

## **A SATISFAÇÃO DOS PACIENTES NA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO AMBULATÓRIO DE FERIDAS ANNA NERY<sup>1</sup>**

***Anna Amélia Souza e Silva***

Graduanda do 10º período do curso de Enfermagem do UNIPAM.

E-mail: annaamlas@yahoo.com.br

***Odilene Gonçalves***

Professora e coordenadora do curso de Enfermagem do UNIPAM.

E-mail: odilene@unipam.edu.br

***Adriana Cristina de Santana***

Professora do curso de Enfermagem do UNIPAM.

E-mail: adrianacs@unipam.edu.br

---

**RESUMO:** As feridas crônicas constituem um sério problema de saúde pública e necessitam de cuidado especializado. Prestar um apropriado cuidado a pacientes com feridas é um desafio enfrentado na prática da enfermagem. O objetivo desse estudo é avaliar o nível de satisfação dos pacientes em relação aos serviços oferecidos no ambulatório de feridas Anna Nery. Trata-se de uma pesquisa de campo descritiva e com abordagem quantitativa, aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do UNIPAM, com parecer nº 3.158.337/2019. A amostra foi constituída de pacientes de ambos os sexos, com idade acima de 18 anos, com feridas crônicas, que estavam em acompanhamento no ambulatório, no mês de abril de 2019. Foi utilizado um questionário como forma de coleta de dados. Análise dos dados foi realizada por meio da estatística descritiva, apresentando a frequência das variáveis em forma de números relativos e absolutos em tabelas. Participaram 26 pacientes, prevalecendo dezoito (73%) do sexo masculino e idade de 51 a 60 anos (34,61%). Constatou-se, em quase todas as variáveis do questionário utilizado para verificar a satisfação do paciente em relação ao seu atendimento, um nível de satisfação excelente. No entanto, apenas em três situações, a destacar “Facilidade na admissão”, “Atenção dada às suas queixas”, “Habilidade do profissional durante o atendimento”, é que foi alcançado um nível bom, ficando com menos de 90%. É evidente o alto nível de satisfação em relação ao ambulatório e seus serviços prestados para a população.

**PALAVRAS-CHAVE:** Assistência ambulatorial. Ferimentos e lesões. Enfermagem.

**ABSTRACT:** Chronic wounds are a serious public health problem and require specialized care. Providing appropriate care to wound patients is a challenge faced in nursing practice. The aim of this study is to assess the level of patient satisfaction with the services offered at Anna Nery Wound Clinic. This is a descriptive field research with a quantitative approach, approved by the Research Ethics Committee of UNIPAM, with

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado na área temática Enfermagem - Comunicação Oral - XV Congresso Mineiro de Ciências da Saúde, realizado de 28 de outubro a 01 de novembro de 2019.

opinion no. 3,158,337 / 2019. The sample consisted of patients, both sexes aged over 18 years old, with chronic wounds, who were being followed up at the outpatient clinic in April 2019. A questionnaire was used as a form of data collection. Data analysis was performed using descriptive statistics showing the frequency of variables in the form of relative and absolute numbers in tables. Twenty-six patients participated in the study, prevailing nineteen (73%) males aged 51 to 60 years (34.61%). It was found that in almost all questionnaire variables used to verify the patient's satisfaction with their care, an excellent level of satisfaction was obtained. However, it is important to highlight only three situations in which a good level was reached: "Ease of admission", "Attention given to your complaints", "Skill of the professional during care", being less than 90%. It is evident to observe the high level of satisfaction regarding the outpatient clinic and its services provided to the population.

**KEYWORDS:** Outpatient care. Wounds and injuries. Nursing.

---

## 1 INTRODUÇÃO

As feridas de pele crônicas representam um grave problema de saúde pública. Afetam grande parte da população, principalmente os idosos. Muitas vezes ocasionam incapacitações e até mesmo amputações do membro desses indivíduos, gerando assim um aumento de custos pessoais e institucionais, de carga de trabalho para equipe, além de maior morbidade e mortalidade (FRANTZ, 2016).

A etiologia da ferida está envolvida, na maioria das vezes, a doenças já existentes no organismo, como o diabetes mellitus, insuficiência venosa, anemia falciforme, infecções, doenças inflamatórias, tumores, alterações nutricionais e até mesmo traumas físicos. Entre as feridas crônicas, as lesões por pressão, úlceras venosas e artérias são as mais encontradas seguidas das úlceras diabéticas (RESENDE *et al.*, 2017).

As lesões desencadeiam nos indivíduos sinais e sintomas que dificultam o desempenho das atividades cotidianas, devido ao comprometimento da capacidade funcional. Estes podem apresentar também alteração da autoimagem corporal, diminuição da mobilidade e da dor, o que pode ocasionar isolamento social e alterações na saúde física e mental, gerando simultaneamente impactos negativos à qualidade de vida (ARAÚJO *et al.*, 2016).

O enfermeiro é o profissional que detém o conhecimento para planejar a prática do cuidado e a melhor escolha de curativos. Segundo Freitas (2018), para um tratamento adequado a indivíduos com feridas, a atuação de uma equipe multiprofissional é essencial. Nessa equipe, os profissionais da Enfermagem se fazem presentes, proporcionando atendimento detalhado, avaliação ampliada, realização de curativos com coberturas corretas, com base em orientações e protocolos necessários.

Para o tratamento efetivo das lesões de pele, o qual possibilite a cicatrização total das feridas e previna recidivas, é necessário que o serviço de atenção a esses usuários seja bem estruturado e gerenciado (FRANTZ, 2016).

O que precisa existir no serviço de saúde para que ele seja considerado satisfatório? É fundamental que se tenha um conhecimento clínico que relacione o

controle da patologia de base, como doença vascular periférica, desnutrição e infecção, com o rigor da indicação da técnica e do produto adequado, que se desenvolva um ambiente de atendimento holístico e humanizado, capaz de assistir as pessoas, visando a atender todas as necessidades humanas básicas.

Um dos objetivos dos ambulatórios especializados em cuidados com feridas é exatamente este de prestarem cuidados humanizados e adequados aos pacientes e sistematizar a assistência, com levantamento dos diagnósticos a fim de planejar as intervenções e avaliar a qualidade dos cuidados prestados. Em relação à qualidade, cabe ressaltar que o padrão desse atendimento está diretamente ligado à competência, ao conhecimento e ao dimensionamento dos seus profissionais, estes devidamente orientados e capacitados para suprir as reais necessidades da clientela, garantindo a qualidade do serviço prestado (NOGUEIRA et al., 2015).

Do ponto de vista do paciente, a satisfação tende a ocorrer quando suas necessidades e expectativas são atendidas, tornando-se mais positivas suas percepções se os resultados esperados forem alcançados (SOUZA, 2017). Segundo Nóbrega (2016), a forma de atendimento em que o paciente é ouvido e reconhecido pelo nome é uma forma humanizada, e isso está de acordo com os princípios de atendimento do ambulatório.

Neste contexto, a relevância deste estudo encontra-se em avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos no Ambulatório de Enfermagem Anna Nery. Para isso, foi realizada uma análise crítica e reflexiva da assistência de enfermagem a pessoas com feridas crônicas e das ferramentas utilizadas pelos profissionais para o atendimento.

Esta reflexão crítica poderá contribuir para a construção de propostas efetivas para melhoria da assistência de enfermagem a pessoas com feridas crônicas, evitando a negligência e a abordagem de maneira inadequada, assim como a implantação de políticas de gestão mais direcionadas e assertivas a esses pacientes quando atendida em serviços públicos de saúde.

O presente estudo objetivou avaliar o nível de satisfação dos pacientes em relação aos serviços oferecidos no ambulatório de feridas Anna Nery, determinar o perfil dos pacientes considerando o gênero, idade, renda familiar e escolaridade e identificar, por meio de um questionário, o nível de satisfação dos pacientes que fazem o tratamento atualmente.

## **2 METODOLOGIA**

Tratou-se de uma pesquisa de campo descritiva e com abordagem quantitativa, realizada no ambulatório de feridas Anna Nery do Centro Universitário de Patos de Minas/UNIPAM, localizado na Avenida Marabá no município de Patos de Minas - MG.

O ambulatório de feridas foi implantado no ano de 2010, permitindo uma assistência de enfermagem sistematizada de qualidade e humanizada, voltada para atender as necessidades dos pacientes, tendo em vista o alto padrão de coberturas utilizadas, proporcionando regressão e/ou cura das feridas em tempo reduzido, quando comparada aos tratamentos convencionais. Desse modo, tornou-se uma referência no tratamento de feridas.

Amostra foi constituída dos pacientes, ambos os sexos e idade acima de 18 anos, com úlcera venosa, que estavam em acompanhamento no ambulatório, no mês de abril de 2019. Utilizou-se o questionário para levantamento dos dados acerca das condições socioeconômicas como grau de escolaridade e renda familiar e o nível de satisfação dos pacientes quanto aos serviços ofertados.

A satisfação do paciente é definida como a reação de contentamento, de prazer advindo da realização do que se espera dos aspectos mais elevados de seu atendimento. É um ato comportamental que ocorre quando o indivíduo excede suas expectativas com relação a aspectos dos cuidados (MOLINA, 2016).

Esse questionário foi utilizado para o pesquisador registrar os dados que o próprio pesquisador coletou. Portanto, esse questionário foi preenchido pelos pacientes mediante uma pequena entrevista.

A análise dos dados foi realizada por meio da estatística descritiva, apresentando, em tabelas, a frequência das variáveis em forma de números relativos e absolutos organizados e analisados sistematicamente. Esse trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do UNIPAM, com parecer nº 3.158.337/2019.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Participaram da pesquisa 26 pacientes, que possuíam capacidade adequada de compreensão e verbalização, que sabiam ler e escrever e concordaram em participar da pesquisa, com idade superior a 18 anos, de ambos os sexos, sob tratamento de feridas nas salas de curativos do Ambulatório de Feridas Anna Nery do Centro Universitário de Patos de Minas/UNIPAM.

Entre os 26 participantes da pesquisa, 7 (27%) eram mulheres e 19 (73%) eram homens. A faixa etária prevalente entre os participantes foi entre 51 e 60 anos (34,61%). Quanto à escolaridade, a maioria apresentava baixo nível, 77% possuíam Ensino Fundamental incompleto, 7,69% Ensino Fundamental completo, 3,84% Ensino Médio incompleto, 11,53% Ensino Médio completo (Tabela 1).

Silva (2016) mostra que as feridas crônicas são mais prevalentes em mulheres, sobretudo idosas; a cronicidade e o caráter recorrente desse tipo de lesão podem trazer implicações para o autocuidado. De acordo com a literatura, elas apresentam três vezes mais chances do que os homens de desenvolver úlceras venosas. Entretanto, esse estudo aponta o predomínio de homens com úlceras.

**Tabela 1** — Dados sociodemográficos dos pacientes com feridas (N=26) – Patos de Minas/MG, 2019

<b>Gênero</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Masculino	19	73
Feminino	7	27
<b>Idade</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Entre 41 a 50 anos	3	11,53
Entre 51 a 60 anos	9	34,61
Entre 61 a 70	6	23,07
70 anos ou mais	8	30,76
<b>Renda familiar (em salários mínimos)</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
De 1 a 3	24	92,30
De 3 a 5	2	7,7
<b>Grau de escolaridade</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Analfabeto / 1º grau incompleto	20	77
1º grau completo	2	7,69
2º grau incompleto	1	3,84
2º grau completo	3	11,53
Superior incompleto/ completo	-	-

**Fonte:** Instrumento de coleta de dados, 2019.

O predomínio de participantes do sexo masculino no presente estudo foi apontado também pela pesquisa realizada em Lisboa no ano de 2014, em que se evidenciou que 58,1% dos pacientes eram do sexo masculino (JESUS; MARTINS; CAPELAS, 2014).

O estudo de Joaquim et al.(2016) mostrou a média de idade de 63,5 anos. Com o avançar da idade, as funções protetoras da pele se transformam, há uma percepção sensorial reduzida, e o indivíduo fica cada vez mais susceptível aos traumas.

Entre as alterações, estão as fisiológicas. No corpo, um exemplo é a pele que fica mais fina e frágil, há redução da espessura da epiderme, redução da elasticidade dérmica pela diminuição do número de fibroblastos e redução dos vasos sanguíneos e fibras nervosas (NEVES, 2017).

Percebeu-se pela amostra que os entrevistados são alfabetizados, com predomínio do ensino fundamental incompleto, 77%. O baixo nível de escolaridade encontrado entre a maioria dos participantes foi evidenciado também por outros autores. Medeiros et al. (2016), em seu estudo realizado com pacientes em tratamento com úlceras venosas em um ambulatório no Nordeste do país, verificou que a escolaridade apontou média de cinco anos, classificada como Ensino Fundamental incompleto.

Deficiente autocuidado parece influenciar surgimento, cronificação e cura demorada de feridas crônicas e isso pode estar relacionado às baixas condições socioeconômicas e culturais das pessoas, de sua família e de sua comunidade; precários hábitos de higiene, pouco conhecimento sobre feridas crônicas, precário acesso aos serviços de saúde (recursos humanos e insumos para tratamento) e pobre rede familiar e comunitária de apoio (RESENDE et al., 2017).

Para que não ocorra a recidiva, é fundamental que o paciente tenha conhecimentos necessários para entender a patologia e criar habilidades de medidas efetivas de autocuidado (BORGES, 2016).

A grande maioria possui renda familiar entre um e três salários mínimos mensais, 92,30% (24). O fato de baixa renda pode influenciar na continuidade do tratamento que, por vezes, é oneroso, principalmente quando o material para a terapêutica não é distribuído nos serviços de saúde pública (EBERHARDT, 2016).

No Brasil, o cuidado holístico vem sendo cada vez mais visto dentro dos grandes centros de cuidado ao paciente. Neste sentido, o Ambulatório de feridas Anna Nery possui atendimentos individualizados e humanizados desde 2010, visando ao menor tempo de cicatrização com suas coberturas modernas e melhoria na qualidade de vida do paciente fragilizado pelas feridas e suas complicações.

Por isso, os ambulatórios integrados às Universidades são uma ótima opção, pois neles são oferecidos cuidados diários e orientações à população carente, que na sua grande maioria não possui recursos e conhecimento acerca desses cuidados (ROCHA; CARNEIRO; SOUZA, 2015).

A tabela 2 mostra o nível de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento. A maioria dos entrevistados mostrou que está satisfeita com o atendimento nos quesitos explicações oferecidas (92,30%), segurança transmitida durante o tratamento (96,15), esclarecimento de dúvidas (92,30) e técnicas e procedimentos aplicados de forma confortável (100%).

De acordo Martins et al. (2017), a dedicação em interagir durante o atendimento é maior por parte dos pacientes, que priorizam a comunicação de opiniões, de expressão emocional e de reações como recursos para buscar a interação, enquanto os enfermeiros utilizam a socialização, solicitação de estado subjetivo e reflexão, explicando assim o nível de satisfação “Atenção dada às suas queixas”. Constatou-se, também, que paciente e enfermeiro apresentam finalidades diferentes, e que a maior dificuldade do enfermeiro refere-se a ser responsivo ao paciente.

Certamente por ser o laboratório um local de estudo e aprendizado proporcionado pelo Centro Universitário de Patos de Minas (UNIPAM) aos acadêmicos a partir do quinto período do curso acompanhados da preceptora, os estudantes não possuem tanta conhecimento acerca da dor crônica que compõe as queixas dos pacientes adoecidos, por isso frequentemente não há explicação das complicações que geralmente surgem com a patologia.

Ainda existe grande atraso, por parte dos enfermeiros, do que seja ferida, o que contribui muitas vezes para o atraso do tratamento. Para superar isso, o curso Enfermagem do UNIPAM busca desenvolver profissionais com uma formação abrangente, apta para compreender e resolver as necessidades dos indivíduos e comunidade, com relação ao cuidado.

Segundo Martins et al.(2017), o atendimento é marcado por interrupções, pelo fato de alguns pacientes ainda sentirem dores, o que dificulta as “Habilidade técnica durante o atendimento”.

Para Macedo (2018), o desenvolvimento dessa competência deve iniciar-se durante a habilitação formal, nos cursos de graduação em enfermagem, para que atitudes necessárias ao desenvolvimento das ações requeridas na atividade

profissional sejam colocadas em prática a fim de se atender às necessidades de saúde da população em situações específicas.

**Tabela 2** - Nível de satisfação dos pacientes com úlcera venosa em relação ao atendimento do profissional através do questionário (N=26) – Patos de Minas/MG, 2019

<b>Explicações oferecidas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Péssimo	-	-
Bom	2	7,7
Excelente	24	92,30
<b>Segurança transmitida durante o tratamento</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Péssimo	-	-
Bom	1	3,85
Excelente	25	96,15
<b>Esclarecimento de dúvidas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Péssimo	-	-
Bom	2	7,7
Excelente	24	92,30
<b>Atenção dada às suas queixas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Péssimo	-	-
Bom	3	11,53
Excelente	23	88,46
<b>Habilidade técnicas durante o atendimento</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Péssimo	-	-
Bom	3	11,53
Excelente	23	88,46
<b>Técnicas e procedimentos aplicados de forma confortável</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Péssimo	-	-
Bom	-	-
Excelente	26	100

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Já na tabela 3, foi avaliado o nível de satisfação em relação à organização do serviço dentro do ambulatório. Observa-se que, na variável “Facilidade na admissão”, foi alcançado um valor inferior a 90% de satisfação.

**Tabela 3** - Satisfação quanto à organização do serviço (N=26) – Patos de Minas/MG, 2019

<b>Limpeza e higiene dos materiais utilizados</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Péssimo	-	-
Bom	2	7,7
Excelente	24	92,30
<b>Facilidade na admissão</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Péssimo	-	-
Bom	4	15,38
Excelente	22	84,61
<b>Você retornaria para este Ambulatório se precisasse?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	-	-
Sim	2	7,7
Com certeza	24	92,30
<b>Você recomendaria este serviço a familiares e amigos?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nunca	-	-
Sim	2	7,7
Com certeza	24	92,30

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2019.

O presente estudo demonstrou que a satisfação dos pacientes quanto ao atendimento recebido durante a realização dos curativos feitos pelos profissionais de enfermagem é alta. Estudos internacionais também apontam que os resultados de satisfação com a equipe de Enfermagem são elevados. A alta satisfação do paciente se correlaciona com a comunicação eficaz, a personalização do atendimento, a educação do paciente e a continuidade do atendimento (TEVIS et al., 2015).

Este estudo assemelha-se com vários achados na literatura, evidenciando que estar satisfeito com os serviços de saúde vincula-se a distintas dimensões que englobam não apenas a qualidade técnica, mas também a atenção recebida e a presença afetiva nas relações, ou seja, a qualidade relacional, entre outros aspectos. A forma cordial como o usuário é tratado pelos membros que compõem o ambulatório revela-se como questão central para o julgamento da qualidade, superando, até mesmo, a qualidade técnica tal como por eles percebida (ARRUDA, 2016).

A maioria das variáveis recebeu mais que 90% de excelência, o que significa dizer que, para a grande maioria das pessoas entrevistadas, o ambulatório é visto como ponto positivo e foi capaz de trazer mudanças para o cotidiano dessas pessoas. Por se tratar de um ambulatório universitário, com um vasto número de coberturas e teor tecnológico, isso possibilitou o reconhecimento na comunidade na qual se inserem os usuários, deixando-os satisfeitos.

Segundo João (2018), o objetivo inicial de qualquer organização de saúde é garantir a qualidade e a segurança dos cuidados que disponibiliza aos seus pacientes. A satisfação dos pacientes, além de ser um indicador importante da qualidade dos serviços, influencia muito nos comportamentos e resultados de saúde.

De acordo com Silva (2017), o atendimento nos hospitais filantrópicos e federais é mais bem avaliado pelos usuários, enquanto os cuidados prestados em rede de saúde municipal e estadual apresentam insatisfação acima da esperada, situação

que se reveste de importância para a gestão e a organização dos serviços de atenção responsáveis.

Há evidência de quando as expectativas e necessidades dos pacientes estão muito além das imaginadas. Verifica-se uma compreensão mais positiva, predisposição a cumprir as prescrições e tratamentos e maior probabilidade de os resultados serem alcançados, permitindo a consolidação da relação terapêutica e a melhora do seu estado de saúde (JOÃO, 2018).

#### 4 CONCLUSÃO

Os pacientes, ao avaliarem o nível de satisfação em relação ao atendimento recebido e a organização do serviço no ambulatório, perceberam bom a excelente o atendimento, demonstrando grande satisfação. Porém, quando se questionou a “facilidade na admissão” e “Habilidades técnicas durante o atendimento”, percebeu-se que houve uma redução na satisfação. Entende-se que isso é possível de acontecer por se tratar de ambulatório filantrópico e de existir uma lista de espera, em que a demanda é maior que a oferta.

Por se tratar de um projeto social, tendo como objetivo orientar, evitar recidivas e tratar a ferida, o interesse em efetuar atendimento e acompanhar os pacientes foi o de proporcionar à comunidade maior satisfação em relação ao seu tratamento, uma vez que o ambulatório de feridas garante uma adequada assistência e acolhimento aos pacientes, propicia aos graduandos de enfermagem um contato e aprimoramento precoce para o tratamento dos indivíduos com feridas e aos demais profissionais da área de saúde um maior conhecimento sobre avaliação do paciente com feridas e as terapias tópicas.

É evidente a alta satisfação dos pacientes atendidos no ambulatório, o que possibilita melhoria da qualidade de vida destes. Com a finalidade de se obter uma melhor resposta terapêutica, é essencial que o profissional de saúde esteja qualificado para realizar a técnica correta das terapias tópicas e orientar o paciente quanto aos cuidados que devem ser realizados diariamente de forma compreensível, respeitando a singularidade de cada paciente.

#### REFERÊNCIAS

ARAÚJO, R. O. et al. Impacto de úlceras venosas na qualidade de vida de indivíduos atendidos na atenção primária. **Revista Aquichan**, Chía, v. 16, n. 1, p. 56 - 66, 2016. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/741/74144215007.pdf>. Acesso em: 29 out. 2018.

ARRUDA, C. A. M; BOSI, M. L. M. Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, Fortaleza, v. 21, p. 321-332, 2016.

BORGES, E. L. et al. Prevenção de recidiva de úlcera varicosa: um estudo de coorte. **Acta Paulista de Enfermagem**, Belo Horizonte, v. 29, n. 1, p. 9-16, 2016.

EBERHARDT, T. D. et al. Perfil sociodemográfico e clínico de pacientes com úlceras venosas acompanhados em ambulatório: estudo transversal descritivo. **Revista de Enfermagem da UFSM**, Santa Maria, v. 6, n. 4, p. 539-547, 2016.

FERREIRA, V. F. et al. Educação em saúde e cidadania: revisão integrativa. **Trabalho, educação e saúde**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 363 - 378, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tes/v12n2/a09v12n2.pdf>. Acesso em: 29 out. 2018.

FRANTZ, A. G. B. M. **Perspectivas de coordenadores da atenção básica acerca da assistência de enfermagem à pessoa com lesão de pele**. 2016. 22f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016.

FREITAS, L. N. Fundamentos para o gerenciamento do cuidado em lesões de pele na atenção primária à saúde. 2018. Trabalho de Conclusão do Curso de (Especialização) - Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2018.

JESUS, A. G.; MARTINS, F. M.; CAPELAS, M. L. V. **Prevalência e abordagem à pessoa com úlcera de perna**. 2014. 222 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Enfermagem, Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, 2014. Disponível em: [http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/17106/5/Dissertação - Alexandra Jesus \(Março 2015\).pdf](http://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/17106/5/Dissertação - Alexandra Jesus (Março 2015).pdf). Acesso em: 10 abr. 2019.

JOÃO, A. R. et al. Versão portuguesa da escala de satisfação dos pacientes com os cuidados do médico de família–SatMF17: validação psicométrica. **Sci Med**, Vila Real (Portugal), v. 28, n. 3, 2018.

JOAQUIM, F. L. et al. Impacto da visita domiciliar na capacidade funcional de pacientes com úlceras venosas. **Revista Brasileira de Enfermagem**. Brasília, v. 69, n. 3, p. 468-477, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v69n3/0034-7167-reben-69-03-0468.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2019.

MACEDO, E. A. B. **Conhecimentos e habilidades de acadêmicos de enfermagem no cuidado à pessoa com lesão cutânea: evidências de validade de instrumentos**. 2018. 101f. Tese (Doutorado em Enfermagem na Atenção à Saúde) - Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2018.

MARTINS, B. M; ARAUJO, T. C. C. F. de Comunicação no contexto de reabilitação: o encontro entre enfermeiro e paciente. **Psicologia Argumento**, Brasília, v. 26, n. 53, nov. 2017. ISSN 1980-5942. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/psicologiaargumento/article/view/19643>. Acesso em: 16 out. 2018.

MEDEIROS, A. B. A. et al. Associação dos fatores socioeconômicos e clínicos e o resultado integridade tissular em pacientes com úlceras. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, Porto Alegre, v. 37, n. 1, e. 5410, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v37n1/0102-6933-rgenf-37-1-1983-144720160154105.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2019.

MELO NÓBREGA, J. S. et al. Avaliação da satisfação dos usuários em relação às ações do núcleo de apoio à saúde da família num município brasileiro de médio porte. **Revista Ciência Plural**, Macaíba, v. 2, n. 1, p. 69-88, 2016.

MOLINA, K. L.; DE MOURA, G. M. S. S. A satisfação dos pacientes segundo a forma de internação em hospital universitário. **Acta Paulista de Enfermagem**, Rio Grande do Sul, v. 29, n. 1, p. 17-25, 2016.

NEVES, M. S. **Importância da prestação dos cuidados de enfermagem aos idosos portadores de úlcera venosa: o processo de cicatrização**. 2017. n.º 2502, Mindelo (Cabo Verde). Trabalho de Conclusão de Curso. Disponível em <http://portaldoconhecimento.gov.cv/bitstream/10961/4977/1/Marina%20Neves%20017.%20Import%C3%A2ncia%20da%20presta%C3%A7%C3%A3o%20dos%20cuidados.pdf>. Acesso em 15. Jul. 2019.

NOGUEIRA, G. A. et al. Diagnósticos de enfermagem em pacientes com úlcera venosa crônica: estudo observacional. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 2, p. 333-339, 2015. Disponível em: <https://www.fen.ufg.br/revista/v17/n2/pdf/v17n2a17.pdf>. Acesso em: 19 set. 2018.

RESENDE, N. M. *et al.* Cuidado de pessoas com feridas crônicas na Atenção Primária à Saúde. **JMPHC: Journal of Management & Primary Health Care**, Belo Horizonte, v. 8, n. 1, p. 99-108, 2017. Disponível em: <http://www.jmphc.com.br/jmphc/article/view/271/423>. Acesso em: 10 out. 2018.

ROCHA, A. C. A. A.; CARNEIRO, F. A. S.; SOUZA, M. S. Tratamento domiciliar de feridas crônicas: relato de experiência da extensão na prática do cuidar. **Revista Ciência e Estudos Acadêmicos de Medicina**, Cárceres, v. 1, n. 2, 2015. Disponível em: <https://periodicos.unemat.br/index.php/revistamedicina/article/view/354>. Acesso em: 10 out. 2018.

SILVA, M. H. da et al. A experiência de autocuidado de mulheres que convivem com úlcera venosa crônica. **Estima—Brazilian Journal of Enterostomal Therapy**, São Paulo, v. 14, n. 2, 2016.

SILVA, A. L. A. et al. A qualidade do atendimento ao parto na rede pública hospitalar em uma capital brasileira: a satisfação das gestantes. **Cadernos de Saúde Pública**, Recife, v. 33, p. e00175116, 2017.

SOUZA, P. C; RIBEIRO, C. F; SOARES, S. S. Satisfação dos usuários da assistência hospitalar: o caso de um hospital público do SUS do estado de Mato Grosso. **Revista de Administração em saúde**, v. 17, n. 69, 2017.

TEVIS, Sarah E.; KENNEDY, Gregory D.; KENT, K. Craig. Is there a relationship between patient satisfaction and favorable surgical outcomes?. **Advances in surgery**, v. 49, n. 1, p. 221, 2015.