

Millenium, 2(Edição Especial Nº15)

---

pt

---

SATISFAÇÃO DA PESSOA ASSISTIDA NA UNIDADE DE TÉCNICAS ENDOSCÓPICAS DE UMA UNIDADE HOSPITALAR  
SATISFACTION OF THE PERSON ASSISTED IN THE ENDOSCOPIC TECHNIQUES UNIT OF A HOSPITAL UNIT  
SATISFACCIÓN DE LA PERSONA ATENDIDA EN LA UNIDAD DE TÉCNICAS ENDOSCÓPICAS DE UNA UNIDAD  
HOSPITALARIA

Joana Mendes<sup>1</sup>

António Madureira Dias<sup>2</sup>  <http://orcid.org/0000-0003-3985-2174>

<sup>1</sup> Unidade Local de Saúde de Viseu Dão-Lafões, Viseu, Portugal

<sup>2</sup> Instituto Politécnico de Viseu, Escola Superior de Saúde, Viseu, Portugal

Joana Mendes – jfamendes@gmail.com | António Madureira Dias – adias@essv.ipv.pt



---

**Autor Correspondente:**

*Joana Mendes*

Rua Engenheiro Lino Moreira Rodrigues Nº24

3510-083 – Viseu - Portugal

jfamendes@gmail.com

RECEBIDO: 15 de novembro de 2023

REVISTO: 21 de maio de 2024

ACEITE: 06 de agosto de 2024

PUBLICADO: 16 de setembro de 2024

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

## RESUMO

**Introdução:** A melhoria dos cuidados de saúde tornou-se uma prioridade para todas as instituições de saúde com o objetivo de alcançar um elevado grau de satisfação dos utentes. Este é um dos fatores mais importantes para determinar o sucesso de uma unidade de saúde.

**Objetivo:** Determinar o nível de satisfação da pessoa que utiliza a unidade de técnicas endoscópicas e verificar quais os fatores que interferem na satisfação da pessoa com patologia do foro gastroenterológico.

**Métodos:** Estudo quantitativo, transversal, descritivo analítico-correlacional, cujos dados foram obtidos numa amostra de 200 utentes selecionada por conveniência, com patologia do foro gastroenterológico assistidos numa unidade de técnicas endoscópicas. Aplicou-se o “Instrumento de Avaliação da Qualidade Hospitalar – Hospital de Dia (IAQH -HD)” (Carvalho, 2014).

**Resultados:** A amostra é maioritariamente do género feminino (57,5%), com média de idade de 58,93 anos $\pm$ 14,77 anos. Os resultados revelaram que o índice de qualidade global percecionada foi de “Satisfeitos” (60,5%), “Muito Satisfeitos” (27,5%) e “Nada Satisfeitos” (10%). Das 11 dimensões avaliadas, os utentes demonstraram-se “Muito satisfeitos” em relação à dimensão “Enfermeiros” (49,5%). Observou-se uma percentagem expressiva de utentes “Nada satisfeitos” em relação à dimensão “Condições estadia” (83,0%).

**Conclusão:** Constatou-se que o género, a idade, grau de ensino e a situação profissional foram variáveis sociodemográficas com interferência em algumas dimensões na satisfação dos utentes da amostra estudada. Identificaram-se várias áreas prioritárias de intervenção de forma maximizar a satisfação dos utentes.

**Palavras-chave:** satisfação; utente; unidade de técnicas endoscópicas

## ABSTRACT

**Introduction:** Improving healthcare has become a priority for all healthcare institutions to achieve a high degree of user satisfaction. This is one of the most important factors in determining the success of a healthcare facility.

**Objective:** To determine the level of satisfaction of the person who uses the endoscopic technique unit and verify which factors interfere with the satisfaction of the person with gastroenterological pathology.

**Methods:** Quantitative, cross-sectional, analytical-correlational descriptive study, whose data were obtained from a sample of 200 users selected for convenience, with gastroenterological pathology assisted in an endoscopic technique unit. The “Hospital Quality Assessment Instrument – Day Hospital (IAQH -HD)” was applied (Carvalho, 2014).

**Results:** The sample is mostly female (57.5%), with an average age of 58.93 years  $\pm$  14.77 years. The results revealed that the overall perceived quality index was “Satisfied” (60.5%), “Very Satisfied” (27.5%), and “Not Satisfied” (10%). Of the 11 dimensions evaluated, users were “Very satisfied” in relation to the “Nurses” dimension (49.5%). A significant percentage of users were “Not at all satisfied” in relation to the “Staying Conditions” dimension (83.0%).

**Conclusion:** It was found that gender, age, level of education, and professional status were sociodemographic variables that interfered with some dimensions of users' satisfaction in the studied sample. Several priority areas of intervention were identified to maximize user satisfaction.

**Keywords:** satisfaction; user; endoscopic techniques unit

## RESUMEN

**Introducción:** Mejorar la asistencia sanitaria se ha convertido en una prioridad para todas las instituciones sanitarias con el objetivo de conseguir un alto grado de satisfacción de los usuarios. Este es uno de los factores más importantes para determinar el éxito de un centro de atención médica.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la persona que utiliza la unidad de técnica endoscópica y verificar qué factores interfieren en la satisfacción de la persona con patología gastroenterológica.

**Métodos:** Estudio descriptivo cuantitativo, transversal, analítico-correlacional, cuyos datos se obtuvieron de una muestra de 200 usuarios seleccionados por conveniencia, con patología gastroenterológica atendidos en una unidad de técnicas endoscópicas. Se aplicó el “Instrumento de Evaluación de la Calidad Hospitalaria – Hospital de Día (IAQH -HD)” (Carvalho, 2014).

**Resultados:** La muestra es mayoritariamente femenina (57,5%), con una edad media de 58,93 años  $\pm$  14,77 años. Los resultados revelaron que el índice general de calidad percibida fue “Satisfecho” (60,5%), “Muy Satisfecho” (27,5%) y “No Satisfecho” (10%). De las 11 dimensiones evaluadas, los usuarios se mostraron “Muy satisfechos” en relación a la dimensión “Enfermeros” (49,5%). Hubo un porcentaje importante de usuarios que se mostraron “Nada satisfechos” en relación a la dimensión “Condiciones de permanencia” (83,0%).

**Conclusión:** Se encontró que el género, la edad, el nivel de educación y la situación profesional fueron variables sociodemográficas que interfirieron en algunas dimensiones en la satisfacción de los usuarios de la muestra estudiada. Se identificaron varias áreas prioritarias de intervención para maximizar la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** satisfacción; usuario; unidad de técnicas endoscópicas

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

## INTRODUÇÃO

A melhoria dos cuidados de saúde tornou-se uma prioridade para todas as instituições de saúde com o objetivo de alcançar um elevado grau de satisfação dos utentes. Atualmente, devido às expectativas alargadas de serviços comuns e às necessidades mais elevadas dos utentes, é obrigatório que os hospitais prestem serviços de saúde de qualidade e cumpram os seus requisitos (Manzoor et al., 2019).

A Sociedade Europeia de Endoscopia Gastrointestinal e a Sociedade Americana de Endoscopia Gastrointestinal recomendam a identificação de indicadores de qualidade para os serviços de endoscopia, incluindo a avaliação da satisfação dos utentes, uma vez que os utentes satisfeitos com o tratamento recebido estarão mais dispostos a participar em programas de rastreio e com níveis de adesão mais elevados relativamente às indicações recebidas dos profissionais de saúde (Minciullo et al., 2022).

O conceito de satisfação é “um conceito multidimensional” e associa-se a determinadas variáveis como:

bem-estar psicológico, aspetos socioculturais, experiências anteriores, a qualidade de comunicação dos técnicos de saúde - disponibilidade para escutar, respeito, aspetos técnicos, conhecimento científico, fornecimento de informações, infraestruturas do espaço e os tempos de espera percebidos (Veríssimo, 2018, p. 42).

A satisfação dos utentes é definida como a congruência entre as suas expectativas em relação aos cuidados ideais e a perceção dos cuidados efetivamente recebidos, não tem, no entanto, limitações quando usada como um indicador de qualidade dos cuidados (Sinyiza et al., 2022). A satisfação do utente é expressa quando as suas expectativas foram alcançadas ou excedidas face à prestação de cuidados pelos serviços de saúde. Esta é uma medida importante da qualidade da saúde, pois oferece informações sobre o sucesso da forma como são atendidas as suas expectativas em relação aos serviços prestados e é um fator determinante da intenção comportamental da perspetiva dos utentes. Representa uma medida centrada no utente que deve ser usada para avaliar a qualidade de serviços de saúde (Jensen et al., 2015). A satisfação dos utentes equivale ao nível de satisfação que estes experienciam após a utilização de um serviço, reflete a diferença entre o serviço esperado e a experiência do serviço do seu ponto de vista (Derebe et al., 2017).

É um dos padrões para avaliar a eficiência e eficácia, onde a eficiência de um hospital está associada à prestação de serviços e cuidados de qualidade. A satisfação do utente é a evidência real da eficácia dos serviços de saúde (Ganasegeran et al., 2015). Corresponde a um dos indicadores de qualidade de um serviço de saúde. Trata-se de um conceito multidimensional que abrange “a competência técnica, fatores interpessoais, custo, condições físicas e de conveniência e visa o equilíbrio das expectativas do utente com a sua perceção do serviço” (Manzoor et al., 2019).

Atualmente, ainda não existe uma definição precisa para a satisfação do utente. No entanto, a maior parte da pesquisa contém aspetos explícitos e implícitos. A satisfação explícita é o efeito do serviço de saúde, enquanto a satisfação implícita é a experiência de receber de forma segura um serviço de saúde (Gu et al., 2018).

No entanto, nas últimas décadas, tem havido uma grande mudança na prática dos cuidados de saúde, da forma tradicional de definir a qualidade dos cuidados de saúde em termos de normas técnicas para uma que inclua a perceção e julgamento do utente sobre os serviços recebidos (Kasa & Gedamu, 2019). A perceção dos utentes sobre a qualidade e confiança nos serviços de saúde recebidos tem uma enorme influência na sua utilização contínua dos cuidados de saúde e no cumprimento dos regimes de cuidados e nas sugestões de modificações do estilo de vida, o que, por sua vez, afeta os resultados dos tratamentos (Kasa & Gedamu, 2019). Donabedian, no seu modelo de qualidade dos cuidados, corrobora a importância de uma boa relação interpessoal entre as instituições de saúde e os utentes, porque o processo interpessoal serve como veículo através do qual os cuidados são implementados e do qual depende o seu sucesso (Creanga et al., 2017). Além disso, para além dos aspetos técnicos e da qualidade interpessoal dos cuidados, a satisfação do utente tem sido influenciada pela disponibilidade e acessibilidade aos cuidados de saúde, medicamentos e diagnósticos, custo dos serviços e ambiente físico (Sultan et al., 2022).

A qualidade do atendimento que uma instituição de saúde deve promover é percebida pelas características do processo de cuidar: o relacionamento interpessoal entre os profissionais de saúde e os utentes, o motivo da procura do serviço de saúde, o tempo de espera, os procedimentos clínicos, o diagnóstico, o resultado em saúde, as características físicas, humana e a estrutura organizacional e a acessibilidade ao serviço de saúde (Donabedian, citado por Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

Estudos também demonstraram uma ligação direta entre a qualidade dos serviços e a satisfação do utente com os serviços de saúde, tornando-a um indicador importante da melhoria do desempenho do sistema de saúde (Biresaw et al., 2021).

A qualidade técnica dos cuidados de saúde é avaliada em função das melhores práticas que se sabe ou se acredita produzirem as maiores melhorias na saúde. Mas Donabedian argumenta que, devido à limitação dos conhecimentos dos utentes, a maioria não pode avaliar competentemente as competências técnicas dos profissionais de saúde, e pode, portanto, ter expectativas baixas ou nulas sobre a qualidade técnica dos cuidados de saúde (Creanga et al., 2017). Como tal, os seus índices de satisfação podem apenas indicar as competências interpessoais dos profissionais de saúde e os bons resultados dos cuidados de saúde. Mas mesmo que o resultado dos cuidados de saúde não seja bom, a qualidade dos cuidados prestados continuará a ser julgada como boa se estiver em conformidade com as melhores práticas permitidas pela ciência e tecnologia. Por conseguinte, a satisfação ou insatisfação com os cuidados não equivale necessariamente à receção de uma boa ou má qualidade dos cuidados técnicos (Sinyiza et al., 2022).

Conhecer o nível de satisfação dos utentes, facilita o seu envolvimento e participação, melhora a qualidade da sua experiência e a utilização adequada dos recursos. A endoscopia gastrointestinal é um procedimento médico comum que pode estar associado à ansiedade e apreensão dos utentes.

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

Assim avaliar a satisfação equivale igualmente a dar a conhecer a imagem perante os cidadãos, resultando numa avaliação social que vem confirmar se a instituição responde às reais necessidades dos utentes (Gu et al., 2018). De acordo com os mesmos autores, avaliar a satisfação dos utentes configura-se como um objetivo principal de qualquer serviço de saúde. Através desta avaliação, alcançam-se resultados referentes às suas expectativas, detetam-se as possíveis falhas e procuram-se soluções para a melhoria do serviço prestado. Mediante o exposto, elaboraram-se as seguintes questões de investigação: “Qual o nível de satisfação do utente que utiliza a unidade de técnicas endoscópicas?”; “Serão os fatores sociodemográficos impactantes na satisfação do utente?” Objetiva-se com este estudo: determinar o nível de satisfação da pessoa que utiliza a unidade de técnicas endoscópicas e verificar quais os fatores sociodemográficos que interferem na satisfação do utente com patologia do foro gastroenterológico.

## 1. MÉTODOS

### 1.1 Tipo de Estudo

Estudo descritivo-correlacional de matriz transversal. Trata-se de uma amostra não probabilística por conveniência, constituída por utentes com patologia do foro gastroenterológico assistidos numa unidade de técnicas endoscópicas de um Centro Hospitalar do centro de Portugal, entre novembro e dezembro de 2022.

### 1.2 Participantes

A amostra foi constituída por 200 participantes, maioritariamente são do género feminino 57,5%. A idade dos participantes situa-se entre os 21 e os 95 anos, sendo média de idade de 58,93 anos  $\pm$  14,77 anos de idade. Em relação à idade, prevalecem os utentes com mais de 65 anos com 39,5%, 51-65 anos 35,5%, 36-50 anos 16% e em minoria <35 anos 9%. A maioria dos utentes é casada (70,0%), uma situação análoga a ambos os géneros. Prevalecem os participantes que não se encontram a trabalhar (58,5%) e os empregados são maioritariamente mulheres (48,7%). Destacam-se os utentes com o 2º ciclo/3º ciclo e ensino secundário (43,0%), o que é comum a ambos os géneros. 29% têm o 1º ciclo, 17% com nível de ensino superior e 11% não sabe ler ou apenas saber ler e escrever.

Considerou-se como critério de inclusão os participantes serem utentes que realizassem colonoscopia e/ou endoscopia, com ou sem anestesia. Maiores de 18 anos e aceitem participar voluntariamente no estudo.

### 1.3 Procedimento e Instrumento de recolha de dados

Para realização do presente estudo foi solicitado parecer à Comissão de Ética do hospital central e autorização formal para colheita de dados. O preenchimento dos questionários foi realizado com uma explicação sobre os objetivos do estudo, obtendo-se a participação voluntária dos utentes. Foi assegurado aos participantes, após consentimento informado, confidencialidade sobre os dados obtidos e preservado o anonimato.

A análise dos dados foi efetuada com recurso ao IBM® SPSS® software versão 27.

A recolha de dados foi efetuada através da Adaptação do Questionário IAQH-HD - Instrumentos de Avaliação da Qualidade Hospitalar – Hospital de Dia, Versão 1. (Carvalho, 2014), aplicado diretamente na Unidade de técnicas endoscópicas. Na 1ª parte aplicado um questionário sociodemográfico elaborado pelos autores, para a caracterização dos participantes. Na segunda parte, agruparam-se as questões que avaliam a satisfação em 11 dimensões: acesso; admissão e registo; área de exame; cuidados gerais prestados; informação; enfermeiros(as); médicos(as); outro pessoal; condições de estadia; opinião geral; satisfação global. A segunda parte do questionário é composta por 57 questões valoradas em 6 componentes: 1) Não se aplica, 2) Mau, 3) Regular, 4) Bom, 5) Muito Bom e 6) Excelente. Cada um dos componentes tem uma pontuação que varia entre 0 a 5. Quanto maior for pontuação, maior será a satisfação.

Com o intuito de melhor dimensionar a aplicabilidade da escala ao estudo, foi efetuada a consistência interna (homogeneidade dos itens), utilizámos o coeficiente Alpha de Cronbach. As correlações mostram, para todos os itens, valores positivos e significativos e na sua maioria superiores a 0,20, o que nos permite afirmar que se encontram bem centrados, exceto 5 itens que foram eliminados na primeira correlação. O valor geral de Alfa de Cronbach passou de 0,750 para 0,933. As correlações foram executadas em função de cada dimensão anteriormente estipuladas. Os resultados permitem verificar que na escala utilizada no estudo e respetivas dimensões foram observadas correlações que se situaram entre 0,22 e 0,99. Este facto permite-nos considerar que as escalas, assim como as suas dimensões, revelaram consistência interna aceitável, boa ou mesmo muito boa.

## 2. RESULTADOS

### 2.1 Dimensões

Para avaliação da satisfação agruparam-se 57 questões que avaliam a variável dependente em 11 dimensões: Acesso; Admissão e Registo; Área de exame; Cuidados gerais; Informação; Enfermeiros; Médicos; Outro Pessoal (Assistentes operacionais); Condições de estadia; Opinião geral e Satisfação Global.

As estatísticas relativas às dimensões da satisfação, na unidade de técnicas endoscópicas, numa pontuação de 0 a 5 demonstram scores mais elevados para as dimensões “Enfermeiros” (4,39), “Cuidados gerais” (4,24) e “Médicos (4,07) onde manifestamente há mais satisfação. Já nas dimensões “Condições de Estadia” (1,64) “Admissão e registo” (3,43), “Área de exame” (3,58) a qualidade é inferior, o que se traduz em menor satisfação dos utentes (cf. tabela 1).

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

**Tabela 1 – Satisfação dos utentes face à unidade de técnicas endoscópicas**

Dimensões	N	Min	Max	Média	Dp	CV
Acesso	200	2,0	5,0	3,63	0,595	16,38
Admissão e Registo	197	1,8	5,0	3,43	0,664	19,34
Área de exame	200	2,0	5,0	3,58	0,659	18,44
Cuidados gerais	200	2,0	5,0	4,24	0,729	17,21
Informação	200	0,5	5,0	3,72	1,190	32,01
Enfermeiros	200	3,0	5,0	4,39	0,657	14,98
Médicos	200	1,0	5,0	4,07	0,974	23,91
Outro pessoal	199	2,0	5,0	4,02	0,841	20,91
Condições de estadia	200	0,0	4,8	1,64	1,409	85,86
Opinião geral	200	1,0	5,0	4,03	0,790	19,61
Satisfação global	200	2,4	4,7	3,65	0,562	15,37

## 2.2 Nível de Satisfação

Apresenta-se agora os resultados que respondem à questão de investigação: Qual o nível de satisfação do utente que utiliza a unidade de técnicas endoscópicas?

Os utentes manifestaram o nível de “Satisfeitos” (60,5%) após utilização da unidade de técnicas endoscópicas, depois da agregação das 11 dimensões. 88% dos participantes (27,5% + 60,5%) demonstraram níveis elevados de Satisfação (“Muito satisfeitos” e “Satisfeitos”, respetivamente).

Os utentes demonstraram-se “Muito satisfeitos” em relação às dimensões “Enfermeiros” (49,5%) e “Cuidados Gerais” (47%), onde manifestamente há mais qualidade. No que se refere aos utentes “Satisfeitos”, prevalecem os que referiram as dimensões “Acesso” (58,5%) e “Admissão e Registo” (51,3%). Observamos uma percentagem mais expressiva de utentes “Nada satisfeitos” em relação à dimensão “Condições de estadia” (83,0%), essa qualidade é inferior, o que se traduz em menor satisfação (cf. tabela 2).

**Tabela 2 - Nível de Satisfação dos utentes face à unidade de técnicas endoscópicas**

Nível Score Dimensões	N	Muito satisfeitos Excelente / Muito Bom		Satisfeitos Bom		Nada satisfeitos Regular / Mau	
		nº	%	nº	%	nº	%
Acesso	200	34	17	117	58,5	49	24,5
Admissão e Registo	197	28	14,2	102	51,8	67	34
Área de exame	200	38	19	94	47	68	34
Cuidados Gerais	200	94	47	74	37	32	16
Informação	200	64	32	61	30,5	75	37,5
Enfermeiros	200	99	49,5	82	41	19	9,5
Médicos	200	83	41,5	70	35	47	23,5
Outro pessoal	199	66	33,2	77	38,5	56	28,1
Condições de estadia	200	2	1	32	16	166	83
Opinião geral	200	63	31,5	91	45,5	46	23
Satisfação global	200	57	28,5	112	56	31	15,5
<b>Satisfação</b>	<b>196</b>	<b>55</b>	<b>27,5</b>	<b>121</b>	<b>60,5</b>	<b>20</b>	<b>10</b>

As mulheres apresentam valores mais elevados de satisfação em quase todas as dimensões (8 dimensões), com exceção de “Admissão e registo”, “Médico” e “Outro pessoal”, face aos homens, mas nenhuma das diferenças observadas é significativa ( $p > 0,05$ ). Relativamente à Satisfação (conjunto das dimensões), as mulheres pontuaram mais (3,70), mas as diferenças não são significativas ( $p > 0,05$ ). Apenas nos “cuidados gerais” regista-se diferenças estatisticamente significativas ( $p < 0,05$ ). As mulheres estão mais satisfeitas com os cuidados gerais (aspetos técnicos, satisfação das suas necessidades, ajuda e simpatia, coordenação, entre outros) do que os homens (cf. tabela 3).

Quanto à idade registam-se valores de ordenação média mais elevados em 5 dimensões nos utentes na faixa etária dos 36-50 anos, contudo com ausência de diferenças estatísticas significativas ( $p > 0,05$ ). O grupo etário que apresentou valores mais elevados de satisfação (após agregação das dimensões) foi o grupo dos 36-50 anos (112,68), contudo as diferenças não são significativas. Apenas existem diferenças estatisticamente significativas na dimensão “Acesso” ( $p < 0,05$ ) e “Condições de estadia” ( $p < 0,05$ ). (cf. tabela 3). Verificou-se através dos resultados do teste Post-Hoc de Tukey HSD, na dimensão de “Acesso” que os utentes do grupo etário 51-65 anos são os que revelam índices mais elevados de satisfação em relação ao “Acesso” à unidade de técnicas endoscópicas do que os têm  $> 65$  anos. Na dimensão de “Condições de estadia” apesar de haver diferenças estatisticamente significativas não se conseguiu localizar as diferenças quantos aos grupos etários.

Os utentes casados obterem ordenações médias mais elevadas em 9 dimensões, com exceção das dimensões de “Acesso” e “Enfermeiros”, face ao estado marital de União de facto /solteiro/viúvo/ divorciado, contudo sem relevâncias estatisticamente significativas ( $p > 0,05$ ). Inferindo-se que a satisfação do utente não está relacionada de forma significativa com o seu estado marital (cf. tabela 3).

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

### 2.3 Variáveis sociodemográficas versus domínios da satisfação dos utentes

Tabela 3 – Dimensões da Satisfação em função das variáveis sociodemográficas

Dimensões Variáveis	Acesso	Admissão e registo	Área de exame	Cuidados gerais prestados	Informação	Enfermeiro	Médico	Outo pessoal	Condições Estadia	Opinião geral	Satisfação global	Satisfação (conjunto das 11 dimensões)	Teste
	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	OM Média	
<b>Género</b>													
Feminino	3,65	3,39	3,60	<b>4,36</b>	3,78	4,43	4,07	4,00	1,68	4,08	3,67	3,70	t student
Masculino	3,62	3,49	3,54	<b>4,07</b>	3,64	4,33	4,08	4,05	1,59	3,96	3,63	3,65	
<b>(p)</b>	<b>0,74</b>	<b>0,31</b>	<b>0,46</b>	<b>0,005</b>	<b>0,40</b>	<b>0,25</b>	<b>0,98</b>	<b>0,70</b>	<b>0,63</b>	<b>0,26</b>	<b>0,64</b>	<b>0,42</b>	
<b>Idade</b>													
≤35 anos	112,06	71,42	92,61	90,58	126,08	98,72	101,00	116,19	<b>125,92</b>	80,56	90,83	104,92	Kruskal wallis
36-50 anos	113,53	102,60	108,59	104,02	114,30	101,53	110,94	107,80	<b>110,98</b>	96,28	95,25	112,68	
51-65 anos	109,82	105,94	99,74	102,42	95,08	100,51	98,39	90,81	<b>88,39</b>	106,39	102,05	94,73	
>65 anos	84,21	97,77	99,70	99,61	93,95	100,47	98,05	101,29	<b>101,35</b>	101,46	103,44	94,94	
<b>(p)</b>	<b>0,013</b>	<b>0,14</b>	<b>0,80</b>	<b>0,85</b>	<b>0,06</b>	<b>0,99</b>	<b>0,69</b>	<b>0,23</b>	<b>0,05</b>	<b>0,33</b>	<b>1,02</b>	<b>0,44</b>	
<b>Estado Marital</b>													
Casado	98,99	102,63	102,89	101,88	100,76	99,01	100,80	101,13	100,52	103,66	103,77	99,85	U Mann Whitney
União de facto/Solteiro/Viúvo/Divorciado	104,03	90,71	94,93	97,29	99,89	103,97	99,79	97,39	100,46	93,13	92,88	95,44	
<b>(p)</b>	<b>0,57</b>	<b>0,17</b>	<b>0,37</b>	<b>0,59</b>	<b>0,92</b>	<b>0,54</b>	<b>0,90</b>	<b>0,66</b>	<b>0,99</b>	<b>0,21</b>	<b>0,22</b>	<b>0,62</b>	
<b>Situação profissional</b>													
Empregado Reformado/Desempregado/Estudante/Do méstico	<b>3,81</b>	3,39	3,57	4,27	<b>3,92</b>	4,36	4,04	4,02	1,64	3,98	3,62	3,71	t student
	<b>3,51</b>	3,46	3,58	4,22	<b>3,58</b>	4,41	4,10	4,02	1,64	4,07	3,68	3,66	
<b>(p)</b>	<b>0,001</b>	<b>0,48</b>	<b>0,87</b>	<b>0,64</b>	<b>0,05</b>	<b>0,56</b>	<b>0,69</b>	<b>0,95</b>	<b>0,98</b>	<b>0,42</b>	<b>0,47</b>	<b>0,46</b>	
<b>Grau de ensino</b>													
Não sabe ler/Saber ler/escrever	<b>81,25</b>	91,61	88,36	89,00	<b>83,36</b>	91,11	98,86	111,93	120,27	107,55	100,80	96,74	Kruskal wallis
1ºciclo	<b>88,36</b>	92,16	103,50	98,40	<b>100,87</b>	103,38	104,38	103,69	95,45	101,87	107,78	99,99	
2ºciclo/3ºciclo/ensino secundário	<b>101,91</b>	104,85	97,90	101,31	<b>90,24</b>	91,02	88,04	84,34	100,96	94,45	91,88	95,17	
Ensino superior	<b>116,0</b>	102,98	103,85	105,40	<b>113,57</b>	103,21	107,25	104,74	98,06	101,68	100,79	105,23	
<b>(p)</b>	<b>0,005</b>	<b>0,47</b>	<b>0,63</b>	<b>0,63</b>	<b>0,047</b>	<b>0,23</b>	<b>0,25</b>	<b>0,11</b>	<b>0,060</b>	<b>0,77</b>	<b>0,46</b>	<b>0,43</b>	
<b>Frequência</b>													
Sim	<b>95,30</b>	97,27	103,19	<b>99,90</b>	98,73	101,22	101,04	102,10	92,68	98,42	100,47	97,03	U Mann Whitney
Não	<b>103,36</b>	99,98	99,02	<b>100,83</b>	101,47	100,10	100,21	98,86	104,80	101,64	100,52	99,30	
<b>(p)</b>	<b>0,34</b>	<b>0,74</b>	<b>0,62</b>	<b>0,91</b>	<b>0,74</b>	<b>0,89</b>	<b>0,92</b>	<b>0,69</b>	<b>0,15</b>	<b>0,69</b>	<b>0,99</b>	<b>0,79</b>	

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

Em relação à Satisfação (agregação das dimensões), os utentes que se encontram empregados pontuaram mais (3,71), contudo as diferenças não são significativas ( $p > 0,05$ ). Existem diferenças estatisticamente significativas na dimensão “Acesso” ( $p < 0,05$ ) e “Informação” ( $p < 0,05$ ). Observa-se que os utentes empregados estão mais satisfeitos com o acesso à unidade (3,81) e com Informação fornecida pelos profissionais (3,92) do que os reformados/desempregados/Estudantes/Domésticos (cf. tabela 3).

No grau de ensino, as ordenações médias mostram uma pontuação dispersa pelas dimensões, sem qualquer grau de ensino em destaque. Contudo, com a existência de diferenças significativas na dimensão “Acesso” ( $p < 0,05$ ) e “Informação” ( $p < 0,05$ ). (cf. Tabela 3). Verificou-se através dos resultados do teste Post-Hoc de Tukey HSD, na dimensão de “Acesso” que os utentes com nível de ensino superior são os que revelam índices mais elevados de satisfação em relação ao “Acesso” à unidade de técnicas endoscópicas do que os que Não sabem ler/ saber ler/escrever. Na dimensão de “Informação” apesar de haver diferenças estatisticamente significativas não se conseguiu localizar as diferenças quantos ao grau de ensino.

Os utentes que frequentam a Unidade de técnicas endoscópicas registam valores de ordenação média mais elevados. Relativamente à Satisfação (junção das dimensões), os utentes que frequentam a unidade de técnicas endoscópicas apresentam valores mais elevados (99,30) do que os utentes que frequentam pela primeira vez (97,03), mas as diferenças não são significativas ( $p > 0,05$ ) (cf. tabela 3).

### 3. DISCUSSÃO

A satisfação dos utentes em unidades de técnicas endoscópicas é um elemento crítico para garantir a qualidade dos cuidados de saúde e a eficácia dos procedimentos endoscópicos.

O presente estudo é composto por uma amostra de 200 utentes, maioritariamente do género feminino, com uma média de idade de 58,93 anos  $\pm$  14,77 anos, prevalecendo os que possuem mais de 65 anos. Constatou-se que, em grande parte dos casos, esta não foi a primeira vez que recorreram à unidade de técnicas endoscópicas, sobretudo por indicação de um médico do Centro Hospitalar. Das 11 dimensões que avaliam a variável dependente, os utentes demonstraram-se “Muito satisfeitos” em relação às dimensões Enfermeiros (49,5%) e Cuidados Gerais (47%). No que se refere aos utentes “Satisfeitos”, sobressaem as dimensões “Acesso” (58,5%) e “Admissão e Registo” (51,3%). Observamos uma percentagem expressiva de utentes “Nada satisfeitos” em relação à dimensão “Condições de estadia” (83,0%). Os utentes revelaram um nível de satisfação após agregação das 11 dimensões de “Satisfeitos” (60,5%). De igual modo, no seu estudo multicêntrico, Burtea et al. (2019), com uma amostra com 552 utentes de uma unidade de técnicas endoscópicas na Roménia, relativamente ao grau de satisfação global (avaliado numa escala de cinco pontos, à semelhança do presente estudo), obtiveram uma percentagem igualmente elevada de satisfação. Estavam muito satisfeitos ou satisfeitos 86,2%, estando uma minoria (12,5%) insatisfeita e indiferente (1,3%). No presente estudo, verifica-se que apenas 10% dos utentes estão “Nada Satisfeitos”. Segundo Burtea et al (2019) manifestaram também mais satisfação em relação aos profissionais de saúde (médicos/enfermeiros). Relativamente à comunicação 16 (3%) utentes não ficaram satisfeitos com as explicações recebidas antes do procedimento ou com as respostas às suas perguntas. No presente estudo os utentes também se manifestaram que seria necessário melhorar a dimensão de “Informação”, estando 37,5% “Nada Satisfeitos”. A dor e o desconforto foram referidos por 29 (5,2%) dos utentes, geralmente relacionados com as colonoscopias; 13 (2,3%) participantes consideraram que o conforto ou a intimidade da sala de recobro eram fracos e 11 (2%) utentes não estavam satisfeitos com o tempo de espera antes do procedimento. Não obstante, Burtea et al. (2019) registam um nível de satisfação geral considerado “muito bom”, no presente estudo destaca-se uma percentagem de 88% da amostra (27,5%+60,5%) “Muitos Satisfeitos” e “Satisfeitos”, respetivamente. Os resultados do estudo de Burtea et al. (2019) também revelaram algumas áreas que necessitavam de ser melhoradas, tais como a capacidade de comunicação dos profissionais de saúde, uma melhor gestão do tempo e a reorganização da área de recobro. O atual estudo demonstra que há a necessidade de melhorias nas dimensões “Condições de estadia” (83,0%) e “Informação” (37,5%), pois foi onde se registam percentagens expressivas de utentes “Nada satisfeitos”.

No seu estudo, Fang et al. (2019) realizado em Wuhan, na China, analisaram os fatores que influenciam a satisfação dos utentes e descobrir os fatores-chave, de modo a apresentar sugestões para melhorar a política de saúde. Foram recolhidos 2.626 questionários, entre os quais, a maioria era do sexo feminino (53,8%) e com idade inferior aos 35 anos de idade (38,6%). Os resultados indicam que a atitude dos profissionais de saúde, no caso concreto dos médicos e enfermeiros, era o fator mais importante que afetava a satisfação dos utentes, seguido da comodidade do hospital. As características sociodemográficas dos utentes não tiveram um efeito significativo no nível de satisfação. Estes estavam mais satisfeitos com a comodidade do hospital, as instalações e o ambiente do hospital, a tecnologia dos serviços e a atitude dos profissionais de saúde, mas estavam menos satisfeitos com o registo e tempo de espera. Face a estes resultados, os mesmos autores consideram que os gestores de saúde devem concentrar-se nos aspetos positivos para continuar a promover a satisfação dos utentes e refletir sobre os fatores que ameaçam a satisfação para implementarem decisões de gestão adequadas para melhorar a satisfação dos utentes.

Num estudo anterior, Triantafyllou et al. (2016) avaliaram prospectivamente a satisfação dos utentes numa unidade de endoscopia na Grécia. Os participantes preencheram um questionário de satisfação logo após a endoscopia (D1), 3 dias (D3) e 3 meses (M3) depois. A satisfação global foi avaliada pela sua vontade de repetir a endoscopia na mesma unidade de técnicas endoscópicas e recomendá-la. Ao longo de seis meses, participaram 501 utentes. Mais de 97% dos participantes repetiriam o procedimento na mesma unidade e recomendariam o serviço de endoscopia, nas três avaliações. O tempo de espera até à marcação e no dia do exame, o desconforto

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

durante e após a endoscopia, o tempo para obter o relatório patológico e a gestão global dos problemas do utente foram as questões que requeriam melhorias. Apesar dos elevados níveis gerais de satisfação dos utentes, Triantafyllou et al. (2016) referem que é necessário melhorar a gestão do desconforto e as questões organizacionais.

No estudo de satisfação na área de Endoscopia, em Itália, desenvolvido por Minciullo et al. (2022) com uma amostra de 155 utentes, a idade média da amostra foi de 56,21 anos ( $\pm 14,13$ ), com 46,5% de homens e 53,5% de mulheres, estando as mulheres e os utentes mais novos mais satisfeitos. De um modo geral, observou-se uma experiência positiva, com um elevado nível de satisfação, percepção de segurança e vontade de regressar à mesma unidade, para um exame subsequente (72,5%). Chandra et al. (2019) referem que uma maior satisfação dos utentes está associada a níveis mais elevados de adesão aos processos de tratamento e ao regresso à instituição hospitalar no futuro, bem como a melhores resultados em termos de saúde.

No presente estudo, constatou-se que o género, a idade, situação profissional e grau de ensino foram as variáveis sociodemográficas que interferiram na satisfação dos utentes da amostra estudada, em algumas dimensões.

As mulheres estão mais satisfeitas com os cuidados gerais (aspetos técnicos, satisfação das suas necessidades, ajuda e simpatia, coordenação, entre outros) do que os homens ( $p < 0,05$ ).

Aferiram-se diferenças estatisticamente significativas nos grupos etários nas dimensões “Acesso” ( $p < 0,05$ ) e “Condições de estadia” ( $p < 0,05$ ), contudo nas “condições de estadia” não se conseguiram localizar as diferenças quanto aos grupos. Na dimensão de “Acesso” concluiu-se que os utentes dos grupos etários 51-65 anos são os que revelam maior satisfação no “Acesso” à unidade de técnicas endoscópicas do que os que têm 65 anos ( $p < 0,05$ ).

Os utentes empregados sentem-se mais satisfeitos nas dimensões “Acesso” e “Informação” ( $p < 0,05$ ).

No grau de ensino aferiram-se diferenças estatisticamente significativas na dimensão “Acesso” ( $p < 0,05$ ) e “Informação” ( $p < 0,05$ ). Na dimensão de “Acesso” constatou-se que os utentes com nível de sugiro são os que revelam índices mais elevados de satisfação em relação ao “Acesso” à unidade de técnicas endoscópicas do que os que Não sabem ler/ saber ler/escrever. Na dimensão de “Informação” apesar de haver diferenças estatisticamente significativas não se conseguiu localizar as diferenças quantos ao grau de ensino.

No seu estudo, Chandra et al. (2019), numa amostra de 375 utentes, sendo 61,1% do sexo feminino e com uma média de idade de 38 anos, a maioria ficou, de um modo geral, plenamente satisfeita com os cuidados recebidos (69,3%). A regressão logística univariada mostrou que a idade, o género, o nível de escolaridade, o tempo de espera, o comportamento de comunicação dos profissionais de saúde e o nível de confiança dos utentes foram significativamente associados ao nível de satisfação dos utentes de forma independente. Após o controlo de todas as variáveis, o sexo, o número de consultas e o tempo de espera foram significativamente associados à sua confiança nos profissionais de saúde. As pessoas que confiavam plenamente nos profissionais de saúde tinham mais probabilidades de estar plenamente satisfeitas com os cuidados recebidos ( $p < 0,05$ ) e aqueles que foram atendidos no prazo de 1 hora estavam mais satisfeitos ( $p < 0,05$ ), tendo expressado que valeu a pena esperar. A atitude dos médicos e a sua forma de comunicação também fizeram a diferença no nível de satisfação dos doentes. Este estudo mostrou que a satisfação dos utentes está positivamente associada à sua confiança nos profissionais de saúde, às competências interpessoais e ao comportamento de comunicação dos médicos e negativamente associado ao tempo de espera. Os autores sugerem que os gestores dos serviços de saúde, neste caso, devem definir estratégias para melhorar o tempo de espera o que pode contribuir para uma maior satisfação dos utentes e, assim, influenciar positivamente os resultados ao nível da confiança nos cuidados que lhes são prestados (Chandra et al., 2019).

Um outro estudo, realizado na Jordânia, documenta que a limpeza geral das instalações hospitalares é um dos determinantes importantes da satisfação dos utentes, com maior destaque para os doentes com níveis de escolaridade mais elevados. Por outro lado, o aumento dos serviços suplementares, como os serviços alimentares, melhorou quer a impressão geral como o aconselhamento dos pares. Foi demonstrado que o efeito destes serviços suplementares é afetado pelos dados sociodemográficos dos utentes, sobretudo a idade. Além disso, os serviços suplementares refletem geralmente a qualidade geral das próprias instalações, em que a satisfação dos utentes pode refletir-se na sua disponibilidade, especialmente em ambulatório (Saif et al., 2019).

Numa revisão sistemática da literatura, realizada por Yan et al. (2022), sobre a avaliação da satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem, os investigadores identificaram vários fatores que podem ser avaliados, incluindo a qualidade e a quantidade dos cuidados de enfermagem, a atitude, a comunicação, o ambiente físico, as instalações e os resultados. Quanto aos fatores que afetam a satisfação dos utentes em relação aos cuidados de enfermagem, estudos anteriores exploraram o impacto das características dos utentes e das características do hospital/cuidados (Messina et al., 2014; Levandovski et al., 2015). Relativamente às características dos utentes, o género, a idade, a condição económica e a duração do internamento e/ou realização de exames assumiram-se como fatores de impacto importantes na sua satisfação em relação aos cuidados que lhes foram prestados. Quanto às características do hospital/cuidados, o ambiente hospitalar, a quantidade de recursos humanos, o tipo de enfermagem/serviço e os comportamentos dos profissionais de saúde foram fatores que afetaram a satisfação dos utentes (Messina et al., 2014; Levandovski et al., 2015).

O acesso a cuidados de saúde de qualidade é um direito humano fundamental e é considerado um fator significativo no bem-estar dos utentes. Assim, a prestação de cuidados que satisfaçam os padrões de qualidade é crucial para proporcionar aos utentes cuidados de elevada qualidade e a sua avaliação ajuda a obter informações importantes sobre o desempenho dos hospitais, bem como a avaliar a gestão da qualidade das organizações de saúde (Fuseini et al., 2022). A satisfação dos utentes conduz à sua lealdade e confiança: os utentes satisfeitos são leais e são mais propensos a regressar ao mesmo hospital no futuro e podem sugeri-lo a outros familiares e amigos (Liu et al., 2021).

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

As evidências documentam que a avaliação da satisfação dos utentes é importante, uma vez que, na ausência de indicadores de qualidade dos serviços de saúde, esta ajuda frequentemente a determinar a qualidade da prestação de cuidados de saúde e a capacidade de resposta do sistema de saúde. Níveis mais elevados de satisfação dos utentes indicam níveis mais elevados de capacitação dos mesmos, de empenhamento nos cuidados de saúde e de cumprimento do regime terapêutico recomendado, o que se traduz em melhores resultados em termos de saúde. Avaliar a satisfação dos utentes também ajuda a melhorar a prestação de serviços de saúde e a dar prioridade às necessidades de reforço das capacidades e à distribuição de recursos. A literatura também indica que as reclamações, elogios e sugestões apresentados pelos utentes devem ser reportados periodicamente aos serviços visados (diretor do serviço e chefia de enfermagem). Assim, sugerem a sensibilização dos Enfermeiros Chefes no sentido de facultarem questionários a todos os utentes de forma a diagnosticarem os pontos fracos, ameaças e pontos fortes do serviço/unidade, bem como uma melhor monitorização dos resultados obtidos e uma maior fiabilidade dos mesmos (Levandovski et al., 2015; Adhikary et al., 2018; Liu et al., 2021; Fuseini et al., 2022).

## CONCLUSÃO

As doenças do aparelho digestivo são extremamente relevantes em Portugal. Os exames endoscópicos (endoscopia digestiva alta e colonoscopia), são o modo mais eficaz de prevenção e diagnóstico destas doenças. É necessário obter um nível ótimo de qualidade para que os procedimentos endoscópicos sejam eficientes, o que se reflete diretamente na satisfação dos utentes. Neste contexto, o presente estudo permitiu determinar o nível de satisfação da pessoa que utiliza a unidade de técnicas endoscópicas de um Centro Hospitalar da região centro do país, bem como verificar quais os fatores que interferem na satisfação da pessoa com patologia do foro gastroenterológico.

Os resultados do nosso estudo, no que concerne às dimensões da satisfação demonstram que os utentes estão “Muito satisfeitos” em relação às dimensões “Enfermeiros” e “Cuidados Gerais”. No que se refere aos utentes “Satisfeitos”, prevalecem os que referiram as dimensões “Acesso”, seguindo-se a dimensão “Admissão e Registo”. Todavia, também foi registada uma percentagem expressiva de utentes “Nada satisfeitos” em relação à dimensão “Condições de estadia”, seguindo-se a dimensão “Informação”, tendo sido precisamente a este nível que alguns dos participantes teceram algumas sugestões de melhoria, referindo que deveria ser melhorada a facilidade em obterem informações quer para si, quer para o seu acompanhante, melhoria das condições de estadia, particularmente para o acompanhante; redução do tempo de espera na sala de espera; melhorar o conforto e aspeto geral da sala onde estes esperam para serem atendidos. Deste modo, considera-se que estas sugestões devem ser transmitidas aos órgãos competentes da Instituição Hospitalar em causa, para que se possam melhorar estes aspetos e, assim, aumentar a satisfação dos utentes.

A realização do presente estudo traduziu-se em implicação para a prática, uma vez que estes resultados ajudar-nos-ão a compreender melhor a satisfação da pessoa que utiliza a unidade de técnicas endoscópicas, particularmente em relação aos cuidados de enfermagem, bem como para que se possam desenvolver intervenções específicas, nomeadamente melhorar a dimensão de “Informação”: garantir que os doentes compreendam completamente o procedimento que será realizado, os riscos associados e as instruções pré e pós exame; fornecer informações claras sobre o procedimento e após conclusão do mesmo, certificar que todos os profissionais são compassivos, atenciosos e prontos para responder às perguntas e preocupações. Nas “condições de estadia”, manter um ambiente acolhedor e amigável para os utentes, garantir que todos os procedimentos são realizados com os mais altos padrões de segurança e qualidade. Na dimensão de “área de exame”, minimizar o tempo de espera dos utentes antes e após o procedimento, respeitando os horários marcados. Alargar o horário da unidade, realizar exames todos os dias até as 20h, para diminuir listas de espera. No hospital onde foi realizado o estudo, está a ser implementado um projeto de modernização, um sistema integrado de atendimento, trata-se de uma solução de gestão de filas de espera com sistema de atendimento self-service, que visa simplificar o atendimento administrativo e a chamada de utentes. Nesta fase inicial apenas estão disponíveis as funcionalidades de efetivação de consultas agendadas (está parametrizada para impedir que os doentes o façam com antecedência de 30 minutos ou atraso superior a 10 minutos) e de atendimento administrativo.

A satisfação pode ser analisada em função de dois componentes distintos. Os componentes da satisfação com o processo de atendimento incluem o tempo de espera, a prestação de informações, acesso ao atendimento, adequação do ambiente de atendimento e agilidade no tratamento. O outro domínio da satisfação do utente, que é a satisfação com o resultado do cuidado, inclui a perceção da expectativa. Se os resultados dos utentes estiverem abaixo da sua própria perceção de expectativa ou se estes tiverem experiências adversas resultantes dos efeitos do atendimento, podem ficar menos satisfeitos com os cuidados que lhes foram prestados. Recentemente houve uma mudança na prestação de cuidados de saúde que colocou os utentes no centro dos seus cuidados, o que resultou numa maior ênfase nas avaliações da sua satisfação para identificar as áreas que estes consideram necessitar de melhorias. O presente estudo foi muito direcionado para o processo de atendimento (tempo de espera, prestação de informações, adequação do ambiente, entre outros) e não para o resultado do cuidado. Sugere-se numa próxima investigação se dê ênfase a este domínio, o resultado do cuidado.

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

A satisfação do utente é um conceito subjetivo, porque é o resultado de uma combinação da personalidade de cada um, expectativas, situação clínica, bem como os resultados dos cuidados, ou seja, a satisfação é o subdomínio final da perspectiva do utente e é conjuntamente influenciada pelo estado de saúde e pela sua perceção da qualidade de vida relacionada com a saúde. Importa referir que, ao longo desta investigação, foram encontradas outras limitações, sendo a mais notória o facto de se tratar de um estudo transversal, uma vez que este tipo de estudo não determina relações de causa e efeito. Pode mostrar uma relação entre duas variáveis, mas não é possível dizer que uma variável causou a outra. Os estudos transversais necessitam de um grande tamanho amostral. Assim, como não foi possível obter mais participantes, os resultados alcançados não podem ser generalizados para uma população com idênticas características. Assim sendo, como sugestão de futura investigação, seria importante dar-se continuidade a este estudo com uma amostra de maior dimensão.

No presente estudo, os utentes manifestaram-se “Muito Satisfeitos” com os Enfermeiros, sendo a dimensão com pontuação mais alta. Considera-se, assim, que os utentes que estão mais satisfeitos com os seus cuidados de enfermagem têm mais probabilidades de manter uma boa relação com os enfermeiros, de seguir as suas indicações e, por conseguinte, de obter resultados mais positivos em termos de saúde. Além disso, avaliar a sua satisfação com os cuidados de enfermagem pode ajudar a conhecer as suas expectativas, sugestões e *feedback*, fornecendo informações cruciais para a melhoria da qualidade em saúde.

A satisfação do doente é fundamental para o sucesso de qualquer unidade de técnicas endoscópicas, e a melhoria contínua do atendimento ao utente deve ser uma prioridade. Isso não apenas melhora a experiência do utente, mas também contribui para melhores resultados clínicos e para a reputação positiva da unidade de técnicas endoscópicas.

## CONTRIBUIÇÕES DOS AUTORES

Conceptualização, J.M. e A.M.D.; tratamento de dados, J.M. e A.M.D.; análise formal, J.M. e A.M.D.; aquisição de financiamento, J.M. e A.M.D.; investigação, J.M. e A.M.D.; metodologia, J.M. e A.M.D.; administração do projeto, J.M. e A.M.D.; recursos, J.M. e A.M.D.; programas, J.M. e A.M.D.; supervisão, J.M. e A.M.D.; validação, J.M. e A.M.D.; visualização J.M. e A.M.D.; redação – preparação do rascunho original, J.M. e A.M.D.; redação – revisão e edição, J.M. e A.M.D.

## CONFLITO DE INTERESSES

Os autores declaram não existir conflito de interesses.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adhikary, G., Shawon, M. S. R., Ali, M. W., Shamsuzzaman, M., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., Alam, N., Lim, S. S., Levine, A., Gakidou, E., & Uddin, M. J. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PloS One*, 13(5), e0196643. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196643>
- Biresaw, H., Mulugeta, H., Endalamaw, A., Yesuf, N. N., & Alemu, Y. (2021). Patient satisfaction towards health care services provided in Ethiopian health institutions: A systematic review and meta-analysis. *Health Services Insights*, 14, 11786329211040689. <https://doi.org/10.1177/11786329211040689>
- Burtea, D., Dimitriu, A., Malos, A., Cherciu, I., & Săftoiu, A. (2019). Assessment of the Quality of Outpatient Endoscopic Procedures by Using a Patient Satisfaction Questionnaire. *Current Health Sciences Journal*, 45(1), 52–58. <https://doi.org/10.12865/CHSJ.45.01.07>
- Chandra, S., Ward, P., & Mohammadnezhad, M. (2019). Factors Associated With Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study. *Frontiers in Public Health*, 7, 183. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00183>
- Creanga, A. A., Gullo, S., Kuhlmann, A. K. S., Msiska, T. W., & Galavotti, C. (2017). Is quality of care a key predictor of perinatal health care utilization and patient satisfaction in Malawi? *BMC Pregnancy and Childbirth*, 17(1), 150. <https://doi.org/10.1186/s12884-017-1331-7>
- Derebe, M. M., Shiferaw, M. B., & Ayalew, M. A. (2017). Low satisfaction of clients for the health service provision in West Amhara region, Ethiopia. *PloS One*, 12(6), e0179909. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0179909>
- Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction—A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Fuseini, A.-G., Bayi, R., Alhassan, A., & Atomlana, J. A. (2022). Satisfaction with the quality of nursing care among older adults during acute hospitalization in Ghana. *Nursing Open*, 9(2), 1286–1293. <https://doi.org/10.1002/nop2.1169>

DOI: <https://doi.org/10.29352/mill0215e.33613>

- Ganasegeran, K., Perianayagam, W., Manaf, R. A., Jadoo, S. A. A., & Al-Dubai, S. A. R. (2015). Patient satisfaction in Malaysia's busiest outpatient medical care. *TheScientificWorldJournal*, 2015, 714754. <https://doi.org/10.1155/2015/714754>
- Gu, D., Yang, X., Li, X., Liang, C., Zhong, J., & Feng, N. (2018). Innovating New Rural Cooperative Medical Scheme (NCMS) for Better Patient Satisfaction in Rural China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), 2007. <https://doi.org/10.3390/ijerph15092007>
- Jensen, R. E., Rothrock, N. E., DeWitt, E. M., Spiegel, B., Tucker, C. A., Crane, H. M., Forrest, C. B., Patrick, D. L., Fredericksen, R., Shulman, L. M., Cella, D., & Crane, P. K. (2015). The role of technical advances in the adoption and integration of patient-reported outcomes in clinical care. *Medical Care*, 53(2), 153–159. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000000289>
- Kasa, A. S., & Gedamu, H. (2019). Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 19(1), 52. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3898-3>
- Levandovski P.F., Dias da Silva Lima, M. A., & Marques Acosta, A. (2015). Patient satisfaction with nursing care in an emergency service. *Investigacion Y Educacion En Enfermeria*, 33(3), 473–481. <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v33n3a11>
- Liu, S., Li, G., Liu, N., & Hongwei, W. (2021). The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. *Inquiry: A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 58, 469580211007221. <https://doi.org/10.1177/00469580211007221>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Messina, G., Vencia, F., Mecheroni, S., Dionisi, S., Baragatti, L., & Nante, N. (2014). Factors affecting patient satisfaction with emergency department care: An Italian rural hospital. *Global Journal of Health Science*, 7(4), 30–39. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n4p30>
- Minciullo, A., Tartaglini, D., Colombo, B., Filomeno, L., & Di Muzio, M. (2022). Assessing validity and reliability of a new tool: The ECSQ (Endoscopy Customer Satisfaction Questionnaire) in Italian for customer satisfaction in digestive endoscopy. *Annali Di Igiene: Medicina Preventiva E Di Comunita*, 34(2), 166–176. <https://doi.org/10.7416/ai.2022.2476>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú: Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 20(3). <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Saif, A.A., Wesam, A., & Mahmoud, A. (2019). Factors affecting patient's satisfaction in outpatient clinics in Jordan: cross-sectional study. *Journal of Hospital Management and Health Policy*, 3(2). [https://www.researchgate.net/publication/330256225\\_Factors\\_affecting\\_patient's\\_satisfaction\\_in\\_outpatient\\_clinics\\_in\\_Jordan\\_cross-sectional\\_study](https://www.researchgate.net/publication/330256225_Factors_affecting_patient's_satisfaction_in_outpatient_clinics_in_Jordan_cross-sectional_study)
- Sinyiza, F. W., Kaseka, P. U., Chisale, M. R. O., Chimatata, C. S., Mbakaya, B. C., Kamudumuli, P. S., Wu, T.-S. J., & Kayira, A. B. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi: Results from a triangulated cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 695. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08087-y>
- Sultan, N., Mahajan, R., Kumari, R., Langer, B., Gupta, R. K., Mir, M. T., Chowdhary, N., & Sultan, A. (2022). Patient satisfaction with hospital services in COVID-19 era: A cross-sectional study from outpatient department of a tertiary care hospital in Jammu, UT of J&K, India. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 11(10), 6380–6384. [https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc\\_704\\_22](https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc_704_22)
- Triantafyllou, K., Gkolfakis, P., Triantafyllou, M., Ndini, X., Melissaritou, A., Moustafa, G.-A., Xanthopoulou, E., Tziatzios, G., Vlachonikolou, G., Papadopoulou, V., Pantelakis, E., Malli, C., & Dimitriadis, G. D. (2016). Long-term patient satisfaction of gastrointestinal endoscopic procedures. *Annals of Gastroenterology*, 29(2), 188–195. <https://doi.org/10.20524/aog.2016.0011>
- Veríssimo, O.M.T. (2018). *O nível de satisfação das pessoas com a abordagem dos enfermeiros no processo de triagem e fatores que o influenciam*. [Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Enfermagem de Coimbra].
- Yan, M., Zhi, M., Xu, Y., Hu, L., & Liu, Y. (2022). Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(24), 16523. <https://doi.org/10.3390/ijerph192416523>