

ARTÍCULO ORIGINAL

SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ONCOLÓGICOS QUE UTILIZAN FÁRMACOS ANTINEOPLÁSICOS EN RÉGIMEN AMBULATORIO

ASPECTOS DESTACADOS

1. Buen índice de satisfacción de los usuarios en la consulta externa de quimioterapia antineoplásica.
2. Satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería.
3. Complejidad de la atención prestada a los usuarios más frágiles.

Jean Vitor Silva Ferreira¹ 

Gabriel de Luca Sousa Bandeira¹ 

Tais dos Passos Sagica² 

Crislen de Melo Conceição³ 

Nathalia Oliveira de Souza¹ 

Marta Solange Camarinha Ramos Costa⁴ 

Aline Maria Pereira Cruz Ramos⁵ 

RESUMEN

Objetivo: evaluar la satisfacción de los usuarios de oncología ambulatoria que utilizan fármacos antineoplásicos sobre los cuidados de enfermería. **Métodos:** estudio seccional con enfoque cuantitativo, realizado en el Servicio de Quimioterapia de un hospital universitario situado en Belém-PA - Brasil con 200 usuarios en el período de junio de 2019 a junio de 2022, mediante entrevista y utilización del Instrumento de Satisfacción del Paciente. Se aplicó el análisis chi-cuadrado de Pearson y el valor $p \leq 0,05$. **Resultados:** los usuarios declararon una buena satisfacción en la media global de los dominios (>90%), destacando el dominio técnico-profesional, seguido de los dominios educativo y de confianza. Las variables de aclaración sobre las directrices médicas, dar buenos consejos, tomar la iniciativa tras las respuestas de los pacientes se asociaron con la satisfacción de los usuarios según la topografía del cáncer y la disponibilidad del personal ante los distintos grados de estadificación. **Conclusión:** este estudio ayuda a los directivos a identificar y planificar mejoras en áreas y servicios.

DESCRIPTORES: Neoplasia; Agentes Antineoplásicos; Cuidados de Enfermería; Satisfacción del Paciente; Servicios de Salud Pública.

CÓMO REFERIRSE A ESTE ARTÍCULO:

Ferreira JVS, Bandeira G de LS, Sagica T dos P, Conceição C de M, Souza NO de, Costa MSCR, et al. Satisfaction with nursing care of oncology patients on outpatient antineoplastic drugs. *Cogitare Enferm.* [Internet]. 2023 [cited in "insert year, month, day"]; 28. Available in: <https://dx.doi.org/10.1590/ce.v28i0.91562>.

¹Universidade Federal do Pará, Faculdade de Enfermagem, Belém, PA, Brasil.

²Universidade Estadual do Pará, Programa de Residência Uniprofissional em Enfermagem, Belém, PA, Brasil.

³Universidade Estadual do Pará, Programa de Residência Multiprofissional em Saúde, Belém, PA, Brasil.

⁴Universidade Federal do Pará, Programa de Pós-graduação em Oncologia e Ciências Médicas, Belém, PA, Brasil.

⁵Universidade Federal do Pará, Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Belém, PA, Brasil.

INTRODUCCIÓN

El cáncer se manifiesta con un crecimiento anormal de las células, que pueden invadir órganos distantes (metástasis). Es la segunda causa de muerte por enfermedad en el mundo¹. En Brasil, el cáncer es también el principal problema de salud pública, con una estimación de 704.000 nuevos casos anuales de cáncer para el trienio de 2023-2025².

Entre los tratamientos disponibles, el uso de fármacos antineoplásicos es habitual en la práctica clínica, pero conlleva toxicidades que repercuten en una carga psicológica severa, un aumento de la presión económica, un trastorno autocognitivo y una disminución de la autoeficacia, lo que exige numerosas habilidades técnicas por parte de los profesionales³. La experiencia del tratamiento es única para cada paciente y uno de los principales objetivos de los profesionales sanitarios es asistirlos de la mejor manera y proporcionarles bienestar durante el proceso terapéutico⁴⁻⁶. Para ello, la enfermería debe poseer conocimientos técnico-científicos, habilidades de comunicación y relaciones interpersonales con los pacientes y sus familias para satisfacer las necesidades relacionadas con los cuidados oncológicos⁷⁻⁸.

La satisfacción del paciente es una evaluación subjetiva e individual, que depende de varios factores y en la que influye mucho la interacción con el profesional sanitario. Se sabe que el personal sanitario puede influir en cómo se sienten los pacientes, cómo ven su experiencia o cómo pueden mejorarla. Por lo tanto, esta métrica ha sido un indicador importante de la calidad de la atención prestada por los profesionales en las instituciones sanitarias^{5,9}.

La mejora de la calidad de los servicios públicos de oncología ha sido poco abordada en Brasil, especialmente en la región Norte. Pará tiene una baja tasa de cobertura de la Estrategia de Salud de la Familia (ESF), un territorio extenso y un IDH bajo, factores que reducen la eficacia de las acciones de prevención del cáncer y repercuten en las altas tasas de casos avanzados diagnosticados¹⁰⁻¹¹.

Aunque el *Projeto Expande*¹², proyecto de expansión de la atención oncológica implementado en 2000 por el Ministerio de Salud (MS), ha favorecido la creación de tres Unidades de Asistencia de Alta Complejidad en Oncología (UNACON) en el estado de Pará, esto aún representa sólo el 1,26% de los servicios de quimioterapia en Brasil, lo que genera una gran demanda de pacientes atendidos¹³. Por ello, el objetivo de este estudio es evaluar la satisfacción del usuario oncológico en el uso ambulatorio de antineoplásicos con los cuidados de enfermería.

MÉTODO

Se trata de un estudio observacional, transversal, analítico, con abordaje cuantitativo, basado en la herramienta *Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology* (STROBE)¹⁴, realizado en el Servicio de Quimioterapia de un hospital universitario localizado en la región norte de Brasil, calificado por el MS como una UNACON. El ambulatorio de quimioterapia cuenta con seis enfermeras y siete técnicos de enfermería que trabajan en las salas de administración de antineoplásicos para atender a una media diaria de 50 pacientes en dos turnos (mañana y tarde).

La muestra estuvo compuesta por usuarios del Sistema Único de Salud (SUS) atendidos por la institución, con diagnóstico de cáncer histológicamente comprobado, edad ≥ 18 años, con condiciones clínicas para responder a las preguntas, con indicación de tratamiento antineoplásico quimioterápico ambulatorio exclusivo en cualquier fase del tratamiento. Los participantes con terapia concomitante con radioterapia o sin condiciones

clínicas para responder al cuestionario fueron excluidos.

La muestra se estableció mediante el cálculo muestral realizado en el programa *Epi Info Versión 7.2.2.16*, en el que se consideró una población finita de 430 usuarios atendidos en 14 meses, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, llegando al valor de 201 usuarios. El tipo de muestreo fue no probabilístico, reclutando a los elegibles según la demanda espontánea recibida en el servicio. Se abordó a las participantes de forma individual y aislada, durante la consulta de enfermería. El participante fue abordado e incluido en el estudio una sola vez.

Para obtener los datos se utilizó un formulario que incluía datos sociodemográficos, antecedentes personales y el Instrumento de Satisfacción del Paciente (ISP) desarrollado por Risser, Hinshaw y Atwood, traducido y validado para el portugués de Brasil por Oliveira. El ISP pretende medir la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería prestados¹⁵⁻¹⁶. El formulario fue elucidado y aplicado por estudiantes de pregrado de enfermería de la Universidad Federal de Pará (UFPA).

El PSI se compone de 25 ítems agrupados en tres dominios: Habilidad técnico-profesional, con siete ítems (12, 13, 15, 16, 18, 20, 25) que evalúan la competencia del equipo para realizar actividades técnicas y los conocimientos necesarios para completar las tareas asistenciales; confianza, que contiene 11 ítems (1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 14, 19, 22, 23) que evalúan las características del equipo que permiten una interacción constructiva y cómoda con el paciente y los aspectos de una comunicación; educativa, construida por siete ítems (2, 7, 8, 11, 17, 21, 24) que se refieren a la capacidad del equipo para proporcionar información a los pacientes, y que incluyen las respuestas del equipo a las preguntas de los pacientes, sus explicaciones sobre los cuidados y la demostración de técnicas. Optamos por utilizar este instrumento debido a su validación previa en Brasil, así como a su facilidad de aplicación¹⁶.

Este instrumento tiene preguntas directas e indirectas y las opciones de respuesta se representaron en una escala de medición tipo *Likert*, con cinco alternativas que van desde "totalmente de acuerdo" a "totalmente en desacuerdo", con una alternativa neutra que se excluyó del análisis. Así, cuanto mayor sea la puntuación, mayor será el nivel de satisfacción¹⁵⁻¹⁶.

La hipótesis principal del estudio era evaluar la correlación entre la satisfacción del usuario y el servicio de enfermería en el ambulatorio de quimioterapia. Los datos sociodemográficos, clínicos y patológicos se consideraron variables independientes, mientras que la satisfacción se consideró variable dependiente.

Los datos se recopilaron inicialmente para su almacenamiento en una hoja de cálculo mediante doble comprobación en el *software Microsoft Excel®*, versión 2019. Posteriormente, se recopilaron para su análisis en el programa estadístico *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)*, versión 25.0.

El análisis de los datos se realizó mediante categorías descriptivas, previamente organizadas en función de los objetivos propuestos. Se realizaron análisis descriptivos de las características sociodemográficas, epidemiológicas y clínicas de los participantes utilizando medidas de tendencia central (media) y de dispersión (desviación estándar) para las variables cuantitativas. Las variables categóricas se describieron mediante frecuencias y porcentajes.

Las respuestas de los ISP se agruparon en dos ámbitos: "De acuerdo" y "En desacuerdo" para disminuir el número de variables y aumentar la potencia estadística. Cada elemento tenía una puntuación mínima de cero y una máxima de 200, referida al número de usuarios. La puntuación media de satisfacción se calculó en función de las respuestas favorables de satisfacción de los participantes en cada ítem y dominio.

La prueba chi-cuadrado de Pearson se utilizó para analizar la asociación entre dos

variables categóricas independientes. Para todas las pruebas estadísticas, la probabilidad (valor p) se consideró significativa cuando $\leq 0,05$.

Este estudio fue aprobado con el número de dictamen 3.234.913 por el Centro de Investigación Oncológica de la UFPA.

RESULTADOS

En este estudio participaron 200 usuarios y un (1) participante abandonó. La Tabla 1 muestra el perfil de los participantes que estaba compuesto por mujeres 145 (72,5%) menores de 60 años 145 (72,5%), morenas 145 (72,5%), casadas/en unión estable 139 (69,5%), bajo nivel educativo 96 (48%). En cuanto al tipo de cáncer: mama 83 (41,5%), seguido de digestivo 77 (38,5), reproductivo 18 (9%), otros 13 (11%) en estadio I 68 (34%). Como resultado del Promedio del número de ciclos de quimioterapia ya realizados $2,37 \pm 4,71$ así como Tiempo de tratamiento (meses): $6,22 \pm 7,11$.

Tabla 1 - Perfil sociodemográfico y clínico de los participantes. Belém, PA, Brasil, 2023

Variables	Frecuencia	Porcentaje
Sexo		
Masculino	55	27,5
Mujer	145	72,5
Grupo etario		
≤ 60 años	145	72,5
≥ 61 años	55	27,5
Color de piel		
Amarillo	3	1,5
Blanco	25	12,5
Negro	27	13,5
Pardo	145	72,5
Estado civil		
Soltero	61	30,5
Casado/unión estable	139	69,5
Escolarización		
Escuela primaria	96	48,0
Escuela secundaria	79	39,5
Enseñanza superior	25	12,5
Tipo de cáncer		
Cáncer del tracto digestivo	77	38,5
Cáncer de mama	83	41,5
Cáncer del aparato reproductor	18	9,0
Cáncer de pulmón	9	4,5

Otros	13	6,5
TNM		
I	68	34,0
II	34	17,0
III	40	20,0
IV	58	29,0
Nº medio de ciclos de quimioterapia	2,37±4,71	
Tiempo de tratamiento (meses)	6,22±7,11	

Fuente: Los autores (2023).

La Tabla 2 muestra la satisfacción de los pacientes por ítem de investigación para una mejor visualización del nivel de acuerdo/desacuerdo entre las preguntas de investigación, en la que se aprecia una media elevada de satisfacción de los dominios (>90%), destacando la satisfacción relacionada con el dominio técnico-profesional (97,57%), seguido del dominio educativo (91,57%) y la confianza (90,36%). Las variables sin respuestas se excluyeron del análisis. Cada paciente corresponde a un punto, las preguntas con respuestas positivas se contaron como satisfactorias.

Tabla 2 - Satisfacción de los pacientes por ítem de la encuesta y agrupados en tres dominios. Belém, PA, Brasil, 2023

	Ítems	Preguntas	De acuerdo n(%)	En desacuerdo n (%)	Satisfacción
CONFIANZA	Ítem 1	El personal debería ser más atento de lo que es	20 (10,5)	170 (89,5)	170
	Ítem 3	El equipo cuenta con personas agradables para estar cerca	193 (99)	2 (1)	193
	Ítem 4	Nos sentimos libres de hacer preguntas al personal	188 (97,4)	5 (2,6)	188
	Ítem 5	El personal debería ser más amable de lo que es	19 (9,9)	172 (90,1)	172
	Ítem 6	El equipo puede entender cómo me siento	187 (98,9)	2 (1,1)	187
	Ítem 9	Cuando necesito hablar con alguien, puedo contar mis problemas al equipo	159 (93,5)	11 (6,5)	159
	Ítem 10	El equipo siempre está demasiado ocupado para perder el tiempo hablando conmigo	4 (2,1)	189 (97,9)	187
	Ítem 14	El personal es comprensivo al escuchar los problemas del paciente	181 (99,5)	1 (0,5)	181
	Ítem 19	El equipo no tiene suficiente paciencia	5 (2,5)	194 (97,5)	194
	Ítem 23	Sólo hablar con alguien del equipo me hace sentir mejor	169 (97,7)	4 (2,3)	169
	Ítem 22	Estoy cansado de que el personal me hable como si fuera una persona inferior	3 (1,6)	188 (98,4)	188

	Media /DP y porcentaje	-	-	180,72 (11,45) 90,36%	
HAB. TÉCNICA	Ítem 12	El personal se esfuerza por mostrarme cómo seguir las directrices médicas	195 (98,5)	3 (1,5)	195
	Ítem 13	El equipo siempre está demasiado desorganizado para aparentar calma	2 (1)	196 (99)	196
	Ítem 15	El equipo da buenos consejos	192 (99)	2 (1)	192
	Ítem 16	El equipo sabe realmente de lo que está hablando	199 (100)	0	199
	Ítem 18	El personal es demasiado lento para ayudarme	4 (2)	194 (98)	194
	Ítem 20	El equipo no hace bien su trabajo	3 (1,5)	197 (98,5)	197
	Ítem 25	El equipo es experto en los procedimientos	193 (97)	6 (3)	193
	Media /DP y porcentaje	-	-	195,14 (2,41) 97,57%	
HAB. EDUCACIONAL	Ítem 2	A menudo el personal se siente incapaz de comprender la explicación médica de su tratamiento, por lo que simplemente no se molestan en explicar	2 (1,1)	179 (98,9)	179
	Ítem 7	El equipo explica las cosas en un lenguaje sencillo	195 (97,5)	5 (2,5)	195
	Ítem 8	El personal hace muchas preguntas, pero cuando obtienen la respuesta, no parecen hacer nada al respecto	1 (0,5)	183 (99,5)	183
	Ítem 11	Me gustaría que el equipo me diera más información sobre mi tratamiento	47 (24,7)	143 (75,3)	143
	Ítem 17	Siempre es fácil entender lo que dice el equipo	197 (98,5)	3 (1,5)	197
	Ítem 21	El equipo proporciona orientación en la velocidad adecuada	195 (98,5)	3 (1,5)	195
	Ítem 24	El personal siempre da una explicación completa y suficiente de por qué se solicitaron los exámenes	190 (95,5)	9 (4,5)	190
	Media/DP y porcentaje			183,14 (18,92) 91,57%	

Los autores (2023).

La Tabla 3 muestra la satisfacción de las participantes con respecto a los cuidados de enfermería prestados en función de la topografía del cáncer tratado en el momento de la encuesta. Cada valor mostrado en la tabla configura las respuestas De acuerdo y En desacuerdo, respectivamente, según la topografía del cáncer del participante y el valor p.

Tabla 3 - Satisfacción de los participantes con respecto a los cuidados de enfermería prestados según la topografía del cáncer. Belém, PA, Brasil, 2023

	Ítems	Aparato digestivo	Mama	Aparato reproductor	Pulmón	Otros	Valor p
De acuerdo/en desacuerdo							
CONFIANZA	Ítem 1	65/6	72/8	16/2	7/2	10/2	0,710
	Ítem 3	1/72	1/81	0/18	0/9	0/13	0,971
	Ítem 4	3/69	2/80	0/18	0/8	0/13	0,781
	Ítem 5	64/8	75/5	16/2	7/2	10/2	0,482
	ítem 6	1/72	1/76	0/18	0/8	0/13	0,971
	Ítem 9	4/57	6/66	0/16	0/8	0/12	0,716
	Ítem 10	75/1	75/3	18/0	8/0	13/0	0,690
	Ítem 14	1/68	0/76	0/15	0/9	0/13	0,800
	Ítem 19	76/1	80/3	18/0	7/1	13/0	0,294
	Ítem 22	72/3	77/0	18/0	8/0	13/0	0,318
Ítem 23	1/64	2/73	1/15	0/6	1/11	0,788	
TÉCNICA	Ítem 12	0/77	0/82	3/14	0/9	0/13	0,000002
	Ítem 13	73/2	83/0	18/0	9/0	13/0	0,507
	Ítem 15	0/74	0/80	2/16	0/9	0/13	0,001
	Ítem 16	0/77	0/82	0/18	0/9	0/13	-
	Ítem 18	74/3	80/1	18/0	9/0	13/0	0,654
	Ítem 20	75/2	82/1	18/0	9/0	13/0	0,864
	Ítem 25	1/76	3/79	1/17	1/8	0/13	0,447
EDUCACIONAL	Ítem 2	70/1	79/1	15/0	6/0	9/0	0,982
	Ítem 7	3/74	2/81	0/18	0/9	0/13	0,801
	Ítem 8	73/0	78/0	16/0	7/0	9/1	0,002
	Ítem 11	54/19	64/14	12/6	6/3	7/5	0,296
	Ítem 17	2/75	1/82	0/18	0/9	0/13	0,864
	Ítem 21	2/75	1/81	0/18	0/8	0/13	0,869
	Ítem 24	3/74	6/77	0/17	0/9	0/13	0,505

Los autores (2023).

En el ámbito de la satisfacción del paciente según la estadificación del tumor (TNM), se mostraron los datos de la Tabla 4. Hubo significancia estadística en el ítem 10, que se refiere al tiempo que el equipo de enfermería dedica a hablar con el paciente, cuyo mayor predominio se dio entre los estadios precoz y avanzado, respectivamente.

Tabla 4 - Satisfacción de los participantes con respecto a los cuidados de enfermería prestados según la estadificación del tumor (TNM). Belém, PA, Brasil, 2023

TNM	I	II	III	IV	Valor p
De acuerdo/en desacuerdo					

CONFIANZA	Ítem 1	59/5	29/4	36/2	46/9	0,296
	Ítem 3	0/67	1/33	0/36	1/57	0,462
	Ítem 4	3/65	1/33	0/36	1/54	0,573
	Ítem 5	59/5	30/3	37/3	46/9	0,273
	ítem 6	1/61	1/33	0/38	0/55	0,507
	Ítem 9	1/57	3/23	3/33	4/46	0,300
	Ítem 10	66/0	30/3	39/1	54/0	0,014
	Ítem 14	1/58	0/30	0/38	0/55	0,553
	Ítem 19	67/1	32/2	40/0	55/2	0,371
	Ítem 22	65/1	33/0	36/1	54/1	0,836
	Ítem 23	2/59	1/26	0/38	1/46	0,708
TÉCNICA	Ítem 12	2/66	0/34	0/39	1/56	0,558
	Ítem 13	67/0	34/0	39/1	56/1	0,525
	Ítem 15	2/63	0/33	0/39	0/57	0,260
	Ítem 16	0/68	0/34	0/40	0/57	-
	Ítem 18	65/2	34/0	39/1	56/1	0,781
	Ítem 20	68/0	34/0	39/1	56/2	0,346
	Ítem 25	2/65	0/34	2/38	2/56	0,652
EDUCACIONAL	Ítem 2	64/1	32/0	36/1	47/0	0,602
	Ítem 7	3/65	0/34	1/39	1/57	0,565
	Ítem 8	65/0	32/0	36/1	50/0	0,262
	Ítem 11	45/20	29/3	29/10	40/14	0,146
	Ítem 17	1/67	0/34	1/39	1/57	0,847
	Ítem 21	1/66	0/34	1/39	1/56	0,848
	Ítem 24	2/65	2/32	4/36	1/57	0,227

Los autores (2023).

DISCUSIÓN

En la muestra del estudio predominaban las mujeres, casadas/unión estable, con escasa escolaridad y diagnóstico de cáncer de mama. Estos resultados corroboran el panorama del cáncer en el país, en el que el perfil presentado para las mujeres muestra el predominio del cáncer de mama femenino en todas las regiones geográficas. El factor de riesgo más importante es tener más de 50 años. Otros factores de riesgo están asociados a condiciones hormonales y reproductivas, como la nuliparidad, el embarazo tardío, un periodo de lactancia más corto; conductuales, como la obesidad, las bebidas alcohólicas, la inactividad física; ocupacionales, como el trabajo nocturno y la radiación, por ejemplo, los rayos X y gamma; así como a condiciones genéticas y hereditarias (del 5 al 10% de los casos)². En la comparación entre los niveles de satisfacción y el perfil de los participantes, no se identificaron diferencias estadísticas en relación con el nivel educativo. Sin embargo, una investigación desarrollada en un hospital público de referencia para el tratamiento de enfermedades cardiopulmonares en Fortaleza-CE, identificó que los pacientes con un mayor nivel de escolarización tenían un alto nivel de satisfacción con los cuidados de Enfermería, en comparación con los que tenían un bajo nivel de escolarización¹⁸. La baja escolarización instiga el comportamiento del usuario del sistema sanitario que se refleja en los hábitos cotidianos y la salud a nivel individual y a nivel federal e influye en el Índice de Desarrollo Humano (IDH). En los países con un IDH elevado, el impacto sobre las tasas de incidencia y mortalidad del cáncer se observa en las acciones preventivas, la detección precoz y el tratamiento. En cambio, en los países en desarrollo, estas tasas siguen aumentando o se

mantienen estables. El desafío para estos países es, por tanto, hacer un mejor uso de los recursos y esfuerzos para que el control del cáncer sea más eficaz².

Al analizar la satisfacción de los usuarios de los dominios del ISP, se identifica un buen índice de satisfacción. Se encontraron resultados similares en una encuesta realizada en Maranhão con 365 usuarios diagnosticados de cáncer, cuyo objetivo era evaluar la satisfacción de los ancianos que recibían tratamiento contra el cáncer sobre los cuidados de enfermería durante la hospitalización¹⁹. Estos resultados también coinciden con una encuesta realizada en el estado de Minas Gerais, en la que pacientes ingresados en un hospital de referencia de mediana y alta complejidad, informaron satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos, evaluados por el mismo instrumento aplicado en nuestro estudio²⁰. También se comprobó que existía un buen índice de satisfacción de los usuarios con los cuidados de las enfermeras en una encuesta desarrollada en la Clínica Médica de un Hospital Universitario¹⁶.

La satisfacción del paciente puede verse influida por varios factores, como: tener que someterse a las normas y rutinas del hospital, acostumbrarse al entorno, las ansiedades positivas y negativas desarrolladas por el paciente, las dificultades para enfrentarse al diagnóstico de cáncer, las expectativas y la desesperanza con respecto al tratamiento y al pronóstico de la enfermedad. Estos factores están directamente relacionados con los sentimientos del paciente y la forma de afrontar el tratamiento²².

La interacción con los profesionales implicados en la atención y aspectos relacionados con los servicios como el acceso, la limpieza, la organización, la estructura física y organizativa también pueden interferir en la satisfacción de los pacientes. Se cree que la satisfacción está directamente relacionada con las expectativas de los pacientes sobre la atención sanitaria²¹.

Los resultados del estudio muestran que la valoración del paciente sobre la asistencia del equipo de enfermería no se basa únicamente en los procedimientos técnicos, sino que incluye momentos que reflejan confianza o empatía por parte del profesional durante la asistencia. La valoración de la atención expresiva puede ser evaluada de forma diferente por las personas, ya que este factor está relacionado con la singularidad personal. Cabe decir que "estar bien cuidado" representa ser considerado por los demás, pero el cuidado técnico no está disociado del cuidado expresivo²².

En cuanto al dominio técnico-profesional, las dos situaciones que obtuvieron valores p fueron: "El personal se esfuerza por mostrarme cómo seguir las directrices médicas" y "El personal da buenos consejos". Se observan los aspectos de la asistencia prestada que se analizan en esta categoría: capacidad organizativa, competencias profesionales, capacidad para comprender las patologías y los tratamientos y dominio de los conocimientos técnicos y científicos. Esto denota que los participantes creen en los conocimientos técnico-científicos de los profesionales responsables de la atención, otorgando una buena satisfacción a la capacidad técnica del equipo¹⁹.

Una investigación realizada en Maranhão demostró que los temas que obtuvieron las medias más altas en el ámbito técnico-profesional fueron: "la enfermera se empeña en mostrarme cómo seguir las pautas médicas"¹⁶. En un estudio realizado en Minas Gerais, se identificaron dos evaluaciones con la media más alta en el ámbito profesional: "la enfermera da buenos consejos" y "siempre es fácil entender lo que dice la enfermera", en concordancia con nuestro estudio²⁰.

Así pues, la competencia técnica influye en la satisfacción del usuario, al igual que la habilidad, la enseñanza sobre los cuidados, la prestación de asistencia a tiempo y el respeto de las necesidades del paciente. Por lo tanto, el papel del equipo en el proceso asistencial establece una relación de confianza, seguridad, compromiso y respeto²³.

La adecuada relación interpersonal entre el equipo y el paciente permite identificar las necesidades de cuidados, aclarar los posibles efectos del tratamiento y la forma de administrarlos, contribuyendo a reducir la ansiedad y aumentar la adherencia a las terapias.

Se hace hincapié en que el equipo necesita desarrollar sus habilidades de comunicación, recordando que la tecnología es importante cuando se tiene en cuenta el aspecto humano y que una buena relación entre el cliente y el proveedor de servicios es un factor diferencial en la calidad de la atención¹⁹.

Como limitaciones de este estudio se citan la dificultad de algunos usuarios para identificar a cada profesional dentro del equipo de enfermería y la reducida recogida de datos debido al lockdown por la epidemia de COVID-19. Es posible que exista cierto sesgo en las respuestas debido al temor a que estas influyan en la atención del equipo sanitario local a los pacientes, a los que se preguntó por la satisfacción de la atención mientras seguían utilizando el sistema sanitario.

OBSERVACIONES FINALES

Se evidenció un buen índice de satisfacción de los usuarios con los cuidados prestados por el personal de enfermería de una consulta externa de quimioterapia antineoplásica en una Unidad de Cuidados Oncológicos de Alta Complejidad. Hubo una asociación de la satisfacción de los usuarios con los dominios de las habilidades técnicas del equipo, seguidos de las habilidades educativas y la confianza en las variables de la topografía del cáncer y la estadificación del tumor.

Es pertinente evaluar la satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad del servicio en lo que respecta a las competencias técnicas y educativas y a las relaciones interpersonales (confianza), todas ellas relevantes para la acogida y el bienestar de este tipo de usuarios.

En el ámbito de la Educación, este estudio motiva el desarrollo de nuevas investigaciones científicas sobre la gestión de la atención al paciente con cáncer. En la asistencia entente, las encuestas con énfasis en la satisfacción en relación con la asistencia sanitaria pueden engendrar la identificación y planificación de mejoras en las áreas y servicios por parte de los gestores, contribuyendo al aumento de la calidad de la asistencia.

REFERENCIAS

1. Nascimento ASM, Nobre IC, Lima M de F de S, Arruda EF de, Volpáti NV. Childhood cancer: profile of patients assisted at the unit of high complexity in oncology (UNACON) in Rio Branco – Acre, Brazil, in the year 2017. *Arq. Cienc. Saúde UNIPAR*. [Internet]. 2020 [cited in in 2022 Oct. 19]; 24(1):35-39. Available in: <http://doi.org/10.25110/arqsaude.v24i1.2020.6898>.
2. National Cancer Institute (BR). Estimate 2023: incidence of cancer in Brazil / National Cancer Institute [Internet]. – Rio de Janeiro: INCA, 2022 [cited in 2023 Jan. 10]; Available in: <https://www.inca.gov.br/sites/ufu.sti.inca.local/files/media/document/estimativa-2023.pdf>.
3. Xu H, Xu G, Liu Y, Mu X, Liu Y, Hu H. Effect of narrative nursing intervention based on targeted nursing intervention on anxiety and nursing satisfaction of patients with malignant tumors undergoing chemotherapy. *J Healthc Eng*. [Internet]. 2021 [cited in 2022 Dec. 22]; 30:4438446. Available in: <http://doi.org/10.1155/2021/4438446>.
4. Rodrigues FS de S, Polidori MM. Coping and resilience of patients undergoing chemotherapy treatment and their families. *Brazilian Journal of Cancerology*. [Internet]. 2012 [cited in 2022 Dec. 22]; 58(4):619–27. Available in: <http://doi.org/10.32635/2176-9745.RBC.2012v58n4.564>.
5. Samant R, Cisa-Paré E, Balchin K, Renaud J, Bunch L, Wheatley-Price P, et al. Assessment of patient sat-

- isfaction among cancer patients undergoing radiotherapy. *J Cancer Educ.* [Internet]. 2022 [cited in 2022 Oct. 19]; 37(5):1296-1303. Available in: <http://doi.org/10.1007/s13187-020-01950-8>.
6. Silva LCA da, Signor AC, Pilati ACL, Dalfollo BR, Oliveira DR. Educational approach to cancer patients: strategies for guidance on chemotherapy treatment. *Brazilian Journal of Cancerology.* [Internet]. 2019 [cited in 2023 Jan. 10]; 65(1):e-06305. Available in: <https://doi.org/10.32635/2176-9745.RBC.2019v65n1.305>.
7. Ferreira GE, Dall'agnol CM, Porto AR. Repercussions of proactivity in care management: perceptions of nurses. *Anna Nery School.* [Internet]. 2016 [cited in 2022 Oct. 19]; 20(3). Available in: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20160057>.
8. Silva L da C, Duprat IP, Correia M da S, Ramalho HTP, Lima J de A. Cancer patient satisfaction with nursing care. *Rev Rene.* [Internet]. 2015 [cited in 2022 Dec. 22]; 16(6):856-62. Available in: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.2015000600012>.
9. Selva A, López P, Puig T, Macià F, Selva C, Álvarez-Pérez Y, et al. Patient experience, satisfaction and shared decision-making in colorectal cancer screening: protocol of the mixed-methods study CyDESA. *BMJ Open.* [Internet]. 2022 [cited in 2022 Dec. 22]; 12(5):e057687. Available in: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-057687>.
10. Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE) (BR). Demographic census [Internet]. 2023 [cited in 2023 Jan. 10]; Available in: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/22827-censo-demografico-2022.html?=&t=resultados>.
11. Ministry of Health (BR). Database of the Unified Health System-DATASUS [Internet] [cited in 2023 Jan.10]. Available in: <http://www.datasus.gov.br>.
12. Kligerman J. The expansion of oncological assistance in Brazil. *Rev. Bras. Cancerol.* [Internet]. 2000 [cited in 2023 Jan. 10]; 46(4):347-49. Available in: <https://rbc.inca.gov.br/index.php/revista/article/view/2414>.
13. National Cancer Institute (BR). Where to treat by SUS [Internet]. 2022 [cited in 2023 Jan. 10]; Available in: <https://www.gov.br/inca/pt-br/assuntos/cancer/tratamento/onde-tratar-pelo-sus>.
14. Malta M, Cardoso LO, Bastos FI, Magnanini MMF, Silva CMFP da. STROBE initiative: guidelines on reporting observational studies. *Rev Saúde Pública* [Internet]. 2010 [cited in 2022 Dec. 22]; 44(3). Available in: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102010000300021>.
15. Oliveira AML de. Patient satisfaction with nursing care: cultural adaptation and validation of the Patient Satisfaction Instrument [Dissertation]. Campinas (SP): Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas; 2004. [cited in 2022 Dec. 22]; Available in: <https://doi.org/10.47749/T/UNI-CAMP.2004.334815>.
16. Santos MA dos, Sardinha AH de L, Santos LN dos. User satisfaction with the care of nurses. *Rev Gaúcha Enferm.* [Internet]. 2017 [cited in 2022 Dec. 22]; 2(3): 56-62. Available in: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>.
17. Ministry of Health (BR). National Health Council. Guidelines and regulatory norms for research involving human beings. Resolution n. 466, Dec. 12, 2012. *Diário Oficial da União. Brasil* [Internet]. Brasília; 2012 [cited in 22 Dez 2022]; Available in: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>
18. Oliveira RB, Pereira MM, Feitosa PG, Lima AS, Brito YCF, Leitão IMTA, et al. Patient satisfaction with the nursing care: what dimensions predominate? *Enferm Foco.* [Internet]. 2014 [cited in 2022 Oct. 19]; 5(3/4):70-4. Available in: <http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/562>.
19. Alencar LCR, Sardinha AHL. Satisfaction of elderly people under cancer treatment with nursing care in hospitalization. *Cienc. enferm* [Internet]. 2020 [cited in 2022 Oct. 19]; 26:25. Available in: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100218&lng=es.

20. Ferreira PH da C, Guedes H, Moreira SA, Baracho V da S, Caldeira ABR, Guedes C de F, et al. External customer satisfaction as to nursing care. Rev Min Enferm. [Internet]. 2016 [cited in 2022 Oct 19]; 20(1):e975. Available in: <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20160045>.
21. Baracho VS, Caldeira ABR, Guedes CF, Ferreira PHC, Guedes HM, Ribeiro LCC. View of external clients on the satisfaction of hospital nursing services: interpersonal approach. Rev Gest Saúde. [Internet]. 2016 [cited in 2023 Feb. 10]; 07(02):608-22. Available in: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5555891>.
22. Tres DP, Oliveira JLC, Vituri DW, Alves SR, Rigo D de FH, Nicola AL. Quality of care and patient safety: assessment based on indicators. Cogitare Enferm. [Internet]. 2016 [cited in 2023 Feb. 10]; 21(esp):01-08. Available in: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/44938>.
23. Mrayyan MT. Jordanian nurses job satisfaction, patients satisfaction and quality of nursing care. Int Nurs Rev. [Internet]. 2006 [cited in 2023 Feb. 10]; 53(3):224-30. Available in: <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2006.00439.x>.

SATISFACTION WITH NURSING CARE OF ONCOLOGY PATIENTS ON OUTPATIENT ANTINEOPLASTIC DRUGS

ABSTRACT:

Objective: Evaluate the satisfaction of outpatient oncology users taking antineoplastic drugs about nursing care. **Methods:** Exsectional study with a quantitative approach, carried out at the Chemotherapy Service of a university hospital located in Belém-PA – Brazil, with 200 users, from June 2019 to June 2022, through interviews and use of the Patient Satisfaction Instrument. Chi-square analysis, Pearson p-value, and chi-square analysis were applied, and the p-value ≤ 0.05 was considered. **Results:** Users reported good satisfaction in the overall average of the domains (>90%), highlighting the technical-professional domain, followed by the educational and confidence domains. The variables of clarification of medical guidelines, giving good advice, and taking the initiative after patient responses were associated with user satisfaction according to cancer topography and staff availability to those with different degrees of staging. **Conclusion:** This study assists managers in identifying and planning improvements in areas and services.

KEYWORDS: Neoplasia; Antineoplastic Drugs; Nursing Care; Patient Satisfaction; Public Health Services.

Recibido en: 26/02/2023

Aprobado en: 08/05/2023

Editor asociado: Dra. Luciana Kalinke

Autor correspondiente:

Jean Vitor Silva Ferreira

Universidade Federal do Pará

Rua José Narloch, 1781, Tifa Martins, Jaraguá do Sul, SC

E-mail: jeanvitor.sccp@gmail.com

Contribución de los autores:

Contribuciones sustanciales a la concepción o diseño del estudio; o la adquisición, análisis o interpretación de los datos del estudio - **Ferreira JVS, Bandeira G de LS, Sagica T dos P, Conceição C de M, Souza NO de, Ramos AMP.** Elaboración y revisión crítica del contenido intelectual del estudio - **Ferreira JVS, Bandeira G de LS, Sagica T dos P, Conceição C de M, Souza NO de, Costa MSCR, Ramos AMP.** Responsable de todos los aspectos del estudio, asegurando las cuestiones de precisión o integridad de cualquier parte del estudio - **Ferreira JVS, Bandeira G de LS, Sagica T dos P, Conceição C de M, Ramos AMP.** Todos los autores aprobaron la versión final del texto.

ISSN 2176-9133



Esta obra está bajo una Licencia [Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).