

# **Attentes et satisfaction des patients dans la fonction publique hospitalière: les soins médicaux et l'attente dans le milieu hospitalier sont des défis pour la gestion**

## **Expectativa e Satisfação do Paciente-Cliente em Serviço Público Hospitalar: Atendimento Médico e Tempo de Espera em Ambiente Hospitalar como Desafios à Gestão**

Sara MARTINS VIEIRA ZIMMERMANN - Universidade de São Paulo Piracicaba (USP);  
Camila GOULART JOAZEIRO ZIMMERMANN - PUC Campinas  
Isaque TOLEDO ZIMMERMANN - São Leopoldo Mandic Campinas  
Anita ZIMMERMANN - Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)

### **Abstrait**

Le choix de l'hôpital de soins gratuits répond à la préoccupation croissante des organisations de santé publique de présenter des niveaux élevés de satisfaction publique, basés sur le développement du Sistema Único de Saúde (SUS) établi dans la Constitution Fédérale Brésilienne en 1988. La satisfaction des patients peut être un indicateur du contrôle de la qualité du service de santé. L'évaluation de la satisfaction des patients implique une mesure soigneuse, l'interprétation des résultats en conjonction avec d'autres données et un suivi constant pour assurer le maintien de la qualité des soins en santé. La recherche montre que les patients ayant des expériences médicales positives ont des résultats positifs sur la santé. Il est important de noter que l'analyse de la satisfaction des patients doit non seulement tenir compte des expériences avec le personnel médical, mais aussi de l'expérience du patient dans l'environnement d'attente. L'espérance joue un rôle important dans la satisfaction perçue. L'objectif de cette étude était de déterminer si le patient-client est satisfait des soins médicaux reçus dans les hôpitaux gratuits, même s'il peut devoir attendre longtemps à l'hôpital avant de recevoir des soins médicaux. Pour atteindre cet objectif, la méthodologie utilisée était une recherche bibliographique basée sur des sources scientifiques. Différentes définitions de la satisfaction patient-client peuvent être trouvées. Néanmoins, nous avons défini pour cet article la présentation de la satisfaction comme l'évaluation positive du patient par rapport aux différentes dimensions des soins de santé. L'examen théorique et la discussion démontrent que les patients éprouvent de la satisfaction à l'égard des soins reçus, même lorsqu'ils attendent une certaine période de temps. Il a également été vérifié que les patients les plus satisfaits sont ceux qui présentent une attente positive avant les soins, confirmée après l'expérience avec l'équipe médicale. La recherche contribue à l'exposition de l'importance de la préoccupation avec l'attente du client-patient, ainsi que le maintien de la satisfaction du client, et offre une perspective du client qui peut contribuer à une évaluation complète de la structure, des processus et des services de santé. On observe, cependant, que l'attente est un facteur important dans la satisfaction

du client. Les raisons pour lesquelles les patients attendent pendant de longues périodes de soins médicaux dans un hôpital universitaire, la satisfaction vis-à-vis de l'expérience, la confiance dans le personnel médical et les attentes de guérison sont des facteurs déterminants pour une attente satisfaisante. Aujourd'hui, la demande pour cette information est grande et les taux de satisfaction sont des indicateurs importants de efficacités, de la qualité et de la faisabilité des services de santé. La contribution de la présente étude a été l'exposition de l'importance de la préoccupation des gestionnaires avec l'attente du patient-client, ainsi que le maintien de la satisfaction de la même chose. Mots Clés: Attente, Satisfaction, Attendre, Soins, Patient-Client

## **Abstrait**

A escolha de hospital de atendimento gratuito vem em encontro com a crescente preocupação das organizações de saúde pública de apresentarem altos índices de satisfação do público, a partir do desenvolvimento do Sistema Único de Saúde (SUS), instituído na Constituição Federal Brasileira, em 1988. A satisfação do paciente pode ser um indicador de controle de qualidade do serviço de saúde. A avaliação da satisfação do paciente envolve medição cuidadosa, interpretação dos resultados em conjunto com outros dados e monitoramento constante para garantir a manutenção de qualidade de atendimento na saúde. Pesquisas demonstram que pacientes com experiências médicas positivas apresentam resultados de saúde positivos. É importante salientar que a análise da satisfação do paciente não deve apenas considerar experiências com a equipe médica, mas também a experiência do paciente no ambiente de espera. A expectativa desempenha importante papel na satisfação percebida. O objetivo deste trabalho foi identificar se o paciente-cliente se sente satisfeito em relação ao atendimento médico recebido em hospitais de assistência gratuita, mesmo que, possivelmente tenha que esperar por longo período de tempo em ambiente interno hospitalar, antes do atendimento médico. Para atingir tal objetivo, a metodologia utilizada foi pesquisa bibliográfica em fontes de bases científicas. É possível encontrar diferentes definições da satisfação do paciente-cliente. Ainda assim, definiu-se para este artigo apresentação da satisfação como a avaliação positiva do paciente em relação a diferentes dimensões no cuidado da saúde. A revisão teórica e a discussão demonstram que os pacientes sentem satisfação com o atendimento recebido, mesmo quando esperam por certo período para serem atendidos. Verificou-se também que os pacientes mais satisfeitos são aqueles que apresentam expectativa positiva antes do atendimento, confirmada após a experiência com a equipe médica. A pesquisa contribui para a exposição da importância da preocupação com a expectativa do paciente-cliente, bem como com a manutenção da satisfação do mesmo e oferece uma perspectiva do cliente que pode contribuir para uma avaliação completa da estrutura, dos processos e dos serviços de saúde. Observa-se, entretanto, que a espera é um fator importante na satisfação do cliente. Os motivos pelos quais os pacientes esperam por longos períodos de tempo para atendimento médico em um hospital universitário, a satisfação com a experiência, a confiança na equipe médica e a expectativa de cura são fatores determinantes para a espera de forma satisfatória. Hoje, a demanda por estas informações é grande, e os índices de satisfação são importantes indicadores de eficácia, qualidade e viabilidade de serviços de saúde. A contribuição do presente trabalho foi a exposição da importância

da preocupação, por parte dos gestores, com a expectativa do paciente-cliente, bem como com a manutenção da satisfação do mesmo.

Palavras-chave: Expectativa, Satisfação, Espera, Atendimento, Paciente-cliente

## Introduction

Le choix de l'hôpital de soins gratuits vient répondre à la préoccupation croissante de la santé publique de présenter des cotes élevées de satisfaction du public des organisations, du développement du système de santé unifié (SUS), établie dans la Constitution fédérale en 1988.

La satisfaction des patients peut être un indicateur de contrôle de la qualité du service de santé et l'évaluation de la satisfaction des patients consiste à mesurer soigneusement, l'interprétation des résultats, en collaboration avec d'autres données et une surveillance constante pour assurer le maintien de la qualité des soins en santé.

La recherche montre que les patients ayant des expériences médicales positives ont des résultats positifs sur la santé. Il est important de noter que l'analyse de la satisfaction des patients doit non seulement tenir compte des expériences avec le personnel médical, mais aussi de l'expérience du patient dans l'environnement d'attente. L'espérance joue un rôle important dans la satisfaction perçue. Différentes définitions de la satisfaction patient-client peuvent être trouvées.

Néanmoins, nous avons défini pour cet article la présentation de la satisfaction comme l'évaluation positive du patient par rapport aux différentes dimensions des soins de santé. L'examen théorique et la discussion démontrent que les patients éprouvent de la satisfaction à l'égard des soins reçus, même lorsqu'ils attendent une certaine période de temps. Il a également été vérifié que les patients les plus satisfaits sont ceux qui présentent une attente positive avant les soins, confirmée après l'expérience avec l'équipe médicale.

La recherche contribue à l'exposition de l'importance de l'intérêt pour l'attente client du patient, ainsi que de maintenir la satisfaction de celui-ci, et offre un perspectif du client qui peut contribuer à une évaluation complète de la structure, des processus et des services santé.

Il est à noter, cependant, que l'attente est un facteur important dans la satisfaction des clients et les raisons pour lesquelles les patients attendent pendant de longues périodes de temps pour les soins médicaux dans un hôpital universitaire, la satisfaction de l'expérience, la confiance dans le personnel médical et les attentes de guérison sont des facteurs déterminants pour une attente satisfaisante. Aujourd'hui, la demande pour cette information est grande et les taux de satisfaction sont des indicateurs importants de efficacités, de la qualité et de la faisabilité des services de santé.

Le but de cette étude était d'identifier si le patient-client est satisfait des soins médicaux reçus dans les hôpitaux gratuits, même s'il peut devoir attendre longtemps avant de recevoir des soins médicaux. . Pour atteindre cet objectif, la méthodologie utilisée était une recherche bibliographique basée sur des sources scientifiques.

Finalement, la contribution de la présente étude a été l'exposition de l'importance de la préoccupation des gestionnaires avec l'attente du patient-client, ainsi que le maintien de la satisfaction des patients.

## **Le Patient-Client**

Des informations sur les attentes et la satisfaction ont été recueillies à partir des modèles théoriques de Linder-Pelz (7), Larsen et al (6) et Thompson et Yarnold (14), chercheurs qui ont exploré la satisfaction des patients de différentes façons. dans ce travail.

Différentes définitions de la satisfaction patient-client peuvent être trouvées. Cependant, cet article décrit la satisfaction comme l'évaluation positive du patient par rapport aux différentes dimensions des soins de santé (7).

Le choix de l'hôpital de soins gratuits est également confronté au souci croissant des organisations de santé publique de présenter des niveaux élevés de satisfaction publique, basé sur le développement du Sistema Único de Saúde (SUS), établi dans la Constitution Fédérale du Brésil en 1988 (11).

La satisfaction des patients peut être un indicateur du contrôle de qualité du service de santé et offre un perspectif du client qui peut contribuer à une évaluation complète de la structure, des processus et des services de santé (10).

Une méthode systématique d'évaluation de la satisfaction des patients implique une mesure minutieuse, l'interprétation des résultats en conjonction avec d'autres données et une surveillance constante pour assurer un maintien de haute performance ou des changements appropriés dans les secteurs préoccupants (5).

La recherche a montré que les patients ayant des expériences médicales positives ont des résultats positifs sur la santé (3). Il est important de noter que l'analyse de la satisfaction des patients doit non seulement tenir compte des expériences avec le personnel médical, mais aussi de l'expérience du patient dans l'environnement d'attente. Même si les patients ne sont peut-être pas en mesure d'évaluer le niveau de qualité des soins, ils peuvent répondre à la façon dont ils perçoivent la prestation des soins (2).

L'espérance joue un rôle important dans la satisfaction perçue. Différents niveaux de comparaison et objets comparatifs sont impliqués dans le résultat de la satisfaction ou de l'insatisfaction (6).

En ce sens, les gestionnaires des milieux de la santé cherchent de plus en plus à mieux comprendre les facteurs qui influent sur la satisfaction des patients, soit les gestionnaires de petites cliniques ou les grands hôpitaux. Le résultat de tous se concentre sur la priorité de la satisfaction (12), qui a servi d'inspiration pour ce projet, afin de fournir à la gestion de la santé des informations pertinentes.

Selon Esperidião et Bomfim (4), lors de la théorisation dans le domaine de l'évaluation des services de santé, il cherche à convertir les concepts en stratégies, critères et normes de mesure qui améliorera les services de santé.

L'examen théorique montre que les patients sont satisfaits des soins qu'ils reçoivent, même lorsqu'ils attendent un certain temps que le personnel médical les prenne en charge. Il est également vérifié que les patients les plus satisfaits sont ceux qui ont présenté une attente positive avant les soins, ce qui a été confirmé après l'expérience avec l'équipe médicale.

La recherche contribue à l'exposition de l'importance de la préoccupation avec l'attente du patient-client, ainsi que le maintien de la satisfaction de la même, pour la gestion de ces organisations.

Cet article cherche à répondre à la question concernant la satisfaction des patients à l'égard des soins médicaux dans un environnement hospitalier, des soins gratuits, et même à attendre, pour la plupart, pendant de longues périodes pour ces soins.

## **Révision Théorique**

Il est important de souligner que dans la littérature sur les services de santé, il y a une large utilisation des mots pour désigner le patient ou le client (4). Pour ce travail, nous utiliserons la définition patient-client, client-patient ou patient ou client, afin de répondre à la suggestion de Linder-Pelz (6). Selon l'auteur, le patient est un client de l'organisation de la santé et devrait être traité comme tel.

Entre les années 60 et 70, l'augmentation de la consommation s'est reflétée dans plusieurs domaines, dont celui de la santé. Le souci de la satisfaction des patients était le reflet de la demande des clients qui était le personnage central de tous les services publics. Ce mouvement a également commencé à prêter attention à ce que le client avait à dire, ce qui a amené le système de santé à modifier la définition de la qualité offerte (15).

Au cours des 25 années qui ont suivi, les chercheurs en santé déterminée que les patients satisfaits et insatisfaits se comportent différemment. enquêtes sur la satisfaction des patients demandent généralement aux clients d'évaluer la qualité technique des soins reçus, par exemple, le diagnostic et la gestion du traitement, les aspects interpersonnels des soins que la courtoisie et le respect, et l'accessibilité et la disponibilité des services ou professionnels. La plupart des critiques de ces évaluations ont trait à la validité des évaluations des patients des caractéristiques techniques des soins médicaux (5).

Au Brésil, la question est de plus en plus importante, et a également reçu plus d'attention après le développement du système de santé unifié (SUS), établie dans la Constitution fédérale en 1988. Depuis lors, les utilisateurs brésiliens pensent des facteurs de leur satisfaction dans les milieux de la santé (11; 4).

Ce qui suit abordera les principales constructions de cet article: la satisfaction client des patients, l'attente client du patient, et le temps d'attente de satisfaction conditionnelle, tous postérieurs au souci de la satisfaction des patients au cours des dernières décennies.

## **Satisfaction du Patient-Client**

La satisfaction est définie par Oliver (9) comme une évaluation faite par le client, de durée finie et qui devient plus tard une attitude envers les produits ou à une organisation. Plusieurs constructions peuvent influencer la satisfaction, telles que l'accessibilité, la commodité, la disponibilité des ressources de l'organisme de santé, la continuité du traitement, l'humanisation, l'organisation et la présentation de l'information, la qualité et la compétence des professionnels de la santé (10).

En 1982, Linder-Pelz présentait la théorie de la valeur-espérance (valeur-espérance), axée sur la satisfaction des patients. Selon l'auteur, les attitudes sont des expressions claires de satisfaction ou d'insatisfaction et devraient être évaluées par les organisations de santé comme des présentations importantes des résultats de leurs efforts envers les patients.

Larsen et al ont déjà présenté en 1979 le questionnaire sur la satisfaction des clients (CSQ), centré sur l'analyse de la satisfaction post-expérience, non seulement explorée par des questions directes, mais aussi par des questions indirectes, lors de l'interrogation du répondant. s'il indiquerait l'emplacement et le personnel médical, et s'il chercherait la même expérience si nécessaire.

Une difficulté importante dans l'évaluation de la satisfaction est le fait qu'elle peut être évaluée après une seule expérience avec l'organisation prestataire de services de santé, ou beaucoup, non seulement par rapport à une organisation spécifique, mais à l'ensemble du système de santé. santé (6). Pourtant, chaque expérience est unique, et même en se référant à un traitement continu, une expérience spécifique positive ou négative peut altérer l'expression de la satisfaction. Il est également important de souligner que, puisque la satisfaction est une reconnaissance positive par rapport aux attentes, elle est de nature subjective (7).

On observe que le niveau de satisfaction peut contribuer à l'implication ultérieure du patient dans les soins médicaux, ce qui se traduit par de meilleurs résultats des traitements indiqués (10).

Boquiren et autres (3) affirment que la satisfaction du client implique: les attributs de la communication, le comportement relationnel, les connaissances et les compétences techniques, les qualités personnelles, la disponibilité et l'accessibilité. Par conséquent, pour qu'une méthode d'évaluation de la satisfaction soit sélectionnée, l'établissement de santé doit définir les objectifs et les facteurs à vérifier après la recherche avec ses patients-clients.

Les initiatives visant à mesurer la satisfaction des patients peuvent être directes ou indirectes. Dans la méthode indirecte, des enquêtes de terrain périodiques portent sur la population générale et les patients des centres de soins alternatifs, à des périodes spécifiques. Les résultats offrent une perspective qui peut être interprétée en fonction du temps ou de la mesure de la population, ou de l'état de santé. La méthode directe consiste

à demander aux patients d'évaluer leur satisfaction à l'égard de soins de santé spécifiques. Cette méthode peut-être utilisée dans des programmes de qualité continue ou dans d'autres programmes d'évaluation (5).

Les interactions avec l'équipe médicale sont fondamentales pour l'expérience avec l'établissement de santé, et en particulier avec le médecin responsable (3).

Il est de plus en plus important que les environnements de santé désignent les patients comme des clients et qu'ils mesurent leur niveau de satisfaction à l'égard des attentes et des soins médicaux. Par conséquent, la satisfaction des patients devrait être considérée comme une information importante pour un système de santé, car elle reflète le stade de développement du système de santé (12).

Il est important non seulement d'examiner le niveau de satisfaction dans la population, mais aussi les attributs clés qui représentent les motivations de cette satisfaction. La perception des patients quant à la valeur reçue dans les soins médicaux présente des mesures qualitatives de la compétitivité de l'organisation (12).

### **Attentes du Patient-Client**

Dans son analyse des attentes des patients, Linder-Pelz(8) a constaté qu'un facteur important de satisfaction ou d'insatisfaction à l'égard de certains services de santé est l'attente, qui comprend les croyances sur ce que les patients ont droit de recevoir et devraient être traités pendant les soins médicaux (8, 13).

Le niveau d'attente est généralement basé sur la moyenne des expériences précédentes, c'est-à-dire que la satisfaction inclut au moins partiellement une représentation importante des attentes précédentes ainsi que des valeurs générales. Néanmoins, la satisfaction du patient peut être plus influencée par la réaction du patient dans son expérience immédiate que dans les attentes précédentes (10).

Cette information est en accord avec la théorie de la non-confirmation d'Oliver (9), qui stipule que si l'attente de pré expérience est atteinte par rapport à le post-expérience, le client aura une attitude positive envers cette organisation. Si l'attente de pré-expérience n'est pas atteinte par rapport à le post-expérience, l'attitude du client sera négative par rapport à l'organisation.

Finalement, les attentes peuvent aussi être observées à partir des attitudes des clients, guidées par leurs perceptions de l'environnement et de l'expérience, en fonction de leurs attentes (13).

### **Temps d'attente comme conditionnel du satisfaction du Patient-Client**

Thompson et Yarnold (14) ont présenté la théorie de la relation entre la satisfaction des patients et les attentes en matière de temps d'attente. Selon les auteurs, lorsqu'il y a une différence entre l'attente et la performance, la satisfaction ou l'insatisfaction se produit. Dans ce cas, les patients sont moins satisfaits lorsque le temps d'attente est plus long que prévu, relativement satisfaits lorsque le temps d'attente est perçu comme

semblable à l'attente, et très satisfaits lorsque le temps d'attente est plus court que prévu (14).

Le temps passé par le médecin avec le patient est important pour la satisfaction du patient-client. Selon les recherches d'Anderson et al (1), cette fois-ci est plus important que le temps d'attente du patient avant la nomination du médecin. Ce résultat suggère que la diminution du temps d'attente des patients n'est pas toujours stratégique pour l'organisation.

Pourtant, le pre service attendu est un aspect apprécié par le client, de sorte que les auteurs suggèrent que cette période d'attente est modérée, avec un accent sur une bonne expérience et le temps du patient avec le personnel médical. Dans une pratique de santé typique, les deux temps sont contrôlés (1).

Le temps d'attente est une question d'une grande importance pour les gestionnaires, car les effets négatifs de l'impact direct attendu sur la satisfaction des clients par rapport au service offert. Le temps d'attente acceptable est un point critique de référence, car elle dépend des stimuli individuels, tels que l'importance de pointe accordée à la planification, les attentes de l'expérience (10).

## **Méthodologie**

Une recherche bibliographique et une source de données scientifiques sur le thème proposé ont été réalisées afin d'explorer et de comprendre la signification des patients clients et leur satisfaction.

## **Considérations et Discussions**

La demande d'information concernant la satisfaction du patient-client est grande, et ses indices sont des indicateurs importants de efficacités, de la qualité et de la faisabilité des services de santé. Un exemple de cette tendance est la création de lignes directrices pour les comportements médicaux, présentant des comportements valorisés par les patients en tant que composants d'une «bonne pratique de santé standardisée» (3).

Selon la théorie de l'espérance de vie (7), les attitudes sont des expressions claires de satisfaction ou d'insatisfaction et devraient être évaluées par les organismes de santé comme des présentations importantes du résultat de leurs efforts patients.

La possibilité d'indiquer, conjointement avec d'autres analyses, corrobore la théorie de la satisfaction de la clientèle (CSQ) (6), puisque le questionnement direct et indirect était la satisfaction du patient-client.

Selon la théorie de la satisfaction des patients en ce qui concerne les attentes et les attentes en matière de temps d'attente (14), il est vérifié que la satisfaction du patient-

client dans un service dépend performance attendue et perçue en relation avec le temps d'attente.

Comme la combinaison de longues périodes d'attente et de soins perçus comme rapides peut réduire le niveau de satisfaction, Anderson et coll. (1) suggèrent que les gestionnaires des hôpitaux définissent des stratégies pour éviter de longs délais d'attente et pour ajuster le temps de consultation. Augmenter les indicateurs de qualité et de satisfaction. Pruyn et Smidts (10) apportent une autre contribution à la discussion. Selon les auteurs, les gestionnaires peuvent également chercher des moyens de faire passer le temps plus facilement et agréablement au client.

## Conclusion

L'objectif de cette étude était de déterminer si le patient client se sent satisfait par rapport aux soins médicaux bénéficiés d'une assistance gratuite dans les hôpitaux, ont même peut-être attendu pendant de longues périodes de temps dans l'environnement interne de l'hôpital avant de recevoir un traitement médical.

Il est à noter cependant que l'attente est un facteur important dans la satisfaction, et doit être travaillé par les gestionnaires d'initiatives de temps d'attente ont diminué, ainsi que pour diminuer la perception d'attendre des initiatives dans l'environnement préemploi dans cet article.

Dans la théorie de Thompson et Yarnold (14), les patients les plus satisfaits sont ceux qui ont des attentes positives avant le service, qui a été confirmé après l'expérience avec l'équipe médicale. En d'autres occasions, la satisfaction est généralement plus faible.

Il a également été la théorie de Linder-Pelz (7), qui peut être conclu que la connaissance préalable des attentes du patient client parle au gestionnaire, car ceux-ci affectent directement la satisfaction ultérieure avec l'expérience.

Le non-respect des attentes peut aussi être un indicateur important de s'ils sont considérés comme appropriés ou raisonnables puisque, les questions liées au patient du client à résoudre, l'insatisfaction peut indiquer un besoin de changement dans les soins de santé de l'offre de carences (6).

Les raisons Pour Les patientes Attendent Lesquelles périodes de pendentif longues dans un healthcare hôpital universitaire, la satisfaction vis-à-vis de l'expérience, la confiance in the personnel et les médicaux des attentes des déterminants guérison factors ont POUR UNE attente satisfaisante .

La contribution du présent travail est l'exposition de l'importance de la préoccupation avec l'attente du patient-client, ainsi que le maintien de la satisfaction de la même chose. Cela signifie que les gestionnaires de ces organisations doivent être attentifs au service client, car la gestion des attentes du public peut contribuer à de meilleurs résultats non seulement en gestion mais aussi dans les résultats des traitements, importants pour les organisations de santé (11).

## Référence Bibliographique

- Anderson RT; Camacho FT; Balkrishnan R. Willing to wait? The influence of patient wait time on satisfaction with primary care. *BMC Health Services Research* 2007, 7:31. (1).
- Arneill AB; Devlin AS. Perceived Quality of Care: the Influence of the Waiting Room Environment. *Journal of Environmental Psychology* (2002) 22, 345-360. (2).
- Boquiren VM; Hack TF; Beaver K; Williamson S. What do measures of patient satisfaction with the doctor tell us? *Patient Education and Counseling* Volume 98, Issue 12, Pages 1465–1473, Dec 2015). (3).
- Esperidião, MA; Bomfim, LA. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 22(6):1267-1276, jun, 2006. (4).
- HEALTH SERVICES RESEARCH GROUP. A guide to direct measures of patient satisfaction in clinical practice. *Can Med Assoc J* 1992; 146:1727 – 40. (5).
- Larsen DL; Attkisson CC; Hargreaves WA; Nguyen TD. Assessment of Client/Patient Satisfaction: Development of a General Scale. *Evaluation and Program Planning*, Vol 2, pp 197-207, 1979. (6).
- Linder-Pelz S. Toward a Theory of Patient Satisfaction. *Soc Sci Med* Vol 16 pp. 557-582 1982. (7).
- Linder-Pelz S. Social Psychological Determinants of Patient Satisfaction: a Test of Five Hypotheses. *Soc Sci Med* Vol 16 pp. 583-589 1982. (8).
- Oliver RA. Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, N. 4, pp. 460-469, 1980. (9).
- Pascoe, GC. Patient Satisfaction in Primary Health Care: a literature review and analysis. *Evaluation and Program Planning*, Vol. 6, pp. 185-210, 1983. (10).
- Pruyn A; Smidts A. Effects of waiting on the satisfaction with the service: Beyond objective time measures. *Intern. J. of Research in Marketing* 15 (1998) 321–334. (10).
- Schmidt SMS; Muller FM; Santos E; Ceretts PS; Garlet V; Schmitt S. Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. *Saúde Debate*: Rio de Janeiro, v. 38, n. 101, p. 305-317, abr-jun 2014. (11)
- Senic V; Marinkovic V. Patient care, satisfaction and service quality in health care. *International Journal of Consumer Studies* 37 (2013) 312–319. (12).
- Strasser S; Aharony L; Greenberger D. The Patient Satisfaction Process: Moving Toward a Comprehensive Model. *Medical Care Review* 50:2 (1993). (13).
- Thompson DA; Yarnold PR. Relating Patient Satisfaction to Waiting Time Perceptions and Expectations: The Disconfirmation Paradigm. *Academic Emergency Medicine*, Dec 1995 Vol 2, No 12. (14).
- Williams B. Patient Satisfaction: a Valid Concept? *Soc Sci Med* Vol 38, No 4, pp 509-516, 1994. (15).