

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO
FISIOTERAPÊUTICO DA CLÍNICA MUNICIPAL DE FISIOTERAPIA DO
MUNICÍPIO DE PINHÃO-PR**

**USER SATISFACTION REGARDING PHYSIOTHERAPY CARE AT THE
MUNICIPAL PHYSIOTHERAPY CLINIC IN PINHÃO-PR MUNICIPALITY**

Dhienniffer Kriguer Braz¹

Franciele Aparecida Amaral²

RESUMO

Objetivo: Avaliar e analisar a satisfação dos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) em relação ao atendimento prestado na clínica municipal de fisioterapia de Pinhão-PR, após terem se submetido ao tratamento fisioterapêutico. **Método:** Este estudo trata-se de uma pesquisa observacional transversal que utilizou amostragem por conveniência e convite verbal para avaliar a satisfação dos usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão, no estado do Paraná. Para essa avaliação, foi utilizado um questionário autoaplicável baseado no trabalho de Moreira; Borba e Mendonça (2007), composto por um total de quarenta e três questões divididas em duas partes distintas. **Resultados:** Foram um total de sessenta e seis amostras dos usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão-PR. Entretanto, sete questionários não foram respondidos na íntegra. **Conclusão:** A satisfação dos pacientes foi positiva para a maioria das questões, principalmente pela relação entre o fisioterapeuta e o paciente, que é alta credibilidade que mostra que uma boa comunicação com um profissional possibilita melhor aceitação e continuidade do tratamento. A maioria dos pacientes que responderam à pesquisa demonstraram que são satisfeitos com a experiência em fisioterapia, que realizaram seus tratamentos na clínica municipal de fisioterapia em Pinhão, no estado do Paraná.

Palavras-chave: Fisioterapia; Fisioterapeuta; Satisfação dos usuários; Questionário.

¹Discente do curso de Fisioterapia da UniGuairacá. dhienniffepho27@gmail.com

²Professora Mestra do curso de Fisioterapia da UniGuairacá. franciamaralft@yahoo.com.br

ABSTRACT

Objective: To evaluate and analyze the satisfaction of patients from the Unified Health System (SUS) regarding the care provided at the municipal physiotherapy clinic in Pinhão-PR, after undergoing physiotherapy treatment. Method: This study is an observational cross-sectional research that used convenience sampling and verbal invitation to assess user satisfaction at the municipal physiotherapy clinic in Pinhão, in the state of Paraná. For this evaluation, a self-administered questionnaire based on the work of Moreira, Borba, and Mendonça (2007) was used, consisting of a total of forty-three questions divided into two distinct parts. Results: There were a total of sixty-six samples from users of the municipal physiotherapy clinic in Pinhão-PR. However, seven questionnaires were not fully completed. Conclusion: Patient satisfaction was positive for most questions, especially in the relationship between the physiotherapist and the patient, which showed a high level of credibility, indicating that good communication with a professional enables better acceptance and continuation of treatment. Most of the patients who responded to the survey expressed satisfaction with their physiotherapy experience and the treatments they received at the municipal physiotherapy clinic in Pinhão, in the state of Paraná.

Keywords: Physiotherapy; Physiotherapist; User Satisfaction; Questionnaire

INTRODU O

A fisioterapia conquistou seu reconhecimento como uma profissão de nível superior em 13 de outubro de 1969, por meio do Decreto-lei n  938. De acordo com o Art. 3  deste decreto, a fisioterapia   uma atividade privativa do fisioterapeuta, envolvendo a execu o de métodos e técnicas fisioterapêuticas com o objetivo de restaurar, desenvolver e preservar a capacidade física do paciente. O Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO) reconhece várias especialidades na área de fisioterapia, tais como cardiovascular, neurofuncional, oncologia, reumatologia, traumato-ortopedia, respiratória, entre outras (CREFITO 3, 2022) (COFFITO, 2022).

A fisioterapia está gradualmente se integrando na aten o básica em saúde, estendendo seu alcance além da reabilita o, com um foco na preven o de doenças e promo o da saúde. Essa integra o na assistência básica   uma realidade em todo o país, com evidências de um crescimento na atua o dos fisioterapeutas no Sistema  nico de Saúde (SUS), com o apoio das autoridades locais (Lisboa, 2011). A participa o dos fisioterapeutas   crucial no contexto da

saúde pública, sendo responsáveis por contribuir, juntamente com uma equipe multidisciplinar, para o desenvolvimento, reabilitação, recuperação e acessibilidade, reduzindo assim a taxa de mortalidade na comunidade atendida (Souza; Borges, 2020).

A literatura apresenta várias abordagens para avaliar a satisfação dos usuários nos serviços de saúde pública, com a maioria desses estudos relatando altos níveis de satisfação. Por exemplo, Fréz e Nobre (2011) conduziu uma pesquisa sobre a satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia na rede pública em Foz do Iguaçu, onde a satisfação foi categorizada como "ótima". Na pesquisa de Cattani; Borrille e Traverso (2016), na região do Meio-Oeste catarinense, chegaram à mesma conclusão, com uma satisfação considerada "ótima".

No estudo de Moreira; Borba e Mendonça (2007), observaram que as classes sociais mais baixas tendem a avaliar positivamente os serviços de fisioterapia, destacando a relação entre fisioterapeuta e paciente como um dos aspectos mais importantes para essa satisfação. Moreno *et al.*, (2019) enfatizam a importância de medir e controlar a satisfação dos pacientes para melhorar os serviços oferecidos, ressaltando que a avaliação da satisfação está relacionada aos cuidados prestados, e não apenas aos resultados alcançados. Gonçalves *et al.*, (2011) destacam que a satisfação é influenciada por fatores sociodemográficos. Suda; Uemura e Velasco (2009) também abordam essa questão, observando que a falta de recursos financeiros faz com que essa população fique satisfeita com qualquer oportunidade de atendimento que surja em seus momentos de necessidade, mesmo que a qualidade do atendimento não seja ideal.

O propósito deste estudo consistiu como objetivo geral avaliar e analisar a satisfação dos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) em relação ao atendimento prestado na clínica municipal de fisioterapia de Pinhão-PR, após terem se submetido ao tratamento fisioterapêutico.

MATERIAIS E MÉTODO

A clínica municipal de fisioterapia do município de Pinhão, no estado do Paraná, teve seu início em 1998, com apenas um fisioterapeuta, atendendo ao Lar do Idoso São Francisco de Assis. Devido ao aumento da demanda, a clínica expandiu seus serviços. Atualmente, conta com cinco fisioterapeutas estatutários, localizados no centro de especialidades do município, atendendo aproximadamente cem pacientes por mês, abrangendo diversas especialidades fisioterapêuticas.

Este estudo trata-se de uma pesquisa observacional transversal que utilizou amostragem por conveniência e convite verbal para avaliar a satisfação dos usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão, no estado do Paraná. Para essa avaliação, foi utilizado um questionário autoaplicável baseado no trabalho de Moreira; Borba e Mendonça (2007), composto por um total de quarenta e três questões divididas em duas partes distintas.

A primeira parte do questionário contém onze questões descritivas relacionadas às informações dos usuários, enquanto a segunda parte compreende trinta e duas questões objetivas que abordam aspectos da clínica de fisioterapia, atendimento e infraestrutura física, todas elas com legendas explicativas em péssimo, ruim, bom, ótimo e excelente.

O estudo teve a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro) com o parecer nº 5.892.936. A amostra incluiu sessenta e seis usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão-PR. Sendo que, sete questionários não foram respondidos na íntegra mesmo assim foram incluídos na pesquisa, embora a grande maioria dos participantes tenha contribuído com respostas completas. Os critérios de inclusão para participação na pesquisa foram pacientes de ambos os sexos com idade superior a dezoito anos, que estavam em tratamento na clínica há pelo menos três sessões. Foram excluídos pacientes que recebiam atendimento a domicílio, crianças e pacientes com alterações cognitivas, como dificuldades de concentração, compreensão ou analfabetismo.

A coleta de dados ocorreu em uma sala reservada entre os meses de abril a junho de 2023, com os participantes sendo informados sobre os objetivos da pesquisa e recebendo instruções para preencher o questionário. Todos os participantes consentiram em participar, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Após a coleta, os questionários foram armazenados de forma anônima.

Para a análise dos resultados, foi utilizado o software IBM Statistics SPSS 20, e consistiu em análises descritivas, incluindo média, desvio padrão, mediana, intervalo interquartil, frequência absoluta e frequência relativa. A fim de verificar a normalidade dos dados numéricos, aplicado o Teste de Shapiro-Wilk. Os dados que apresentaram uma distribuição normal foram apresentados com média e desvio-padrão, enquanto os dados com distribuição não normal foram apresentados com mediana e intervalo interquartil.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram um total de sessenta e seis amostras dos usuários da clínica municipal de fisioterapia em Pinhão-PR todos eles atendidos pelo SUS embora tivessem plano de saúde.

Tabela 1: Perfil da amostra estudada.

	Média ± desvio-padrão Mediana (intervalo interquartil)	Mínimo - Máximo
Idade	49,20 ± 14,93	18 – 75
Quantas sessões já realizou	8,0 (7,0 – 9,25)	3 – 20
		Frequência e porcentagem
Sexo	Mulher	43 – 65,15%
	Homem	23 – 34,85%
Escolaridade	Fundamental incompleto	25 – 37,9%
	Fundamental completo	6 – 9,1%
	Médio incompleto	11 – 16,7%
	Médio completo	13 – 19,7%
	Superior	5 – 7,6%
	Analfabeto	1 – 1,5%
	Não responderam	5 – 7,6%
Renda	1 a 3 salários	59 – 89,4%
	4 a 6 salários	6 – 9,1%
	Mais que 10 salários	1 – 1,5%
Plano de saúde	Unimed	1 – 1,5%
	Outros (SUS)	65 – 98,5%
Como você tomou conhecimento desta Unidade de Saúde para realizar o tratamento?	Médico	59 – 89,4%
	Catálogo plano	1 – 1,5%
	Amigo	2 – 3%
	Paciente anterior	3 – 4,5%
	Outros	1 – 1,5%
Primeira experiência com fisioterapia	Sim	34 – 51,5%
	Não	32 – 48,5%
Esta foi a primeira experiência nesta clínica	Sim	46 – 69,7%
	Não	20 – 30,3%
Sexo do fisioterapeuta que atende	Homem	8 – 12,1%
	Mulher	58 – 87,9%
Área/especialidade em que é atendido	Ortopedia	52 – 78,8%
	Reumatologia	1 – 1,5%
	Neurologia	5 – 7,6%
	Respiratória	3 – 4,5%
	Urologia	1 – 1,5%
	Oncologia	2 – 3,0%
	Outros	1 – 1,5%
	Não respondeu	1 – 1,5%
Tem conhecimento do diagnóstico	Sim	28 – 42,4%
	Não	38 – 57,6%

Fonte: Acadêmica, 2023.

Realizando a análise da tabela 1, é possível verificar que a média de idade das amostras foi de 49 anos (DP± 14,93). Na pesquisa de Moreira; Borba e Mendonça (2007) em Natal no

Rio Grande do Norte, obteve o resultado que os sujeitos participantes do estudo correspondiam a pacientes com idade média de 48 anos (DP=16,13). As duas amostras tanto do estudo anterior quanto a do presente estudo apresentam médias muito próximas, assim como desvio padrão semelhantes, observando o desvio padrão de cada amostra é possível verificar uma grande variabilidade de idade que faz com que essas sejam diferentes das médias. Há indivíduos que são jovens quanto indivíduos com idade avançada, por isso justifica-se os desvios-padrão serem tão altos. Individualmente cada idade é distante da média do grupo.

Referente ao sexo 65,15% (43 amostras) são mulheres. Corroborando com o estudo de Moreira; Borba e Mendonça (2007) em Natal no Rio Grande do Norte, que observaram o sexo feminino em 60% dos indivíduos, na pesquisa de Fréz e Nobre (2011) em Foz do Iguaçu-PR, 61,6% era do sexo feminino, devido as mulheres procurarem mais por atendimentos e cuidados com a saúde. As mulheres são mais preocupadas com a sua saúde devido à suas questões fisiológicas, ginecológicas e obstétricas específicas do corpo feminino, que por sua vez, torna os cuidados com o corpo uma rotina para as mulheres (Júnior; Couto; Maia, 2016).

Sobre a escolaridade é possível observar que 37,9% (25 amostras) possui Ensino Fundamental Incompleto. O mesmo é encontrado no estudo de Cattani; Borrille e Traverso (2016) no Meio Oeste Catarinense, onde das suas amostras 42% possui Ensino Fundamental Incompleto, o mesmo resultado é identificado no estudo de Melo *et al.*, (2015) em Paranaguá-PR. Isso justifica-se devido tratar-se de uma região interiorana em que o acesso à educação é mais restrito devido à distância entre domicílio e escola e à cultura local.

Referente a renda, 89,4% (59 amostras) possuem uma renda de 1 a 3 salários mínimos. No estudo de Cattani; Borrille e Traverso (2016) no Meio Oeste Catarinense, 86,7% dos participantes tinham como renda de 1 a 3 salários mínimos, na pesquisa de Moreira; Borba e Mendonça (2007) em Natal no Rio Grande do Norte, 83% dos indivíduos tinham renda familiar entre 1 e 3 salários mínimos, e na pesquisa de Melo *et al.*, (2015) em Paranaguá-PR, a renda foi de 1 a 3 salários em 70% dos indivíduos.

Sobre a pergunta “como você tomou conhecimento desta Unidade de Saúde para realizar o tratamento?” 89,4% (59 amostras) responderam que foi através do médico, devido terem sido atendidos pelo SUS precisam primeiramente realizar consulta médica para depois serem encaminhados para o tratamento de fisioterapia. Na pesquisa de Cattani; Borrille e Traverso (2016) no Meio Oeste Catarinense, é ressaltado que 36,2% (n=38) dos usuários da clínica-escola tiveram conhecimento dela por indicação médica.

Referente a área/especialidade em que são atendidos, 78,8% (52 amostras), responderam ortopedia. Na pesquisa de Fréz e Nobre (2011) em Foz do Iguaçu-PR, verificaram que as áreas com maior demanda de atendimento foram ortopedia e traumatologia com 89,9% correspondendo a 89 indivíduos, no estudo realizado por Mikuska e Martins (2020) em Inácio Martins-PR, a área de maior demanda em atendimento foi a ortopedia com 90%. Isto justifica-se devido serem patologias que mais ocorrem no dia a dia.

Sobre os pacientes terem conhecimento do diagnóstico, a maioria, 57,6% (38 amostras), responderam que não, para se ter um diagnóstico fechado é necessário a realização de exames para confirmar as suas patologias, como é pelo SUS acaba muitas vezes em fila de espera, fazendo com que o usuário de início ao seu tratamento sem ter um diagnóstico fechado. Isso se diferencia da pesquisa de Fréz e Nobre (2011) em Foz do Iguaçu-PR, onde todos os usuários 99 indivíduos participantes da pesquisa conheciam seu diagnóstico.

Tabela 2: Grau de satisfação quanto ao serviço recebido.

Questões		Frequência e porcentagem
Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta no primeiro contato	Bom	11 – 16,7%
	Ótimo	22 – 33,3%
	Excelente	33 – 50%
Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento	Bom	9 – 13,6%
	Ótimo	14 – 21,2%
	Excelente	43 – 65,2%
Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta	Bom	11 – 16,7%
	Ótimo	20 – 30,3%
	Excelente	34 – 51,5%
	Não responderam	1 – 1,5%
Gentileza do fisioterapeuta	Bom	8 – 12,1%
	Ótimo	16 – 24,2%
	Excelente	40 – 60,6%
	Não responderam	2 – 3%
O respeito com que você é tratado pelo fisioterapeuta	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	5 – 7,6%
	Ótimo	17 – 25,8%
	Excelente	42 – 63,6%
	Não responderam	1 – 1,5%
Privacidade respeitada durante sua sessão de fisioterapia	Bom	7 – 10,6%
	Ótimo	16 – 24,2%
	Excelente	42 – 63,6%
	Não responderam	1 – 1,5%

Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	7 – 10,6%
	Ótimo	18 – 27,3%
	Excelente	39 – 59,1%
	Não responderam	1 – 1,5%
Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema	Bom	8 – 12,1%
	Ótimo	21 – 31,8%
	Excelente	36 – 54,5%
	Não responderam	1 – 1,5%
Gentileza dos outros membros da equipe	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	12 – 18,2%
	Ótimo	23 – 34,8%
	Excelente	29 – 43,9%
	Não responderam	1 – 1,5%
Gentileza e disponibilidade no atendimento da recepcionista	Bom	17 – 25,8%
	Ótimo	17 – 25,8%
	Excelente	31 – 47%
	Não responderam	1 – 1,5%
Facilidade na marcação do seu primeiro atendimento após indicação e autorização	Péssimo	2 – 3%
	Ruim	2 – 3%
	Bom	24 – 36,4%
	Ótimo	16 – 24,2%
	Excelente	21 – 31,8%
	Não responderam	1 – 1,5%
Facilidade na marcação das sessões após o primeiro atendimento	Bom	22 – 33,3%
	Ótimo	14 – 21,2%
	Excelente	28 – 42,4%
	Não responderam	2 – 3%
Disponibilidade de horários convenientes para realização de seu tratamento	Ruim	2 – 3%
	Bom	15 – 22,7%
	Ótimo	19 – 28,8%
	Excelente	29 – 43,9%
	Não responderam	1 – 1,5%
Tempo de permanência na sala de espera após o horário marcado	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	19 – 28,8%
	Ótimo	17 – 25,8%
	Excelente	28 – 42,4%
	Não responderam	1 – 1,5%
Conveniência na localização da clínica para você	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	19 – 28,8%
	Ótimo	20 – 30,3%
	Excelente	24 – 36,4%

	Não responderam	2 -3%
Disponibilidade do estacionamento para você	Ruim	4 – 6,1%
	Bom	23 – 34,8%
	Ótimo	15 – 22,7%
	Excelente	20 – 30,3%
	Não responderam	4 – 6,1%
Conforto na sala de espera	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	26 – 39,4%
	Ótimo	15 – 22,7%
	Excelente	23 – 34,8%
	Não responderam	1 – 1,5%
Conforto do ambiente onde você realiza a fisioterapia	Bom	19 – 28,8%
	Ótimo	14 – 21,2%
	Excelente	32 – 48,5%
	Não responderam	1 – 1,5%
Condições gerais de higiene da clínica	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	15 – 22,7%
	Ótimo	13 – 19,7%
	Excelente	36 – 54,5%
	Não responderam	1 – 1,5%
Facilidade para transitar dentro das instalações da clínica	Bom	16 – 24,2%
	Ótimo	14 – 21,2%
	Excelente	34 – 51,5%
	Não responderam	2 – 3%
Satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia	Ruim	1 – 1,5%
	Bom	6 – 9,1%
	Ótimo	18 – 27,3%
	Excelente	40 – 60,6%
	Não responderam	1 – 1,5%
Você retornaria para esta clínica, se no futuro precisar de tratamento fisioterapêutico	Talvez	1 – 1,5%
	Sim	17 – 25,8%
	Com certeza	47 – 71,2%
	Não responderam	1 – 1,5%
Você recomendaria esta clínica para familiares e amigos	Sim	19 – 28,8%
	Com certeza	46 – 69,7%
	Não responderam	1 – 1,5%

Fonte: Acadêmica, 2023.

Referente a pergunta sobre explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta no primeiro contato, 50% (33 amostras) responderam excelente e 33,3% como ótimo. A pesquisa de Mikuska e Martins (2020) em Inácio Martins-PR, obteve 55% de respostas como excelente.

Isso demonstra que mais de 80% dos pacientes conseguem compreender com mais facilidade o resultado de sua avaliação. Na pesquisa realizada por Ferreira (2022) em Goiânia Goiás, foram avaliados 24 idosos que realizam atendimento pela unidade básica de saúde, obtendo um resultado de 45,8% (11 idosos) responderam ótimo para as explicações oferecidas com clareza no primeiro contato. De forma geral, mesmo não sendo a primeira experiência com a fisioterapia, os idosos estão satisfeitos com os atendimentos, conseguem compreender as informações obtidas com clareza. Quando o paciente possui conhecimento sobre sua condição de saúde e o plano de tratamento a ser seguido, as probabilidades de obtermos uma colaboração eficaz por parte dele aumentam significativamente. Além disso, essa transparência no quadro clínico fornece ao paciente uma compreensão completa de sua situação e reforça a ideia de que o processo de tratamento é um caminho a ser percorrido para alcançar o objetivo final, que é a melhoria de sua saúde. Isso, por sua vez, minimiza dúvidas e questionamentos, criando uma base sólida para uma parceria eficaz entre paciente e fisioterapeuta.

Sobre a segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento, 65,2% (43 amostras), responderam excelente, 21,2% (14 amostras) como ótimo e 13,6% (9 amostras) como bom, também na pesquisa de Mikuska e Martins (2020) em Inácio Martins-PR, obteve o resultado de 70% excelente. É possível verificar que os pacientes se sentem seguros com a atuação dos profissionais em seu tratamento. Ferreira (2022), teve como resultado em sua pesquisa em Goiânia Goiás que os pacientes se consideram seguros, respeitados, além de considerarem os estagiários hábeis, atenciosos e gentis. O fisioterapeuta desempenha um papel crucial ao fornecer cuidados altamente personalizados, demonstrando atenção individualizada a cada paciente que busca seus serviços. Quanto mais o fisioterapeuta compreende o paciente, oferecendo apoio, cuidado e empatia, maiores são as chances de auxiliá-lo no tratamento de suas condições e incentivá-lo a alcançar com sucesso seus objetivos ao longo do processo terapêutico.

Referente ao esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta 51,5% (34 amostras), responderam excelente, na pesquisa de Ferreira (2022) em Goiânia Goiás, obteve o resultado de (54,2%) (11 idosos) responderam excelente para a mesma pergunta do presente estudo. No estudo de Vale *et al.*, (2021) em Santarém Pará, 46,67% (7 pacientes) responderam bom, referente ao esclarecimento de dúvidas pelo fisioterapeuta. O ato de ouvir atentamente o paciente é de extrema importância na construção de uma relação terapêutica sólida e isso não apenas permite que o paciente se sinta à vontade, mas também facilita a abordagem de quaisquer dúvidas que possam surgir durante o tratamento. Além disso, repassar o conhecimento de forma

clara e simples é fundamental para que o paciente compreenda o tratamento proposto de maneira eficaz.

Na pergunta sobre o respeito com que você é tratado pelo fisioterapeuta, 63,6% (42 amostras), responderam excelente. No estudo realizado por Lopes e Xavier (2022), referente a satisfação dos usuários de serviço de fisioterapia no Brasil, sendo uma revisão da literatura, teve como resultado em um de seus estudos que 60% foram tratados com respeito e ética pelos fisioterapeutas, sendo diretamente relacionados com o nível de satisfação dos usuários. Um tratamento humanizado abrange diversos princípios, sendo o respeito ao paciente um deles. Frequentemente, os pacientes chegam à fisioterapia em um estado de fragilidade, exigindo que os profissionais sejam prestativos, compreensivos e respeitosos em relação à sua situação. É essencial que os fisioterapeutas se esforcem para compreender as situações pelas quais o paciente está passando, a fim de proporcionar um tratamento que efetivamente contribua para a melhoria de sua qualidade de vida.

Ao se comunicar com o paciente, o objetivo é descobrir o que o satisfaz, e também humanizar o tratamento do indivíduo, levando em consideração sua opinião sobre o tratamento recebido (Nierenberg *et al.*, (2021)). Referente a oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião, 59,1% (39 amostras) classificaram como excelente. A pesquisa de Ferreira (2022) em Goiânia Goiás, corrobora com o presente estudo onde 50% da amostra responderam excelente referente a mesma questão do presente estudo. Avaliar a satisfação do paciente com o serviço de fisioterapia pode gerar conhecimento que pode ser utilizado para melhorar ou manter um serviço de qualidade (Guadie *et al.*, 2022).

A qualidade da saúde envolve a humanização do atendimento ao paciente. É melhor comunicar-se com o indivíduo para determinar o que o satisfaz e os seus direitos como consumidor de cuidados de saúde, destacando a sua opinião sobre os cuidados que recebe. Isto inclui a organização do trabalho, a equipe e o paciente e não apenas o material. Esta visão reconhece as perspectivas do prestador e do paciente e valoriza a autonomia das pessoas para assumirem a responsabilidade pela sua própria saúde (Nierenberg *et al.*, (2021)). Sobre a pergunta em relação ao conforto do ambiente onde realizam a fisioterapia, 48,5% (32 amostras), responderam excelente. Isso demonstra que os pacientes estão satisfeitos tanto com o local quanto os equipamentos para realizar o seu tratamento.

Um ambiente bem higienizado e asseado, portanto, com a menor carga de contaminação possível, é contribuição básica para a redução da transmissão de infecções, sendo condição primária para um ambiente profissional de saúde que se propõe eficiente, eficaz e efetivo

(Lopes; Xavier, 2022). Referente as condições gerais de higiene da clínica 54,5% (36 amostras), responderam excelente, na pesquisa de Mikuska e Martins (2020) em Inácio Martins-PR, 50% dos pacientes avaliou como excelente e também 50% como ótimo. Demonstra que é um ambiente adequado e limpo para se realizar o tratamento.

Sobre a satisfação geral da sua experiência com a fisioterapia 60,6% (40 amostras), responderam excelente, na pesquisa de Melo *et al.*, (2015) em Paranaguá-PR, 50% dos usuários caracterizaram como excelente para a mesma questão. Isso confirma que os pacientes obtiveram um resultado positivo perante ao tratamento fisioterapêutico. Segundo Lopes e Xavier (2022), a avaliação da satisfação é uma importante ferramenta de qualidade na gestão saúde, porque medidas decisivas podem ser tomadas com base nos resultados obtidos para garantir um melhor entendimento das partes sobre os serviços oferecidos aos usuários. Resultados levam ao crescimento em campo, além disso, dá a oportunidade de conquistar o público-alvo.

Referente se o paciente retornaria para esta clínica, se no futuro precisar de tratamento fisioterapêutico, 71,2% (47 amostras), responderam com certeza, e se ele recomendaria esta clínica para familiares e amigos, 69,7% (46 amostras), responderam com certeza. Na pesquisa de Melo *et al.*, (2015) em Paranaguá-PR, 80% responderam que retornaria para clínica e 50% responderam que sim, recomendariam esta clínica para familiares e amigos. No estudo de Cattani; Borrille e Traverso (2016) no Meio Oeste Catarinense, 63,9% (com certeza) retornaria à clínica se, no futuro, precisasse de atendimento. Pode-se entender que eles ficaram satisfeitos e seguros com o seu tratamento e atendimento. Na pesquisa realizada por Nicholson *et al.*, (2023) estudo transversal de pacientes atendidos em clínicas privadas de fisioterapia na Austrália para tratamento de uma condição musculoesquelética, teve como resultado que a maioria dos pacientes que completaram a pesquisa estava altamente satisfeitos com sua experiência fisioterapêutica. Os fatores que mais contribuíram para a satisfação e probabilidade de recomendar o serviço a outras pessoas relacionaram-se à educação/aconselhamento adequado e à tomada de decisão compartilhada.

Um critério fundamental para avaliar os serviços de saúde é a satisfação individual do paciente com esses serviços, incluindo a qualidade dos procedimentos realizados e seus resultados, o que em última análise dita experiência geral do paciente. A satisfação do paciente é naturalmente multifacetada e pode descrever especificamente, usando fatores distintos, ao cuidado de saúde (Nierenberg *et al.*, (2021).

CONCLUSÃO

A satisfação dos pacientes foi positiva para a maioria das questões, principalmente pela relação entre o fisioterapeuta e o paciente, que é alta credibilidade que mostra que uma boa comunicação com um profissional possibilita melhor aceitação e continuidade do tratamento, tanto no presente estudos como em estudos já realizados referente ao tema.

A maioria dos pacientes que responderam à pesquisa demonstraram que são satisfeitos com a experiência em fisioterapia, que realizaram seus tratamentos na clínica municipal de fisioterapia em Pinhão, no estado do Paraná, abordando como excelente as explicações realizadas com clareza pelo fisioterapeuta, os pacientes se sentem seguros, são atendidos com gentileza e respeito. Referente a clínica responderam que é de excelente localização, são satisfeitos com o conforto e a higiene do local e que retornariam e recomendariam a clínica para familiares e amigos.

O presente estudo forneceu uma ferramenta capaz de contribuir não somente em termos de gestão, mas também para o processo de planejamento, necessários para otimizar a qualidade de serviços da fisioterapia. Oferecendo ao paciente uma melhora na qualidade de vida, possibilitando a recuperação da harmonia do corpo e do convívio social.

REFERÊNCIAS

CATTANI, I. C.; BORRILLE, R. L.; TRAVERSO, M. E. D. **Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em uma clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste Catarinense**. 2016. Disponível em: <https://periodicos.unoesc.edu.br/fisioterapiaemacao/article/view/10217>. Acesso em: 11 out. 2022.

COFFITO, 2022. Disponível em: https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2348. Acesso em: 22 set. 2022.

COFFITO, 2022. Disponível em: https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2350. Acesso em: 22 set. 2022.

COFFITO, 2022. Disponível em: https://www.coffito.gov.br/nsite/?page_id=2357. Acesso em: 22 set. 2022.

CREFITO 3, 2022. Disponível em: <http://www.crefito3.org.br/dsn/fisioterapia.asp>. Acesso em: 20 set. 2022.

FERREIRA, A. L. M. Satisfação e vulnerabilidade clínico-funcional do idoso atendido por estagiários de fisioterapia na atenção básica de saúde. **Monografia**. Universidade Católica de

Goiás, Goiânia. 2022. Disponível em:
<https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/handle/123456789/4203>. Acesso em: 25 out. 2023.

FILHO, J. M. Termo de consentimento livre e esclarecido na prática reumatologica. **Rev Chil Reumatol.** 2010. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rbr/a/JpYmQtDB9v78rwNvbLb9TNC/>. Acesso em: 21 out. 2022.

FRÉZ, A. R. **Avaliação da satisfação dos usuários dos serviços de fisioterapia da rede pública na cidade de Foz do Iguaçu, Paraná.** 2010. Disponível em:
<https://hdl.handle.net/20.500.12733/1611352>. Acesso em: 01 out. 2022.

FRÉZ, A. R.; NOBRE, M. I. R. S. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Fisioter. Mov.**, Curitiba, v. 24, n. 3, p. 419-428. 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fm/a/QPp5RZBXHdzmdJvxcknv8Vk/>. Acesso em: 01 out. 2022.

GONÇALVES, J. R. *et al.* Avaliação da satisfação dos pacientes submetidos à intervenção fisioterapêutica no município de Campo Maior, PI. **Fisioter. Mov.**, Curitiba, v. 24, n. 1, p. 47-56, jan./mar. 2011. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/fm/a/Sb7CHJfbWL9dLqys7zbnhQB/>. Acesso em: 20 set. 2022.

GUADIE, Y. G. *et al.* Patient's satisfaction in physiotherapy outpatient departments of Amhara regional comprehensive specialized hospitals, Ethiopia. **BMC Health Services Research** 22:1011. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08338-y>. Acesso em: 25 out. 2023.

JÚNIOR, F. M. C.; COUTO, M. T.; MAIA, A. C. B. Gênero e cuidados em saúde: Concepções de profissionais que atuam no contexto ambulatorial e hospitalar. **Sexualidad, Salud y Sociedad - Revista Latinoamericana**, ISSN 1984-6487 / n. 23. p.97-117. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sess/a/sDWmnkgySt7jMsbXWfx36bv/#> ModalScimago. Acesso em: 03 nov. 2023.

LISBOA, M. V. F. Ações e práticas de saúde desenvolvidas pelos profissionais do núcleo de apoio a saúde da família (NASF) no município de Pedra [monografia]. Recife: Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães. Fundação Oswaldo Cruz, 2011. Disponível em:
<https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/28640>. Acesso em: 21 out. 2022.

LOPES, W. S. S.; XAVIER, D. S. Satisfação dos usuários de serviço de fisioterapia no brasil: uma revisão da literatura. **Revista Científica COGNITIONIS** v. 5 n.1. p.162 – 178. 2022. Disponível em: <https://revista.cognitioniss.org/index.php/cogn/article/view/176>. Acesso em: 24 out. 2023.

MELO, T. R. *et al.* Satisfação dos Usuários de Fisioterapia SUS Paranaguá. **Revista UNIANDRADE.** 16(2): 91-100. 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.18024/1519-5694/revuniandrade.v16n2p91-100>. Acesso em: 10 out. 2023.

MIKUSKA, P. L. G.; MARTINS, H. R. F. Avaliação da satisfação dos usuários nos atendimentos de fisioterapia ambulatorial. 2020. Disponível em:
<http://www.repositorioguairaca.com.br/jspui/bitstream/23102004/196/1/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20satisfa%C3%A7%C3%A3o%20dos%20usu%C3%A1rios%20nos%20atendimentos%20de%20fisioterapia%20ambulatorial.pdf>. Acesso em: 10 out. 2023.

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 e Pesquisa**. 2007. Disponível em: <https://www.bing.com/search?q>. Acesso em: 01 out. 2022.

MORENO, B. G. D. *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em atendimento ambulatorial. DOI: **10.1590/1809-2950/18044826032019**. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fp/a/gWQpjM3PJxPgHBkMVW7467D/>. Acesso em: 20 set. 2022.

NICHOLSON, V. *et al.* Patients report being satisfied with private musculoskeletal physical therapy when therapists educate effectively and facilitate shared decision making. **Brazilian Journal of Physical Therapy**. 2023. Disponível em: <https://www.journals.elsevier.com/brazilian-journal-of-physical-therapy>. Acesso em: 25 out. 2023.

NIERENBERG, N. *et al.* Hebrew version of the physical therapy patient satisfaction questionnaire: cross-cultural adaptation and psychometric properties. **Physiotherapy Theory and Practice An International Journal of Physical Therapy**. ISSN: (Print) (Online) Journal homepage. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/loi/iptp20>. Acesso em: 25 out. 2023.

SOUZA, L. M.; BORGES, A. R. A importância da fisioterapia no programa saúde da família e no núcleo de apoio a saúde da família: revisão de literatura. *Scientia Generalis* 2675-2999. v. 1, n. 1, p. 1-13. 2020. Disponível em: <http://scientiageneralis.com.br/index.php/SG/article/view/V1N1A1/1>. Acesso em: 21 out. 2022.

SUDA, E. Y.; UEMURA, M. D.; VELASCO, E. 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, abr./jun. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/fp/a/MyMYGQfFdDzD9wWydBf5cwB/>. Acesso em: 20 set. 2022.

VALE, J. H. O. *et al.* Satisfação de pacientes quanto ao serviço de fisioterapia oferecido pela unidade básica de saúde do bairro da floresta em Santarém/PA. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v.7, n.4, p. 42073-42085 apr. 2021. Disponível em: https://www.bing.com/search?q=Satisfa%C3%A7%C3%A3o+de+pacientes+quanto+ao+servi%C3%A7o+de+fisioterapia+oferecido+pela+unidade+b%C3%A1sica+de+sa%C3%BAde+do+bairro+da+floresta+em+Santar%C3%A9m%2FPA&cvid=2d08e1beab074a95910a565ef95d0719&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBBzg5NGowajmoAgCwAgA&FORM=ANAB01&PC=U531. Acesso em: 25 out. 2023.

ANEXOS

ANEXO 1 – CARTA DE ANUÊNCIA



CARTA DE AUTORIZAÇÃO

Declaramos que nós da Clínica Municipal de Fisioterapia de Pinhão-PR, autorizamos a pesquisadora Franciele Aparecida Amaral a coletar dados para a execução do Projeto de Pesquisa "Satisfação dos usuários quanto ao atendimento fisioterapêutico da clínica municipal de fisioterapia de Pinhão-PR".

Os pesquisadores somente poderão iniciar a pesquisa pretendida quando o mesmo seja aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Centro-Oeste, UNICENTRO.

Para isto, serão disponibilizados ao pesquisador um espaço para coleta de dados, que será a sala de avaliação.

Bem como estamos cientes de que o presente trabalho deve seguir a Resolução 466/2012 (CNS) e complementares.

Pinhão, 19 de outubro de 2022.


Alain Cesar Abreu
Secretário Municipal de Saúde
Decreto 004/2021

Alain Cesar Abreu - Secretário Municipal de Saúde

QUESTIONÁRIO PARA COLETA DE INFORMAÇÕES SOBRE SATISFAÇÃO DO PACIENTE

UFRN – CCS – DEPARTAMENTO DE FISIOTERAPIA

Caro paciente,

Ao responder este questionário você estará participando de uma pesquisa realizada pelo Departamento de Fisioterapia da UFRN, que tem como objetivo desenvolver e validar um questionário próprio para avaliar a satisfação do paciente com a fisioterapia ambulatorial na rede pública de saúde. Ao participar da pesquisa, você estará contribuindo para melhoria da qualidade da assistência oferecida. Sua participação será inteiramente voluntária, não havendo qualquer tipo de ressarcimento. Muito obrigado pela sua contribuição. Em caso de dúvidas, pergunte ao instrutor que se encontra próximo a você.

PRIMEIRA PARTE (Questões descritivas)

- 1 Idade: ____ anos
- 2 Sexo: () Masculino () Feminino
- 3 Qual é seu nível de escolaridade?
() 1º grau incompleto () 1º grau completo () 2º grau incompleto () 2º grau completo () superior
- 4 Renda familiar (em salários mínimos): () 1 a 3 () 4 a 6 () 7 a 10 () mais de 10
- 5 Como você tomou conhecimento desta Unidade de Saúde para realizar o tratamento?
() Médico () Amigo () Catálogo telefônico () Unidade de Saúde () Paciente anterior
() Outros, por favor indique: _____
- 6 Esta foi sua 1ª experiência com a fisioterapia? () Sim () Não
- 7 Esta foi a 1ª experiência nesta Unidade? () Sim () Não
- 8 Qual o sexo do fisioterapeuta que lhe atende? () Masculino () Feminino
- 9 Indique a especialidade fisioterapêutica em que você recebe atendimento:
() Ortopedia/traumatologia () Reumatologia () Neurologia () Respiratória () Estética
() Uroginecologia () Oncologia () Mastologia () Angiologia () Outros: _____
- 10 Você sabe qual é o seu diagnóstico clínico? () Não () Sim. Qual? _____
- 11 Quantas sessões de fisioterapia você já fez nesta Unidade? _____

- 1 Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta no primeiro contato
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 2 Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 3 Respeito e interesse com que você é tratado pelo fisioterapeuta
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 4 Gentileza do fisioterapeuta
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 5 Privacidade respeitada durante sua sessão de fisioterapia
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 6 Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 7 Confiança nas orientações dadas pelo fisioterapeuta
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 8 Atenção dada às suas queixas
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 9 Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião sobre o tratamento
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 10 Habilidade do fisioterapeuta durante o atendimento
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 11 Gentileza e disponibilidade dos outros membros da equipe
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 12 Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 13 Linguagem usada pelo fisioterapeuta
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 14 Técnicas e procedimentos aplicados de forma confortável
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 15 Limpeza, higiene e segurança dos equipamentos/materiais utilizados pelo fisioterapeuta
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 16 Explicações dadas pelo fisioterapeuta para você realizar os exercícios do tratamento
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 17 Facilidade para marcar a sessão de fisioterapia
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 18 Facilidade para iniciar o tratamento de fisioterapia
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 19 Tempo gasto na sala de espera
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 20 Satisfação com o número de atendimentos
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE
- 21 Horário conveniente para a sessão de fisioterapia
() PÉSSIMO () RUIM () BOM () ÓTIMO () EXCELENTE

- 22 Conveniência na localização da Unidade de Saúde
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 23 Facilidade de transporte para o serviço de fisioterapia
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 24 Conforto do ambiente onde você realiza a fisioterapia
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 25 Conforto da sala de espera
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 26 Condições gerais da Unidade de Saúde
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 27 Facilidade para se deslocar dentro do serviço de fisioterapia
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 28 Condições de acesso para pessoas com deficiência física
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 29 Realizar o seu tratamento sempre com o mesmo fisioterapeuta
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 30 Importância do fisioterapeuta na sua recuperação
()PÉSSIMO ()RUIM ()BOM ()ÓTIMO ()EXCELENTE
- 31 Você retornaria para esta Unidade se precisasse novamente da fisioterapia?
()NUNCA ()NÃO ()TALVEZ ()SIM ()COM CERTEZA
- 32 Você recomendaria este serviço a familiares e amigos?
()NUNCA ()NÃO ()TALVEZ ()SIM ()COM CERTEZA

Comentários e/ou sugestões: _____

ANEXO 3 – TEMPLATE



Título em português (até 15 palavras)

Título em inglês (até 15 palavras)

Título em espanhol (até 15 palavras)

RESUMO (Até 200 palavras)

Objetivo: (XXXX). **Método** (XXXX). **Resultados:** (XXXX). **Conclusão:** (XXXX).

Descritores: (XXXX); (XXXX); (XXXX).

ABSTRACT (Até 200 palavras)

Objective: (XXXX). **Method:** (XXXX). **Results:** (XXXX). **Conclusion:** (XXXX).

Descriptors: (XXXX); (XXXX); (XXXX).

RESUMEN (Até 200 palabras)

Objetivo: (XXXX). **Método:** (XXXX). **Resultados:** (XXXX). **Conclusión:** (XXXX).

Descritores: (XXXX); (XXXX); (XXXX).

INTRODUÇÃO

(Deve ser breve, apresentar a questão norteadora, justificativa e objetivos coerentes com a proposta do estudo. Os objetivos devem ser incorporados no último parágrafo da introdução).

MÉTODO

(Indicar detalhadamente e de forma completa os métodos empregados, a população/amostra estudada, a fonte de dados, os critérios de inclusão e exclusão, métodos de coleta, organização e análise dos dados. Inserir o número do protocolo e data de aprovação do projeto de pesquisa no Comitê de Ética em Pesquisa. Deve também referir que a pesquisa foi conduzida de acordo com os padrões éticos exigidos).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

(Os resultados devem ser descritos em sequência lógica e visivelmente separados da discussão. Quando apresentar tabelas e ilustrações, o texto deve complementar e não repetir o que está descrito nestas. A discussão, que pode ser redigida junto com os resultados, deve conter comparação dos resultados com a literatura atual e a interpretação dos autores. Quanto à literatura, sugere-se a utilização de referências majoritariamente de artigos dos últimos cinco anos, incluindo artigos internacionais).

CONCLUSÃO

(As conclusões ou considerações finais devem destacar os achados mais importantes, comentar as limitações e implicações para novas pesquisas).

REFERÊNCIAS (Estilo Vancouver adotado pela revista. Referências atualizadas, **dos últimos cinco anos**). As referências devem ser prioritariamente de artigos científicos. Todas as numerações de ordem das referências, devem estar em negrito e possuir ponto. Devem possuir alinhamento, conforme os modelos abaixo.

1. Folquenimm LR, Giacomini MA, Camelo SHH, Laus AM, Leal LA, Goulart BF, et al. A importância das tecnologias da informação e comunicação na educação sob o olhar de professores. VOOS. 2023; 12(1):1:12.
2. Paim LC, Teixeira WRV. Possibilidades de Tradução das Habilidades da BNCC nos Itens de Múltiplas Escolhas do Ensino Fundamental: análise de um recorte estadual. VOOS. 2023; 1(2):13-27.
3. Senimbu L, Cadena-Camacho RE. Aspectos clínicos e fisiopatológicos da síndrome de rabdomiólise associado a possível contribuição da fisioterapia como tratamento: uma revisão bibliográfica. VOOS. 2023; 1(2):48-59.