

**EQUIVALÊNCIA CONCEITUAL, DE ITENS, SEMÂNTICA E OPERACIONAL DA
VERSÃO BRASILEIRA DO EORTC IN-PATSAT32****Ana Amélia Moraes de Lacerda Mangueira Belmiro***INCA
ana.ameliabelmiro@gmail.com**Monique Silva Carvalho****INCA
scmoniquecarvalho@gmail.com**Áila Ferreira Vizeu Viana*****INCA
ailaviana@gmail.com**Larissa Fernandes Rocha******INCA
rfernandes.larissa@gmail.com**Rafael Tavares Jomar*******UERJ
rafaeltjomar@gmail.com**Camila Drumond Muzi*******INCA
camilamuzi@gmail.com**Raphael Mendonça Guimarães*******FIOCRUZ
raphaelmg@icloud.com**RESUMO**

O instrumento EORTC IN-PATSAT32, que afere a satisfação de pacientes hospitalizados com câncer e sua percepção da qualidade dos cuidados hospitalares recebidos, tem demonstrado possuir a robustez necessária para ser utilizado em pesquisas científicas. Desta forma, o

* Enfermeira Mestre pela Universidade de Brasília (UnB)- Programa de Pós Graduação em Enfermagem (2018). Especializada em oncologia pelo Programa de Residência Multiprofissional em Oncologia do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva (INCA- Rio de Janeiro, 2015). Graduada em Enfermagem pela Universidade de Brasília-UnB (2012).

** Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva. Rio de Janeiro/RJ, Brasil.

*** Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva. Rio de Janeiro/RJ, Brasil.

**** Possui graduação em Enfermagem e Licenciatura pela Universidade Federal Fluminense (UFF/EEAAC). Especialista em estomatoterapia pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Especialista em Oncologia pelo Instituto Nacional de Câncer (INCA).

***** Doutor em Saúde Coletiva, na área de concentração Epidemiologia, pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Atualmente, é Tecnologista do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva, onde coordena a Área de Registro Hospitalar de Câncer.

***** Possui graduação em Enfermagem pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (2004), pós-graduação em Enfermagem Oncologia na modalidade de residência pelo Instituto Nacional de Câncer (2007), Mestrado em Saúde Pública e Meio Ambiente pela ENSP-FIOCRUZ na sub-área Epidemiologia Ambiental (2009) e Doutorado em Saúde Coletiva no IESC-UFRJ (2017) . Atualmente é graduanda de Medicina da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

***** Possui graduação em Enfermagem pela UERJ (2005), especialização em Saúde Coletiva pela UGF (2006), residência em enfermagem de saúde pública pela UNIRIO (2007), especialização em Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana pela FIOCRUZ (2009), especialização em Saúde da Família pela UNESA (2018), MBA em gestão em saúde e administração hospitalar pela UNESA (2017), mestrado em Saúde Pública pela UFRJ (2007), mestrado em População, Território e Estatísticas Públicas pela ENCE/IBGE (2015) e Doutorado em Saúde Pública pela UFRJ (2011). Atualmente é Pesquisador em Saúde Pública da Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, FIOCRUZ.

objetivo deste estudo é descrever a primeira fase do processo de adaptação transcultural da versão brasileira do EORTC IN-PATSAT32. Trata-se de um estudo metodológico baseado no modelo universalista que focalizou as quatro primeiras etapas do processo de adaptação transcultural: avaliação das equivalências conceitual, de itens, semântica e operacional. Para tanto, foram feitas revisão da literatura, discussão com especialistas, tradução e retrotradução dos itens, além de pré-testes. Os Pré-testes realizados com 24 pacientes hospitalizados revelaram que alguns itens ainda não captavam os construtos subjacentes pretendidos. Após mudanças em sua redação, os itens foram compreendidos corretamente por outros 16 pacientes hospitalizados, conforme proposto pelo instrumento original. Os resultados indicam que a versão brasileira do EORTC IN-PATSAT32 parece promissora quando aplicada por entrevistador.

Palavras-chave: comparação transcultural; questionários; satisfação do paciente; serviço hospitalar de oncologia.

CONCEPTUAL EQUIVALENCE, ITEM, OPERATIONAL SEMANTICS AND THE BRAZILIAN VERSION OF EORTC IN-PATSAT32

ABSTRACT

The EORTC IN-PATSAT32 instrument that measures the satisfaction of patients hospitalized with cancer and their perception of the quality of the received hospital care, has demonstrated the robustness required for use in scientific research. In this sense, the objective of this study was to describe the first phase of transcultural adaptation of the Brazilian version of EORTC IN-PATSAT32. This is a study based on universalist model, which focused on the first four stages of the transcultural adaptation process: evaluation of conceptual equivalence, item, semantic and operational. For that, we made revision of literatura, discussion with experts, translation and back translation of the items and pretests. Pretest with 24 hospitalized patients revealed that some items have not sensed the intended underlying constructs. After changes in your redação, the items were understood properly by another 16 hospitalized patients, as proposed by the original instrument. The results indicate that the Brazilian version of the EORTC IN-PATSAT32 seems promising when applied by interviewer.

Keywords: cross-cultural comparison; questionnaires; patient satisfaction; oncology service, hospital.

1 INTRODUÇÃO

A cada ano, o câncer provoca cerca de 8 milhões de mortes no mundo e o número de novos casos e de mortes por essa causa deve dobrar ao longo dos próximos 20 a 40 anos constituindo-se, portanto, em grave problema de saúde pública. No Brasil, o câncer é considerado a segunda causa de morte e esperam-se para o ano 2014 aproximadamente 576.580 casos novos dessa doença (INCA, 2013).

Muito frequentemente pessoas com câncer precisam ser hospitalizados para receber tratamento. Diante disso, a satisfação do paciente hospitalizado com câncer - ou o julgamento da qualidade dos cuidados hospitalares recebidos por ele - é reconhecida como essencial na definição de qualidade dos serviços de saúde. Avaliar até que ponto os pacientes estão satisfeitos com os serviços hospitalares de oncologia tem considerável relevância clínica, pois fornece uma indicação do grau em que o serviço atende às necessidades e expectativas dos seus usuários (BRÉDART et al., 2005).

Para avaliar a satisfação de pacientes hospitalizados com câncer e sua percepção da qualidade dos cuidados hospitalares recebidos, o grupo Qualidade de Vida da Organização Europeia para Pesquisa e Tratamento do Câncer (EORTC - *European Organization for Research and Treatment of Cancer*) desenvolveu o EORTC IN-PATSAT32. Trata-se de instrumento de 32 itens, com cinco opções de resposta em uma escala *Likert* (1: fraco a 5: excelente), que abrangem três domínios: satisfação com os cuidados recebidos dos médicos, satisfação com os cuidados recebidos dos enfermeiros e satisfação com os aspectos organizacionais e serviços (BRÉDART et al., 2005).

O presente estudo tem por objetivo descrever a primeira fase do processo de adaptação transcultural da versão brasileira do instrumento EORTC IN-PATSAT32.

Enquadramento

O IN-PATSAT32 tem demonstrado possuir a robustez necessária para ser utilizado em pesquisas científicas. O primeiro estudo de validação desse instrumento foi desenvolvido pela EORTC em nove países com uma amostra de 647 pacientes com câncer; as análises

evidenciaram uma excelente consistência interna global do instrumento e também de cada uma das suas dimensões, assim como uma forte validade convergente quando comparada a outros instrumentos existentes (BRÉDART ET AL., 2005). Outros estudos de validação do EORTC IN-PATSAT32 realizados em Portugal (MARTINS, 2009), Espanha (ARRARAS et al., 2009), Islândia (HJÖRLEIFSDOTTIR, HALLBERG, & GUNNARSDÓTTIR, 2010) e Sri Lanka (JAYASEKARA, RAJAPAKSA, & BREDART, 2008) também obtiveram bons resultados na avaliação de suas propriedades psicométricas.

Hipótese

A hipótese do presente estudo é que os conceitos relacionados à satisfação de pacientes oncológicos com os cuidados recebidos durante a hospitalização sejam pertinentes ao contexto sociocultural brasileiro. Logo, as primeiras fases de adaptação transcultural do EORTC IN-PATSAT32 para o português falado no Brasil são necessárias para sua futura utilização em pesquisas científicas e também por serviços hospitalares de oncologia preocupados com a qualidade da assistência prestada.

2 METODOLOGIA

A proposta de adaptação transcultural do EORTC IN-PATSAT32 adotada por esse estudo metodológico adere ao modelo universalista de Herdman, Fox-Rushby, e Badia (1998) e Reichenheim e Moraes (2007) e foi conduzida em fevereiro de 2014 após consentimento do autor por comunicação eletrônica.

A apreciação da equivalência semântica teve participação de pesquisadores brasileiros proficientes na língua inglesa. No processo, foi utilizada a versão em inglês do EORTC IN-PATSAT32 (BRÉDART et al., 2005), que foi traduzida para o português por dois tradutores independentes (T1 e T2) conhecedores dos objetivos do instrumento. Essas versões foram retrotraduzidas para o inglês (R1 e R2), também de modo independente, por outros dois profissionais que não tiveram acesso ao instrumento original.

Quanto ao significado referencial de cada item, um painel de especialistas proficientes na língua inglesa (quatro profissionais atuantes na área oncológica, um médico psiquiatra e um epidemiologista) realizou a avaliação formal das retrotraduções em relação ao instrumento original com o auxílio de um formulário onde atribuiu pontuação entre 0 e 100%, de acordo com a correspondência literal. Outro formulário foi utilizado para avaliar o significado geral dos itens e qualificá-los nas categorias: inalterado, pouco alterado, muito alterado e completamente alterado. Com base na análise das retrotraduções, os especialistas discutiram a avaliação dos significados referencial e geral e sugeriram modificações em alguns itens para melhorar a compreensão e objetividade, apresentando uma versão síntese através de consenso.

A compreensibilidade da versão síntese foi avaliada por meio de três rodadas de pré-teste, seguidas por avaliações do painel de especialistas, em hospital especializado em oncologia localizado na cidade do Rio de Janeiro, Brasil. Primeiramente, foi solicitado a 24 pacientes hospitalizados (idade média: 48 anos) o preenchimento do instrumento no próprio leito sem ajuda de seus acompanhantes. A facilidade de entendimento das instruções e dos itens de forma geral foi questionada, solicitando-se o parafraseamento de cada item. Após alguns ajustes necessários, uma nova versão do instrumento foi aplicada a outros 32 pacientes do mesmo cenário de hospitalização, visando testar a adequação dos ajustes efetuados.

Os pacientes foram abordados no próprio leito hospitalar que ocupavam, fora do horário habitual de realização de procedimentos médicos e de enfermagem e entrevistados sem a presença de terceiros.

O presente estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Instituto Nacional de Câncer José Alencar Gomes da Silva.

3 RESULTADOS

Com base na extensa revisão de literatura e nas discussões entre os pesquisadores, concluiu-se que os conceitos relacionados à satisfação de pacientes oncológicos com os cuidados recebidos durante a hospitalização são pertinentes ao contexto sociocultural brasileiro e que estudos sobre o tema são escassos no país.

Foi observada boa equivalência entre os itens da versão original e das retrotraduções; a maior parte teve seu significado referencial avaliado entre 95% e 100% em relação ao original. Os itens 13 (R1) e 28 (R2) apresentaram maior discrepância. O significado geral foi considerado inalterado ou pouco alterado para todos os itens, exceto para o 13 (R1), o 28 (R2) e o 31 (R2). Ainda que as duas traduções tenham sido consideradas adequadas, a equivalência semântica de R1 foi melhor que a de R2 (Tabela 1).

Quatro pacientes participaram da primeira rodada de pré-testes, onde a versão síntese do instrumento foi auto preenchida. Nesta rodada, o estado clínico foi apontado como um complicador, pois pacientes sintomáticos (dor ou fadiga) necessitaram de ajuda para preencher o instrumento, sendo necessária condução de entrevista, tal como no estudo de validação da versão original (BRÉDART et al., 2005). Da segunda rodada de pré-testes participaram 20 pacientes assintomáticos. Como havia discrepância na escolaridade desses pacientes, observou-se que aqueles de baixa escolaridade apresentavam um pouco mais de dificuldade na compreensão dos itens. Nesta rodada surgiu uma questão: qual seria a melhor forma de aplicação do instrumento - entrevista ou autopreenchimento?

Subsequentes às essas rodadas de pré-testes, as discussões do painel de especialistas propiciaram a discreta reformulação de alguns itens, tornando-os mais concisos e coloquiais, facilitando a compreensibilidade e aceitação do instrumento. No item 17 a expressão “suas qualidades humanas” foi reformulada para “a qualidade humana da equipe”; no item 21 a palavra “quarto” foi substituída por “leito”; e a expressão “a demora para serem feitos” do item 28 foi substituída por “a velocidade em que foram feitos” (Tabela 2). Na versão original, o enunciado dos itens 12 a 22 refere-se apenas às enfermeiras. Julgou-se apropriado referir-

se à equipe de enfermagem a fim de manter a equivalência semântica no contexto brasileiro.

Na última rodada de pré-testes, a fim de comparar a aplicação entre grupos de alta e de baixa escolaridade (ponto de corte utilizado para definir alta escolaridade: possuir o ensino médio completo), aplicou-se o instrumento em 16 pacientes de alta escolaridade (oito por autopreenchimento e oito por entrevista) e em outros 16 de baixa escolaridade (oito por autopreenchimento e oito por entrevista). Os pacientes de baixa escolaridade continuaram apresentando alguma dificuldade na compreensão dos itens no autopreenchimento, demorando mais que o dobro do tempo médio daqueles de alta escolaridade (oito minutos). Entretanto, a aplicação do instrumento por entrevista evidenciou compreensão do significado dos itens - e adequado parafraseamento deles - entre todos os pacientes, independentemente do nível de escolaridade. Logo, o último julgamento por parte dos especialistas componentes do painel recomendou, para uso no Brasil, a aplicação do EORTC IN-PATSAT32 através de entrevista.

Após todos as observações e ajustes efetuados nas etapas descritas anteriormente, a versão final do EORTC IN-PATSAT32 (Quadro 1) foi bem aceita pelos pacientes e facilmente aplicada por entrevista no contexto hospitalar.

4 DISCUSSÃO

A disponibilidade do EORTC IN-PATSAT32 adaptado para o português falado no Brasil poderá auxiliar profissionais envolvidos com a qualidade da assistência em saúde e também pesquisadores interessados pela satisfação de pacientes com câncer no que tange aos cuidados recebidos durante sua hospitalização, contribuindo, desse modo, com o aprimoramento do processo de qualificação dos cuidados e serviços oferecidos por serviços hospitalares de oncologia.

Nesse sentido, o presente estudo reforça a importância das etapas de avaliação das equivalências conceitual, de itens, semântica e operacional, bem como da subsequente realização de pré-teste para adaptação transcultural de instrumento elaborado em outro

contexto sociolinguístico-cultural. Essas etapas oportunizam a detecção de falhas no processo que, se não resolvidas, podem levar à má classificação de indivíduos e, possivelmente, a dificuldades de comparações externas (SAMPAIO, MORAES, & REICHENHEIM, 2014).

Em conclusão, os resultados apresentados indicam que a versão brasileira do EORTC IN-PATSAT32 parece promissora quando aplicada por entrevistador. Por isso, estudos psicométricos envolvendo apreciação da sua confiabilidade e validade, estão em andamento visando à complementação do processo de adaptação transcultural da versão do EORTC IN-PATSAT32 para o português falado no Brasil.

REFERÊNCIAS

- ARRARAS, J.I., VERA, R., MARTÍNEZ, M., HERNÁNDEZ, B., LAÍNEZ, N., RICO, M., VILA, M., CHICATA, V., ASÍN, G. The EORTC cancer in-patient satisfaction with care questionnaire: EORTC IN-PATSAT32. Validation study for Spanish patients. **Clinical and Translational Oncology**, v.11, n.4, p. 237-242, 2009.
- BRÉDART, A., BOTTOMLEY, A., BLAZEY, J.M., CONROY, T., COENS, C., D'HAESE, S., CHIE, W.C., HAMMERLID, E., ARRARAS, J.I., EFFICACE, F., RODARY, C., SCHRAUB, S., COSTANTINI, M., COSTANTINI, A., JOLY, F., SEZER, O., RAZAVI, D., MEHLITZ, M., BIELSKA-LASOTA, M., AARONSON, N.K., EUROPEAN ORGANISATION FOR RESEARCH AND TREATMENT OF CANCER QUALITY OF LIFE GROUP AND QUALITY OF LIFE UNIT. An international prospective study of the EORTC cancer in-patient satisfaction with care measure (EORTC IN-PATSAT32). **European Journal of Cancer**, v.41, n.14, p.2120-2131, 2005
- HERDMAN, M., FOX-RUSHBY, J., BADIA, X.. A model of equivalence in the cultural adaptation of HRQoL instruments: the universalist approach. **Quality of Life Research**, v.7, n.4, p. 323-335, 1998.
- HJÖRLEIFSDÓTTIR, E., HALLBERG, I.R., GUNNARSDÓTTIR, E.G. Satisfaction with care in oncology outpatient clinics: psychometric characteristics of the Icelandic EORTC IN-PATSAT32 version. **Journal of Clinical Nursing**, v.19, n.13, p. 1784–1794, 2010.
- INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ ALENCAR GOMES DA SILVA. Estimativa **2014: incidência de câncer no Brasil**. Rio de Janeiro, Brasil: INCA Editora, 2013.
- JAYASEKARA, H., RAJAPAKSA, L., BREDART, A. Psychometric evaluation of the European Organization for Research and Treatment of Cancer in-patient satisfaction with care

questionnaire ('Sinhala' version) for use in a South-Asian setting. **International Journal for Quality in Health Care**, v.20, n.3, p.221–226, 2008.

MARTINS, J.C.A. Satisfação dos doentes oncológicos com os cuidados recebidos durante o internamento: contributo para a validação e utilização da EORTC IN-PATSAT32 na população portuguesa. **Revista de Enfermagem Referência**, 2009, v.9, n.1, p.41-49, 2009.

REICHENHEIM, M.E., MORAES, C.L. Operacionalização de adaptação transcultural de instrumentos de aferição usados em epidemiologia. **Revista de Saúde Pública**, v.41, n.4, p.665-673, 2007.

SAMPAIO, P.F., MORAES, C.L., REICHENHEIM, M.E. Equivalência conceitual, de itens, semântica e operacional da versão brasileira do s-EMBU para aferição de práticas educativas parentais em adolescentes. **Cadernos de Saúde Pública**, v.30, n.8, 1633-38, 2014.

ANEXOS

Tabela 1 - Comparação entre o original em inglês e as retrotraduções do instrumento IN-PATSAT32

Item	Original	T1/R1 ¹	G ²	R ³	T2/R2 ⁴	G ²	R ³
1	Their knowledge and experience of your illness?	Their knowledge and experience of your illness?	IN	100	Their knowledge and experience of your illness?	IN	100
2	The treatment and medical follow-up they provided?	The treatment and medical follow-up they provided?	IN	100	The treatment and medical care offered by them?	PA	90
3	The attention they paid to your physical problems?	The attention they paid to your physical problems?	IN	100	Attention to your physical condition?	PA	80
4	Their willingness to listen to all of your concerns?	Their willingness to listen to all of your concerns?	IN	100	Willingness to listen to all your worries?	IN	95
5	The interest they showed in you personally?	The interest they showed in you personally?	IN	100	The interest they showed in you personally?	IN	100
6	The comfort and support they gave you?	The comfort and support they gave you?	IN	100	The comfort and support they gave you?	IN	100
7	The information they gave you about your illness?	The information they gave you about your illness?	IN	100	The information they gave you about your illness?	IN	100
8	The information they gave you about your medical tests?	The information they gave you about your medical tests?	IN	100	Information provided by them regarding medical examinations?	IN	95
9	The information they gave you about your treatment?	The information they gave you about your treatment?	IN	100	Information provided by them regarding the medical treatment?	IN	95
10	The frequency of their visits/consultations?	The frequency of their visits/appointments?	IN	95	The frequency of their visits/consultations?	IN	90
11	The time they devoted to you during visits/consultations?	The time they devoted to you during the visits/appointments?	IN	95	Length of stay during their visits/consultations?	PA	80
12	The way they carried out your	The way they examined you	PA	95	The way they took care of	PA	80

	physical examination (took your temperature, felt your pulse)?	(took your temperature, felt your pulse, etc)?			the physical exams (taking temperature, measuring pulse)		
13	The way they handled your care (gave your medicines, performed injections)?	The way they managed your care (gave you medicines, injections, etc)?	MA	60	The way they took care of you (giving medications, giving injections)	PA	80
14	The attention they paid to your physical comfort?	The attention they paid to your physical comfort?	IN	100	The attention they paid to your physical comfort?	IN	100
15	The interest they showed in you personally?	The interest they showed in you personally?	IN	100	The interest they showed in you personally?	IN	100
16	The comfort and support they gave you?	The comfort and support they gave you?	IN	100	The comfort and support they gave you?	IN	100
17	Their human qualities (politeness, respect, sensitivity, kindness, patience)?	Their human qualities (politeness, respect, sensitivity, kindness, patience)?	IN	100	Their human qualities (politeness, respect, sensitivity, kindness, patience)?	IN	100
18	The information they gave you about your medical tests?	The information they gave you about your medical tests?	IN	100	The information they gave you about your medical tests?	IN	100
19	The information they gave you about your care?	The information they gave you about your care?	IN	100	The information they gave you about your care?	IN	100
20	The information they gave you about your treatment?	The information they gave you about your treatment?	IN	100	The information they gave you about your treatment?	IN	100
21	Their promptness in answering your buzzer calls?	Their promptness in answering your buzzer calls?	IN	100	The responsiveness to your calls?	PA	70
22	The time they devoted to you?	The amount of time they devoted to you?	IN	95	The time they devoted to you?	IN	100
23	The exchange of information between caregivers?	The exchange of information between health care providers?	PA	90	The exchange of information between the	PA	90
					attendants		
24	The kindness and helpfulness of the technical, reception, laboratory personnel?	The kindness and helpfulness of the technical, reception, and laboratory staff?	IN	95	The kindness and helpfulness of the technicians, receptionists and laboratory staff?	IN	95
25	The information provided on your admission to the hospital?	The information provided on your admission to the hospital?	IN	100	The information provided during your entry to the hospital?	IN	95
26	The information provided on your discharge from the hospital?	The information provided on your discharge from the hospital?	IN	100	The information provided on your discharge from the hospital?	IN	100
27	The waiting time for obtaining results of medical tests?	The waiting time for obtaining results of medical tests?	IN	95	The waiting time for obtaining results of medical tests?	IN	100
28	The speed of implementing medical tests and/or treatments?	The waiting time before the medical tests and/or treatments were performed?	PA	80	The implementation of speed tests and / or treatment?	MA	60
29	The ease of access (parking, means of transport)?	The ease of access (parking, means of transport)?	IN	95	The ease of access to local (parking, transportation)?	IN	95
30	The ease of finding one's way to the different departments?	The ease of finding one's way to the different departments?	IN	95	The ease of finding our way to the different departments?	IN	95
31	The environment of the building (cleanliness, spaciousness, calmness)?	The environment of the building (cleanliness, spaciousness, calmness)?	IN	95	The infrastructure of the building (cleaning , space, tranquility)	MA	70
32	How would you rate the care received during your hospital stay?	How would you rate the care received during your hospital stay?	IN	100	How you rate the treatment received at the hospital during your stay?	PA	80

T1/R1¹: retrotradução para o inglês da versão 1 em português; G²: significado geral; IN: inalterado; MA: muito alterado; PA: pouco alterado; R³: significado referencial; T2/R2⁴: retrotradução para o inglês da versão 2 em português.

Tabela 2 – Original, tradução consensual e versão final dos itens da versão brasileira do instrumento EORTC IN-PATSAT32

Item	Original	Tradução consensual	Versão final (após pré-teste)
1	Their knowledge and experience of your illness?	Seu conhecimento e experiência com a sua doença?	Seu conhecimento e experiência com a sua doença?
2	The treatment and medical follow-up they provided?	O tratamento e acompanhamento que eles deram a você?	O tratamento e acompanhamento que eles deram a você?
3	The attention they paid to your physical problems?	A atenção que eles deram aos seus problemas físicos?	A atenção que eles deram aos seus problemas físicos?
4	Their willingness to listen to all of your concerns?	A disposição deles em ouvir sobre todas as suas preocupações?	A disposição deles em ouvir sobre todas as suas preocupações?
5	The interest they showed in you personally?	O interesse que demonstraram por você pessoalmente?	O interesse que demonstraram por você pessoalmente?
6	The comfort and support they gave you?	O conforto e apoio que lhe deram?	O conforto e apoio que lhe deram?
7	The information they gave you about your illness?	As informações que lhe deram sobre a sua doença?	As informações que lhe deram sobre a sua doença?
8	The information they gave you about your medical tests?	As informações que lhe deram sobre os seus exames?	As informações que lhe deram sobre os seus exames?
9	The information they gave you about your treatment?	As informações que lhe deram sobre o tratamento?	As informações que lhe deram sobre o tratamento?
10	The frequency of their visits/consultations?	A frequência das visitas/consultas deles?	A frequência das visitas/consultas deles?
11	The time they devoted to you during visits/consultations?	O tempo que eles dedicaram a você durante as visitas/consultas?	O tempo que eles dedicaram a você durante as visitas/consultas?
12	The way they carried out your physical examination (took your temperature, felt your pulse)?	A maneira como examinaram você (conferiram a temperatura, sentiram o seu pulso,...)?	(conferiram a temperatura, sentiram o seu pulso,...)?
13	The way they handled your care (gave your medicines, performed injections)?	A maneira como cuidaram de você (deram os medicamentos, injeções,...)?	A maneira como cuidaram de você (deram os medicamentos, injeções,...)?
14	The attention they paid to your physical comfort?	A atenção que eles deram ao seu conforto físico?	A atenção que eles deram ao seu conforto físico?
15	The interest they showed in you personally?	O interesse que demonstraram em você pessoalmente?	O interesse que demonstraram em você pessoalmente?
16	The comfort and support they gave you?	O conforto e apoio que eles lhe deram?	O conforto e apoio que eles lhe deram?
17	Their human qualities (politeness, respect, sensitivity, kindness, patience)?	Suas qualidades humanas (educação, respeito, sensibilidade, gentileza, paciência,...)?	A qualidade humana da equipe (educação, respeito, sensibilidade, gentileza, paciência,...)?
18	The information they gave you about your medical tests?	As informações que lhe deram sobre os cuidados?	As informações que lhe deram sobre os cuidados?
19	The information they gave you about your care?	As informações que lhe deram sobre o seu atendimento?	As informações que lhe deram sobre o seu atendimento?
20	The information they gave you about your treatment?	As informações que lhe deram sobre o tratamento?	As informações que lhe deram sobre o tratamento?
21	Their promptness in answering your buzzer calls?	Sua rapidez em atender ao seu chamado do quarto?	Sua rapidez em atender ao seu chamado do quarto?
22	The time they devoted to you?	O tempo que dedicaram a você?	O tempo que dedicaram a você?
23	The exchange of information between caregivers?	A troca de informações entre os profissionais de saúde?	A troca de informações entre os profissionais de saúde?
24	The kindness and helpfulness of the technical, reception, laboratory personnel?	A gentileza e disposição de ajudar da equipe técnica, da recepção, do laboratório?	A gentileza e disposição de ajudar da equipe técnica, da recepção, do laboratório?
25	The information provided on your	As informações dadas quando você foi	As informações dadas quando você foi

	admission to the hospital?	internada(o) no hospital?	internada(o) no hospital?
26	The information provided on your discharge from the hospital?	As informações dadas quando você recebeu alta do hospital?	As informações dadas quando você recebeu alta do hospital?
27	The waiting time for obtaining results of medical tests?	O tempo de espera para ter os resultados dos exames?	O tempo de espera para ter os resultados dos exames?
28	The speed of implementing medical tests and/or treatments?	A demora para serem feitos os exames e/ou tratamentos?	A velocidade em que foram feitos os exames e/ou tratamentos?
29	The ease of access (parking, means of transport)?	A facilidade de acesso (estacionamento, meios de transporte,...)?	A facilidade de acesso (estacionamento, meios de transporte,...)?
30	The ease of finding one's way to the different departments?	A facilidade de localizar os diferentes setores do hospital?	A facilidade de localizar os diferentes setores do hospital?
31	The environment of the building (cleanliness, spaciousness, calmness)?	O ambiente do prédio (limpeza, espaço, tranquilidade...)?	O ambiente do prédio (limpeza, espaço, tranquilidade...)?
32	How would you rate the care received during your hospital stay?	Como você avalia o atendimento que recebeu durante sua permanência no hospital?	Como você avalia o atendimento que recebeu durante sua permanência no hospital?

Quadro 1: Versão brasileira do instrumento EORTC IN-PATSAT32

Durante a sua permanência no hospital, como você avalia os médicos com relação a:		Ruim	Razoável	Bom	Muito bom	Excelente
1	Seu conhecimento e experiência com a sua doença?	1	2	3	4	5
2	O tratamento e acompanhamento que eles deram a você?	1	2	3	4	5
3	A atenção que eles deram aos seus problemas físicos?	1	2	3	4	5
4	A disposição deles em ouvir sobre todas as suas preocupações?	1	2	3	4	5
5	O interesse que demonstraram por você pessoalmente?	1	2	3	4	5
6	O conforto e apoio que lhes deram?	1	2	3	4	5
7	As informações que lhe deram sobre a sua doença?	1	2	3	4	5
8	As informações que lhe deram sobre os seus exames?	1	2	3	4	5
9	As informações que lhe deram sobre o tratamento?	1	2	3	4	5
10	A frequência das visitas/consultas deles?	1	2	3	4	5
11	O tempo que eles dedicaram a você durante as visitas/consultas?	1	2	3	4	5
Durante a sua permanência no hospital, como você avalia a equipe de enfermagem com relação a:		Ruim	Razoável	Bom	Muito bom	Excelente
12	A maneira como examinaram você (conferiram a temperatura, sentiram o seu pulso...)?	1	2	3	4	5
13	A maneira como cuidaram de você (deram os medicamentos, injeções...)?	1	2	3	4	5
14	A atenção que eles deram ao seu conforto físico?	1	2	3	4	5
15	O interesse que demonstraram em você pessoalmente?	1	2	3	4	5

16	O conforto e apoio que eles lhe deram?	1	2	3	4	5
17	A qualidade humana da equipe (educação, respeito, sensibilidade, simpatia, paciência...)?	1	2	3	4	5
18	As informações que lhe deram sobre os seus exames?	1	2	3	4	5
19	As informações que lhe deram sobre o seu atendimento?	1	2	3	4	5
20	As informações que lhe deram sobre o tratamento?	1	2	3	4	5
21	Sua rapidez em atender ao seu chamado do leito?	1	2	3	4	5
22	O tempo que dedicaram a você?	1	2	3	4	5
Durante a sua permanência no hospital, como você avalia os serviços e a organização do atendimento com relação a:		Ruim	Razoável	Bom	Muito bom	Excelente
23	A troca de informação entre os profissionais de saúde?	1	2	3	4	5
24	A gentileza e disposição de ajudar da equipe técnica, da recepção, do laboratório?	1	2	3	4	5
25	As informações dadas quando você foi internado(a) no hospital?	1	2	3	4	5
26	As informações dadas quando você recebeu alta do hospital?	1	2	3	4	5
27	O tempo de espera para ter os resultados dos exames?	1	2	3	4	5
28	A velocidade com que foram feitos exames e/ou tratamentos?	1	2	3	4	5
29	A facilidade de acesso (estacionamento, meios de transporte...)?	1	2	3	4	5
30	A facilidade de localizar os diferentes setores do hospital?	1	2	3	4	5
31	O ambiente do prédio (limpeza, espaço, tranquilidade...)?	1	2	3	4	5
De forma geral,						
32	Como você avalia o atendimento que recebeu durante sua permanência no hospital?	1	2	3	4	5