

Enferm Bras 2021;20(4):520-34

doi: [10.33233/eb.v20i4.4443](https://doi.org/10.33233/eb.v20i4.4443)

## REVISÃO

### Satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em emergência: uma revisão integrativa

Valéria Souza Pereira, M.Sc\*, Amanda Tavares Xavier, M.Sc\*\* , Patricia Cavalcante Castro do Nascimento, Esp\*\*\*, Maria Mariana Barros Melo da Silveira, M.Sc\*\*\*\*, João Victor Batista Cabral, M.Sc\*\*\*\*\*

*\*Enfermeira, Mestre em Enfermagem e Educação em Saúde e analista em saúde da Secretaria de Saúde de Jaboatão dos Guararapes, \*\*Enfermeira, doutoranda do Programa em Ciências da Saúde da UPE e docente do Centro Universitário da Vitória do Santo Antão, \*\*\*Enfermeira, especialista em Saúde Coletiva, \*\*\*\*Enfermeira, doutoranda do Programa de Inovação Terapêutica da UFPE, \*\*\*\*\*Enfermeiro, doutorando do Programa de Inovação Terapêutica da UFPE e docente do Centro Universitário da Vitória do Santo Antão*

Recebido em 13 de novembro de 2020; aceito em 27 de junho de 2021.

**Correspondência:** Amanda Tavares Xavier, Rua Arnóbio Marques, 310, Santo Amaro, 50100-130 Recife PE, E-mail: amanda-xavier@hotmail.com

Valéria Souza Pereira: valsouzap@gmail.com

Amanda Tavares Xavier: amanda-xavier@hotmail.com

Patricia Cavalcante Castro do Nascimento: patricianascimento163@gmail.com

Maria Mariana Barros Melo da Silveira: marianabms@gmail.com

João Victor Batista Cabral: jvbcabral@gmail.com

## Resumo

**Objetivo:** Investigar a satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em atendimento em unidades de urgência e emergência. **Métodos:** Revisão integrativa pesquisada nas seguintes bases de dados: Scopus, Medline, BDEnf, Cinahl e Lilacs. Utilizaram-se os descritores: satisfação do paciente, enfermagem em emergência, cuidados de enfermagem, enfermagem e assistência à saúde. Foram selecionados artigos originais publicados em português, inglês e espanhol entre os anos 2008 e 2018. **Resultados:** A amostra final resultou em doze artigos. Observou-se que a rapidez no atendimento da equipe de enfermagem e a qualidade dos cuidados tiveram maior

destaque entre os fatores que interferem positivamente na satisfação de pacientes. Verificou-se que a segurança dos profissionais de enfermagem é um dos quesitos positivos e a ineficiência no atendimento é um péssimo indicador na opinião dos usuários. *Conclusão:* Adotar instrumento de pesquisa de satisfação aos usuários como medida de avaliação da assistência prestada pela enfermagem contribui na melhoria no nível da qualidade do serviço e rapidez na recuperação o que reflete na satisfação da clientela e acompanhantes.

**Palavras-chave:** satisfação do paciente; enfermagem em emergência; cuidados de enfermagem; Enfermagem; atenção à saúde.

## Abstract

### *User satisfaction about emergency nursing assistance: an integrative review*

*Objective:* To investigate users' satisfaction with nursing care in care in urgent and emergency units. *Methods:* Integrative review of studies in the following databases: Scopus, Medline, BDEnf, Cinahl and Lilacs. The following descriptors were used: patient satisfaction, emergency nursing, nursing care, nursing, and health care. Original articles published in Portuguese, English and Spanish between the years 2008 and 2018 were selected. *Results:* The final sample resulted in twelve articles. It was observed that the speed of care provided by the nursing team and the quality of care were more prominent among the factors that positively interfere with patient satisfaction. It was found that the safety of nursing professionals is one of the positive aspects and the inefficiency in care is a bad indicator in the opinion of users. *Conclusion:* Adopting a user satisfaction survey instrument as a measure of the assistance provided by nursing contributes to the improvement in the level of service quality and speed of recovery, which reflects in the satisfaction of the clientele and companions.

**Keywords:** patient satisfaction; emergency nursing; nursing care; Nursing, delivery of health care.

## Resumen

### *Satisfacción del usuario sobre la asistencia de enfermería de emergencia: una revisión integrativa*

*Objetivo:* Investigar la satisfacción de los usuarios sobre los cuidados de enfermería en la atención en las unidades de urgencia y emergencia. *Métodos:* Revisión integrativa cuya búsqueda bibliográfica se realizó en las siguientes bases de datos: Scopus, Medline, BDEnf, Cinahl y Lilacs. Se utilizaron los descriptores: satisfacción del paciente, enfermería de urgencia, atención de enfermería, enfermería y atención a la salud. Se seleccionaron artículos originales publicados en portugués, inglés y español entre los

años 2008 y 2018. *Resultados*: La muestra final resultó en doce artículos. Se observó que la rapidez en la atención brindada por el equipo de enfermería y la calidad de la atención fueron más prominentes entre los factores que interfieren positivamente con la satisfacción del paciente. Se encontró que la seguridad de los profesionales de enfermería es uno de los aspectos positivos y la ineficiencia en la atención es un mal indicador en opinión de los usuarios. *Conclusión*: La adopción de un instrumento de encuesta de satisfacción del usuario como medida de la asistencia brindada por enfermería contribuye a la mejora en el nivel de calidad del servicio y rapidez de recuperación, lo que se refleja en la satisfacción de la clientela y acompañantes.

**Palabras-clave**: satisfacción del paciente; enfermería de urgencia; atención de enfermería; Enfermería, atención a la salud.

## Introdução

Em 1986, a VIII Conferência Nacional de Saúde gerou como sugestão em seu relatório final uma reestruturação no sistema de saúde, a qual resultou na criação do Sistema Único de Saúde (SUS) [1]. Um sistema constituído pelo conjunto de ações de saúde prestadas por órgãos e instituições públicas, federais, estaduais e municipais, descentralizando a saúde e definindo-a como direito de todos e dever do estado [2]. Na busca por bem-estar social, atribuiu-se a universalização [3] e a equidade conforme as necessidades do usuário como sendo alguns de seus princípios pertinentes às condições de acesso e qualidade [1].

Antes da Constituição de 1988, os brasileiros eram considerados em número restrito quanto ao atendimento em hospitais públicos, os números passaram de 30 para 70 milhões de usuários, o que tornou o atendimento da população um grande desafio do SUS [4]. A satisfação de usuários atendidos em instituições de saúde não é especificamente determinada pela dimensão e ampliação dos serviços de saúde, uma vez que o acesso à saúde é um direito. Portanto, a satisfação pode ser percebida em diversos aspectos como: sociais, econômicos, culturais e expressadas em qualquer momento do atendimento.

Através da satisfação dos pacientes pode-se determinar a eficácia e eficiência dos serviços de saúde, fator primordial para o gerenciamento e planejamento em saúde [5]. Alegria, contentamento e prazer são sinônimos de satisfação. No contexto da saúde refere-se quanto à diferença existente entre a percepção subjetiva do usuário sobre a perspectiva do atendimento que ele gostaria de receber [6].

A percepção dos usuários quanto à satisfação e insatisfação do atendimento recebido em unidades de urgência e emergência se justifica pela necessidade de avaliar

os serviços de saúde ofertados e implantar ações educativas melhor estruturadas e direcionadas conforme qualificações resultantes da pesquisa. Suas opiniões são importantes indicadores de qualidade assistencial [6]. Portanto, o objetivo deste estudo foi investigar a satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em atendimento em unidades de urgência e emergência.

## Métodos

Realizou-se uma revisão integrativa [7,8] usando seis etapas: 1) identificação da questão norteadora; 2) estabelecimento dos critérios de inclusão e exclusão; 3) categorização dos estudos; 4) avaliação dos estudos incluídos; 5) interpretação dos resultados; 6) apresentação da revisão.

Na primeira etapa, para orientar a pesquisa, foi elaborada a seguinte questão norteadora: Qual a satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em atendimentos de urgências e emergências? Na segunda, foram elencados os critérios de inclusão: a) apresentar a satisfação ou insatisfação dos usuários com a assistência de enfermagem nas unidades de urgência e emergência; b) artigos originais publicados no período de 2008 a 2018; c) escritos em inglês, português e espanhol; e os de exclusão: a) produção duplicada; b) teses, dissertações, monografias, c) revisões integrativas e sistemáticas.

O levantamento bibliográfico ocorreu no mês de outubro de 2018 pelo acesso online ao portal de periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nível Superior (CAPES). Foram utilizadas as seguintes bases de dados: Scopus, Medline, Cinahl, Bdenf e Lilacs. Utilizaram-se os descritores em português: “Satisfação do Paciente”, “Enfermagem em Emergência”, “Cuidados de Enfermagem”, “Enfermagem” e “Assistência à Saúde”; e suas respectivas traduções indexadas conforme o Medical Subject Heading (MESH): em inglês, “Patient Satisfaction”, “Emergency Nursing”, “Nursing Care”, “Nursing” e “Delivery of health care”, combinados através dos operadores booleanos “AND” e “OR”, seguindo-se as recomendações do Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses (PRISMA).

Após o cruzamento dos descritores supracitados, obteve-se uma pré-seleção de 889 artigos. Medline foi a base de dados que recuperou o maior número de publicações com 751 artigos pré-selecionados, seguida pela Cinahl (78), Scopus (32), Lilacs (21) e Bdenf (7). Ainda nessa busca, foi realizada a leitura criteriosa dos títulos e resumos a fim de verificar-se a adequação dos textos aos critérios de inclusão.

Para avaliar a qualidade dos estudos selecionados, recorreu-se a dois instrumentos. O primeiro adaptado do *Critical Appraisal Skills Programme* (CASP) –

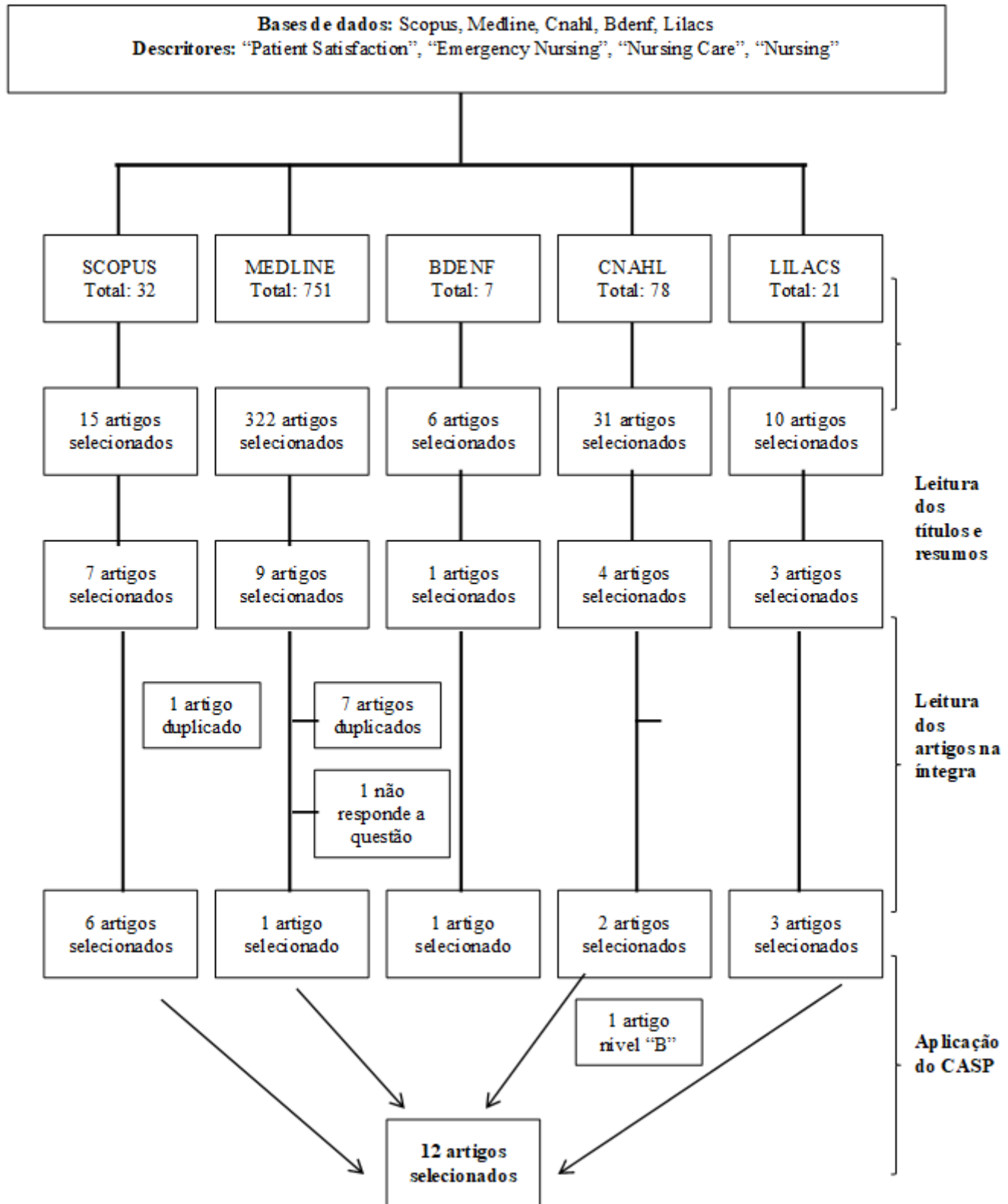
*Public Health Resource Unit (PHRU)*. Os estudos foram classificados de acordo com as seguintes pontuações: 06 a 10 pontos (boa qualidade metodológica e viés reduzido) e 5 pontos (qualidade metodológica satisfatória, porém com risco de viés aumentado). Neste estudo, optou-se por utilizar apenas os artigos classificados de 6 a 10 pontos [9]. Foram desconsiderados os artigos com nível de significância “B” conforme o instrumento CASP.

O segundo instrumento utilizado trata-se da classificação hierárquica das evidências para avaliação dos estudos [10], o qual contempla os seguintes níveis: 1) revisão sistemática ou metanálise; 2) ensaios clínicos randomizados; 3) ensaio clínico sem randomização; 4) estudos de coorte e de caso-controle; 5) revisão sistemática de estudos descritivos e qualitativos; 6) único estudo descritivo ou qualitativo; 7) opinião de autoridades e/ou relatório de comitês de especialidades.

Após leitura na íntegra dos artigos selecionados e a aplicação do instrumento CASP – PHRU foi feita uma análise minuciosa, de forma descritiva o que possibilitou a identificação de achados relevantes para o presente estudo enfocando, portanto, os fatores que interferem positiva e negativamente na satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em atendimentos de urgências e emergências nos últimos dez anos.

Para chegar à amostra final da revisão integrativa, teve-se um levantamento de 889 artigos encontrados após cruzamento dos descritores. Em seguida, foram aplicados os critérios de exclusão obtendo-se 372 publicações. Após a leitura dos títulos e resumos foram excluídos 361 artigos, restando 13 publicações as quais foram analisadas e resultou num total de 12 artigos. Para uma melhor compreensão sobre o processo de seleção do qual resultou a amostra final, a figura 1 ilustra o procedimento aplicado em detalhe.

A pesquisa atendeu aos aspectos éticos, respeitando a autoria das ideias principais, além de fidelidade aos conceitos e as definições presentes nos artigos-base. A busca foi realizada por dois revisores, em momentos independentes, com técnica padronizada com os descritores e cruzamentos nas bases de dados supracitados.



Fonte: Autores, 2020

**Figura 1** - Fluxograma de seleção dos artigos para construção da revisão integrativa, Recife, PE, Brasil, 2020

## Resultados

No total, doze artigos compuseram a amostra desse estudo. A tabela I descreve o número de artigos encontrados após os cruzamentos a partir da busca pelos descritores conforme as bases de dados.

**Tabela I** – *Distribuição dos artigos encontrados e selecionados por base de dados, Recife, Brasil 2020*

Base de dados	Publicações científicas				
	Encontrados	Pré-selecionados	Excluídos	Analisados	Selecionados
SCOPUS	32	15	9	6	6
MEDLINE	751	322	321	1	1
CINAHL	78	31	30	2	1
BDEF	7	6	5	1	1
LILACS	21	10	7	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>889</b>	<b>384</b>	<b>372</b>	<b>13</b>	<b>12</b>

Fonte: Autores, 2020.

Foram encontradas 889 publicações científicas, tendo destaque a base de dados Medline (751), seguida pela Cinahl (78), Scopus (32), Lilacs (21) e BDEF (7). Apesar de a Medline recuperar o maior número de estudos, a base Scopus foi a que obteve o maior número de estudos incluídos. Os resultados encontrados no presente estudo foram sumarizados no quadro 1.

**Quadro 1** – *Síntese dos principais resultados encontrados nos artigos selecionados na revisão integrativa, Recife, PE, Brasil, 2020 (ver PDF anexo)*

A análise descritiva e criteriosa dos artigos possibilitou extrair as informações pertinentes ao estudo as quais foram sintetizadas e categorizadas de forma a identificar o conhecimento produzido. O quadro 2 descreve as duas categorias determinantes deste estudo: fatores que interferem positiva e negativamente na satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em atendimento de urgência e emergência.

**Quadro 2** - Fatores que interferem positiva e negativamente na satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em atendimento de urgência e emergência, Recife, PE, Brasil, 2020

Fatores que interferem positivamente	Fatores que interferem negativamente
Profissionais que demonstram confiabilidade [12-13]	Profissionais sem experiência [11]
Educação e interesse [12]	Falta de amor pela profissão [11]
Rapidez no atendimento [11,13-14]	Infraestrutura inadequada e sem conforto [12, 14, 19]
Qualidade dos cuidados de enfermagem [11, 14, 17]	Níveis de stress profissional [13, 21]
Respeito [12, 14]	Profissionais que não se aproximam do paciente [13]
Realização dos procedimentos corretamente, segurança na realização dos cuidados e empenho [14]	Não se oferecem para fazer perguntas e nem pequenas coisas pelo paciente [13]
Cortesia [15, 18]	Não respondem aos chamados do paciente [13]
Disponibilidade, comportamento e gentileza [16]	Não realizam TTO [13]
Atenção [16-17]	Não administram medicamentos [13]
Habilidade, respondem aos chamados, privacidade, prestabilidade e facilidade que o paciente tem em obter informações [17]	Ineficiência no atendimento [13]
Competência profissional [17, 19]	Superlotação [14]
Amizade e simpatia [18]	Cuidados sem atendimento psicossocial [16]
Profissionalismo e empatia [19]	Baixa responsabilidade profissional [17, 19]
Profissionais que proporcionam medidas de conforto e responsabilidades [20]	Informações fornecidas pelo enfermeiro [16, 19-20]
Maior permanência dos pacientes em leitos de emergência [21]	Má comunicação durante a triagem do enfermeiro [22]
Comunicação durante o tempo de espera [22]	Demora no tempo de espera para ser atendido [20]

Fonte: Autores, 2020

## Discussão

Dentre os 12 artigos selecionados, a maioria está no idioma inglês (8), em seguida, português (2) e espanhol (2). Esse resultado aponta o interesse em estudar a satisfação de usuários sobre o atendimento de enfermagem em unidades de urgência e emergências nos últimos anos provindos de profissionais de saúde que trabalham em países em desenvolvimento, uma vez que o maior número de estudos selecionados faz parte da base de dados Scopus a qual abrange estudos internacionais.

Ao analisar o quadro 1, compreendeu-se que os objetivos encontrados nos artigos avaliados [11-22] condizem com a finalidade dos pesquisadores: avaliar a qualidade da assistência de enfermagem a partir da opinião de usuários atendidos em departamentos de urgências e emergências, e identificar quais os fatores determinantes que influenciam na melhoria dessa assistência.

Em relação à área de conhecimento, houve predomínio no campo da enfermagem (dez artigos), visto que o tema deste estudo trata do atendimento de enfermagem, porém teve-se o interesse de duas outras áreas, como psicologia e medicina, sendo cada uma com um artigo.

Quanto ao tipo de delineamento da pesquisa, viu-se que todos os artigos são descritivos, sendo onze com abordagem quantitativa e um quantitativo e qualitativo.



Referente à força das evidências dos artigos segundo Still [10], a maioria dos artigos apresentam nível IV (8), em seguida, nível VI (3) e nível II (1). A abordagem da pesquisa quantitativa e descritiva permite entender as opiniões de usuários de forma numérica e relevantes ao estudo.

Em relação ao quadro 2, observou-se que foram expressas opiniões positivas a respeito da assistência de enfermagem oferecida aos pacientes críticos na maioria da amostra. Considerando os fatores que interferem positivamente a satisfação dos pacientes tiveram-se como principais destaques a rapidez no atendimento da equipe de enfermagem prestado aos pacientes em emergências [11,13,14] e qualidade dos cuidados de enfermagem [11,14,17].

Verificou-se que a segurança dos profissionais de saúde é um dos quesitos positivos para os usuários [14] e que a ineficiência no atendimento é um péssimo indicador na opinião dos mesmos [13]. Esses achados são confirmados por uma pesquisa que estudou os cuidados com o intuito de verificar se eles afetam na qualidade do serviço. No entanto, o estudo afirmou que oferecer cuidados seguros e eficazes refletem em altos níveis de satisfação do paciente [23]. Essas percepções são relevantes no que tange a um atendimento de qualidade por excelência e expressa opiniões positivas para quem recebe os cuidados.

Percebeu-se que a falta de informações fornecidas pela enfermagem [16,19,20], falta de experiência profissional e de amor pela profissão [11] são indicadores que afastam a interação profissional e clientela. Um estudo [13] revelou que quando algum membro da equipe de enfermagem não se oferece para fazer perguntas ou pequenas coisas pelo paciente, nem se aproxima e não responde aos seus chamados, nem realizam algum tratamento ou não administram medicamentos ocasiona repercussão na má qualidade da assistência de enfermagem. Isso se justifica pela omissão dos cuidados de enfermagem a qual pode estar relacionada à ausência ou deficiência da organização e planejamento dos cuidados [24].

Ainda foi possível observar uma associação entre a satisfação dos usuários e a competência profissional do enfermeiro e a intenção de retorno do cliente para o serviço de saúde [11]. Estudos [11,12,17-20] apontaram que, para prestar um serviço de enfermagem com alto nível de qualidade, faz-se necessário que os profissionais demonstrem confiabilidade, educação, interesse, respeito, amizade e simpatia pelo paciente durante o seu tempo de estadia e realização dos cuidados, como também ter competência, profissionalismo e responsabilidades. Esse achado corrobora o estudo [24] sobre a qualidade do serviço de enfermagem o qual refere que a equipe de enfermagem deve desempenhar suas ações direcionando-as para as demandas biológicas e sociais. Esses indicadores refletem na qualidade da assistência prestada ao paciente.

Estudos [14,16,17] também revelaram que os pacientes estão satisfeitos com a preocupação que os profissionais de enfermagem têm durante a assistência prestada nos serviços de urgências e emergências [17]. A gentileza e a atenção desses profissionais são indicadores relevantes para a satisfação da clientela [16,17]. A superlotação nas instituições de saúde [14] e a infraestrutura inadequada [14,19] implicam diretamente na qualidade da assistência prestada à clientela. Muitas vezes o profissional se sente incapaz ou aumenta seu nível de estresse.

Um estudo [21] apontou que o tempo de observação do paciente após atendimento inicial de emergência reflete na satisfação tanto do profissional como do usuário. Quanto mais tempo o paciente ficar em observação, menor será o risco de causar stress nos profissionais, pois esse período se faz necessário para que o profissional se sinta mais seguro perante a estabilidade do quadro clínico do paciente e também por aumentar consideravelmente a interação entre ambos o que, por sua vez, ressalta na melhoria da qualidade do serviço prestado.

Por ser um elemento de avaliação em qualidade de saúde, mensurar a satisfação dos usuários pode ser caracterizado como necessário em todo setor de instituições de saúde. Porém, no Brasil, não há instrumentos validados que respondam esse objetivo e necessidade para os cuidados de enfermagem em setores de emergência [11]. Diante disso, a necessidade de pesquisas que possam suprir essa lacuna é de fundamental importância e deve ser encorajado pelos serviços de saúde e gestores da enfermagem.

## Conclusão

Diante dos resultados apresentados acerca da satisfação de usuários sobre a assistência de enfermagem em departamentos de urgências e emergências através de artigos científicos publicados nos últimos anos, destaca-se a incipiência das publicações que abordam a temática que foi estudada. A análise consolidada dos dados permitiu concluir que os usuários estão satisfeitos sobre a assistência prestada pela enfermagem em unidades emergenciais nos últimos anos e insatisfeitos com algumas variáveis como superlotação e infraestrutura inadequada o que reflete na qualidade da assistência prestada.

Adotar instrumento de pesquisa de satisfação aos usuários em instituições de saúde como medida de avaliação da assistência prestada pela equipe de enfermagem ajuda na melhoria e alinhamento no nível da qualidade do serviço e rapidez na recuperação com satisfação da clientela e acompanhantes. Contudo, o conhecimento dos fatores que interferem na satisfação do usuário sobre a assistência de enfermagem em unidades de urgências e emergências poderá subsidiar o desenvolvimento de ações

baseadas na promoção da saúde e capacitação profissional, por meio de práticas educativas em saúde valorizando o paciente como ser social, cultural e holístico.

## Referências

1. Ministério da Saúde. Relatório final da VIII Conferência Nacional de Saúde. 1986. 21p. [Internet]. 2018 [cited 2018 Mar 15]. Available from: [http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/relatorios/relatorio\\_8.pdf](http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/relatorios/relatorio_8.pdf)
2. STF. Constituição da República Federal do Brasil – Brasília: Supremo Tribunal Federal, Secretaria de Documentação. 2017. 518p. [Internet]. 2017 [cited 2018 Mar 15]. Available from: <http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/legislacaoConstituicao/anexo/CF.pdf>
3. Paiva CHA, Teixeira LA. Reforma Sanitária e Criação do Sistema Único de Saúde: notas sobre contextos e autores. *História, Ciências e Saúde – Manguinhos* 2014;21(1):15-35. doi: 10.1590/S0104-59702014000100002
4. Ministério da Saúde. SUS: a saúde do Brasil. Brasília. 36p. [Internet]. 2011 [cited 2018 Mar 15]. Available from: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus\\_saude\\_brasil\\_3ed.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/sus_saude_brasil_3ed.pdf)
5. Inácio WS, Silva NM, Crespo CB, Shimoda E. Avaliação da qualidade no atendimento de emergência em um hospital municipal de Campos dos Goytacés. *Rev Acta Biomedica Brasiliensia* [Internet]. 2013 [cited 2018 Mar 15];4(2):35-51. Available from: <http://www.actabiomedica.com.br/index.php/acta/article/view/64/37>
6. Acosta AM, Marques GQ, Levandovski PF, Peralta JP, Lima MADS. Satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em serviços de emergência: uma Revisão Integrativa. *REME – Rev Min Enferm* 2016;20:e938. doi: 10.5935/1415-2762.20160008
7. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer? *Einstein* 2010;8(1 Pt 1):102-6. doi: 10.1590/S1679-45082010RW1134
8. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão Integrativa: Método de Pesquisa para a Incorporação de Evidências na Saúde e na Enfermagem. *Texto Contexto Enferm* 2008;17(4):758-64. doi: 10.1590/S0104-07072008000400018
9. Milton Keynes Primary Care Trust. *Critical Appraisal Skills Programme*. London: Oxford; 2002.
10. Stillwell SB, Melnyk BM, Fineout-Overholt E, Williamson KM. Evidence-based practice: step by step: the seven steps of evidence-based practice. *Am J Nurs* 2010;110(5):41-47. doi: 10.1097/01.NAJ.0000366056.06605.d2
11. Ferreira AM, Nobre JOC, Oliveira LFM, Medeiros SC, Davim RMB, Alves ESRC. Serviço de atendimento móvel de urgência: satisfação de usuário. *Rev Enferm UFPE on line* 2017;11(10):3718-24. doi: 10.5205/reuol.12834-30982-1-SM.1110201703
12. Silva PL, Paiva L, Faria VB, Ohl RIB, Chavaglia SRR. Triage in an adult emergency service: patient satisfaction. *Rev Esc Enferm USP* 2016;50(3):427-432. doi: 10.1590/S0080-623420160000400008

13. Martinez WB, Lizarazo MAB. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Rev Cienc Cuidad* [Internet]. 2016 [cited 2018 Oct 12];9(1):13-23. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>
14. Levandovski PF, Lima MADS, Acosta AM. Patient satisfaction with nursing care in an emergency service. *Invest Educ Enferm* 2015;33(3):473-48. doi: 10.17533/udea.iee.v33n3a11
15. Worku M, Loha E. Assessment of client satisfaction on emergency department services in Hawassa University Referral Hospital, Hawassa, Southern Ethiopia. *BMC Emerg Med* 2017;17(1):21. doi: 10.1186/s12873-017-0132-7
16. Mollaoglu M, Çelik P. Evaluation of emergency department nursing services and patient satisfaction of services. *M. J Clin Nurs* 2016;2778–85. doi: 10.1111/jocn.13272
17. Buchanan J, Dawkins P, Lindo JLM. Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: a pilot study. *Int Emerg Nurs* 2015;23(3):218-24. doi: 10.1016/j.ienj.2015.01.001
18. Blank FSJ, Tobin J, Jaouen M, Smithline E, Tierney H, Visintainer P. A comparison of patient and nurse expectations regarding nursing care in the emergency department. *J Emerg Nurs* 2014;40(4):317-22. doi: 10.1016/j.jen.2013.02.010
19. Blanco-Abril S, Sánchez-Vicario F, Chinchilla-Nevado MA, Rodríguez-Gonzalo A, Cobrero-Jimenez, Mediavilla-Durango, et al. Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros. *Enfermería Clínica* 2010;20(1):23-31. doi: 10.1016/j.enfcli.2009.08.005
20. Wright G, Causey S, Dienemann J, Guiton P, Coleman FS, Nussbaum M. Patient satisfaction with nursing care in an urban and suburban emergency department. *J Nurs Adm* 2013;43(10):502-8. doi: 10.1097/nna.0b013e3182a3e821
21. Rios-Risquez MS, García-Izquierdo M. Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: a cross – sectional study. *Int J Nurs Stud* 2016;59:60- 9. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2016.02.008
22. Ekwall A, Sweden M. Acuity and anxiety from the patient`s perspective in the emergency department. *J Emerg Nurs* 2013;39(6):534-8. doi: 10.1016/j.jen.2010.10.003
23. Griffin M, McDevitt J. An evaluation of the quality and patient satisfaction with an advanced nurse practitioner service in the emergency department. *The Journal for Nurse Practitioners* 2016;12(8):553-9. doi: 10.1016/j.nurpra.2016.05.024
24. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. *Rev Latino-Am Enfermagem* 2014;22(3):4604-559. doi: 10.1590/0104-1169.3241.2437