

# Atendimento recebido nos Centros de Terapia Intensiva adulto: percepção dos pacientes

Aldaíza Ferreira Antunes Fortes, M.Sc.\* , Aline Simões de Souza Junqueira\*\*, Ana Maria Nassar Cintra Soane, M.Sc.\*\*\*, Michelle Aparecida Silva\*\*\*\*, Patrick Damiane Rufino\*\*\*\*\*

*\*Enfermeira, Docente das disciplinas Estágio Supervisionado II, Estágio Supervisionado IV, Relato de Práticas Clínicas em Enfermagem e Relato de Práticas Gerenciais em Enfermagem do Curso de Graduação em Enfermagem, da Escola de Enfermagem Wenceslau Braz (EEWB), Membro do Núcleo de Estudo e Pesquisa em Enfermagem e Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa da EEWB, Itajubá/MG, \*\*Enfermeira, Orientadora de curso e Coordenadora de estágio do Curso Técnico de Enfermagem do SENAC, Itajubá/MG, \*\*\*Enfermeira, Docente das disciplinas Estágio Supervisionado II, Estágio Supervisionado IV, Relato de Práticas Clínicas em Enfermagem e Relato de Práticas Gerenciais em Enfermagem do Curso de Graduação em Enfermagem da EEWB, Membro do Núcleo de Estudo e Pesquisa em Enfermagem e do Comitê de Ética em Pesquisa da EEWB, Itajubá/MG, \*\*\*\*Enfermeira, Orientadora e Supervisora de estágio do Curso Técnico de Enfermagem do SENAC, Itajubá/MG, \*\*\*\*\*Enfermeiro Assistencial do Pronto Atendimento do Centro Especializado de Atendimento Médico - CEAM, Itajubá/MG*

*Texto construído a partir da Monografia do Curso de Pós-graduação “Latu Sensu” em Urgência e Emergência e Terapia Intensiva, da Escola de Enfermagem Wenceslau Braz (EEWB), de Itajubá/MG*

## Resumo

**Objetivos:** Identificar as características pessoais e conhecer as percepções acerca do atendimento recebido para os pacientes egressos de Centros de Terapia Intensiva (CTIs) Adultos. **Métodos:** Estudo qualitativo, do tipo exploratório, descritivo e transversal, com tamanho amostral definido por saturação de dados e amostragem do tipo intencional. Após aprovação de um Comitê de Ética em Pesquisa, colheram-se os dados por meio de um instrumento estruturado e um roteiro de entrevista semiestruturada. Tais dados foram analisados e interpretados utilizando a estatística descritiva e a análise de conteúdo, respectivamente, para cada instrumento. **Resultados:** Quanto às características pessoais dos 10 entrevistados, sobressaiu o gênero masculino com 70%; as idades entre 67 e 74 anos com 50%; a religião católica com 80%; o ensino fundamental incompleto com 60%; aposentado como profissão com 30%; quatro dias como tempo de internação no CTI com 50% e infarto agudo do miocárdio como motivo da internação com 30%. Para eles o atendimento recebido no CTI foi “ótimo, excelente, maravilhoso, muito legal e sem reclamações”, “muito bom”, “tudo bom, certinho e normal”. **Conclusão:** Os respondentes, ao expressarem sua satisfação com o atendimento recebido, reconhecem e gratificam o trabalho da equipe que atua nos locais onde este estudo foi desenvolvido.

**Palavras-chave:** centro de terapia intensiva, adulto, pacientes internados, assistência ao paciente.

Recebido em 24 de outubro de 2014; aceito em 12 de setembro de 2015.

**Endereço para correspondência:** Aldaíza Ferreira Antunes Fortes, Rua Zequinha Luiz, 29, 37501-074 Itajubá MG, E-mail: aldaizafortes1@hotmail.com.br

## Abstract

### *Care received in adult Intensive Care Centers: perceptions of patients*

*Objectives:* To identify the personal characteristics and to know patient-perceived quality of care received in Adults Intensive Care Center's (ICC). *Methods:* Qualitative study, exploratory, descriptive, cross-sectional sample with size defined by data saturation and intentional sampling. After approval of a Research Ethics Committee, data were collected using a structured questionnaire and semi-structured interview. These data were analyzed and interpreted using descriptive statistics and content analysis, respectively, for each instrument. *Results:* Regarding the personal characteristics of the 10 respondents, males stood at 70%; ages between 67 to 74 years 50%; Catholic religion with 80%; incomplete elementary school with 60%; retired with 30%; length of stay in the ICC for four days with 50% and acute myocardial infarction as reason for admission 30%. For them, the care received in the ICC was "great, excellent, wonderful, very nice and no complaints", "very good", "everything is fine, everything went really well." *Conclusion:* The respondents, by expressing their satisfaction with the care received, recognize and gratify the work of the team which acts in areas where this study was conducted.

**Key-words:** intensive care unit, adult, hospitalized patients, patient care.

## Resumen

### *Atención recibida en el Centro de Cuidados Intensivos de adultos: las percepciones de los pacientes*

*Objetivos:* Identificar las características personales y conocer la percepción acerca de la atención recibida por los pacientes egresos de Centros de Cuidados Intensivos (CCIs) Adultos. *Métodos:* Estudio cualitativo, exploratorio, descriptivo y transversal, con tamaño de la muestra por saturación de datos y muestreo intencional. Después de la aprobación de un Comité de Ética de Investigación, los datos fueron recogidos a través de un cuestionario estructurado y una entrevista semi-estructurada. Estos datos fueron analizados e interpretados mediante estadística descriptiva y análisis de contenido, respectivamente, para cada instrumento. *Resultados:* En cuanto a las características personales de los 10 encuestados, los hombres se destacaron con un 70%; edades entre 67 y 74 años 50%; la religión católica con un 80%; educación básica incompleta con el 60%; jubilados con un 30%; cuatro días ingresados en la UTI con un 50% e ingreso por infarto agudo de miocardio el 30%. Para ellos, la atención recibida en la UTI fue de "óptimo, excelente, maravilloso, muy agradable y no tengo quejas", «muy bueno», «todo bueno, perfecto y normal.» *Conclusión:* Los encuestados, al expresar la atención recibida, reconocen y gratifican el trabajo del equipo que actúa en áreas donde se llevó a cabo este estudio.

**Palabras-clave:** unidad de cuidados intensivos, pacientes adultos, hospitalizados, atención al paciente.

## Introdução

O Centro de Terapia Intensiva (CTI) é uma unidade hospitalar formada por uma equipe de profissionais com alto nível de conhecimento, capazes de tomarem decisões rápidas e eficazes, destinados à assistência aos pacientes graves, críticos e de alta complexidade que necessitam de cuidados médicos e de enfermagem constantes, contando ainda com nutricionista e fisioterapeuta, além de outros recursos humanos e materiais especializados [1].

Como o núcleo deste estudo é o atendimento, é indispensável dizer que não o especificou, haja vista que o intuito é desvendar o que o paciente acha do atendimento que ele recebeu quando esteve internado no CTI, englobando todos os profissionais que o assistiram, a saber: médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos,

fisioterapeutas, assistentes sociais, nutricionistas, copeiras e pessoal da limpeza.

O CTI é considerado o mais complexo perante a história da enfermagem, a ideia de dividir e organizar pacientes mais graves prestando uma maior e melhor assistência vem desde a época da pioneira da enfermagem Florence Nightingale, a qual realizou essa prática na Guerra da Criméia em 1854 [2].

Os pacientes, ao serem hospitalizados no CTI, sentem-se reprimidos pelo fato de não estarem preparados para a internação em um ambiente tão complexo, por terem que lutar contra sua doença, em função do distanciamento de seu vínculo com a família e também pelos espaços de visitas serem curtos e interrompidos [3].

O paciente sente-se impedido de manter sua identidade, seus valores, sua autonomia, levando-o à incapacidade de tomar decisões e de se autocuidar.

Internados nesta unidade se encontram ainda, na maioria das vezes, com medo e insegurança, por isso a enfermagem deve dispor de uma maior interação e comunicação na prestação da assistência [3].

Os verdadeiros responsáveis pela humanização nos CTIs são os profissionais que prestam assistência direta ou indiretamente aos pacientes, por isso são exigidos a prestar atendimento com o mínimo possível de falhas; porém, com a sobrecarga de tarefas, seu relacionamento com os usuários fica prejudicado devido a não dispor de muito tempo para o diálogo [4].

A conscientização dos profissionais com relação à carência dos pacientes gera melhorias nas relações interpessoais, o que se reflete na eficácia e qualidade do atendimento [4].

Quanto ao acolhimento, os profissionais devem atentar para o ato de ouvir mais e falar menos, menos no fazer e mais no receber, sendo uma ação de aproximação e de respeito ao outro, uma necessidade básica do ser humano, principalmente do indivíduo enfermo e dependente de cuidados. Gerando esse vínculo com o paciente, a assistência se tornará mais humanizada, visto que a enfermagem tem um contato mais próximo ao paciente [4].

Considerando a importância da qualidade do atendimento prestado ao paciente internado em um CTI, torna-se necessário conhecer o pensar dele acerca desta vivência.

Sob esse prisma, desenvolveu-se o presente estudo com o intento de identificar as características pessoais dos pacientes egressos dos CTIs adultos de um Hospital Escola, e, conhecer as percepções acerca do atendimento recebido para os pacientes em destaque.

## Material e métodos

Trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, do tipo exploratório, descritivo e transversal, realizada com 10 pacientes egressos dos CTIs adultos de um Hospital Escola.

Os critérios de inclusão dos participantes da pesquisa foram: ser paciente egresso dos CTIs adultos de um Hospital Escola, internado atualmente na clínica médica ou cirúrgica da instituição de saúde envolvida na pesquisa; estar consciente e orientado no período que permaneceu internado nos CTIs em questão e durante a coleta de dados; ter permanecido internado em um dos referidos CTIs por um período mínimo de três dias; ser maior de 18 anos;

concordar em participar do estudo, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Enquanto que os critérios de exclusão foram contrários aos de inclusão.

Por meio das anotações nos prontuários dos pacientes foi identificado se eles estavam conscientes e orientados durante o período de internação em um dos CTIs envolvidos no estudo.

Optou-se pelos pacientes que permaneceram internados nos CTIs por no mínimo três dias por considerar este período como o mínimo para adaptação e melhor interação do paciente na unidade.

O tamanho da amostra foi determinado por saturação dos dados. A amostragem foi do tipo intencional, proposital ou teórica. A coleta de dados só foi iniciada após a autorização do Diretor de Ensino do Hospital Escola, e a aprovação do projeto de pesquisa por um Comitê de Ética em Pesquisa, conforme parecer consubstanciado nº 650.116/2014. Ela ocorreu por meio de dois instrumentos: o primeiro referente aos dados pessoais dos participantes da pesquisa (idade, gênero, religião, escolaridade, profissão, estado conjugal, tempo de internação no CTI em dias, motivo da internação), e o segundo abordou uma questão aberta inerente ao segundo objetivo do estudo.

Antes da utilização definitiva, destes instrumentos, foi realizado um pré-teste, com três pacientes que satisfizeram os critérios de inclusão. Eles não fizeram parte do estudo, pois houve a necessidade de ajuste e modificação em um dos instrumentos utilizados para a coleta das informações.

Com a aplicação do pré-teste, observou-se a necessidade de alterar a questão aberta do roteiro de entrevista semiestruturada, pois se percebeu que os três pacientes entrevistados estavam enfocando somente os profissionais médico e enfermeiro. Também, retirou-se o questionamento “por quê?”, já que ao responder, anteriormente, como foi o atendimento recebido no CTI, o informante já se justificava. Desse modo, a questão aberta anterior “Fale para mim, como foi o atendimento que você recebeu quando esteve internado no CTI? Por quê?” ficou da seguinte forma: Fale para mim, como foi o atendimento que você recebeu, dos médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos, fisioterapeutas, assistentes sociais, nutricionistas, copeiras e pessoal da limpeza, quando esteve internado no CTI?

As entrevistas ocorreram no período de julho a agosto de 2014 e foram registradas em gravador

digital e a seguir transcritas conforme os critérios metodológicos, permitindo a fidedignidade das informações colhidas. Após a transcrição das falas do registro gravado, elas foram arquivadas em um *pendrive*, no qual permanecerão por um período de cinco anos após o término da pesquisa. Em seguida, serão deletadas.

O tempo gasto para cada entrevista foi em torno de 15 minutos. Os dados pessoais dos participantes foram analisados à luz da estatística descritiva. Já os referentes à questão aberta foram analisados e interpretados por meio da análise de conteúdo, que é um procedimento bastante utilizado, nas abordagens qualitativas, durante a análise de dados das entrevistas gravadas realizadas e transcritas [5].

A análise do conteúdo é caracterizada pela busca do atendimento da comunicação entre os homens baseando-se no reconhecimento do conteúdo das mensagens [5].

A referida análise pode ser sintetizada em cinco passos, a saber: Passo 1 – Apreensão da globalidade dos relatos. Passo 2 – Obtenção de uma visão global dos relatos e do local onde se encontram os significados. Passo 3 – Agrupamento das unidades de significados semelhantes. Passo 4 – Agrupamento dos temas, extraídos das unidades de significados, originando as categorias. Passo 5 – Análise das categorias emergidas [5].

O presente estudo seguiu os preceitos estabelecidos pela Resolução nº 466/12, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde [6].

O anonimato de cada participante do estudo foi preservado utilizando a codificação P1, P2, P3, proveniente da palavra paciente e do número ordinal sequencial de acordo com o número de entrevistados.

## Resultados e discussão

Em relação às características pessoais dos 10 pacientes entrevistados, observou-se que o gênero masculino sobressaiu com 70%, a faixa etária oscilou entre 18 e 74 anos, prevalecendo às idades entre 67 e 74 anos, correspondendo a 50% dos participantes. Predominou a religião católica com 80%; o ensino fundamental incompleto com 60%; aposentado como profissão com 30%; quatro dias como tempo de internação no CTI com 50% e infarto agudo do miocárdio como motivo da internação com 30%.

As informações acima se assemelham ao apurado em estudo análogo desenvolvido no

mesmo local de pesquisa desse trabalho, em que os pacientes egressos do CTI apresentaram como características: 55% eram do gênero masculino, 55% tinham idade superior a 60 anos, 85% eram da religião católica, 50% tinham o ensino fundamental incompleto, 40% tinham profissões variadas, 95% permaneceram internados na UTI por período que variou de 3 a 10 dias. Quanto ao motivo da internação, 50% eram pacientes em pós-operatório de vários tipos de cirurgias, 15% eram politraumatizados, 15% internados devido a infarto agudo do miocárdio e 20% devido a causas variadas [7].

Ao analisar as respostas dos entrevistados referentes à questão aberta: *“Fale para mim, como foi o atendimento que você recebeu dos médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, psicólogos, fisioterapeutas, assistente social, nutricionista, copeira, pessoal da limpeza, quando esteve internado no CTI?”*, evidenciaram-se três categorias: *“Ótimo, excelente, maravilhoso, muito legal e sem reclamações”*; *“muito bom”*; *“tudo bom, certinho e normal”*.

### 1ª Categoria: ótimo, excelente, maravilhoso, muito legal e sem reclamações

Ao analisar esta categoria, nota-se que para nove pacientes o atendimento recebido nos CTIs foi excelente, ótimo, maravilhoso, muito legal e sem reclamações. Isso pode ser sinalizado nas seguintes falas:

*“[...] Foi um ótimo atendimento, porque sempre que eu precisei de alguma coisa eles sempre faziam na hora e faziam o melhor possível. Os psicólogos, como se diz, tentavam ajudar a gente a ficar feliz de qualquer um mal que agente tava, ajudava a gente como se diz, a dar felicidade pra gente, mesmo estando sozinho lá em cima sem muita coisa pra fazer, né? Os médicos e enfermeiros atenderam bem, sempre com respeito, paciência, atenderam bem, tudo jóia.” (P<sub>3</sub>)*

*“[...] Olha, foi um excelente atendimento, não tenho nada que reclamar.” (P<sub>4</sub>)*

*“[...] Foi um ótimo atendimento, eles sempre atendiam quando necessário e estavam dispostos a todo o momento. E com relação*

ao pessoal da limpeza eles sempre estavam fazendo seu trabalho nos momentos em que eu pude perceber.” (P<sub>7</sub>)

“[...] Pra mim foi um excelente atendimento de todos os funcionários, tudo ok, sem reclamações.” (P<sub>8</sub>)

“[...] Recebi um excelente atendimento no CTI. Tiveram comprometimento no trabalho, muito amor e carinho, muita atenção, tudo a mesma coisa em relação a todos os funcionários.” (P<sub>9</sub>)

A partir desses depoimentos averigua-se que os pacientes saíram satisfeitos com a assistência que receberam em um dos CTIs adultos onde estiveram internados. Para eles os profissionais que trabalham nessas unidades hospitalares demonstram empenho, dedicação e resolutividade, haja vista que atendem com prontidão às suas solicitações e apresentam um ótimo acolhimento. Pode-se dizer que é uma equipe pró-ativa e que oferece um atendimento humanizado.

Destaca-se ainda que a visão holística sobre os pacientes é bastante abordada pelos profissionais que atuam no CTI. Tal ação é de grande auxílio não somente nas questões biológicas e físicas dos pacientes, mas também nas emocionais, visto que o processo saúde-doença é um conjunto físico, biológico, psicológico e espiritual.

A equipe que atua em um CTI, muitas vezes, age de forma intermediária favorecendo a adaptação e aceitação do paciente neste setor. Portanto, o atendimento humanizado certamente contribui para amenização dos sentimentos de angústia, medo e ansiedade dos pacientes em estado crítico, oferecendo suporte para redução desses sentimentos, diminuindo o impacto negativo desencadeado pela internação [8].

Falar em humanização é refletir sobre o ser humano como um todo. Ele deve ser tratado, ouvido, respeitado em seus momentos de dores e aflições, considerando suas necessidades humanas básicas e suas individualidades. Os profissionais devem estar presentes nos momentos de medo, insegurança, sendo solidários e comprometidos [9].

A humanização é muito particular e verdadeira de cada pessoa que a demonstra, sendo assim deve estar voltada para as necessidades de quem está sendo assistido.

## 2ª Categoria: Muito bom

Nesta categoria evidencia-se que três pacientes relataram um atendimento muito bom no período de internação nos CTIs adultos.

“[...] O pessoal da enfermagem é muito bom [...]” (P<sub>1</sub>)

“[...] Muito bom.” (P<sub>4</sub>)

“[...] O atendimento do CTI foi muito bom, da copeira também, da enfermeira também [...]” (P<sub>10</sub>)

Pelo contentamento dos entrevistados, diante da assistência recebida, pode-se afirmar que a unidade onde estiveram internados não constitui um local desumano, ou seja, um ambiente mecânico, com ações rotineiras, centradas na execução de tarefas e distante do paciente, mas sim um ambiente humano, acolhedor, focado no bem-estar e na recuperação dos indivíduos que lá se encontram adentrados.

Nos relatos coletados observamos que os pacientes se sentiram em um ambiente acolhedor, pois sempre que necessitavam de um profissional eram atendidos pelo mesmo.

A presença constante da equipe, e a sua relação com o paciente, a segurança, o conhecimento técnico e científico, a paciência e o respeito são atitudes que facilitam a interação com o paciente, e ele adquire mais segurança e tranquilidade em relação ao ambiente e ao tratamento oferecido, o que proporciona uma imagem positiva do CTI e um atendimento muito bom entre ambos [8].

No tocante à assistência da equipe de saúde, o cuidado deve ser direto e intensivo, com monitoramento exclusivo para os pacientes, levando-se em consideração uma assistência que não esteja relacionada somente com o cuidado técnico em relação às dimensões físicas e biológicas, mas também um cuidado holístico considerando aspectos emocionais, espirituais e sociais, buscando a melhor qualidade no atendimento [10].

O CTI não representa apenas um setor que oferece o uso de equipamentos e materiais especiais; nele um dos fatores predominantes é a assistência humanizada, que deve ocorrer por meio de uma efetiva comunicação verbal e não

verbal. Assim, espera-se oferecer segurança e melhor apoio emocional aos pacientes [11].

### 3ª Categoria: Tudo bom, certinho, normal

Nesta categoria evidencia-se que apenas um dos pacientes expôs que o atendimento estava certinho e normal:

“[...] Tudo bom, tudo certinho, tudo normal. O tratamento do pessoal da enfermagem foi bom, psicólogo também, fisioterapeutas também, assistente social, nutricionista tudo bom...” (P<sub>2</sub>)

Quando a equipe trabalha com empenho, interesse, dedicação e visando o bem-estar do seu cliente, ele visualiza, percebe esse agir conjunto e certifica que a assistência que lhe é prestada é certa, normal, ou seja, é tudo de bom.

É imprescindível olhar para cada paciente como um ser único e multidimensional, com problemas e necessidades peculiares. Deve-se ser mais carinhoso e atencioso com ele, chamando-o pelo nome e demonstrando importância, dispondo não apenas de tempo, mas também de boa vontade. Desta forma certamente o tratamento será mais humanizado, otimizando a qualidade da assistência no ambiente do CTI [10].

A realização da presente pesquisa permitiu averiguar o quanto é importante para o paciente a qualificação dos profissionais que atuam nos CTIs em relação ao atendimento prestado durante o período de internação, haja vista que lhe proporcionam confiança, ajuda, segurança, força, calma, tranquilidade e satisfação.

“Os profissionais precisam se conscientizar e se dar conta de como tratam e se relacionam com os pacientes” [10:695].

Os respondentes, ao expressarem sua satisfação com o atendimento recebido, reconhecem e gratificam o trabalho da equipe que atua nos locais onde este estudo foi desenvolvido.

O número reduzido de pacientes nessas unidades, aliado ao monitoramento permanente deles, contribui para a concretização de uma assistência diferenciada quando se têm profissionais capacitados, atentos, dedicados e comprometidos com seus afazeres.

“A UTI não é apenas um serviço com equipamentos especiais; nela, um dos fatores primor-

diais é a prestação da assistência por meio de relacionamento humanizado” [11: 636]. Deve-se proporcionar aos pacientes do CTI “um ambiente mais humanizado, atento às suas necessidades individuais” [8:285].

Sob esse prisma, é importante ressaltar que “compete à equipe multiprofissional do CTI, especialmente à de enfermagem, promover assistência especializada e sistematizada aos pacientes críticos, acolhendo-os, de maneira humanizada, nesta unidade tão crítica” [12:267].

### Conclusão

É notório afirmar que pesquisar as percepções acerca do atendimento recebido para os pacientes egressos dos CTIs reveste-se de grande relevância científica, social e profissional.

Para todos os profissionais que atuam nesse setor, os dados desta pesquisa são de grande valia, visto que fornecem informações que servem de alicerce para uma reflexão do cotidiano de trabalho deles, pois podem certificar o que deve ser mantido e o que deve ser alterado em prol de uma assistência humanizada. Certamente, o constatado norteia a necessidade da humanização da assistência prestada nas internações pelos profissionais envolvidos e mostra a importância de manter a qualidade do atendimento por meio de uma boa comunicação e orientação adequadas fornecidas ao paciente.

Ademais, toda a sociedade se beneficia, visto que, quando o paciente precisar ser internado em um CTI, o seu atendimento será diferenciado e de melhor qualidade, gerando ainda bem-estar para a família.

Também serve para orientar e esclarecer os pacientes sobre seus direitos durante o período de internação.

A comunidade científica é beneficiada com a adição de novos conhecimentos e enriquecimento do conteúdo existente no que tange ao fenômeno de investigação, podendo os resultados encontrados confirmar, enriquecer ou refutar dados já constatados. Além disso, espera-se que eles sirvam de base para o desenvolvimento de novas pesquisas.

Diante do exposto anteriormente, sugere-se a realização deste estudo em outras realidades, com o intuito de se comparar os dados evidenciados com os que foram averiguados nesta pesquisa e, também, de se enriquecer o campo científico.

## Referências

1. Alves EF. O Cuidador de enfermagem e o cuidar em uma Unidade de Terapia Intensiva. *Revista Científica Ciência Biologia e Saúde* 2013;15:115-22.
2. Silva, GFD, Sanches, PG, Carvalho, MDDB. Refletindo sobre o cuidado de enfermagem em unidade de terapia intensiva. *Revista Mineira de Enfermagem* 2007;11:94-8.
3. Passos SDSS, Sadiguskys D. Cuidados de enfermagem ao paciente dependente e hospitalizado. *Rev Enferm UERJ* 2011;19:598-603.
4. Cheregatti AL, Amorim CP. *Enfermagem em Unidade de Terapia Intensiva*. São Paulo: Martinari; 2011. p.17-23.
5. Dyniewicz AM. *Metodologia da pesquisa em saúde para iniciantes*. São Paulo; Difusão; 2009. p.207.
6. Brasil MS. Conselho Nacional de Saúde. Comissão Nacional de Ética em Pesquisa. Resolução nº 466 versão 2012.
7. Castro O, Sales LVT. Significado para o paciente egresso da unidade de terapia intensiva sobre a assistência recebida por acadêmicos de enfermagem. *Enfermagem Brasil* 2013;11:139-45.
8. Proença MO, Dell Agnolo CM. Internação em Unidade de Terapia Intensiva: percepção de pacientes. *Rev Gaúch Enferm* 2011;32:279-86.
9. Lemos JC, Filus WA. *Humanização em unidade de terapia intensiva: Percepção da equipe de enfermagem 2011 [Monografia]*. Itajubá: Escola de Enfermagem Wenceslau Braz; 2011.
10. Backes, MTS. O cuidado intensivo oferecido ao paciente no ambiente de unidade de terapia intensiva. *Esc Anna Nery Rev Enferm* 2012;16:689-696.
11. Liboni APM, Bonfim VT, Dutra BS. Significado de uma internação em uma Unidade de Terapia Intensiva: percepção dos pacientes. *Nursing* 2010;13:635-9.
12. Silva RAS, Humanização da assistência sob a ótica dos pacientes internados em uma unidade de terapia intensiva. *Enfermagem Brasil* 2011;10:267-73.