



CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA

ELAINE CRISTINA BEZERRA BARBOSA

SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA: UMA AVALIAÇÃO DE
USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE ESPERANÇA/PB

CAMPINA GRANDE – PB
2014

ELAINE CRISTINA BEZERRA BARBOSA

SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA: UMA AVALIAÇÃO DE
USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE ESPERANÇA/PB

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Fisioterapia do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel em Fisioterapia.

Orientador: Prof. Dr. Risomar da Silva Vieira

CAMPINA GRANDE – PB
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

B238s Barbosa, Elaine Cristina Bezerra.
Satisfação da assistência fisioterapêutica [manuscrito] : uma avaliação de usuários no município de Esperança-PB / Elaine Cristina Bezerra Barbosa. - 2014.
22 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Fisioterapia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2014.
"Orientação: Prof. Dr. Risomar da Siva Vieira, Departamento de Fisioterapia".

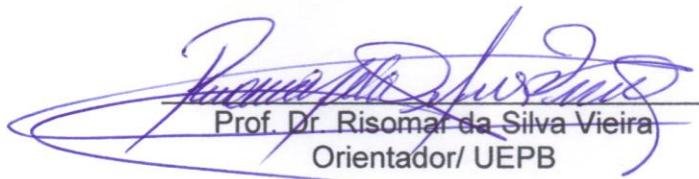
1. Fisioterapia. 2. Atuação profissional. 3. Avaliação em saúde. 4. Atendimento ao paciente. I. Título.

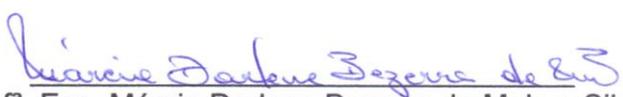
21. ed. CDD 615.82

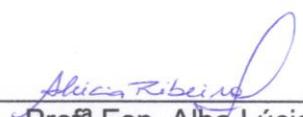
ELAINE CRISTINA BEZERRA BARBOSA

SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA: UMA
AVALIAÇÃO DE USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE ESPERANÇA/PB

Aprovado em 24 / 12 / 2014


Prof. Dr. Risomar da Silva Vieira
Orientador/ UEPB


Profª. Esp. Márcia Darlene Bezerra de Melo e Silva
Examinadora/ UEPB


Profª Esp. Alba Lúcia Ribeiro
Examinadora/ UEPB

SATISFAÇÃO DA ASSISTÊNCIA FISIOTERAPÊUTICA: UMA AVALIAÇÃO DE USUÁRIOS NO MUNICÍPIO DE ESPERANÇA/PB

BARBOSA, Elaine Cristina Bezerra¹

VIEIRA, Risomar da Silva²

RESUMO

A fisioterapia representa uma área da saúde que aplica os seus procedimentos diariamente no atendimento ao paciente. Diante dessa realidade, e, devido a sua relação direta com pessoas, é fundamental investigar como os usuários avaliam os serviços prestados, para aperfeiçoar as práticas profissionais e melhorar a forma de organização do serviço. Nesse contexto, o presente estudo, tem como objetivo, avaliar o grau de satisfação em relação à qualidade do serviço prestado e da interação terapeuta do usuário. Trata-se de uma pesquisa de caráter transversal, descritiva e quantitativa. Para a avaliação foi utilizado um questionário previamente elaborado e adaptado por Mendonça e Guerra (2007), composto por 23 questões, que foram respondidas por uma amostra de 23 usuários. O estudo serviu como ferramenta para comprovação das condições atuais de atendimento fisioterapêutico aos usuários da cidade de Esperança, na Paraíba, e trouxe resultados que servirão para ações futuras de planejamento administrativo, bem como, um indicativo aos profissionais que atuam na área, possibilitando uma adequação às necessidades dos usuários. Dessa forma, foi possível, no decorrer dos relatos, fazer uma comparação com estudos já existentes, a fim de constatar a veracidade das práticas usuais e buscar equalizar as ações existentes com as utilizadas em outros setores e por outros agentes fisioterapêuticos. Observou-se que os usuários estão satisfeitos com o atendimento e serviços prestados.

Palavras chaves: Avaliação em saúde. Fisioterapia. Satisfação do paciente.

¹ Bacharelanda em Fisioterapia pela Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. E-mail: elainecrisbb@hotmail.com.

² Docente do Departamento de Fisioterapia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. Mestre em História pela Universidade Federal de Pernambuco. Doutor em História pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. risomarvieira@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

O interesse crescente pela satisfação dos usuários no setor saúde teve início na década de 70, baseado em aspectos técnicos e estruturais na qualidade da atenção. Nas últimas décadas, esse tema vem sendo considerado um componente importante na qualidade da saúde, bem como um provedor de informações e adequadas sobre a opinião do público em relação aos serviços oferecidos (ADAMI & MARANHÃO, 1995).

Dessa forma, Frez e Nobre (2011) afirmam que,

No Brasil, o conceito de avaliação surgiu com a redemocratização na década de 80 e com a implementação da reforma sanitária brasileira, fortalecendo os movimentos de reivindicação por melhores condições no atendimento pelos serviços de saúde

Destarte, a importância de avaliar a perspectiva do usuário quando se aborda a qualidade dos serviços de saúde, vem sendo uma constante, e o papel do usuário como protagonista do sistema desse sistema, tem impacto direto na melhoria do serviço. Assim, é fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento (RAMOS & LIMA, 2003).

Segundo Machado e Nogueira (2008), a fisioterapia, um dos campos de saber na saúde, amplia o seu objeto de estudo, no que diz respeito à prevenção, tratamento e reabilitação, para assim, promover o bem-estar individual e coletivo do ser humano, capaz de prevenir e tratar os distúrbios cinéticos, tendo, portanto, papel importante na reabilitação do paciente e na sua reinserção no convívio social.

A fisioterapia é uma profissão relativamente recente e, à medida que vai tornando-se mais conhecida, tem suas áreas de atuação ampliadas, com um aumento na demanda desses serviços. Porém, a oferta não segue na mesma proporção, o que faz surgir longas filas de espera onde as pessoas aguardam por um atendimento. Por outro lado, surge uma preocupação com os que conseguem ser atendidos, que podem não receber uma atenção à saúde integral por parte desses profissionais, devido à grande demanda.

Diante do exposto, objetivou-se, com esse trabalho, avaliar o grau de satisfação em relação à qualidade do serviço prestado e da interação terapeuta e o

usuário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O conceito de saúde, nas últimas décadas, vem passando por intensas modificações, especialmente no que diz respeito ao modelo de saúde adotado, passando de um modelo hospitalocêntrico, curativo e reabilitador, para um modelo assistencial promotor da saúde, preventivo e, principalmente, contando com a participação popular e a interdisciplinaridade dos diversos profissionais da saúde.

Neste sentido, Chammé (2001) afirma que, se entende por saúde, não como sendo o contrário da doença, mas como a busca do equilíbrio do ser humano. Deve-se, portanto, romper os estreitos limites da assistência curativa.

Neste sentido, a fisioterapia também vem passando por mudanças na sua forma de atuar, considerando os níveis de atenção à saúde, onde se prioriza a atenção básica como porta de entrada no sistema. Assim, a fisioterapia, que teve sua história fundamentada principalmente na reabilitação, agora assume a prevenção primária e secundária mais fortemente nas suas ações.

Diante do exposto, a fisioterapia apresenta uma série de características que influenciam a satisfação do paciente, já que o tratamento é realizado de forma contínua, e muitas vezes, de forma prolongada, como afirma Santos *et al* (2012) ao descrever que “a terapia causa dor e incômodo e, na maioria das vezes, leva mais tempo que uma consulta médica, e esses são fatores que podem modificar os índices de satisfação”.

Frente aos procedimentos fisioterapêuticos no cuidado a saúde, várias dimensões têm sido indicadas, em estudos da satisfação do paciente, em relação a essa área da assistência. Mendonça e Guerra (2007) classificam algumas dessas dimensões como: interação paciente-terapeuta, tratamento, eficácia, conveniência, conforto, localização, horário da espera, privacidade.

Dessa forma, considerando a relação terapeuta-paciente, é fundamental que o profissional esteja condizente com os preceitos preconizados pela política nacional de saúde, no que diz respeito à humanização nas relações e na prestação de serviço a população.

A definição de satisfação, descrita por Linder-Perz (1982), recai na teoria sociopsicológica de que a satisfação é a expressão de uma atitude, ou seja, uma

resposta afetiva que está relacionada com a crença de que o serviço deve possuir certos atributos (componentes/dimensões), e assim, a satisfação é definida como avaliações positivas do indivíduo, acerca de dimensões distintas do serviço de saúde. Este é, segundo Donabedian (1990), um complexo atributo, e é estabelecido de acordo as expectativas do usuário.

Para Machado e Nogueira (2008), avaliar é necessário para que o usuário mostre suas necessidades e perspectivas quanto ao serviço oferecido e, conseqüentemente, favorece a gestão em aspectos a serem trabalhados, reorganizados, onde se deve empregar maior atenção para um nível de excelência em atendimento em saúde.

A percepção da qualidade do atendimento parte da interação interpessoal terapeuta-paciente, passando pelas atribuições técnicas, e permeadas pela comunidade, durante as consultas e atendimentos (GONÇALVES *et al.*, 2011).

A prática de avaliação dos serviços por meio da pergunta aos usuários difundiu-se a partir dos anos 60 na Europa e EUA, inicialmente interessada nos estudos de adesão ao tratamento (ESPERIDIÃO & TRAD, 2005).

Para Vaitsman e Andrade (2005), “as pesquisas de satisfação envolvem distintas dimensões do cuidado a saúde, desde a relação médico-paciente, até a qualidade das instalações e dos profissionais de saúde”.

Rodrigues *et al* (2010) define a satisfação como sendo as avaliações positivas do usuário a respeito das dimensões dos serviços de saúde, estabelecido conforme as expectativas e exigências do usuário, assim como idade, gênero, classe social e estado psicológico

Dessa forma, Moreira *et al* (2007) afirma que, “a satisfação tem uma natureza multidimensional, ou seja, um indivíduo pode estar extremamente satisfeito com um ou mais aspectos de uma consulta ou uma sessão de tratamento e simultaneamente pode estar insatisfeito com outros aspectos”.

Assim, o papel do usuário como protagonista do sistema de saúde tem impacto direto na melhoria do serviço. É essencial apreciar como os usuários avaliam o atendimento proporcionado, para repensar as práticas profissionais ou interferir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aprimoramento (RAMOS & LIMA, 2003). Observar e conhecer o comportamento e a opinião dos pacientes acerca da assistência recebida é essencial para a compreensão e melhoria da organização do serviço e do ambiente clínico (MENDONÇA, 2007).

Segundo Mendonça (2007), a satisfação do paciente com a fisioterapia não deve ser analisada através de instrumentos que possam ser avaliados em outras profissões, pois cada profissão apresenta características distintas umas das outras, mesmo sendo de uma área em comum.

De acordo com Viana *et al* (2014) a avaliação da satisfação do usuário quanto a assistência oferecida é um importante auxílio para investigar a qualidade do atendimento recebido, encontrando soluções para melhorar o serviço prestado.

Muitos pacientes, em relação à qualidade do atendimento, avaliam a sua satisfação através de suas crenças que vêm associadas às características pessoais como idade, sexo, etnia, conhecimentos e experiências anteriores (MENDONÇA, 2007). Assim, segundo Mendonça e Guerra (2007), o paciente, como consumidor dos serviços de saúde, tem uma maior importância na sua avaliação, já que muitas das suas estratégias disponíveis para a melhoria dos serviços de saúde estão baseadas na avaliação da satisfação de seus usuários.

Para Gronroos (2003), a qualidade apresenta duas dimensões distintas: a dimensão técnica, que diz respeito ao que é oferecido ao cliente, a fim de satisfazê-lo; e a dimensão funcional, que se refere a como o serviço é prestado. Dessa forma, a dimensão técnica diz respeito ao resultado do processo que produz determinado serviço, refere-se ao que o cliente recebe. Já a dimensão funcional, está relacionada ao processo de produção de serviço, refere-se a como o cliente recebe o serviço.

Logo, as pesquisas avaliativas realizadas, podem fornecer informações importantes, contribuindo para os serviços de saúde, principalmente para o crescimento da fisioterapia e pela melhoria dos serviços que a esta terapia presta aos pacientes. Neste sentido, destaca-se o que apontam Mendonça e Guerra (2007), ao discutirem que a avaliação do grau de satisfação constitui um importante indicador da qualidade dos serviços.

Observa-se assim, na bibliografia pesquisada, a necessidade de se avaliar a qualidade do atendimento prestado em saúde, para que se possam melhorar as relações no processo de atenção ao usuário.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa aplicada ao presente estudo foi do tipo transversal e descritiva, de caráter quantitativo, desenvolvida na Clínica Municipal de Fisioterapia e funciona na Rua Juscelino Kubitschek, no município de Esperança/PB, com atendimento de segunda-feira a sexta-feira, de 7h30 às 12h00 e de 13h30 às 17h30, oferecendo tratamento fisioterapêutico gratuito à comunidade, chegando a atender uma média de 40 usuários diariamente.

Este estudo se caracteriza como um levantamento de campo ou *survey*, por ser um método que coleta informações diretamente das pessoas a respeito da qualidade de serviços.

A amostra pesquisada foi composta por 23 usuários determinados por acessibilidade de ambos os sexos, independentemente da etnia.

Como critério de inclusão têm-se os usuários do serviço da Clínica Municipal de Fisioterapia, maiores de 18 anos e menores de 59, de ambos os sexos, atendidos no turno da tarde. Quanto os de exclusão foram observados: Não estar em tratamento fisioterapêutico e a recusa para assinar o termo de consentimento livre e esclarecido.

O instrumento para a coleta de dados foi um questionário aplicado antes ou depois do atendimento, sem interferir no funcionamento do serviço, no turno da tarde. Esse questionário, adaptado por Mendonça e Guerra (2007), é constituído por 23 itens que abordam aspectos de diferentes domínios na literatura sobre a satisfação do paciente, com uma escala intervalar com cinco pontos, que percorre de péssimo a excelente.

O processamento dos valores obtidos através da pesquisa foi feito com o programa Microsoft Office Excel 2007 por meio da estatística descritiva.

A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da Universidade Estadual da Paraíba, aprovada sob o número 35557214.30000.5187, e a todos os usuários que concordaram em participar do estudo foi solicitada a assinatura no termo de consentimento livre e esclarecido, conforme a Resolução 466/12.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra foi composta 23 indivíduos, com uma média de 39,2 anos. Resultados semelhantes foram encontrados no estudo de Frez e Nobre (2011), que aferiram a satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública, obtendo uma média de 41,2 anos.

Entre os usuários entrevistados há uma predominância do sexo feminino, atingindo 60,87%, conforme pode ser identificado pela tabela 1, a seguir. Em vários estudos constatou-se, ainda, a predominância do sexo feminino dentre os participantes, como no estudo de Mendonça e Guerra (2007), sobre desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente, no qual 64,4% dos sujeitos eram do sexo feminino.

Tabela 1 – Dados Sociodemográficos dos Usuários da Clínica de Fisioterapia

Variáveis		%
Sexo	Masculino	39,13
	Feminino	60,87
Escolaridade	Ensino Fundamental incompleto	39,13
	Ensino Fundamental completo	43,48
	Ensino Médio completo	8,70
	Superior	8,70
Renda familiar	1 a 3 salários mínimos	95,65
	4 a 6 salários mínimos	4,35
Estado civil	Casado	78,26
	Solteiro	17,39
	Viúvo	4,35

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

De modo geral, considera-se que as mulheres buscam mais os serviços de saúde, por estarem mais atentas às necessidades de autocuidado da sua saúde e da saúde de sua família, sendo que, o homem, só procura os serviços médicos em último caso, quando os problemas se agravam, assim, a masculinidade acaba sendo o principal fator do aumento da mortalidade entre homens (PEREIRA, 2010).

Verificou-se que, em sua maioria, os participantes tinham ensino fundamental completo (43,48%). Sobre este aspecto, Guzzo e Fassiollo (2011), em sua pesquisa sobre avaliação da satisfação dos usuários de serviços de fisioterapia, na Clínica-Escola de Pesquisa e Atendimento em Fisioterapia (CEPAF), da Universidade do

Oeste de Santa Catarina (UNOESC), apontam resultados diferentes, nos quais destacam que, a maioria dos usuários, possuía o ensino fundamental incompleto (43%), isto indica que os profissionais do serviço devem estar atentos ao abordar adequadamente os pacientes, tendo em vista que parte do tratamento depende da forma apropriada de compreensão das informações sobre como lidar com os sintomas e a patologia.

A renda familiar da maioria dos entrevistados está entre 1 e 3 salários mínimos (95,65%) e 78,26% da amostra era de casados. Neste aspecto, Machado e Nogueira (2008), em sua pesquisa sobre a avaliação dos usuários de serviços de fisioterapia, constataram que os participantes apresentavam também, renda familiar entre 1 a 3 salários mínimos (77%). De acordo com Siqueira *et al* (2005), a situação econômica influencia bastante na qualidade de vida da população, uma vez que oferece suporte material para o bem estar dos indivíduos. Em sua pesquisa, também foi observado que quanto menor o nível socioeconômico, mais elevada à utilização dos serviços de saúde.

De acordo com o estudo de Oliveira *et al* (2006), o baixo nível socioeconômico e a falta de recursos financeiros desse grupo não lhes dá alternativas. Desta forma, qualquer oportunidade que apareça, num momento de necessidade, acaba sendo recebida com grande satisfação, mesmo que a qualidade do serviço não seja ideal.

Na tabela 2, foi apontado que a maioria dos pacientes (91,30%) tomou conhecimento do serviço fisioterapêutico através do médico. No estudo de Machado e Nogueira (2008), a indicação médica para a realização da fisioterapia obteve um percentual de 81,6%, dado comprovado por meio dos encaminhamentos médicos para o serviço.

Quando interrogados se essa era a primeira experiência com a fisioterapia, 82,61% apontaram que sim, resultado diferente do que foi encontrado no estudo de Diogenes (2009), sobre as dimensões da satisfação do paciente idoso brasileiro com a fisioterapia ambulatorial, onde 74,7% da amostra total, não utilizavam pela primeira vez os serviços daquela clínica.

Quando interrogados se esta foi a sua primeira experiência neste serviço, 91,30% dos entrevistados informaram que sim.

Tabela 2 – Caracterização do serviço e experiência com a fisioterapia

Variáveis	%
Como tomou conhecimento do serviço?	
Médico	91,30
Amigo	4,35
Paciente anterior	4,35
Esta foi sua primeira experiência com fisioterapia?	
Sim	82,61
Não	17,39
Sexo do fisioterapeuta que realiza o atendimento	
Masculino	0,00
Feminino	100,00
Especialidade fisioterapêutica que recebe tratamento	
Ortopedia/traumatologia	69,57
Reumatologia	17,39
Neurologia	13,04
Você sabe seu diagnóstico clínico?	
Sim	91,30
Não	8,70

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O estudo verificou que os atendimentos, em sua totalidade, eram realizados por profissionais do sexo feminino. No estudo realizado por Frez e Nobre (2011), sobre a satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública, 63,3% dos usuários foram atendidos por mulheres.

Ao se investigar os principais motivos que levaram os usuários a buscar o tratamento fisioterapêutico, observou-se que 69,57% dos casos, estavam ali por motivos ortopédicos ou traumatológicos, resultados também encontrados por Rodrigues *et al* (2010), em sua pesquisa sobre a satisfação dos usuários dos serviços privados de fisioterapia do município de Campos dos Goytacazes/RJ, no qual os diagnósticos mais prevalentes foram ortopédicos, 56,45%.

Sabe-se que a partir dos 40 anos aumenta a prevalência das doenças reumatológicas e traumo-ortopédicas, essa ocorrência, aumenta ainda mais, com o avanço da idade, devido ao processo de envelhecimento natural do organismo, assim como, o somatório dos excessos de cargas sofrido pelo indivíduo ao longo da vida (MACHADO & FAYER, 2008).

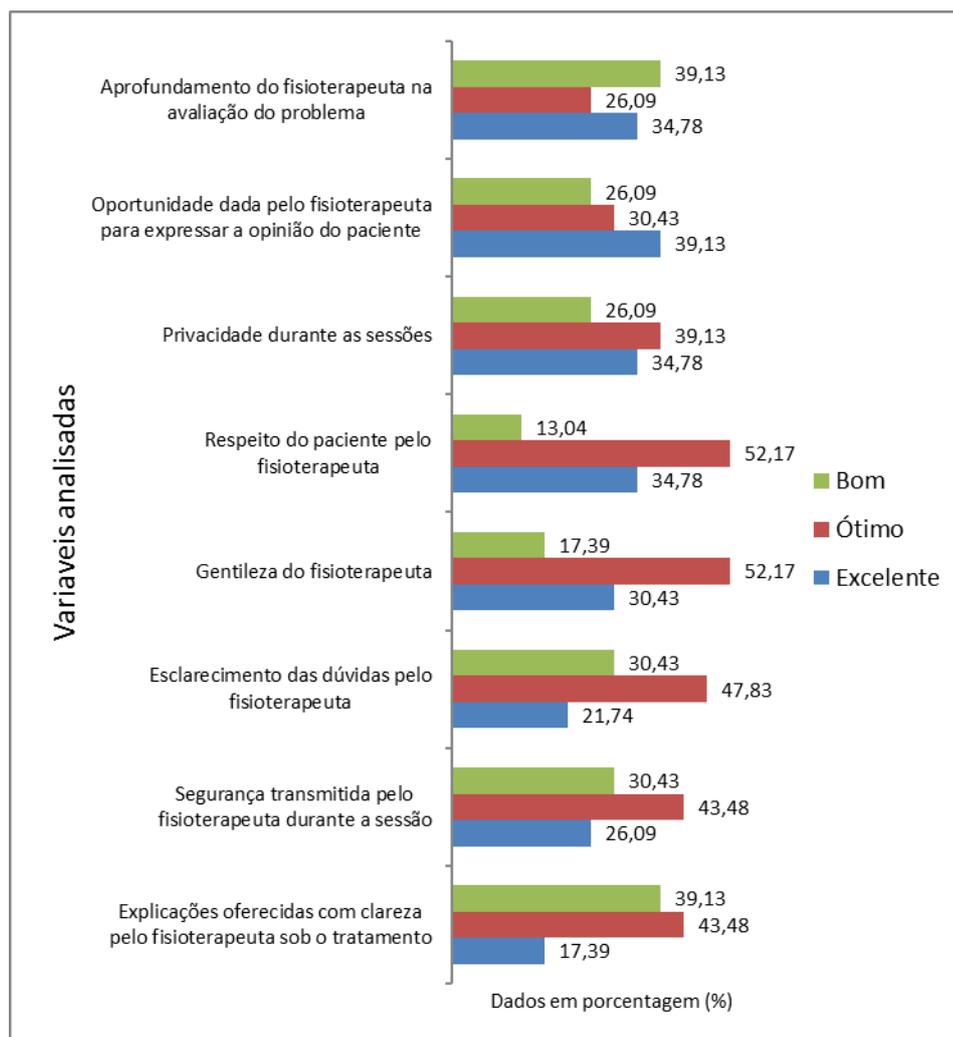
No que concerne ao seu diagnóstico clínico, 91,30% dos usuários entrevistados informou ter conhecimento sobre o mal que lhe acomete. No estudo de Coutinho *et al* (2011), que trata sobre a avaliação do perfil epidemiológico e da

satisfação em relação ao atendimento fisioterapêutico prestado pelo serviço público, a maioria dos sujeitos relata conhecer o seu diagnóstico clínico.

Com relação ao tempo de atendimento que o usuário era atendido na clínica, 65,22% dos usuários estão sendo atendidos há mais de um ano. Segundo Oliveira e Braga (2010), indivíduos com doenças regenerativas, realizavam um maior número de sessões de fisioterapia.

Além das questões já abordadas, o instrumento utilizado na coleta dos dados permitiu a avaliação de aspectos relativos à interação paciente-terapeuta. No gráfico 1, a seguir, pode ser comprovado que o aprofundamento da fisioterapeuta na avaliação do problema dos usuários foi considerado como bom para 39,13% dos usuários.

Gráfico 1 – Interação paciente-terapeuta



Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

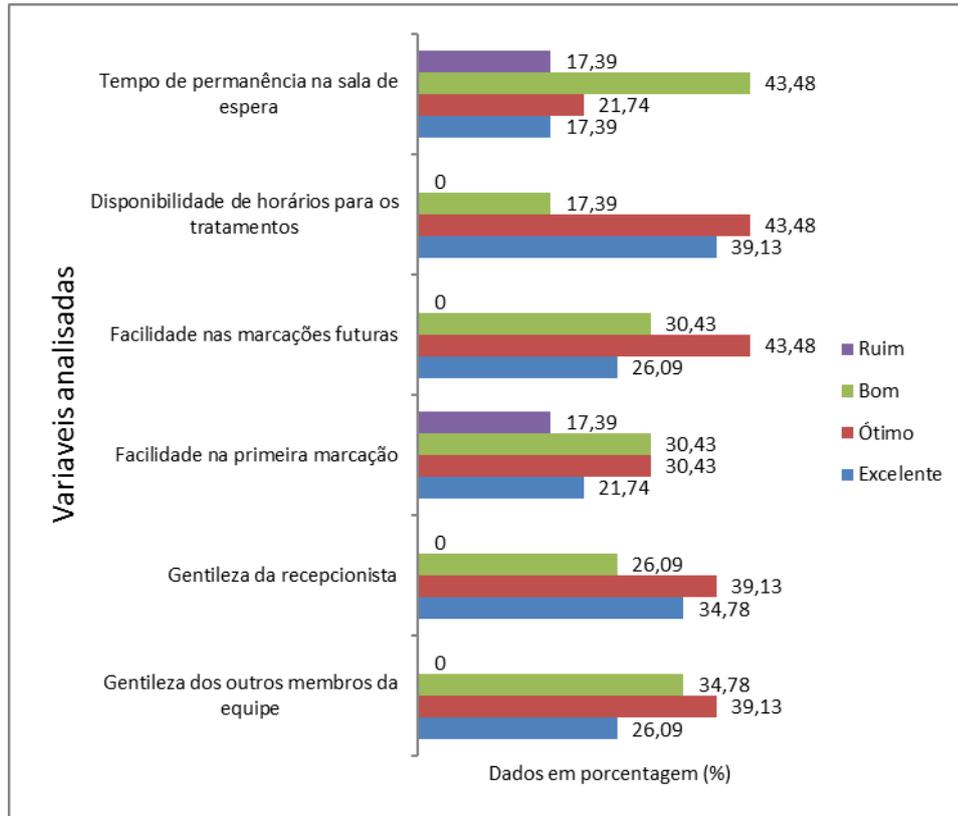
O mesmo número de entrevistados (39,13 %) deu como excelente o parâmetro de oportunidade de expressão de opinião. Nesse contexto, Guzzo e Fassiolo (2011) afirmam ser de grande importância que o profissional dê espaço para que os usuários possam expressar a sua opinião, pois a participação nos serviços de saúde, consiste na busca de informações que proporcionem a ampliação do conhecimento sobre aspectos relacionados à saúde.

O conceito “ótimo” foi obtido para os critérios de respeito e gentileza estabelecidos com o fisioterapeuta, onde 52,17% assentiram a esta colocação; 47,89% da amostra classificou também como “ótimo” o esclarecimento sobre o tratamento; já quanto à segurança dos profissionais durante o tratamento e clareza das explicações no primeiro contato, 43,49% dos usuários entrevistados disseram ser ótimo.

Beattie (2002) observa que, em um estudo, a satisfação do paciente está relacionada com o grau com que o fisioterapeuta responde às suas perguntas, fornece informações e se mostra respeitoso, revelando, mais uma vez, a importância da interação entre o terapeuta e o paciente. Portanto, observa-se que os maiores índices estão ótimos, o que possibilita inferir que há satisfação do usuário relacionado à interação paciente-terapeuta.

Segundo Mendonça e Guerra (2007), a interação paciente-terapeuta encontra-se fortemente correlacionada com a satisfação do paciente, bem como, indica que a humanização entre o profissional e o seu paciente pode ser o principal elo que permeia os diversos aspectos que compõem o processo da assistência fisioterapêutica.

Através dos dados contidos no gráfico 2, verificou-se que a permanência na sala de espera foi considerada como boa, já que 43,48% dos usuários se sentiram satisfeitos. No estudo de Mendes (2009), em pesquisa sobre a avaliação da satisfação dos usuários em relação a qualidade de atendimento nas grandes emergências do Recife/PE, constata-se que 55% da amostra se demonstra insatisfeita quanto ao tempo de espera, reclamando do pequena espaço, da falta de conforto nas cadeiras e o barulho no ambiente.

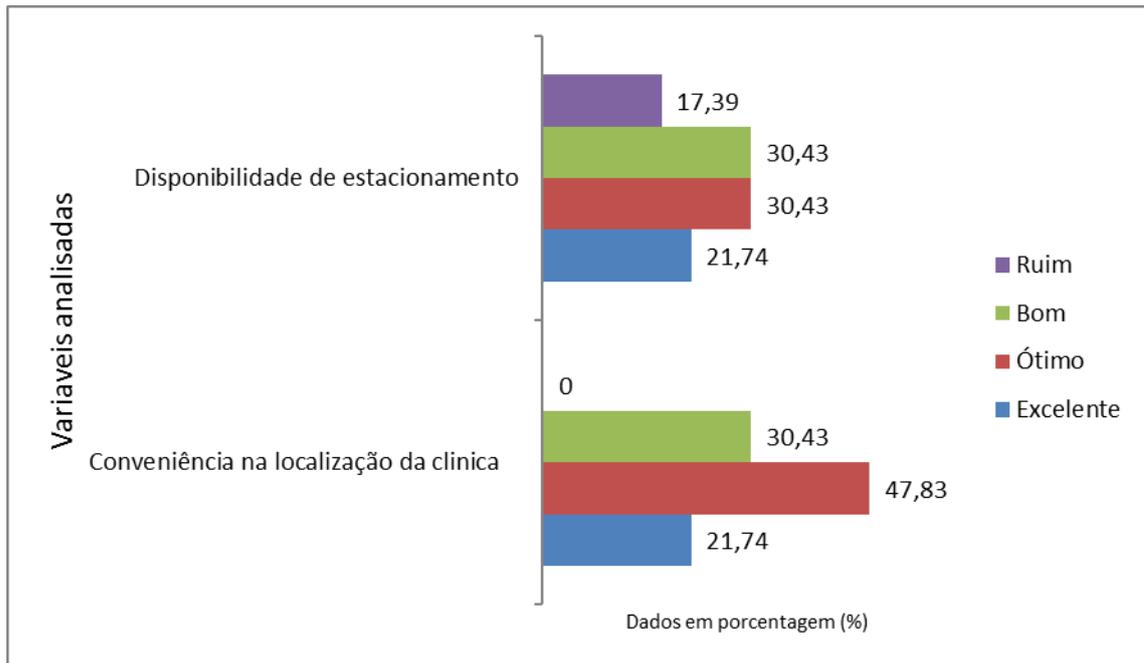
Gráfico 2 – Acesso e atendimento da equipe

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Outros aspectos relativos ao acesso e ao atendimento tiveram como resultados mais prevalentes: ótima conveniência dos horários de atendimento (43,48%); ótimas condições de marcações das sessões (49,48%); bom acesso à marcação do primeiro atendimento (30,43%); gentileza da recepcionista e dos outros membros da equipe caracterizada como ótima (39,13%). Dados semelhantes foram apontados em pesquisa realizada por Suda *et al* (2009), sobre avaliação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de fisioterapia em Santa André/SP, onde a gentileza e disponibilidade da recepcionista foram consideradas como ótimas 39,2%.

No gráfico 3, verificou-se que a localização da clínica é considerada ótima para 47,83% dos participantes e que a disponibilidade de estacionamento atende sem restrições para 30,43% deles. Dado semelhante foi encontrado no trabalho realizado por Guedes e Garcia (2001), onde os usuários anunciavam a facilidade de acesso ao profissional e as ações de saúde.

Gráfico 3 – Conveniência

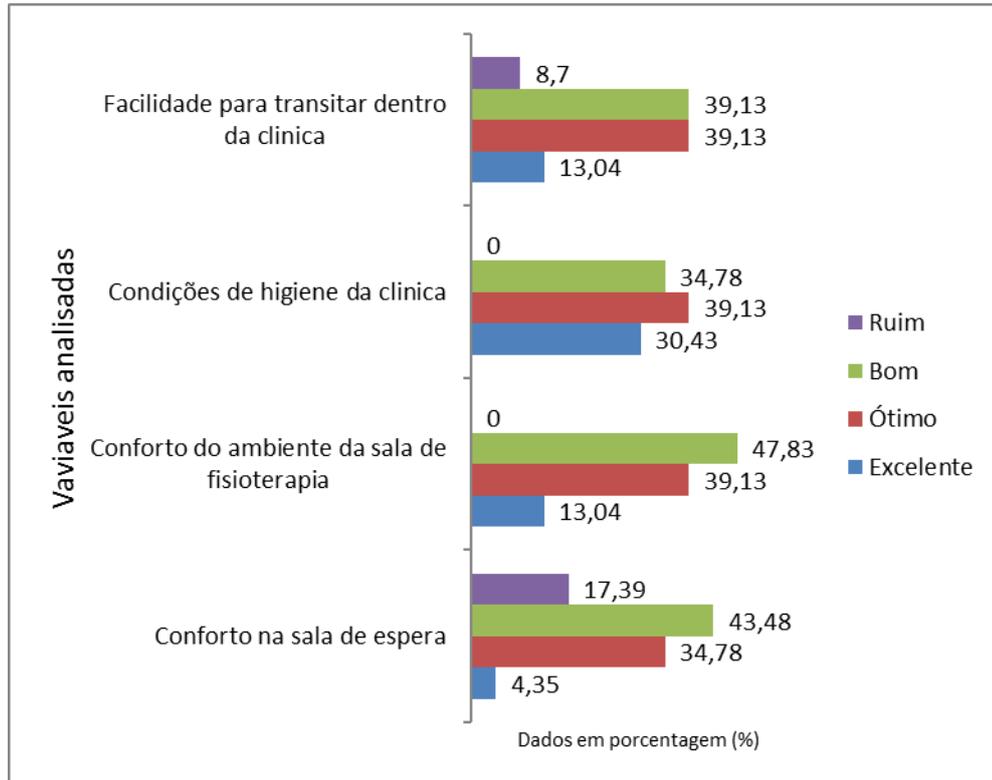


Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

No gráfico 4, foi possível perceber que a facilidade para transitar é considerada boa para 39,13% dos usuários, bem como, que a higiene da clínica foi avaliada como ótima para 39,13% destes. Os participantes também avaliaram como bom o conforto onde realizam as atividades de fisioterapia, 47,09% do grupo, e o conforto da sala de espera foi tido como ótimo por 43,48% da amostra pesquisada.

Na pesquisa de Fernandes *et al* (2008), 77,5% dos entrevistados declararam estar muito satisfeitos com o conforto da clínica e 75% com a limpeza.

Machado e Nogueira (2008) acreditam que os aspectos do ambiente das clínicas atuam como um fator de inibição ou estímulo, dependendo da consciência de cada um. Assim, as clínicas de fisioterapia devem constituir-se como modelo, buscando melhores condições de uso, instalações físicas e acesso satisfatório, com intuito de promover bem-estar e alto nível de satisfação ao público.

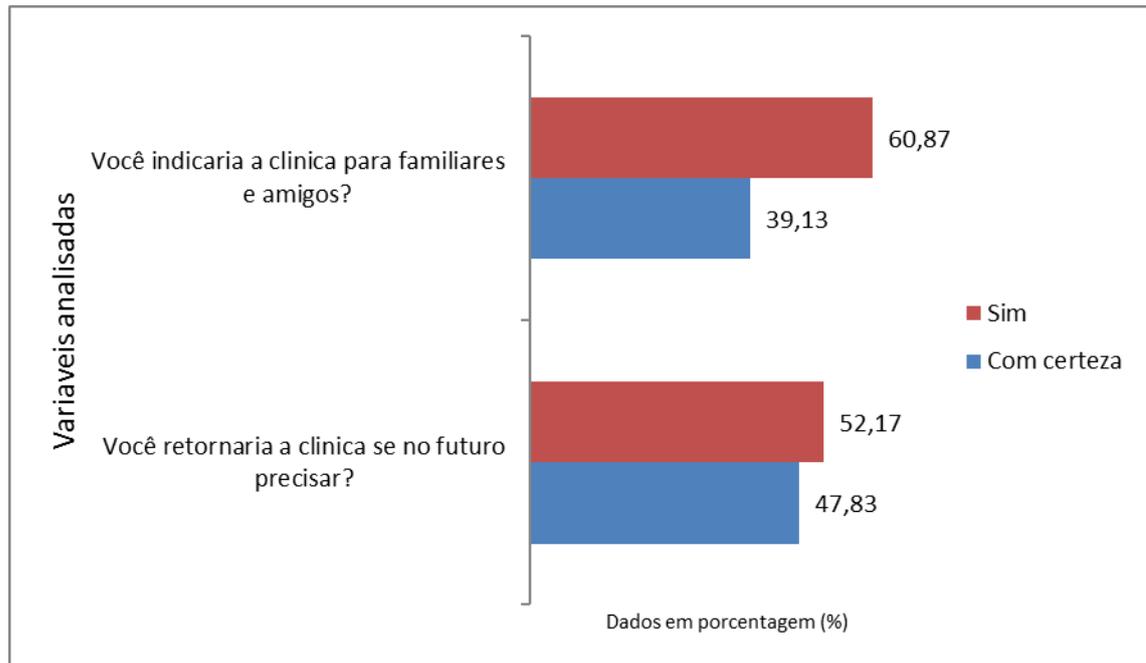
Gráfico 4 – Ambiente físico

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Por fim, quanto às respostas relativas à satisfação geral da experiência com fisioterapia, 39,13% dos usuários classificam como excelente; 30,43% como ótimo ou bom, não havendo nenhum usuário insatisfeito.

Beattie (2002) verifica que a satisfação do paciente está diretamente relacionada aos elementos que se referem a interação do paciente com seu terapeuta. Assim, fatores como, explicações claras sobre o tratamento, e terapeutas que demonstram habilidades bem desenvolvidas de comunicação, seriam mais importantes para a satisfação do paciente do que a localização da clínica, ou qualidade do equipamento disponível.

Quando questionados se retornariam à clínica se no futuro precisassem de tratamento, 47,83% dos usuários afirmaram que com certeza e 52,17% que sim, como pode ser comprovado no gráfico 5. Estudo de Suda *et al* (2009) apresenta-se semelhante ao demonstrar que a maioria do grupo estudado (78%), certamente retornaria ao serviço.

Gráfico 5 – Referências sobre o serviço

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

No gráfico 5 é também possível perceber que a maioria dos entrevistados aponta que certamente indicariam a clínica a outra pessoa. No estudo de Beattie (2002), o fato dos usuários recomendarem o tratamento recebido a outros, torna-se um ponto positivo ao validar a satisfação de seus pacientes, já que 39,13% dos usuários afirmaram com certeza e 60,87% que sim, recomendariam o tratamento com estes fisioterapeutas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se com esta pesquisa, a partir da amostra estudada, que os usuários atendidos na Clínica Municipal de Fisioterapia de Esperança PB tiveram uma visão positiva sobre o atendimento prestado. Apesar de alguns resultados insatisfatórios, esses não foram expressivos no sentido de interferirem no grau de satisfação dos usuários.

Observou-se que a atenção fisioterapêutica no serviço pesquisado teve uma aceitação positiva dos usuários, contudo, se faz necessário outras investigações no sentido de melhorar ainda mais a satisfação das pessoas que procuram o serviço pesquisado.

O resultado deste estudo será entregue ao gestor da clínica municipal de fisioterapia dando o *feedback* acerca da trabalho realizado.

ABSTRACT

Physiotherapy is an area of health that applies its procedures in daily patient care. Given this reality, and because of its direct relationship with people it's essential to investigate how users evaluate the services provided to improve professional practices and how to improve the service organization. In this context, this study aims to assess the degree of satisfaction with the quality of service and the therapist-user interaction. This is a survey of cross sectional, descriptive and quantitative character. To evaluate a previously designed and adapted subject, a questionnaire composed of 23 questions, which were answered by a sample of 23 users, was used. The study served as a tool to prove the actual conditions of physical therapy services to users of the city of Esperança, Paraíba, and brought results that will serve for future actions of administrative planning, as well as a target for professionals working in the area, allowing adaptation to the needs of users. Thus, it was possible over the reports to make a comparison with existing studies in order to confirm the veracity of the usual practices and seek to equalize with the existing ones used in other sectors and other physical therapeutic agents' actions.

Key words: Health evaluation. Physiotherapy. Patient satisfaction

REFERÊNCIAS

- ADAMI, N. P; MARANHÃO, A. M. S. A. Qualidade dos serviços de saúde: conceitos e métodos avaliativos. **Revista Acta Paulista Enfermagem**. São Paulo, v.8, n.4, Mai/Dez 1995.
- BEATTIE, P.F. **Patient satisfaction writer out patient physical therapy: instrument validation**. Physical therapy. v. 82., n. 6, p. 557-65, 2002.
- CHAMMÉ, S. J. **Saúde e Organização Social**. Marília: UNESP, Faculdade de Educação, Filosofia, Ciências Sociais e da Documentação, 2001.
- COUTINHO, W. L. M.; CARREIRO, D. L.; LAFETA; J. C. Avaliação do Perfil Epidemiológico e da Satisfação em Relação ao Atendimento Fisioterapêutico Prestado pelo Serviço Público. **Revista Digital**. n. 152. Buenos Aires, 2011.
- DONABEDIAN, A. **The seven pillars of quality**. Arch Pathol Lab Med. v. 114, n. 11, p. 1115-8, 1990.
- DIAMANTE, C.; LAZZAROTTO, E. M.; BUSNELLO, C. **O compromisso das organizações de saúde com a qualidade dos serviços ofertados**. III Seminário do Centro de Ciências Sociais, 2004.
- DIAS, O. V; RAMOS, L. H; COSTA, S. M. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários. **Revista Pró-univer SUS**. v. 1, n. 1, p. 11-26. Vassouras, jul/dez, 2010.
- DIOGENES, T. P. M; MENDONÇA, K. M. P; GUERRA, R. Dimensões da satisfação do paciente idoso brasileiro com a fisioterapia ambulatorial. **Revista Brasileira de Fisioterapia**. v. 13, n. 4, p. 301-7, 2009.
- ESPERIDIÃO, M. A; TRAD, L. A. B. **Avaliação de Satisfação de Usuários: Considerações Teórico-Conceituais**. Caderno Saúde Pública, Rio de Janeiro, 22(6):1267-1276, jun, 2006.
- FERNANDES, S; K. S.; COUTINHO, A. C. M.; PEREIRA, E. L. **Avaliação do perfil Socioeconômico e nível da Satisfação dos Pacientes atendidos em Clínica Integrada Odontológica Universitária**. RBPS, n. 2, p. 137-143, mai 2008.
- FREZ, A. R; NOBRE, M. I. R. S. **Satisfação dos Usuários dos Serviços Ambulatoriais de Fisioterapia da Rede Pública**. Fisioterapia. Movimento. Curitiba, v. 24, n. 3, p. 419-428, jul./set. 2011.
- GONÇALVES, J. R; VERAS, F. E. L; MATOS, A. C. M; LIMA, I. S. A. **Avaliação da Satisfação dos Pacientes Submetidos à Intervenção Fisioterapêutica no Município de Campo Maior, PI**. Fisioterapia Movimento. Curitiba, v. 24, n. 1, p. 47-56, jan./mar, 2011.
- GRONROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GUEDES, D. G. M.; GARCIA, T. R. **Atendimento nos serviços do Sistema de Saúde e Satisfação do usuário**: estudo no município de Campina Grande PB. *Saúde em Debate*, v. 25. n. 59, p. 40-9, 2001.

GUZZO, S; FASSIOLLO, C. E. Avaliação da Satisfação dos Usuários de Serviços de Fisioterapia na Clínica Escola de Pesquisa e Atendimento em Fisioterapia (CEPAF) da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC). **Revista Digital**. Buenos Aires, n. 163, dezembro/2011.

MACHADO, G. L. R; FAYER, V. A. **Análise do Perfil do Serviço de Fisioterapia do Setor Secundário do SUS de Juiz de Fora /MG**. Trabalho de Conclusão de Curso da Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora, 2008.

MACHADO, N. P; NOGUEIRA, L. T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**. São Carlos, v. 12, n. 5, p. 401-8, set./out, 2008.

MENDES, A. C. et al. Avaliação da Satisfação dos Usuários com a Qualidade do Atendimento nas Grandes Emergências do Recife, PE. **Revista Brasileira Saúde Materno Infantil**. Recife, junho/2009.

MENDONÇA, K. M. P. P; GUERRA, R. O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**. São Carlos, v. 11, n. 5, p. 369-376, set./out, 2007.

MENDONÇA, K. M. P. P. **Desenvolvimento e Validação de um Instrumento de Medida da Satisfação do Paciente com a Fisioterapia**. Pós-graduação (Ciência da Saúde) Centro de Ciências da Saúde da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal/RN, 2007.

MOREIRA C. F; BORBA, J. A. M; MENDONÇA, K. M. P. P. **Instrumento para Aferir a Satisfação do Paciente com a Assistência Fisioterapêutica na Rede Pública de Saúde**. *Fisioterapia Pesquisa*. P. 37-43, 2007.

OLIVEIRA, A. C; BRAGA, D. L. **Perfil epidemiológico dos pacientes atendidos na clínica de ortopedia da Universidade Paulista**. *J. Health Sci Inst*. V. 28, P. 356-6, 2010.

OLIVEIRA, D; ARIETA, C.; TEMPORINI, E; KARA-JOSÉ, N. **Quality of health care: patient satisfaction in a university hospital**. *Arq Bras Oftamol*, v.69, n. 5, p. 731-6, 2006.

PEREIRA, A. K. D. **Saúde do Homem**: Até onde a masculinidade interfere. Universidade Estadual da Paraíba, 2010. Disponível em <<http://itaporanga.net/genero/gt3/2.pdf>>, acesso em 01/11/2014.

RAMOS, D. D; LIMA, M. A. D. S. **Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande Sul, Brasil**. *Caderno Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 19(1):27-34, jan-fev, 2003.

RODRIGUES, R. M; RAIMUNDO, C, B; SILVA, K. C. **Satisfação dos Serviços Privados de Fisioterapia do Município de Campos Goytacazes RJ.** Perspectiva Online, Rio de Janeiro, v,4, n.14, 2010.

SANTOS, J. B; BICALHO, K. D; BORGES, M. B. S. Características e nível de satisfação dos pacientes atendidos na clínica-escola de fisioterapia da Universidade Católica de Brasília. **Revista Digital.** Buenos Aires, n. 171, 2012.

SIQUEIRA, V. S; FACHINI, L. A; HALLAL, L. P. C. Epidemiology of physiotherapy utilization Among adults and elderly. **Revista Saúde Pública.** v. 39, n.4, p. 663-8, 2005.

SUDA, E. Y. *et al.* **Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Fisioterapia de Santo André, SP.** Fisioterapia e Pesquisa, São Paulo, v.16, n.2, p.126-31, 2009.

VAITSMAN, j; ANDRADE, G. R. B. **Satisfação e responsividade:** formas de medir a qualidade e a humanização da assistência a saúde. Ciência e Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v.10, n.3, setembro/ 2005.

VIANA, J. R. S; RAIKOVITCH, T; GOLIAS, A. R; MENDES, F. C. V. Avaliação da satisfação com a fisioterapia de pacientes atendidos em uma clínica de Maringá- PR. **Revista Uningá.** v. 17, n. 2, jan-mar/ 2014.

ANEXO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS – CEP/UEPB

COMISSÃO NACIONAL DE ÉTICA EM PESQUISA.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA/
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA/
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Prof.ª Dra. Doralúcia Pedrosa de Araújo
Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa

PARECER DO RELATOR: (22)

Número do Protocolo emitido pelo CEP-UEPB/Plataforma Brasil: 35557214.30000.5187

Data da Relatoria: 15 de setembro de 2014

Título: Satisfação da Assistência Fisioterapêutica: uma Avaliação de Usuários no Município de Esperança
Pesquisador(a) Responsável: Risomar da Silva Vieira

Apresentação do Projeto: O projeto intitulado Satisfação da Assistência Fisioterapêutica: uma Avaliação de Usuários no Município de Esperança tem o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários com relação à qualidade da assistência fisioterapêutica em uma clínica municipal de fisioterapia no município de Esperança - PB. O projeto está definido como Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Fisioterapia da Universidade Estadual da Paraíba.

Objetivos da Pesquisa: Avaliar a satisfação dos usuários quanto ao serviço prestado; verificar os pontos considerados negativos na assistência, verificar os pontos considerados positivos na assistência; caracterizar um perfil sócio-demográfico; e sugerir mudanças de melhoria a partir da análise de dados.

Avaliação dos Riscos e Benefícios: O pesquisador cita riscos mínimos (desconforto psicoemocional) apenas aos participantes que possam ter dificuldades de se expressarem. Em relação aos benefícios, o pesquisador menciona que o presente estudo irá investigar a qualidade do serviço e apontar possibilidades de melhoria na assistência à saúde.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa: O projeto apresenta todos os componentes exigidos com fundamentação teórica, justificativa, objetivos e metodologia bem estruturados, atendendo às exigências protocolares do CEP-UEPB.

Considerações sobre as Documentações Formais de Natureza Obrigatória: Estão presentes todos os documentos exigidos pelo CEP-UEPB.

Recomendações: Os autores podem incluir aspectos da metodologia, análise dos dados e resultados esperados no resumo. Algumas perguntas referentes aos planos de saúde, existentes no questionário,

poderiam ser retiradas ou reformuladas, uma vez que a pesquisa será realizada em um serviço público.

Conclusões, Pendências ou Lista de Inadequações: O projeto é relevante, e não apresenta inadequações.

Situação do parecer:

Aprovado (x)

Pendente ()

Retirado () – hipótese na qual um parecer tido como pendente, após decorrer 60 dias do conhecimento da pendência por parte do pesquisador responsável, o mesmo não toma as devidas providências para regularização do protocolo junto ao CEP.

Não Aprovado ()

Cancelado () - Antes do recrutamento dos sujeitos de pesquisa.

Campina Grande/PB, 11 de setembro de 2014.