACHECO et al., 2020).

## CONCLUSÃO

Diante do exposto, notamos que no domínio confiança, os entrevistados estão satisfeitos com o cuidado prestado pela equipe de enfermagem.

Assim, importante destacar que a comunicação realizada de forma efetiva contribui para uma melhor interação entre o profissional de saúde e o usuário, podendo servir como

um guia para um melhor gerenciamento no cuidado prestado ao usuário além de constituir-se em uma ferramenta fundamental na promoção à saúde de forma integral para minimizar os impactos da internação

## DECLARAÇÃO DE INTERESSES

Nós, autores deste artigo declaramos que não possuímos conflitos de interesses de ordem financeira, comercial, político, acadêmico e pessoal.

## REFERÊNCIAS

ALENCAR, L.C.R, SARDINHA, A.H.L. **Satisfação dos idosos em tratamento de câncer acerca dos cuidados de enfermagem na hospitalização.** Ciencia y enfermaria, v.26, n.25, 2020.

ALMEIDA, H.O.C; GÓIS, R.M.O. **Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade.** Rev. Adm. Saúde (On-line), v. 20, n. 81,2020.

ABREU F.M.L, BRITO O.D, SANTIAGO L.M.M. **Percepções de Pacientes Acerca dos Cuidados Prestados no Ambiente Hospitalar.** RETEP [Internet] 2018.

BARACHO V.S, CALDEIRA ABR, GUEDES CF et al **Visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar: abordagem interpessoal.** Vol.07, N°. 02, Ano 2016.p 608-22 608

DIAS EG, BARBOSA ET, FREITAS SRS, CAMPOS LM, Caldeira MB, **Comportamentos de Saúde e Fatores Associados à Procura dos Homens pelo Serviço Primário de Saúde,** Espac. Saúde 2022;23:e839 Doi 10.22421/1517-7130/es.2022.v23.e839

LOUREIRO, F; CHAREPE, Z. **Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem no hospital: análise de conceito.** Cad. Saúd. v.10, n.1, 2018.

PENA M.M, MELLEIRO M.M. **Grau de Satisfação de Usuários de Um Hospital Privado.** Acta Paul Enferm 2012.

SANTOS F.K; GOMES A.M.T; RAFAEL R.M.R; et al. **A Satisfação dos Pacientes Com o Cuidado de Enfermagem na Hemodiálise.** DOI: 10.9789/2175-5361.2018.v.10i2.432-440.

OLIVEIRA, J. S., AGRA, G., & COSTA, M. M. L. **Revista Brasileira de Enfermagem,** v. 74, n. Rev. Bras. Enferm., 2021 74 suppl 4, p.

MARQUES, L.G.S. et al. **Satisfação do Paciente Sobre a Assistência de Enfermagem Hospitalar.** Enfermagem Brasil 2018 17(3) 236-244, v. 17 n. 3. DOI: <https://doi.org/10.33233/eb.v17i3.1114>.

NUNNALLY,J.C. **Psychometric Theory.** New York: McGraw-Hill,1978.

. PACHECO, L.S.P et al **O processo de comunicação eficaz do enfermeiro com o paciente em cuidados paliativos**. Research, Society and Development, v. 9, n. 8, 2020.

SANTOS, J.L.G. et al. **Satisfação de pacientes com o cuidado de enfermagem em unidades cirúrgicas: pesquisa de método misto**. Rev Min Enferm, v. 23, n.1, 2019.

VIEIRA, I.F.O et al. **A satisfação de pacientes em tratamento dialítico com relação aos cuidados do enfermeiro**. Rev enferm UERJ, v.26, n12, 2018.

## Índice Remissivo

### A

Abuso Sexual 27, 50, 51, 52, 54, 55  
Acidente Vascular Cerebral (Avc) 125, 128  
Acolhimento 15, 85, 92, 93, 141, 159, 161  
Adolescentes 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 33, 55, 60, 67, 68, 69, 72, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 84, 87, 92, 95  
Adolescentes Dependentes De Smartphone 72  
Agentes Etiológicos 58, 64  
Agressões 28, 75, 100, 101, 103  
Alcoolismo 150, 152  
Aleitamento Materno Exclusivo 122, 123  
Alienação Parental 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57  
Ambiente Familiar 28, 64, 100, 101, 103  
Ambulatório De Estomaterapia 165  
Análise De Negócio 42, 44, 47  
Ansiedade 27, 28, 29, 38, 51, 72, 74, 75, 76, 77, 79, 80, 101, 104, 106, 180  
Apoio Social 30, 100, 102, 104  
Assistência 18, 85, 91, 93, 94, 96, 97, 120, 123, 124, 126, 140, 148, 154, 155, 161, 162, 165, 171, 174, 182, 183  
Assistência De Enfermagem 121, 139, 141, 142, 145, 147, 152, 155, 162, 176, 177, 179, 180, 183  
Atenção Na Saúde Mental 13  
Atos Agressivos 100, 101, 102  
Avaliação Psicológica 50, 51, 52, 54, 55  
Avc Hemorrágico 125, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135

### B

Bem-Estar 24, 32, 59, 180, 181  
Bullying 23, 24, 27, 28, 36, 37

### C

Cenário Organizacional 42  
Cipe Na Assistência 174  
Crianças 23, 24, 28, 29, 32, 33, 52, 53, 54, 55, 60, 66, 67, 68, 69, 70, 75, 80, 84, 87, 89, 90, 92, 95, 122, 175  
Cuidado Ao Paciente 125  
Cuidado De Pessoas Com Feridas 165  
Cuidados 21, 46, 106, 120, 121, 122, 124, 127, 130, 131, 135, 142, 147, 148, 149, 154, 157, 159, 162, 166, 168, 169, 181, 182

### D

Dependência De Internet 72, 74, 80

Depressão 27, 28, 29, 32, 33, 72, 74, 76, 77, 79, 80, 81, 88, 101, 104, 106  
Desavenças Familiares 150, 152  
Desenvolvimento Neurocognitivo 23, 32  
Desenvolvimento Saudável Da Criança 122  
Desigualdade De Gênero 150, 152, 153  
Diabetes Mellitus 174, 176, 180, 183  
Diabetes Mellitus Gestacional 174, 175, 183  
Dificuldade Financeira 150  
Direitos Sociais 150, 152, 153  
Discentes 58, 61, 62, 63, 167  
Disfunções Do Assoalho Pélvico 165, 167  
Doenças Parasitárias 58, 60, 66  
Drogas 24, 28, 29, 30, 39, 102, 150, 152, 153, 154, 158, 159

## E

Educação Em Saúde 59, 61, 64, 67, 120, 124, 154, 155  
Emergência 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 125, 129, 130  
Emergências Psiquiátricas 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21  
Enfermeiros 120, 123, 126, 127, 128, 131, 132, 133, 165, 167, 170, 180, 182  
Equipe De Saúde 13, 20, 181  
Estomaterapia 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172  
Estomias 165, 166, 167, 168  
Estresse 19, 29, 72, 74, 76, 77, 78, 79, 81, 88, 101, 104  
Estudantes 58, 60, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 72, 76, 79, 82, 165, 166, 167, 168, 170, 183  
Estudos Transversais 59  
Experiências Traumáticas 23  
Exploração Sexual 85, 87, 88, 89, 90, 93, 94, 95  
Exposição A Violências 23, 27, 159

## F

Fatores Biopsicossociais 23  
Feridas Crônicas 165, 167, 168, 172  
Ferramenta De Gestão 42  
Ferramentas Digitais 42  
Fisioterapeutas 126, 127, 128, 131, 132, 133  
Fonoaudiólogos 126, 127, 128, 131, 132, 133

## G

Gestores 42, 43, 45, 46, 47, 48, 91  
Gravidez 159, 174, 175, 176, 181, 184

## H

Hipertensão Arterial 174, 175

## I

Impactos Do Machismo Na Relação 100, 102



Incontinências 165, 166, 168  
Infecções Parasitárias 58, 60, 63, 64, 65, 66  
Inovação 42, 43, 44, 46, 73  
Inteligência Artificial 42, 46, 48  
Internação Hospitalar 13, 179  
Intervenção Multiprofissional 125, 127, 128, 131, 132, 133, 134, 135

## M

Machismo 100, 101, 105, 106, 107  
Médicos 18, 122, 126, 128, 131, 132, 133  
Migração 85, 88, 89, 91, 97  
Moradia 104, 105, 150, 152, 154  
Mulheres 30, 80, 87, 88, 89, 90, 91, 93, 95, 97, 101, 103, 104, 105, 128, 150, 152, 153, 157, 158, 159, 161, 175, 183

## N

Negócios Em Organizações De Saúde 42, 44  
Níveis Glicêmicos 174

## P

Parasitoses Entéricas 58, 61, 62, 64, 67, 69  
Plano De Assistência Individual (Pai) 85, 93, 94  
Plataformas 42, 43, 44, 45, 48  
Plataformas Self-Services 42, 44  
Plataforma Virtual 58  
Podiatria Clínica 165, 167, 169  
Políticas Pública De Saúde 13, 20  
População Juvenil 58  
Preconceitos 93, 150, 152, 153, 155  
Pré-Natal 122, 153, 158, 160, 161, 175, 177, 180, 181, 183  
Problemas Emocionais 72, 74, 75, 76, 77, 79, 80, 81, 100, 102, 134  
Problema Social 85, 150  
Profissionais De Saúde 18, 39, 94, 125, 127, 128, 134, 135, 182  
Projeto De Reinserção Social 85  
Psicólogos 20, 51, 55, 126, 127, 128, 131, 132, 134  
Psiquiatria 13, 20, 21, 83

## Q

Qualidade De Vida 17, 24, 32, 61, 79, 126, 128, 131, 132, 152, 157, 168, 169

## R

Recém-Nascido 120, 121, 122, 123, 124, 175  
Reforma Psiquiátrica 13  
Relação Interpessoal 139, 141  
Relações Interpessoais 15, 23, 28, 32, 155, 174, 182

## S

Saúde Da Mulher 150, 152, 155, 183

Saúde Humana 58, 169

Saúde Individual E Coletiva 59, 67

Saúde Materno-Fetal 174

Saúde Mental 13, 14, 15, 17, 20, 24, 28, 29, 32, 51, 88, 91, 97, 159

Saúde Pública 13, 16, 18, 26, 27, 58, 60, 61, 62, 63, 67, 70, 93, 153, 156, 175, 183

Self-Service Bussiness Intelligence 42

Serviços De Estomaterapia 165

Serviços De Saúde 14, 17, 42, 44, 65, 94, 134, 154, 157, 158, 170

Sintomas Emocionais 72, 75

Situação De Rua 150, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162

Smartphone 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84

Sofrimento Físico E Psicológico 85

Suicídio 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 104, 106

Suicídio Infantojuvenil 23

Suporte Psicossocial 13

Suporte Social 23, 29, 100, 106, 107

Sustento 150, 152

## T

Tecnologia 42, 43, 44, 45, 47, 74, 81

Terapeutas Ocupacionais 126, 128, 131, 132, 133

Tomada De Decisão 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 182

Tráfico De Mulheres 85, 89

Tráfico Humano 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93

Transtornos Mentais 13, 14, 17, 20, 27, 28, 82

Tratamento 13, 15, 17, 31, 63, 81, 125, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 148, 149, 151, 154, 159, 165, 168, 169, 170, 178, 181, 182

## U

Urgências 13, 16, 17, 18

Uso Da Internet 72, 74, 76, 80

Uso De Drogas 24, 30, 33, 93, 128, 159, 177

Uso Excessivo Do Smartphone 72

## V

Vícios 150, 152

Violência 27, 28, 51, 54, 88, 91, 92, 97, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 150, 152, 153, 158, 161, 183

Violência Doméstica 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 183

Violência Moral 100, 105, 106

Violência Psicológica 100, 105, 106

Vítimas De Tráfico 85, 88, 89, 91, 93, 94, 96

EDITORA  
OMNIS SCIENTIA



[editoraomnisscientia@gmail.com](mailto:editoraomnisscientia@gmail.com) 

<https://editoraomnisscientia.com.br/> 

@editora\_omnis\_scientia 

<https://www.facebook.com/omnis.scientia.9> 

+55 (87) 9656-3565 



[editoraomnisscientia@gmail.com](mailto:editoraomnisscientia@gmail.com) 

<https://editoraomnisscientia.com.br/> 

[@editora\\_omnis\\_scientia](https://www.instagram.com/editora_omnis_scientia) 

<https://www.facebook.com/omnis.scientia.9> 

+55 (87) 9656-3565 