

Quadro 1 – Síntese dos principais resultados encontrados nos artigos selecionados na revisão integrativa, Recife, PE, Brasil, 2020

Título Autor/Ano	Objetivo	Metodologia Tipo de Estudo / Nível de Evidência	Conclusão
Serviço de atendimento móvel de urgência: satisfação de usuários Ferreira AM <i>et al.</i> (2017)[11]	Relacionar o grau de satisfação do usuário atendido pela equipe do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.	Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa Nível IV	Os usuários apresentaram alto grau de satisfação em todos os níveis dos serviços oferecidos pelo SAMU por sua rapidez no atendimento.
Triage in an adult emergency services patient satisfaction Silva PL <i>et al.</i> (2016) [12]	Analisar o grau de satisfação dos usuários atendidos no setor de Acolhimento com Classificação de Risco do Pronto-Socorro Adulto do Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC/UFTM).	Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa Nível IV	O estudo evidenciou elevado grau de satisfação desses sujeitos em relação à educação, respeito, interesse e confiança demonstrados pela equipe de saúde e entre os aspectos negativos destaca-se a falta de conforto do ambiente.
Percepción de localidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias Martinez MR e Lizarazo MAB (2012) [13]	Determinar a percepção dos comportamentos de cuidados de enfermagem sobre os usuários do departamento de emergência da Unidade Básica Puente Barco Leones da cidade de San José de Cúcuta.	Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa Nível IV	O estudo evidenciou percepção negativa aos cuidados de enfermagem prestada aos pacientes. É necessário que o gerente de enfermagem implante ações de melhoria contínua com ênfase aos cuidados prestados aos pacientes.
Satisfação de usuários com cuidado de enfermagem em serviço de emergência. Levandovski FP, Lima MADS e Acosta AM (2015) [14]	Avaliar a satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem em um serviço de emergência	Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa Nível IV	Apontou bom nível de satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem, maior média no domínio técnico-profissional.
Satisfação de usuários com cuidado de enfermagem em serviço de emergência Levandovski FP, Lima MADS e Acosta AM (2015) [14]	Avaliar a satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem em um serviço de emergência	Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa Nível IV	Apontou bom nível de satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem, maior média no domínio técnico-profissional.
Assessment of client	Analisar o nível de	Estudo de corte	Os pacientes

<p>satisfaction on emergency department services in Hawassa University Referral Hospital, Hawassa, Southern Ethiopia</p> <p>Worku M e Loha E (2017) [15]</p>	<p>satisfação dos pacientes nos serviços de saúde do departamento de emergência.</p>	<p>transversal com abordagem quantitativa</p> <p>Nível IV</p>	<p>apresentaram elevado nível de satisfação no atendimento profissional prestado pelos enfermeiros no departamento de emergência.</p>
<p>Evaluation of emergency department nursing services and patient satisfaction of services</p> <p>Mollaoglu M e Celik P (2016) [16]</p>	<p>Investigar o atendimento de enfermagem e a satisfação do paciente nos serviços de emergência.</p>	<p>Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa</p> <p>Nível IV</p>	<p>A maioria dos pacientes estavam satisfeitos com os serviços de enfermagem. Esta satisfação está associada com a disponibilidade do enfermeiro que devem garantir além dos cuidados físicos, educação e atendimento psicossocial.</p>
<p>Satisfaction with nursing care in the emergency department of an urban hospital in the developing world: a pilot study</p> <p>Buchaman RNJ <i>et al.</i> (2015) [17]</p>	<p>Determinar o nível de satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem no pronto-socorro de um hospital de ensino urbano.</p>	<p>Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa</p> <p>Nível IV</p>	<p>A maioria dos pacientes se relataram satisfeitos com os cuidados de enfermagem. Os pacientes esperam que suas necessidades sejam atendidas rapidamente e que o pessoal de enfermagem seja prestativo. Essas áreas devem ser mais exploradas a fim de melhorar a qualidade desses cuidados nos serviços de emergência.</p>
<p>A comparison of patient and nurse expectations regarding nursing care in the emergency department</p> <p>Blank FSJ <i>et al.</i> (2016) [18]</p>	<p>Comparar as expectativas de pacientes e enfermeiras utilizando 03 atributos de cuidados de enfermagem: 1) simpatia, cortesia e respeito; 2) medidas de conforto e 3) grau de compartilhamento de informações.</p>	<p>Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa e qualitativa</p> <p>Nível VI</p>	<p>Os pacientes perceberam seus cuidados de enfermagem como melhor e mais satisfatório do que como as enfermeiras percebiam o cuidado que elas proporcionavam aos pacientes.</p>
<p>Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros</p> <p>Blanco-Abril S (2010)</p>	<p>Mensurar a satisfação geral dos pacientes com seus sujeitos, especificamente, a satisfação com as competências</p>	<p>Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa</p> <p>Nível IV</p>	<p>Os pacientes estavam insatisfeitos com as informações por parte dos enfermeiros. As informações</p>

[19]	profissionais e o grau de informação fornecidos pelos voluntários de alto nível, durante o serviço de emergência.		fornecidas pela equipe de enfermagem no momento de sua alta devem ser melhoradas.
Patient satisfaction with nursing care in an urban and suburban emergency department Wright G <i>et al.</i> (2013) [20]	Investigar a percepção do paciente sob intervenções direcionadas e projetadas para diminuir a insatisfação com o tempo de espera.	Estudo quase-experimental, de natureza descritiva e exploratória com abordagem quantitativa Nível IV	Apontou que a satisfação do paciente em aguardar na área de TTO pode diminuir com o passar do tempo. O enfermeiro pode controlar a comunicação e cuidados que contribuem com a satisfação dos pacientes.
Patient satisfaction with nursing care in an urban and suburban emergency department Wright G <i>et al.</i> (2013) [20]	Investigar a percepção do paciente sob intervenções direcionadas e projetadas para diminuir a insatisfação com o tempo de espera.	Estudo Quase-Experimental, de natureza descritiva e exploratória com abordagem quantitativa Nível IV	Apontou que a satisfação do paciente em aguardar na área de TTO pode diminuir com o passar do tempo. O enfermeiro pode controlar a comunicação e cuidados que contribuem com a satisfação dos pacientes.
Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: a cross-sectional study. Rios-Risquez MI e García-Izquierdo M (2016) [21]	Analisar as associações entre satisfação dos pacientes nos departamentos de emergência e percepção de estresse no trabalho e esgotamento pelos profissionais de enfermagem que cuidam destes pacientes.	Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa Nível IV	Os profissionais sentiram que o paciente está sob controle estável após atendimento inicial de emergência se estes permanecerem mais tempo em observação e também porque eles tem a chance de desenvolver uma relação mais próxima com os pacientes.
Acuity and anxiety from the patient`s perspective in the emergency department. Ekwall A e Sweden M (2013) [22]	Comparar a avaliação da própria acuidade do paciente com a avaliação da triagem da enfermeira e descrever a satisfação do paciente.	Estudo de corte transversal com abordagem quantitativa Nível IV	O estudo apontou que a comunicação entre enfermeira e paciente durante o tempo de espera no departamento de emergência é muito importante, tanto para a satisfação do paciente como para a redução dos níveis de ansiedade.

Fonte: os autores, 2020