

# Avaliação do nível de satisfação dos pacientes atendidos pela fisioterapia na Unidade de Saúde da Família do Pirapora

*Evaluation of satisfaction level of physical therapy in patients treated by Health Unit Family Pirapora*

Rakel Cutrim Rabelo<sup>1</sup>, Adriana Sousa Rego<sup>1</sup>, Flor da Maria Araújo Mendonça Silva<sup>2</sup>, José Newton Lacet Vieira<sup>3</sup>

**Resumo: Objetivo:** Avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos pela fisioterapia na Unidade de Saúde da Família do Pirapora. **Materiais e Métodos:** Pesquisa descritiva, quantitativa, transversal. Foi utilizada uma amostra de 52 usuários dos serviços de fisioterapia que frequentaram a Unidade de Saúde da Família Pirapora no período de abril a junho de 2013. Utilizou-se um questionário contendo dados sócio-demográficos de acesso ao serviço e informações relativas à satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia. Os dados foram tabulados em um programa de computador Microsoft Office Excel, e transferidos para o programa estatístico SPSS 18.0. As variáveis quantitativas foram descritas em média e desvio padrão (média  $\pm$  DP) e as variáveis qualitativas foram apresentadas por meio de frequências absolutas e percentuais. **Resultados:** Na avaliação geral da satisfação 69,2% (36) consideraram excelente, 21,2% (11) avaliaram o serviço como ótimo e 9,6% (5) como bom, sendo que 100% enfatizaram que havendo necessidade retornariam e também recomendariam o serviço de fisioterapia da Unidade de Saúde da Família do Pirapora. **Conclusão:** Os pacientes atendidos na Unidade de Saúde da Família do Pirapora ficaram muito satisfeitos com os serviços na área da saúde recebidos, com destaque para a relação entre profissionais e estudantes da área da saúde, e pacientes.

**Palavras-chave:** Fisioterapia. Satisfação. Qualidade.

**Abstract: Objective:** To evaluate the level of satisfaction of patients treated by physical therapy at the Health Unit's Family Pirapora. **Materials and Methods:** This was descriptive, quantitative and cross-sectional study. A sample was 52 physiotherapy service users who attended the Family Health Unit Pirapora. We used a questionnaire containing sociodemographic data service access and information regarding users' satisfaction with physiotherapy services. Data were tabulated in a program computed Microsoft Office Excel, and transferred to the statistical program used was SPSS 18.0. Quantitative variables were described as mean and standard deviation (mean  $\pm$  SD) and qualitative variables were presented by absolute frequencies and percentages. **Results:** The overall satisfaction was 69.2% (36) as excellent, 21.2% (11) as great and 9.6% (5) as good, while 100% emphasized that if is need also would return and would recommend the service of physiotherapy Unit Family Health Pirapora. **Conclusion:** Patients treated at the Health Unit Family Pirapora, were very satisfied with the services received in health, with emphasis on the relationship between professionals and students in the area of health, and patients.

**Keywords:** Physiotherapy. Satisfaction. Quality.

<sup>1</sup> Departamento de Fisioterapia. Universidade Ceuma

<sup>2</sup> Departamento de Psicologia. Universidade Ceuma

<sup>3</sup> Departamento de Fisioterapia. Universidade Ceuma. Endereço para correspondência: Avenida Nova Iorque, Q-5 E, C-03, Central Parque, Araçagy, São José de Ribamar-MA, CEP: 65.110-000. Fone: (98) 98110 96 33.

## Introdução

A fisioterapia é uma ciência aplicada cujo objetivo é preservar, manter, desenvolver ou restaurar a integridade de órgãos, sistema e função. Possui como objeto de estudo o movimento do corpo humano sob todas as suas formas de expressão e potencialidades, tanto nas alterações patológicas quanto nas repercussões psíquicas e orgânicas. Ao fisioterapeuta, como profissional de saúde, compete habilitar a construção do diagnóstico dos distúrbios cinético-funcionais, prescrever condutas fisioterapêuticas, ordenar e induzir os pacientes e acompanhar a evolução do quadro clínico até as condições para a alta do serviço.<sup>1</sup>

Esta profissão, regulamentada como atividade reconhecida no Brasil em 1969, presta serviços em diferentes áreas da saúde, como educação, esporte, empresarial, indústria de equipamentos fisioterapêuticos ou ainda no campo da pesquisa e atua na fisioterapia clínica, coletiva, terapias alternativas, entre outras. Esses serviços são encontrados nas redes saúde pública e privada, podendo estar ou não conveniadas a uma fonte pagadora que irá cobrir seus gastos.<sup>2</sup>

O processo de reorganização dos serviços públicos de saúde no Brasil, a partir da implantação do Sistema Único de Saúde (SUS) em 1988, impôs a necessidade de se repensar o funcionamento desses serviços e de se buscar a melhoria na qualidade, a qual se relaciona às características desejáveis na prestação do cuidado, tais como efetividade, eficiência, equidade, aceitabilidade, acessibilidade e

adequabilidade. A satisfação dos usuários de serviços de saúde vem sendo cada vez mais enfocada como um indicador da qualidade da atenção.<sup>3</sup>

Na assistência à saúde, três componentes são considerados importantes: atenção técnica, relação interpessoal e ambiente físico, e a avaliação desses aspectos permite estimar a qualidade da atenção. É ainda necessário levar em consideração as características específicas do país e/ou região em que se desenvolve o processo.<sup>4</sup>

A fisioterapia tem características que podem influenciar a satisfação do paciente. A intervenção, frequentemente, demanda muito mais tempo que uma visita clínica rotineira. Envolve contato físico, e a terapia, normalmente, requer a participação ativa do paciente.<sup>3</sup>

O Contentamento de pacientes no âmbito da Fisioterapia ainda não é bem compreendido e há poucos estudos sobre essa temática, visto que, apenas recentemente, têm sido desenvolvidos instrumentos padronizados que avaliam o nível de satisfação desses indivíduos. A Fisioterapia apresenta uma série de características que influenciam a satisfação do paciente, pois o tratamento é realizado de maneira contínua e, muitas vezes, de forma prolongada; além disso, a terapia pode causar incômodo e dor, sendo encarada como uma ameaça física. Portanto, a interação do profissional com o paciente, que, na maioria das vezes, leva mais tempo do que uma consulta médica habitual somada à participação do paciente que é, geralmente, ativa, são fatores que

podem alterar os índices de satisfação.<sup>5</sup>

Dessa forma, através da avaliação de satisfação dos pacientes, pode-se obter dados sobre as expectativas do usuário e possibilita encontrar soluções para melhorar os serviços prestados e atingir a qualidade esperada. Nesse contexto, o objetivo principal desta pesquisa foi avaliar o nível de satisfação dos pacientes atendidos pela fisioterapia na Unidade de Saúde da Família Pirapora.

### **Materiais e métodos**

A pesquisa caracterizou-se como um estudo descritivo, com abordagem quantitativa e do tipo transversal.<sup>6</sup> Os 52 voluntários foram selecionados, por conveniência, dentro da população de pacientes atendidos em uma Unidade de Saúde da Família, no período de abril a junho de 2013.

Para avaliar o nível de satisfação dos pacientes foi aplicado o questionário sobre a satisfação dos pacientes com a Fisioterapia, desenvolvido para a língua portuguesa, com confiabilidade e validade constatadas.<sup>4</sup> O questionário é dividido em duas partes, a primeira consiste em 11 questões descritivas sobre idade, sexo, renda familiar, plano de saúde, como o paciente tomou conhecimento da clínica, experiências prévias com fisioterapia, diagnóstico e tratamento fisioterapêutico atual. A segunda parte consiste em 23 questões sobre a satisfação do paciente com diferentes aspectos do tratamento fisioterapêutico recebido; dessas, 20 referem-se a

quatro componentes— interação paciente-terapeuta, acesso e atendimento da recepção e do pessoal de apoio, conveniência, e ambiente físico —, uma à satisfação geral do paciente e as duas últimas a intenções futuras do paciente em relação à clínica. Na segunda parte, as respostas são dadas numa escala intervalar pontuadas de 1 (péssimo) a 5 (excelente).

Os participantes foram selecionados mediante os seguintes critérios de inclusão: usuário do serviço ambulatorial de fisioterapia da unidade de saúde do Pirapora, idade mínima 18 anos; capacidade de compreender e auto preencher o questionário; ter realizado no mínimo 8 e no máximo 20 sessões de tratamento fisioterapêutico na instituição onde seus dados seriam coletados; e de exclusão, para os usuários com dificuldade para comunicação escrita e verbal.

A dirigente da Instituição, denominada Unidade de Saúde da Família do Pirapora, assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido da Dirigente da Instituição, como objeto formal deste estudo, e cada paciente participante, assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme a Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 466/12,<sup>7</sup> respeitando-se os princípios bioéticos: autonomia, beneficência, não maleficência, e da justiça. Considerou-se também os princípios éticos, estabelecidos na Convenção de Helsinki.<sup>8</sup> O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Humanos, da Universidade CEUMA, com o parecer nº 628.879/2013.

Os dados foram tabulados em um programa de computador

Microsoft Office Excel, e transferidos para o programa estatístico SPSS 18.0. As variáveis quantitativas foram descritas em média e desvio padrão (média  $\pm$  DP) e as variáveis qualitativas foram apresentadas por meio de frequências absolutas e percentuais.

## Resultados

A amostra foi constituída por 52 pacientes, com média de idade de 48,5 ( $\pm$ 12,8) anos. Dentre os participantes, 61,5% (32) pertencem ao gênero feminino e 38,5% (20) ao gênero masculino. Com relação à escolaridade, 36,5% (19) tem 1º grau incompleto, 11,5% (6) 1º grau completo, 1,9% (1) 2º grau incompleto, 38,5% (20) 2º grau completo e 11,5% (6) ensino superior. A renda familiar de 82,7% (43) dos participantes é de 1 a 3 salários mínimos e 94% (39) dos entrevistados não possuem plano de saúde privado.

Dentre os indivíduos inclusos no estudo, a maioria (94,2%) apresenta patologias ortopédicas (figura 1). Com relação ao modo como esses pacientes adquiriram conhecimento sobre o atendimento de fisioterapia na Unidade de Saúde da Família do Pirapora, 36,5% (19) relataram que foi através de amigos, 28,8% (15) por outro paciente, 11,5% (6) médico e 23,1% (12) outros.

Conforme os participantes do estudo, o respeito e a gentileza são componentes que promovem maior satisfação com relação aos estagiários de fisioterapia da Unidade de Saúde da Família do Pirapora. A figura 2 descreve esta e

as demais características desses estagiários.

Com relação ao atendimento da equipe e ao acesso organizacional e físico do Pirapora, os itens que mais geram satisfação são a gentileza da recepcionista e dos outros membros da equipe e a rápida marcação da primeira consulta (figura 3).

A satisfação no que diz respeito ao ambiente físico é apresentado na figura 4. Este foi o item que os pacientes relataram menor satisfação.

Na avaliação geral da satisfação 69,2% (36) relataram o serviço como excelente, 21,2% (11) consideraram como sendo ótimo e 9,6% (5) consideraram bom, sendo que 100% enfatizaram que havendo necessidade retornariam e também recomendariam o serviço de fisioterapia da Unidade de Saúde da Família do Pirapora.

## Discussão

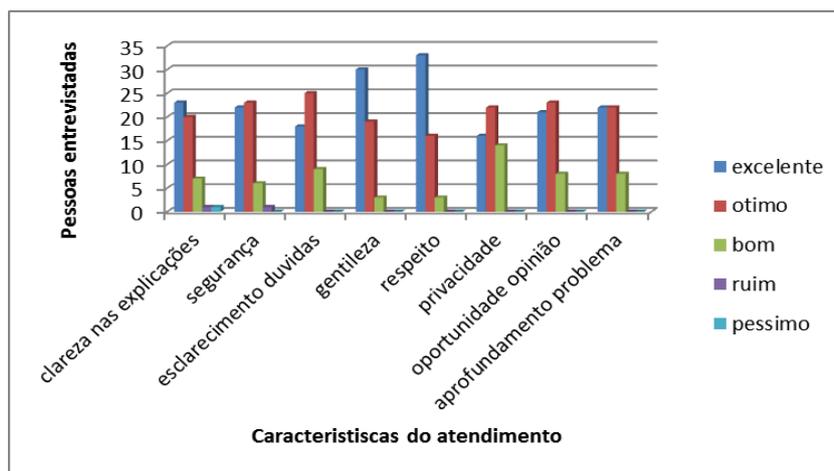
Com a realização deste estudo, foi possível avaliar o nível da satisfação dos pacientes atendidos no setor de fisioterapia da Unidade de Saúde da Família do Pirapora.

Dentre os 52 pacientes avaliados, 42 deles informaram possuir uma renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos. Destes 52 pacientes, 39 disseram não possuir um plano de saúde privado. Dentre todos os participantes deste estudo, 19 informaram ter obtido conhecimento sobre o atendimento fisioterapêutico através de informações de amigos. Segundo Fornasari e Medeiros<sup>9</sup>, conhecer o padrão socioeconômico de usuários



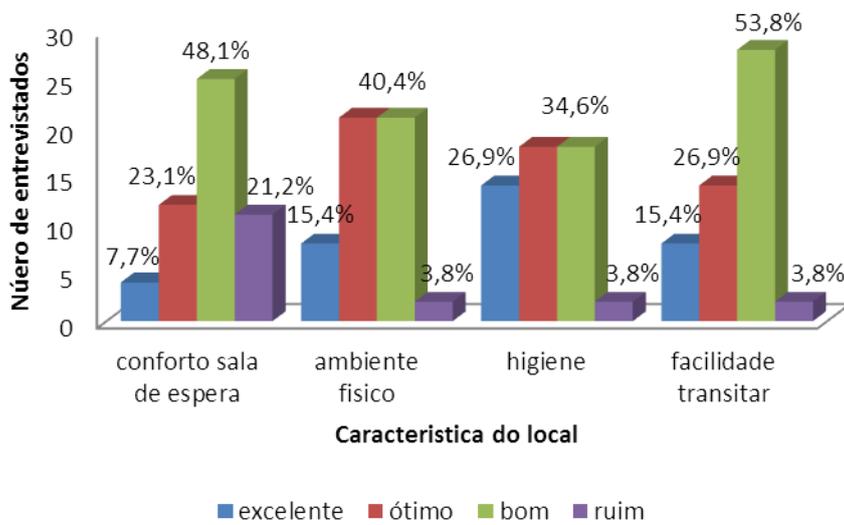
Fonte: Rakel Cutrim Rabelo

Figura 1 - Motivo pela busca de tratamento na Unidade de Saúde da Família do Pirapora, Luís – MA, 2013



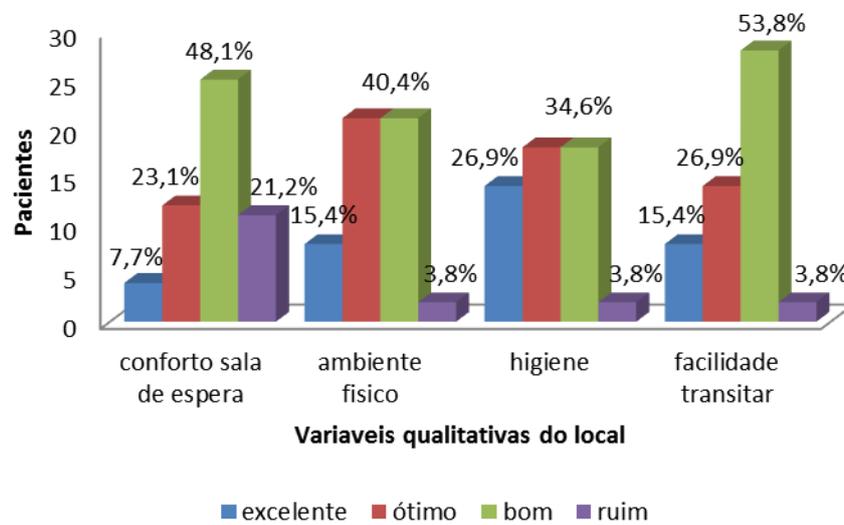
Fonte: Rakel Cutrim Rabelo

Figura 2 - Satisfação dos pacientes atendidos na Unidade de Saúde da Família do Pirapora com relação aos estagiários de fisioterapia, Luís – MA, 2013.



Fonte: Raket Cutrim Rabelo

Figura 3 – Satisfação dos pacientes atendidos na Unidade de Saúde da Família do Pirapora com relação ao acesso organizacional e físico e atendimento da equipe de fisioterapia, São Luís – MA, 2013



Fonte: Raket Cutrim Rabelo

Figura 4 – Satisfação dos pacientes atendidos na Unidade de Saúde da Família do Pirapora com relação ao ambiente físico, São Luís – MA, 2013.

de serviços públicos é de suma importância no processo de planejamento das atividades a serem realizadas nas clínicas de instituições de ensino superior, bem como é determinante na construção do plano de tratamento a ser proposto para cada paciente.

Em relação à escolaridade, dentre os 52 pacientes, observou-se um predomínio de usuários com 2º grau completo (38,5 %). Estudo realizado em Teresina-PI, por Machado e Nogueira<sup>10</sup>, também com usuários do mesmo serviço, observou um predomínio de analfabetos. Enquanto Dias et al.<sup>11</sup> encontraram um predomínio entre usuários da fisioterapia de 1º grau incompleto, em estudo realizado em Clínica- Escola de Montes Altos-MG.

Dos 52 pacientes avaliados, um percentual de 94,2% relatou ter procurado o serviço de fisioterapia, pelo fato de terem tido alguma disfunção de origem ortopédica. Do total dos participantes no estudo, 32 são do gênero feminino.

O estudo realizado na Unidade de Saúde da Família teve um número maior de participantes do gênero feminino, corroborando com outros estudos. Como o estudo realizado por Santos et al.<sup>12</sup> sobre serviços de fisioterapia, na qual observaram uma prevalência de 59,5% de mulheres, enquanto que o estudo feito por Machado e Nogueira<sup>10</sup>, verificou uma prevalência de 62,5%. Ambos autores relataram que a mulher tem maior facilidade para desenvolver complicações osteomusculares, pois, além dos afazeres domésticos, muitas são responsáveis pelo sustento da família.

A maioria dos pacientes classificou como excelente ou ótimo o nível de satisfação pelos serviços de fisioterapia desenvolvidos no local. Goldstein et al.<sup>13</sup>, afirmou que a “ausência de alternativas”, tem relação direta com o maior nível de satisfação pelos serviços na área da saúde, pois os pacientes são relutantes em revelar atitudes negativas em relação ao prestador de cuidados de saúde e o ambiente onde esse tratamento é oferecido, por causa de um sentimento de dependência do atendimento. Esse fato pode levar os pacientes a se sentirem constrangidos em responder o que realmente gostariam, por receio de perderem o atendimento.

Os participantes do estudo relataram que o atendimento recebido pela recepcionista e pelos membros da equipe da saúde, foram importantes para o alto nível de satisfação. Segundo Fernandes et al.<sup>14</sup>, a prestação de serviços de saúde compreende dois aspectos: técnico e interpessoal; de forma que o primeiro, por se tratar da aplicação da medicina por profissionais especializados, não é bem compreendido pelos pacientes, porém, são capazes de avaliar a qualidade interpessoal do atendimento, que é um fator determinante para indicar sua satisfação.

A maioria dos participantes neste estudo informou que a Unidade de Saúde da Família do Pirapora, oferece condições necessárias para a prestação do tratamento. Beattie et al.<sup>15</sup> afirmam que pacientes satisfeitos são mais propensos a aderir ao tratamento e continuar a procurar cuidados de saúde em um determinado

estabelecimento e isso foi observado no presente estudo, já que, alguns desses indivíduos estão sendo atendidos há anos.

O principal meio de divulgação da clínica-escola é, atualmente, a comunicação interpessoal. Goldstein et al.<sup>13</sup> afirmam que altos níveis de satisfação contribuem com essa comunicação informal, visto que pacientes satisfeitos são mais propensos a continuarem o tratamento e a divulgarem o mesmo.

Apesar dos altos percentuais definidos como bom e ótimo não se pode considerar que as condutas fisioterapêuticas foram seguidas adequadamente, pois o questionário avaliou a satisfação do usuário com o cuidado prestado, e não o resultado alcançado ou os procedimentos aplicados. Mendonça e Guerra<sup>4</sup> afirmaram que para julgar o resultado da assistência prestada se faz necessário uma avaliação que inclua capacidade funcional e qualidade de vida.

Para mensurar a satisfação, a literatura traz vários questionários. Contudo, quando se trata da fisioterapia existem características que podem influenciar a satisfação do paciente. A intervenção, frequentemente, demanda muito mais tempo que uma visita clínica rotineira, além de envolver contato físico com a terapia, normalmente, requerer a participação do paciente. Essas características citadas não foram consideradas/observadas neste estudo. Segundo Moreira et al.<sup>3</sup>, é possível que ocorram interferências nas respostas dos usuários submetidos a intervenções de longa duração, necessárias ao tratamento de disfunções crônicas.

Em relação aos domínios, as dimensões que os usuários referiram à menor satisfação foram estrutura física, limpeza dos ambientes, conforto da sala de espera e do ambiente onde se realiza a fisioterapia. Tal fato poderia ser justificado uma vez que a instituição é um prédio residencial modificado e adaptado para uma unidade de saúde, sugere-se então aos gestores que a clínica de fisioterapia instalada nesta unidade de saúde, busque melhores condições de uso, como, ampliação das instalações físicas, climatização da sala de espera acesso satisfatório, para assim então, promover bem-estar e alto nível de satisfação do público. Na pesquisa de Fernandes et al.<sup>14</sup>, 77,5% dos entrevistados declararam estar muito satisfeitos com o conforto da clínica e 75% com a limpeza, indo em contrapartida com os resultados da presente pesquisa, Machado e Nogueira<sup>10</sup> acreditam que os aspectos do ambiente das clínicas atuam como um fator de inibição ou estímulo, dependendo da consciência de cada um.

## **Conclusão**

Concluiu-se que os pacientes atendidos na Unidade de Saúde da Família do Pirapora, ficaram muito satisfeitos com os serviços na área da saúde recebidos, com destaque para a relação entre profissionais e estudantes da área da saúde, e pacientes.

Este estudo pode embasar o processo de reavaliação das intervenções, contribuindo para o aperfeiçoamento das atividades da equipe de fisioterapia.

A avaliação do nível de satisfação retratou resultados temporários a qual precisa sempre estar em evidência, pois reflete as condições dos serviços que são oferecidos aos usuários, bem como a avaliação das políticas dos sistemas de saúde, necessitando de contínuo aprimoramento até mesmo em razão do crescimento da população, para evitar que se tornem ineficazes.

## Referências

1. Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional. Resolução nº 80, de 9 de maio de 1987. Baixa atos complementares à Resolução COFFITO-8, relativa ao exercício profissional do Fisioterapeuta, e à Resolução COFFITO-37, relativa ao registro de empresas nos Conselhos Regionais de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília (DF); 1987 maio 21; Seção 1:7.
2. Souza AM, Griebeler D, Godoy LP. Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos: estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. *Production*. 2007;17(3):435-53.
3. Moreira CF, Borba JAM, Mendonça KMPP. Instrumento para aferir a satisfação do paciente com a assistência fisioterapêutica na rede pública de saúde. *Fisioter Pesq*. 2008;14(3):37-43.
4. Mendonça KMPP, Guerra RO. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. *Rev Bras Fisioter*. 2007;11(5):70-6.
5. Suda EY, Uemura MD, Velasco E. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP. *Fisioter Pesq*. 2009;16(2):126-31.
6. Hochman B, Nahas FX, Oliveira Filho RS, Ferreira LM. Desenhos de pesquisa. *Acta Cir Bras*. 2005;20(2):2-9.
7. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Homologa a Resolução CNS nº 466, de 12 de dezembro de 2012, nos termos do decreto de Delegação de Competência de 12 de novembro de 1991. Diário Oficial da União, Brasília (DF); 2013 jun 13; Seção 1:59.
8. World Medical Association. World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. 59<sup>th</sup> ed. Seoul: WMA General Assembly; 2008.
9. Fornasari C, Medeiros FD. Perfil dos pacientes pediátricos atendidos na clínica escola de fisioterapia (CEF). *Rev Perspectivas Online [Internet]*. 2008 [acesso em 2017 nov 10];4(14):163-80. Disponível em: <http://fisio-tb.unisul.br/Tccs/08b/caiano/ARTIG O.pdf>.
10. Machado NP, Nogueira LT. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. *Rev Bras Fisioter*. 2008;12(5):401-8.
11. Dias AO, Souza CB, Porto GM, Gomes NCP, Soares TK, Carreiro DL, et al. Avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento fisioterapêutico prestado em clínica escola. *Revista Digital*. 2011;15(153):4-8.
12. Santos BJ, Bicalho KA, Borges MBS. Características e nível de

satisfação dos pacientes atendidos na clínica-escola de fisioterapia da Universidade Católica de Brasília. *Revista Digital*. 2012;17(171):15-7.

13. Goldstein MS, Elliott SD, Guccione AA. The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy. *Phys Ther*. 2000 Sep;80(9):853-63.
14. Fernandes SKS, Coutinho ACM, Pereira EL. Avaliação do perfil Socioeconômico e nível da Satisfação dos Pacientes atendidos em Clínica Integrada Odontológica Universitária. *Rev Bras Prom Saúde*. 2008;21(2):137-43.
15. Beattie PF, Pinto MB, Nelson MK, Nelson R. Patient satisfaction with outpatient physical therapy: Instrument validation. *Phys Ther*. 2002 Jun;82(6):557-65.