

Adaptação Transcultural e Aplicação da Escala In-Patsat32 de Avaliação da Satisfação do Usuário com o Serviço Oncológico de Saúde no Instituto Nacional de Câncer

Cross-Cultural Adaptation and Application of In-Patsat32 Scale for Patient Satisfaction with Cancer Oncology Service at National Cancer Institute

Adaptación Transcultural y Aplicación de la Escala IN-PATSAT32 de Evaluación de la Satisfacción del Usuario con el Servicio Oncológico de Salud en el Instituto Nacional de Cáncer

Bárbara de Queiroz Gadelha¹; Raphael Mendonça Guimarães²

Resumo

Introdução: A satisfação dos pacientes é fundamental para aferir a qualidade dos serviços prestados. Para fomentar essas informações, foi criado o questionário IN-PATSAT32 pela *European Organisation for Research and Treatment of Cancer* (EORTC). **Objetivo:** Realizar a adaptação transcultural e a avaliação psicométrica do questionário IN-PATSAT32. **Método:** O instrumento foi traduzido e, após aprovação por painel de especialistas, aplicado a 328 pacientes de enfermarias clínicas e cirúrgicas, e o reteste realizado com 86 pacientes. Foram utilizados o coeficiente α de Cronbach (α) e o coeficiente de correlação intraclassa (CCI) para análise da consistência interna; e o kappa ponderado para confiabilidade teste-reteste. **Resultados:** O questionário adaptado apresentou boa confiabilidade, e o CCI indicou forte validade convergente (CCI>8) e propriedade discriminante do instrumento. Foi verificada alta consistência interna (α >0,8). A análise fatorial exploratória dividiu o questionário em cinco dimensões: Satisfação com equipe multiprofissional, médicos, conduta terapêutica, estrutura hospitalar e alta. Houve maior nível de satisfação com a equipe multiprofissional entre os pacientes com menor grau de escolaridade ($p=0,014$) e com mais de 40 anos ($p=0,012$). A maior satisfação com os médicos foi entre brancos ($p=0,027$) e pacientes cirúrgicos ($p=0,03$). Pacientes casados foram os mais satisfeitos com a conduta terapêutica ($p=0,038$); homens ($p<0,01$) e idosos ($p=0,011$) foram os mais satisfeitos com a estrutura hospitalar; e brancos mais satisfeitos com a alta ($p=0,016$). **Conclusão:** O instrumento EORTC IN-PATSAT32 foi adaptado, e a sua avaliação psicométrica demonstrou que ele se encontra com estrutura adequada à utilização no contexto brasileiro. É imprescindível que sejam desenvolvidos outros estudos para conhecer as variáveis relacionadas com o nível de satisfação dos pacientes, bem como melhorar as condições de atendimento ao paciente internado.

Palavras-chave: Satisfação do Paciente/estatística & dados numéricos; Inquéritos e Questionários; Classe Social; Psicometria; Institutos de Câncer.

¹ Autora. Bióloga. Doutora em Saúde Coletiva pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). E-mail: barbara.gadelha@ymail.com.br.

² Orientador. Enfermeiro. Doutor em Saúde Coletiva. Pesquisador em Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz). E-mail: raphael.guimaraes@fiocruz.br.
Endereço para correspondência: Bárbara de Queiroz Gadelha. Rua do Resende, 128 - sala 102 - Centro. Rio de Janeiro (RJ), Brasil. CEP 20231-094.
E-mail: barbara.gadelha@ymail.com.br.