

CUIDADO EMPÁTICO: ANÁLISE CONFORME A PERCEPÇÃO DE PACIENTES CIRÚRGICOS

Jefferson Dantas da Costa¹, Maria Aparecida Fernandes Cardoso², Keila Maria de Azevedo Ponte Marques³

¹Acadêmico de enfermagem pela Universidade Estadual Vale do Acaraú e bolsista de iniciação científica BICT-FUNCAP. E-mail: jeffersondantas3840@gmail.com; ²Acadêmica de enfermagem pela Universidade Estadual Vale do Acaraú. E-mail: aparecidafernandes31@gmail.com; ³Docente do curso de enfermagem da Universidade Estadual Vale do Acaraú. E-mail: keilinhaponte@hotmail.com

Introdução: A satisfação do paciente é um dos métodos de avaliação da qualidade dos serviços de saúde, sendo a empatia uma das dimensões de análise de percepção sobre o cuidado prestado. **Objetivo:** Analisar a satisfação dos pacientes em relação ao cuidado empático em um centro cirúrgico no interior do Ceará. **Material e Método:** Trata-se de um estudo transversal, com abordagem quantitativa, com amostragem por conveniência realizado de fevereiro a julho de 2021 com 53 pacientes de um hospital de ensino no interior do Ceará. O instrumento para coleta de dados foi o questionário SERVPERF (service performance), adaptado ao ambiente hospitalar, do qual é composto de 24 questões na escala de likert que variam de 01 (discorda fortemente) a 07 (concorda fortemente), destas cinco versam sobre a empatia do serviço. Como critério de inclusão foram adotados: maior de 18 anos, tenha realizado procedimento cirúrgico de emergência ou eletivo. Já como critérios de exclusão: pacientes com déficit na linguagem, cognição e interação ou que tenha alguma condição clínica que impeça a obtenção de dados adequados para o estudo. Os dados foram analisados em planilhas do Microsoft Excel 2016, pelo programa SPSS e o grau de consistência interna pelo coeficiente alfa de cronbach. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Estadual Vale do Acaraú com parecer de número 4.255.725. **Resultados e Discussão:** No que diz respeito aos dados sociodemográficos, as idades variavam de 18 até 64 anos, com média de 34 anos. Quanto ao gênero, houve um predomínio de indivíduos do gênero masculino de 83,02 % (N=44). Já em relação a especialidade cirúrgica, 90,57 % (N:48) eram de trauma. O estudo revelou o nível de satisfação de 6,52, considerado uma avaliação positiva de qualidade e de concordância dos pacientes com o bom cuidado empático prestado pelo centro cirúrgico. Cabe ressaltar que o coeficiente de alfa cronbach obteve valor de 0,923, que revela alta consistência interna da pesquisa. Nessa perspectiva, a avaliação positiva vislumbra a capacidade do serviço de prestar o cuidado de uma forma individualizada e de acordo com as necessidades específicas de cada pacientes, bem como a competência e a habilidade dos profissionais de dar atenção pessoal e de demonstrar interesse pelos pacientes. **Conclusão:** A pesquisa evidencia a satisfação dos pacientes com o cuidado empático prestado pelo centro cirúrgico, bem como subsidia aos gestores de qualidade informações para tomada de decisões assertivas. **Implicações para a Enfermagem:** A pesquisa potencializa o processo de trabalho da enfermagem na avaliação da qualidade do cuidado nos serviços de saúde, tendo em vista a sua participação nessa atribuição como membro da equipe.

Descritores: Centros Cirúrgicos, Enfermagem, Satisfação do Paciente, Empatia.